

Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en la révision des mécanismes de suivi du réseau.
Description de l'intervention	En tant qu'analyste en exploitation, pour la partie suivi du réseau, madame Lemay fut responsable : - d'analyser et adapter des mécanismes existants de suivi du réseau soit les programmes touchant au temps réponse, à la disponibilité, à la charge (nombre de transactions, caractères transmis/reçus, etc.) pour tenir compte des nouvelles composantes réseaux ajoutées (ex.: postes-photos, mini-SAAQ, mini-RAMQ, lien T-1) dans le cadre du projet permis plastifié avec photo; - de développer un programme pour mesurer la disponibilité des postes-photos, car celui-ci était inexistant et de le documenter selon les normes en vigueur à la SAAQ; - de faire l'analyse pour mettre en place des méthodes et des mécanismes de vérification de l'intégrité des statistiques de suivi du réseau, de produire les documents et, pour faire suite à cette analyse, développer un mécanisme permettant une meilleure intégrité des données provenant du moniteur de réseau PRISM. Pour la partie suivi des dépenses, elle a été responsable d'effectuer l'analyse et le développement de mécanismes pour permettre à la SAAQ d'avoir une image des coûts de télécommunications par classe budgétaire, soit: plastique, contrôle routier, unité mobile ainsi que la base. Les données de facturation proviennent de la DGT et depuis peu sur support informatique. Pour atteindre cet objectif, il a fallu : - développer des tables des circuits par classe budgétaire; - lire (au central) les fichiers de facturation en provenance de la DGT et classer ces derniers; - mettre à jour un chiffrier annuel à partir des données provenant du central (macro Excel); - traiter les données de facturation sous EXCEL (base de données); - ajuster les chiffriers actuels pour le suivi des dépenses; - intégrer les données de facturation dans les chiffriers de suivi des dépenses de télécommunication.
Contexte de l'intervention	MICS, MS Excel, MS Word, MVS/ESA, Netman, PRISM (Dynatech), SAS

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	23
Mandat	Gestion de la plate-forme locale de traitement	
Période	De novembre 1994 à novembre 1994	
Fonction	Technicienne	Efforts 0,25 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en la gestion de la plate-forme locale de traitement.	
Description de l'intervention	En tant que technicienne, elle fut responsable de prendre l'inventaire logiciel et matériel de certains	

Contexte de l'intervention	postes (PS/2) de la CSST, à l'aide d'automatismes. O/S2, OS/2, Réseau Novell NetWare	
Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	22
Mandat	Implantation de la bandothèque automatisée	
Période	De octobre 1994 à octobre 1994	
Fonction	Analyste exploitation	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en l'implantation de la bandothèque automatisée.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de l'implantation de la bandothèque automatisée et de la technologie 3490E qui engendraient des changements dans les modes de fonctionnement pour les sections opérationnelles dont les activités étaient liées de près aux espaces magnétiques sur cassettes, en tant que qu'analyste en exploitation, elle était responsable: - de développer et de documenter, selon les normes en vigueur à la SAAQ, des mécanismes permettant une meilleure gestion de la bandothèque automatisée. Certains de ces mécanismes serviront à la section gestion des espaces magnétiques pour : - la synchronisation entre le catalogue des volumes (TCDB) et TLMS; - le contrôle du nombre de volumes "SCRATCH"; - le contrôle des mouvements de volumes. Tandis que d'autres mécanismes serviront à la gestion de la bandothèque comme telle et seront utilisés par le magnétothécaire pour : - identifier les volumes à insérer dans la bandothèque automatisée; - empêcher l'exécution des travaux utilisant les unités 3480 à l'extérieur des plages prévues. Enfin tous ces mécanismes furent développés en "langage SAS".	
Contexte de l'intervention	MS Word, MVS/ESA, SAS, SMF, Thruput Manager, TLMS	

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	21
Mandat	Support et entretien du logiciel MICS	
Période	De juillet 1994 à juillet 1994	
Fonction	Analyste exploitation	Efforts 0,5 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait au support du logiciel MICS.	
Description de l'intervention	En tant qu'analyste, madame Lemay fut responsable: - de s'assurer que les mises à jour journalières, hebdomadaires ainsi que mensuelles de MICS se soient bien exécutées; - d'appliquer les maintenances au logiciel MICS.	
Contexte de l'intervention	CA 7, MICS, MVS/ESA, SAR, SAS, SDSF	

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et ministère des Transports du Québec (MTQ)	20
Mandat	Planification des besoins de capacité et d'emménagement	
Période	De mai 1993 à août 1993	
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 4 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en la planification des besoins de capacité et d'emménagement pour les trois prochaines années (1993-1996).	
Description de l'intervention	En tant qu'analyste en exploitation et chargée de projet, elle fut responsable: - de la répartition par catégorie des différentes charges de traitement; - de l'extraction des données dans MICS et changement de ces données dans le logiciel MIPS; - de la planification des besoins de capacité de traitement et d'emménagement en appliquant la méthodologie de planification des besoins de capacité de traitement d'emménagement pour les centres ministériels; - de la rédaction des rapports sommaires et techniques par le Conseil du trésor afin d'acquiescer de la puissance de traitement et d'emménagement supplémentaire.	
Contexte de l'intervention	MICS, MIPS, MS Excel, MS Windows 3.x Workgroup, MS Word, MVS/ESA, SAS, Tempus Link	

Client	Ministère des Communications du Québec (MCQ)	19
Mandat	Support technique MVS/JES	
Période	De septembre 1992 à mai 1993	
Fonction	Analyste exploitation	Efforts 8 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à assurer le support technique de MVS/JES.	
Description de l'intervention	En tant qu'analyste en exploitation, au sein de l'équipe de support technique MVS/JES, elle fut responsable: - de l'élaboration d'un exit assemblé visant à éliminer les records RMF produits par DASD ADVISOR; - de l'installation et l'entretien ainsi que la paramétrisation des logiciels suivants: OMEGAMON, QUICK REF, AF/PERFORMER, RMF; - du suivi dans IBMLINK des correctifs (PTF) les plus recommandés par IBM. De plus, mensuellement, l'évaluation de la pertinence d'appliquer ces correctifs sur les environnements de la DGI. Enfin, l'application des correctifs retenus sur les différents environnements en prenant bien soin d'aviser les responsables des logiciels affectés; - de la documentation pour tous les changements ou nouveautés dans le manuel Info/Guide. Ce dernier est en fait destiné aux utilisateurs; - de la construction de certaines modifications locales à l'aide du logiciel SMP/E; - de l'analyse de vidange de mémoire (DUMP); - du suivi des maintenances et des problèmes avec IBMLINK.	
Contexte de l'intervention	AF/Performer, DASD Advisor, IBM Link, IBM Tivoli Omeгамon, Info-Management, IPCS, JCL, JES, Logrec, MVS/ESA, QUICK/REF, RMF, TSO/ISPF	

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	18
Mandat	Exercice de tarification 93	
Période	De mai 1992 à septembre 1992	
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en l'exercice de tarification 93.	
Description de l'intervention	En tant que chargée de projet pour l'exercice de tarification, elle fut responsable:	

Contexte de l'intervention	du recensement de l'information nécessaire à l'exercice de tarification; de l'élaboration de la procédure de la planification budgétaire annuelle des ressources informatiques (CPU, espace magnétique), matérielles et humaines; de la rédaction du rapport de planification budgétaire 1992-1993. MICS, MS Excel, MS Windows 3.x Workgroup, O/S2, SAS, WordPerfect 5.x

Client	Ministère des Communications du Québec (MCQ)	17
Mandat	Gestion des problèmes et gestion des changements	
Période	De août 1992 à septembre 1992	
Fonction	Analyste technologique	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en la gestion des problèmes et des changements.	
Description de l'intervention	En tant qu'analyste technologique au sein d'une équipe responsable de l'élaboration du processus de gestion des problèmes et des changements, elle fut responsable: - de la définition des nouveaux panoramas de ces processus; - du développement des automatismes de ces processus; - du développement des rapports hebdomadaires et mensuels de gestion; - de l'élaboration du manuel de gestion des problèmes et des changements; - de la présentation au personnel du MCQ des nouveaux processus de gestion des problèmes et des changements.	
Contexte de l'intervention	Info-Management, MICS, MS Excel, MS Windows 3.x Workgroup, MVS/ESA, O/S2, SAS, WordPerfect 5.x	

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	16
Mandat	Support technique du logiciel MICS et du système de facturation	
Période	De octobre 1991 à juillet 1992	
Fonction	Analyste technologique	Efforts 5 mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	5 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet avait comme but d'apporter un support technique du logiciel MICS et du système de facturation.	

Description de l'intervention	En tant que chargée de projet, madame Lemay a réalisé les tâches suivantes : - d'apporter le support technique au projet de facturation; - d'analyser et de réaliser la récupération des données de facturation de l'année financière en cours; - d'analyser l'impact du changement d'ordinateurs et d'apporter les modifications aux programmes touchés; - de réévaluer la nécessité des rapports existants en matière de statistiques (sur les niveaux de services, utilisation CPU, TSO et les travaux en lots). Apporter les modifications nécessaires et créer les nouveaux rapports et graphiques (SAS GRAPH) destinés aux gestionnaires; - d'analyser et de réaliser des requêtes ad hoc pour le service et valider les résultats; - de maintenir et entretenir le logiciel depuis janvier, suite au départ de la personne responsable de MICS; - de rédiger tous les dossiers de production de chacun des 5 "DATA BASE UNIT" afin que les mises à jour soient prises en charge par le groupe Gestion des productions; - de former et d'effectuer le transfert de connaissance, et ce, au niveau de la maintenance au personnel du soutien technique afin d'assurer la continuité des opérations à la fin du mandat; - de former et d'effectuer le transfert de connaissances au personnel en fonction à la Division planification et intégration des changements afin d'assurer la continuité des opérations à la fin du mandat.
Contexte de l'intervention	CA 7, DMS, IOF/JES2, JCL, MICS, MS Excel, MVS/ESA, O/S2, SAR, SAS, SAS/FSP, SAS/GRAPH, SDSF, TLMS, TSO/ISPF, WordPerfect 5.x

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	15
Mandat	Support technique du logiciel MICS	
Période	De août 1991 à octobre 1991	
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts 2 mois
Description sommaire du mandat	La Société a demandé une équipe pour assurer le support technique du logiciel MICS.	
Description de l'intervention	Madame Lemay a été responsable de l'application de la maintenance corrective au logiciel MICS et de l'entretien de ce même logiciel, des modifications de la composante maison traitant des données provenant du moniteur de réseau PRISM, de la prise en charge tous les rapports provenant de MICS par CA-DISPATCH et de la réalisation de diverses demandes statistiques.	
Contexte de l'intervention	CA Dispatch, File-AID, JCL, MICS, MVS/ESA, PRISM (Dynatech), SAR, SAS, SDSF, Thruput Manager, TSO/ISPF	

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	14
Mandat	Exercice de tarification 92	
Période	De juillet 1991 à juillet 1991	
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	La Commission a fait appel à une équipe pour l'exercice de tarification 92.	
Description de l'intervention	En tant qu'analyste-programmeuse et en tant que membre de l'équipe planification et rendement, madame Lemay a participé au recensement de l'information nécessaire à l'exercice de tarification, à la consolidation de l'information nécessaire pour la planification budgétaire 1991-1992, à la documentation de la procédure utilisée ainsi que tous les calculs effectués.	
Contexte de l'intervention	MICS, MS Excel, MS Windows 3.x Workgroup, O/S2, SAS, WordPerfect 5.x	

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	13
Mandat	Support technique du logiciel MICS	
Période	De janvier 1991 à juin 1991	
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 5 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat portait sur le support technique du logiciel MICS.	
Description de l'intervention	En tant que chargée de projet et en tant que membre de l'équipe évaluation et rendement, madame Lemay a réalisé les activités suivantes : - l'évaluation de l'espace disque nécessaire en vue des changements d'ordinateurs ainsi que du déménagement qui devaient avoir lieu le 1er juillet 1991; - la mise en place de tous les automatismes reliés aux changements d'ordinateur; - la maintenance et de l'entretien du logiciel MICS; - l'analyse d'impact au changement de nomenclature des composantes réseaux à la Société sur les données MICS, car celles-ci n'avaient plus de relation logique; - la mise en place les automatismes reliés au changement de nomenclature des fichiers; - l'intégrité et la disponibilité des données MICS; - l'analyse et la réalisation de diverses demandes ad hoc pour le service.	

Contexte de l'intervention	CA 7, File-AID, JCL, MICS, MVS/ESA, Netman, NetMaster, SAR, SAS, SAS/FSP, SDSF, TSO/ISPF	
Client	Ministère de l'Éducation du Québec (MEQ)	12
Mandat	Évaluation du rendement du Service à la clientèle	
Période	De janvier 1991 à janvier 1991	
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet avait comme but la réalisation des différentes statistiques permettant d'évaluer le rendement du Service à la clientèle.	
Description de l'intervention	En tant qu'analyste-programmeuse, madame Lemay a assuré la réalisation des différentes statistiques sur la performance du système, des logiciels et du réseau utilisés par le Ministère. Elle a également réalisé différentes statistiques permettant d'évaluer le rendement du Service à la clientèle à partir de données d'INFO-MANAGEMENT.	
Contexte de l'intervention	Info-Management, JCL, MICS, MVS/XA, SAS, SDSF, TSO/ISPF	
Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	11
Mandat	Support technique du logiciel MICS	
Période	De septembre 1989 à septembre 1990	
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 12 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet a consisté à donner du support technique du logiciel MICS.	
Description de l'intervention	En tant que chargée de projet et en tant que membre de l'équipe évaluation et rendement, madame Lemay a été responsable : - de maintenir et d'entretenir le logiciel MICS; - de s'assurer de l'intégrité et de la disponibilité des données MICS; - de rédiger tous les dossiers de production de chacun des 5 "DATA BASE UNIT" afin que les mises à jour soient prises en charge par le personnel de Gestion des productions; - de développer certains automatismes pour la vérification des productions; - de faire la conversion des composantes maisons (3) au nouveau style de "MACRO" préconisé par Morino	

Contexte de l'intervention	et, par le fait même, l'optimisation du code local dans MICS pour les rapports statistiques; d'installer et de paramétrer la composante ■■■ de MICS en collaboration avec l'équipe responsable du logiciel ■■■ selon leurs besoins; d'élaborer le code permettant la comptabilisation de nouvelles transactions IDMS par la composante maison IDMS; de superviser l'installation d'un "DATA BASE UNIT" pour le MTQ; de former et de superviser un employé permanent afin d'assurer la continuité des opérations à la fin du mandat; d'effectuer l'analyse et de réaliser diverses demandes ad hoc pour le service ainsi que pour le ministère des Transports. CA 7, Logrec, MICS, MVS/XA, SAR, SAS, SAS/FSP, SDSF, SMF/Express, TSO/ISPF

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)		
Mandat	Support technique du logiciel MICS		
Période	De juin 1989 à septembre 1989		
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	4 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet a consisté à effectuer le support technique du logiciel MICS.		
Description de l'intervention	En tant que chargée de projet et en tant que membre de l'équipe évaluation et rendement, madame Lemay a réalisé les activités suivantes: - effectuer la structuration des banques de données MICS; - appliquer la maintenance corrective au logiciel MICS et supporter ce même logiciel; - assurer l'intégrité et la disponibilité des données MICS; - élaborer une procédure visant une meilleure gestion des modifications locales; - développer et documenter une nouvelle composante à MICS visant à traiter les données provenant du moniteur de réseau PRISM (mise en production de cette composante, ce qui implique l'installation d'un nouveau "Data Base Unit"); - monter le projet pilote visant à faire prendre en charge les mises à jour de cette composante par la section production via le logiciel CA-7; - développer une deuxième composante IDMS, celle-ci sera comptabilisée par tâche et répondra à des exigences spécifiques; - analyser l'impact de passer de la composante NPA (qui n'est plus soutenue par le fournisseur) à la composante SNA, l'installer et la paramétrer en collaboration avec les gens du réseau.		
Contexte de l'intervention	CA 7, JCL, Logrec, MICS, MVS/XA, PRISM (Dynatech), SAR, SAS, SAS/FSP, SMF/Express, TSO/ISPF		

Client	Ministère des Communications du Québec (MCQ)	9
Mandat	Facturation des composantes réseaux	
Période	De mars 1989 à mai 1989	
Fonction	Analyste-programmeuse Analyste technologique Formatrice	Efforts 1 mois 0,5 mois 0,5 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet a consisté à faire la révision et l'évaluation du système de facturation des composantes réseaux.	
Description de l'intervention	En tant que membre de l'équipe configuration - équipement de réseaux, madame Lemay a été responsable : - de la révision et de l'évaluation du système de facturation actuel pour l'aspect réseau, de procéder aux modifications nécessaires du système pour être conforme à la nouvelle politique de service, en vigueur depuis le 1er avril 1989; - de la mise en place du traitement pour la facturation des nouveaux éléments de facturation, telle la facturation des équipements utilisant les sous-stations de câblage interne; - des modifications à apporter au système de facturation pour des éléments déjà existants; - de la rédaction de la documentation; - de la formation du personnel affecté à la facturation; - de la réalisation d'un cycle complet de facturation.	
Contexte de l'intervention	ADC2 (Android Development Challenge), Dialog Manager, Info-Management, JCL, MICS, MVS/XA, PL1, SAS, SAS/FSP, SMF/Express, TSO/ISPF	

Client	Ministère des Communications du Québec (MCQ)	8
Mandat	Préparation et présentation d'un cours sur MICS	
Période	De mai 1989 à mai 1989	
Fonction	Formatrice	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet a compris deux livrables, soit la préparation et la présentation d'un cours sur MICS.	
Description de l'intervention	En tant que conseillère en informatique et en tant que membre de l'équipe de support technique de MICS et de la facturation, sur une base à temps partiel, madame Lemay a été responsable de la préparation de cours sur MICS afin de former du personnel interne. Les cours traitaient des sujets	

Contexte de l'intervention	suivants : l'introduction à MICS; les composantes standards et maison (développées à la DGI) de MICS; la facturation; le développement d'une composante; MWF ("MICS WORKSTATION FACILITY"). MICS, SAS	
Client	Ministère des Communications du Québec (MCQ)	7
Mandat	Support technique de MICS et de la facturation	
Période	De novembre 1988 à mars 1989	
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts 4 mois
Description sommaire du mandat	Le Ministère a demandé une aide au support technique de MICS et de la facturation.	
Description de l'intervention	En tant qu'analyste-programmeuse et en tant que membre de l'équipe de support technique de MICS et de la facturation, madame Lemay a été responsable : - d'appliquer la maintenance corrective au logiciel MICS et entretien de ce même logiciel; - de suivre d'une manière permanente les mises à jour de MICS; - de garantir l'intégrité des données de MICS et spécialement celles utilisées par le système de facturation; - de s'assurer que la facture soit produite, et ce, au plus tard le 3e jour du début de chaque mois; - d'élaborer un journal de bord du suivi de MICS.	
Contexte de l'intervention	ADC2 (Android Development Challenge), Info-Management, JCL, MICS, MVS/XA, SAS, SAS/FSP, TLMS, TSO/ISPF	
Client	Ministère des Communications du Québec (MCQ)	6
Mandat	Développement, entretien de systèmes et support technique	
Période	De novembre 1987 à mai 1988	
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts 7 mois

Description sommaire du mandat	Ce projet a consisté au développement, à l'entretien de systèmes et au support technique.
Description de l'intervention	En tant qu'analyste-programmeuse et en tant que membre de l'équipe de support technique des logiciels de réseaux, elle a été responsable : - de documenter le Système de suivi du service à la clientèle déjà existant, de modifier et de maintenir ce même système; - de développer et de documenter une composante du système pour la clientèle de la DGI, soit la partie disponibilité et temps réponse global des différents logiciels sur une base mensuelle; - de produire et de présenter le guide de l'utilisateur s'y rattachant (cette composante du système devait être accessible de façon interactive); - de modifier différents programmes liés au système Facturation des espaces magnétiques et du traitement informatique de la DGI (Définition et mise en place d'un environnement d'essais et production du cycle complet de facturation).
Contexte de l'intervention	JCL, MICS, SAS

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	5
Mandat	Support logiciel	
Période	De septembre 1986 à octobre 1987	
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts 9 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet avait comme objectif le support des logiciels MICS et SMF/ EXPRESS.	
Description de l'intervention	En tant qu'analyste-programmeuse, madame Lemay fut responsable : - de la documentation du système de suivi de la charge déjà existant, des modifications et de la maintenance de ce même système; - de l'entretien des logiciels MICS et SMF/EXPRESS; - de la réalisation de différentes demandes statistiques pour le service; - de l'élaboration d'un journal de bord du suivi de MICS; - de la réinstallation de MICS avec les nouvelles facilités tel MWF; - des changements des "exits" d'attribution, soit code de structure, transactions [REDACTED] courte, moyenne et longue, car celles-ci datent de 1983; en fait, du rafraîchissement du logiciel MICS; - de l'étude d'impact de la mise en place de la version 1.7 de [REDACTED] sur les données de MICS; - l'élaboration d'une stratégie de modifications des exits existants; - de la formation et supervision d'une personne pour prendre la relève pour l'entretien du logiciel MICS;	

Contexte de l'intervention	de l'analyse et du développement d'un système sur la consommation des ressources informatiques (CPU, espace disque) par unité administrative. Ce système était en fait un outil interactif où l'utilisateur pouvait effectuer les sélections voulues et obtenir le rapport selon ses sélections. MICS, SAS, SAS/FSP, SAS/GRAPH, SMF/Express

Client	Ministère des Communications du Québec (MCQ)	4
Mandat	Facturation à partir de MICS	
Période	De octobre 1986 à avril 1987	
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts 3 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet a consisté à la facturation à partir de MICS.	
Description de l'intervention	En tant qu'analyste-programmeuse, elle a été responsable de développer un banc d'essai pour assurer la bonne marche du logiciel MICS et du système de facturation développé entre décembre 1985 et août 1986. Elle a documenté le système de facturation (dossier organique et dossier de production) et elle a aidé au développement des dossiers fonctionnels et organiques du système de facturation.	
Contexte de l'intervention	Dialog Manager, GDDM, JCL, MICS, MVS/XA, PL1, SAS, SAS/FSP, SMF/Express, TLMS, TSO	

Client	Ministère des Communications du Québec (MCQ)	3
Mandat	Développement et entretien de système de facturation	
Période	De décembre 1985 à août 1986	
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts 9 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait au développement et à l'entretien de système de facturation.	
Description de l'intervention	En tant qu'analyste-programmeuse, madame Lemay était responsable de développer un système rendant disponible MICS aux clients du centre de traitement du MCQ, tout en assurant la confidentialité des données et en collaboration avec l'analyste responsable. Ce mandat demandait aussi du développement interactif.	

	Également, madame Lemay a participé activement au développement du système de facturation qui consistait à facturer les éléments utilisés tels le temps CPU, les disques, l'entreposage et le montage des rubans, le nombre de lignes d'impression à l'aide du logiciel MICS. Par la suite, elle a fait la mise en production et le soutien de ce même système.	
Contexte de l'intervention	MVS, SAS, SAS/FSP, SAS/GRAPH, TSO/Clist, TSO/ISPF	

					2
Client	Ministère des Communications du Québec (MCQ)				
Mandat	Migration à TLMS				
Période	De octobre 1985 à novembre 1985				
Fonction	Analyste exploitation	Efforts	2	mois	
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en la migration à TLMS.				
Description de l'intervention	Pour l'implantation du logiciel de gestion des rubans magnétiques TLMS et en tant qu'analyste en exploitation, madame Lemay fut responsable:				
	- de préparer un plan de migration et de conversion avec la CARRA (client du MCQ);				
	- de faire la migration et les aider dans la conversion.				
Contexte de l'intervention	JCL, MVS/XA, TLMS, TSO/ISPF				

					1
Client	Ministère de l'Éducation du Québec (MEQ)				
Mandat	Préparation et réalisation de différentes statistiques				
Période	De juillet 1984 à juin 1985				
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts	12	mois	
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en la préparation et la réalisation de différentes statistiques.				
Description de l'intervention	Sous la direction d'un responsable de service et en tant que technicienne en informatique, elle fut responsable de préparer et de réaliser différentes statistiques sur la performance du système, des logiciels et du réseau utilisés par le Ministère.				

Contexte de l'intervention	JCL, MICS, SAS
Référence	Monsieur Jacques Roy

Stéphane Paradis

Conseiller

21 ans d'expérience

Diplôme(s)	Baccalauréat en génie électrique	Université Laval	1993
Profil professionnel	Monsieur Paradis est un conseiller qui possède de nombreuses années d'expérience principalement dans le domaine des infrastructures technologiques évoluant sur des systèmes d'exploitation Unix et Windows, et configurés en mode multiniveaux. Lors de ses réalisations, il a acquis de l'expérience dans divers domaines, soit dans le développement d'applications informatiques, soit dans la conception et dans l'implantation d'infrastructures informatiques. Plus récemment, en mode support de systèmes et d'applications pour des groupes de 2e et 3e niveau. Il agit présentement, à titre d'architecte d'exploitation, de coordonnateur de projet et de chef d'équipe. Titulaire d'un baccalauréat en génie électrique spécialisé en systèmes informatiques, en plus d'avoir suivi certains cours de perfectionnement, monsieur Paradis est un joueur clé dans une équipe pour son esprit d'équipe, son engouement pour le partage de l'information, pour son autonomie et son engagement envers le client. Monsieur Paradis a toujours travaillé dans des services de développement informatique ou dans le domaine du support d'application de niveaux 2 et 3, ce qui l'oblige à être toujours en avance sur ses confrères dans le domaine des systèmes informatiques. Il est intervenu dans des milieux gouvernementaux tels que la CSST, le CSPQ, la RAMQ, le MTQ et le MDDEP ainsi que dans des milieux où la langue anglaise est très présente; que ce soit pour la Défense nationale, Bell Canada, Bell Sygma (maintenant CGI), CGI et Desjardins. En résumé, monsieur Paradis est un conseiller de premier choix pour son dynamisme, ses connaissances, son goût du partage des connaissances et de sa volonté à faire comprendre aux gens tout ce qui est relié à son domaine de compétences. Son autonomie et sa persévérance à vouloir pousser plus loin ses connaissances font de lui un joueur clé et un atout pour une équipe.		
Fonction(s)	Coordonnateur des essais Architecte exploitation Analyste technologique Administrateur de système Chef d'équipe	Architecte technologique Chargé de projet (devp, techno, conseil) Coordonnateur Analyste fonctionnel Analyste-programmeur	
www.cgi.com		Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires	



Curriculum vitae

Stéphane Paradis

Conseiller

21 ans d'expérience

Perfectionnement(s)

CPMF	2006	Certification Peritus	2005
Microsoft Project Server 2003	2005	Nouveautés d'Active Directory sous Windows 2003 Server	2003
Anglais avancé - Berlitz (2000 à 2002, niveau 9)	2002	Understanding COM and ActiveX	1998
Atelier Services-conseils, Bell Sygma	1996	Gestion de systèmes HP-UX 10.0 sur les séries 700 et 800, Hewlett Packard	1995



Sommaire des réalisations

Stéphane Paradis

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Revenu Québec (RQ) septembre 2015 à décembre 2015	Contrat à exécution sur demande pour des services professionnels en infrastructure technologique et en sécurité informatique (2011-2016) - Volets A et B 25 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	3 mois	25
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) juillet 2014 à juin 2015	Continuité et évolution - Dossier électronique du travailleur (projet Expresso) et Siobel 6 000 j-p	Coordonnateur	11,5 mois	24
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) mai 2012 à juin 2014	Travaux de réalisation des services d' intégration, bureau intégré Siobel (projet Expresso) 14 000 j-p	Architecte technologique Coordonnateur	7 mois 18,5 mois	23
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) juillet 2011 à mai 2012	Gestion des opérations et des chaînes de traitement et gestion des infrastructures de soutien de SAGIR 6 300 j-p	Architecte exploitation Coordonnateur des essais	5 mois 5 mois	22
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) mai 2007 à juillet 2011	Exploitation et opération de la plateforme technologique SAGIR 30 000 j-p	Architecte exploitation Coordonnateur des essais	14 mois 36 mois	21
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) janvier 2007 à mai 2007	Offre permanente 2005 pour services professionnels dans le domaine des technologies de l'information 20 000 j-p	Architecte technologique	4 mois	20
Ministère des Transports du Québec (MTQ) septembre 2006 à janvier 2007	Services professionnels - Implantation de l'apprentissage en ligne 775 j-p	Architecte technologique	3,25 mois	19
L'unité d'affaires de CGI à Québec juillet 2006 à septembre 2006	Activités internes	Architecte technologique	1,75 mois	18
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) avril 2006 à juillet 2006	Participation au développement, à l'amélioration et à l'entretien des systèmes informatiques 10 076 j-p	Architecte technologique	3,5 mois	17
CGI CSB août 2005 à avril 2006	Entretien et évolution de systèmes 16 500 j-p	Chef d'équipe Architecte technologique Coordonnateur des essais	2 mois 1,25 mois 5 mois	16
Ministère des Transports du Québec (MTQ) mai 2003 à décembre 2003	Réalisation du système d'Inventaire des infrastructures de transports (IIT) et du système d'Interface géographique (SIG) 6 482 j-p	Architecte technologique Coordonnateur des essais	2,25 mois 5 mois	15

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) mars 2003 à avril 2003	Migration des infrastructures et des applications corporatives et sectorielles à Windows 2000 38 000 j-p	Architecte technologique	2 mois	14
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) janvier 2003 à février 2003	Preuve de concept en sécurité d'infrastructure à l'aide du protocole 802.1x et Cisco Secure URT (User Registration Tool)	Analyste technologique	2 mois	13
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) décembre 2002	Migration de l'infrastructure technologique des points de services (Immatriculation et Permis de conduire)	Analyste technologique	1 mois	12
Consortium Iris-Québec mai 2002 à décembre 2002	Réalisation des prototypes fonctionnels pour les projets de Cyber Santé	Analyste technologique Architecte technologique	2 mois 2 mois	11
CGI Télécom (Inter UAS) janvier 2002 à septembre 2002	Rapatriement des systèmes de Bell à CGI Télécom	Analyste technologique	4 mois	10
Desjardins décembre 2001 à mai 2002	Conversion dossier caisse et GL en mode Web	Analyste technologique Architecte technologique	3 mois 1 mois	9
Bell Canada juillet 2000 à mai 2002	SARM	Analyste technologique Architecte technologique	9 mois 5 mois	8
CGI Télécom - Département de l'assurance du service, Loréteville octobre 1997 à juillet 2002	Gestion et évolution des infrastructures de développement	Analyste technologique Architecte technologique Coordonnateur	26 mois 5 mois 5 mois	7
Bell Sygma Solution Télécom inc. Département de l'assurance du service, Montréal mai 1996 à septembre 1997	Gestion et évolution des infrastructures de développement	Analyste technologique Architecte technologique Coordonnateur	11 mois 3 mois 3 mois	6
Bell Sygma Solution Télécom inc. Département de l'assurance du service, Montréal novembre 1995 à avril 1996	Conception et implantation de l'infrastructure de développement	Analyste technologique Architecte technologique	3 mois 3 mois	5
Bell Sygma Solution Télécom inc. (anciennement Bell Canada CSR), Montréal septembre 1994 à octobre 1995	Mise en service et gestion de l'infrastructure de développement Unix (Sun et HP)	Analyste technologique	14 mois	4
Bell Canada, CSR, Montréal juin 1994 à août 1994	IFNSS	Analyste-programmeur Analyste fonctionnel	1,5 mois 1,5 mois	3
Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV) mars 1994 à mai 1994	Administration de LAN et de systèmes Unix (Sun et HP)	Administrateur de système	3 mois	2

Sommaire des réalisations

Stéphane Paradis

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV) décembre 1992 à mars 1994	Rétro-Ingénierie d'une application pour ensuite réutiliser les bibliothèques	Analyste-programmeur	15 mois	1

Client	Revenu Québec (RQ)				25
Mandat	Contrat à e cution sur demande pour des services professionnels en infrastructure				
Période	De septembre 2015 à décembre 2015	Volets A et B	Envergure globale	25 000	jours personnes
			Envergure CGI	2 200	jours personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		Efforts	3	mois
Description sommaire du mandat	Revenu Québec désirait s'adjoindre des prestataires de services professionnels qualifiés afin de leur confier des mandats dans le cadre d'un contrat à exécution sur demande pour réaliser des travaux touchant les domaines de l'infrastructure technologique et de la sécurité informatique. Pour assurer sa mission, la Direction principale de l'infrastructure technologique et des services aux utilisateurs (DPITSU) devait participer à la réalisation de plusieurs travaux d'études, de positionnement, de participation à des projets de développement, d'acquisition et d'implantation de nouvelles technologies et de mises à niveau de ces technologies. Ces travaux requièrent des expertises qui sont, pour certaines, détenues par les ressources internes et, pour d'autres, par des ressources externes. De plus, les activités courantes découlant de l'entretien et de l'amélioration de l'infrastructure technologique et de la sécurité informatique requièrent des ressources supplémentaires afin de permettre l'accompagnement aux projets de développements ou technologiques ayant des expertises particulières dans le domaine des technologies de l'information. L'envergure totale pour le projet s'établissait ainsi : - pour le volet A, l'envergure globale est de 13 500 j-p. et de 500 j-p. pour CGI; - pour le volet B, l'envergure globale est de 11 500 j-p. et de 200 j-p. pour CGI.				
Description de l'intervention	Dans ce mandat, monsieur Paradis a assumé la charge de projet du secteur de la téléphonie, soit le projet de rehaussement du générateur d'appels. Il a assumé les responsabilités suivantes : - élaborer le plan de travail détaillé pour le projet mentionné ci-dessus; - assurer la coordination des activités d'implantation et le suivi des activités postimplantation; - effectuer le suivi de la performance, de la disponibilité, de la sécurité et de l'intégrité des traitements (niveau de service); - prendre les décisions nécessaires à la bonne marche du projet; - contrôler périodiquement l'avancement des travaux et voir à la correction des écarts décelés en fonction des résultats attendus; - prioriser et faire le suivi des demandes de changement; - coordonner et régler les points en suspens de manière à ce qu'ils n'entravent pas l'avancement du projet; - élaborer le registre des biens livrables et assurer le suivi des biens livrables sous sa responsabilité, plus précisément les documents d'architecture technologique (P370S) et de sécurité (P310S) ainsi que les guides d'exploitation; - assurer une communication efficace entre tous les intervenants; - amorcer le processus de recours à la hiérarchie lorsqu'exigé;				

Contexte de l'intervention	s'assurer du respect des besoins, de la qualité des biens livrables et des dates de livraison; coordonner l'assurance qualité, la révision et l'approbation des biens livrables; produire les rapports de gestion exigés par les autorités du Ministère; contribuer à la réalisation des revues de progrès préparées par les chefs de projet. Aiguilleur Cisco, CA Scheduler Job Management, Cisco PIX Firewall, Coupe feu Check Point, GPO, McAfee Antivirus, Méthodologie DMR Guide Vert P2, Méthodologie DMR Guide Vert P3, MS Active Directory, MS Biztalk Server 2006, MS Biztalk Server 2009, MS Exchange, MS Exchange Server 2007, MS Host Integration Server (HIS), MS Internet Explorer 7, MS Internet Information Server (IIS), MS Internet Information Server (IIS) 7, MS Office 2003, MS Outlook 2003, MS Project, MS SQL Server, MS System Center Configuration Manager (SCCM) 2007, MS System Center Operations Manager (SCOM), MS Visual Basic Script, MS Visual Studio .Net, MS Visual Studio .Net 2010, MS Windows 7, MS Windows Server 2003, MS Windows Server 2008, MS Windows XP, MS Windows XP SP2, Netbackup, Oracle SGBDR		
Référence	Monsieur Patrice Alain	Téléphone	418 652-4901
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)		
Mandat	Continuité et évolution - Dossier électronique du travailleur (projet Expresso) et Siebel		
Période	De juillet 2014 à juin 2015	Envergure globale	6 000 jours-personnes
		Envergure CGI	3 119 jours-personnes
Fonction	Coordonnateur	Efforts	11,5 mois
Description sommaire du mandat	La Vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI) s'est vue confier la maîtrise d'oeuvre pleine et entière du projet Expresso dont l'objectif est la livraison du dossier électronique et ses fonctionnalités afférentes. La solution Expresso vise essentiellement à rassembler sous forme électronique, plutôt que papier, tous les documents composant le dossier du travailleur dans le but de favoriser une meilleure gestion des dossiers et le partage d'informations. Plus précisément, un tel environnement électronique implique pour la gestion des dossiers des travailleurs, l'utilisation d'outils permettant : - le classement et la gestion des documents numériques; - la transmission de copie de dossiers à des partenaires, aux travailleurs, aux employeurs ou autres tiers; - le signalement d'activités aux intervenants pour la prise en charge de documents pour le partage d'informations, un accès aux documents pertinents du dossier du travailleur pour le traitement des cas, sans égard à la localisation de l'intervenant. Les grandes étapes de réalisation de ce projet sont les suivantes : - en 2010, le dossier d'affaires; - en 2011, la phase d'architecture et d'intégration; - de 2011 à 2013, la phase de réalisation; - en septembre 2013, l'implantation en production et le démarrage du projet pilote; - en avril 2014 : - le début du déploiement provincial de la solution;		

24

**Description de
l'intervention**

le début des travaux de continuité et d'évolution de la solution technique.

La réalisation du projet pilote a apporté divers constats au niveau de l'utilisation de l'application. À la suite des commentaires des utilisateurs, quelques ajustements ont été rapidement implantés afin de permettre aux opérations un retour aux délais de services initiaux. Mais il n'en demeure pas moins qu'un carnet de commandes de différents besoins, n'ayant pu être livrés dans la portée initiale, reste à livrer d'ici les prochains mois.

Le présent mandat couvre les travaux suivants :

- la réalisation en collaboration avec les ressources internes du projet, de l'entretien, de l'évolution et de la réalisation des prochaines livraisons applicatives en mode continuité;
- les travaux en lien avec le déploiement régional d'E presso qui s'échelonne jusqu'à la fin de 2015, plus particulièrement le support à la numérisation massive et le support initial de chaque région déployée;
- la prise en charge des anomalies, des demandes d'évolution et/ou de projets de petites envergures pour le Centre de qualification des fournisseurs (CQF) et la Gestion des plaintes (pour les services Siebel seulement).

Le mandat se découpe en trois volets :

- le volet 1 qui cible les interventions des ressources stratégiques : Chargé de projet, coordonnateur des environnements et des livraisons, coordonnateur des données d'essais et de formation et architecte organique des services d'intégration. Ce volet représente 840 jours;
- le volet 2 qui cible les interventions des ressources Siebel et des Services d'intégration : analystes d'affaires Siebel, configurateur Siebel sénior, configurateur Siebel, analystes d'affaires Service d'intégration, programmeur BizTalk, programmeur .Net, architecte organique Siebel, architecte d'affaires Siebel et architecte d'affaires Service d'intégration. Ce volet représente 1679 jours;
- le volet 3 qui cible les interventions des ressources UCM : analyste d'affaires UCM, programmeur UCM, programmeur JAVA, programmeur Web, architecte organique UCM et architecte d'affaires UCM. Ce volet représente 600 jours.

Dans ce mandat, monsieur Paradis a eu les responsabilités et rôles suivants, en tant que coordonnateur des environnements et des livraisons de la solution technique E presso, et en tant qu'architecte technologique :

- coordonner les graduations et les sous graduations dans tous les environnements d'essais (Responsable des mises en production E presso);
- coordonner l'horaire des activités d'essais dans les différents environnements;
- coordonner les divers environnements dans le cadre de la réalisation des différents niveaux d'essais, en collaboration avec le coordonnateur des essais d'acceptation;
- coordonner la disponibilité et le fonctionnement des environnements;
- diriger les problèmes rencontrés aux ressources appropriées (architectes organiques) de la solution technique pour les résoudre et s'assurer de la graduation des correctifs au moment opportun dans les différents environnements, en collaboration avec le coordonnateur des essais d'acceptation;
- gérer le suivi des anomalies détectées lors des différentes phases d'essais, de formation et production en collaboration avec le coordonnateur des essais d'acceptation;
- recenser, planifier, coordonner et animer les ateliers sur le suivi des activités prévues et sur les

	problèmes rencontrés dans l'ensemble des environnements (unitaire, fonctionnel, intégré, acceptation, préproduction, performance, formation et dans le couloir urgence); planifier, coordonner et animer les ateliers de mise en place de la surveillance applicative, tant pour le volet Oracle (Siebel, UCM et BD) que pour le volet Microsoft (Biztalk, SQL serveur et SOA), de la solution technique avec les différents spécialistes et e ploitants; coordonner la mise en place du niveau de disponibilité de la solution technique; rédiger un cadre de référence des livraisons E presso ; rédiger les plans de graduation, par des ateliers avec les collaborateurs (chargé de projet de la solution technique, architectes organiques et collaborateurs e ternes au projet); rédiger la description des environnements d'essais (postes, code utilisateur, phases, etc.) et de formation; rédiger et utiliser un formulaire de demande de graduation pour tous les niveau d'essais; participer à des comités sur différentes initiatives (processus des livraisons, des essais, des mises en production et de la gestion du changement) proposées par l'équipe de la gestion du changement afin d'améliorer l'offre de service de la VPTI. rédiger la stratégie de migration au progiciels Oracle pour le dossier électronique.			
Contexte de l'intervention	Architecture orientée services (SOA), Architecture trois/tiers, Autovue, A way, BAM, Client serveur transactionnel, CSS, Dictionnaire DB/DC, ESB 2.0, Escript, FIREFOX, HTML, HTTPS, iDocScript, IMS, Java J2EE, JavaScript, jQuery, Lotus Notes 8. , Méthodologie CSST+, Méthodologie DID, Microsoft Foundation, MS .Net Framework 3. , MS .Net Framework 4. , MS Active Directory 2008, MS Biztalk Server 2009, MS Excel, MS Internet Explorer 8, MS Internet Information Server (IIS), MS Message Queue Server (MSMQ), MS Office, MS Project 2003, MS SQL Server 2008, MS Team Foundation Server (TFS) 2010, MS Visio, MS Visual Basic .Net, MS Visual Basic Script, MS Visual Studio .Net 2008, MS Visual Studio .Net 2010, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows 2003, MS Windows 2008, MS Windows Communication Foundation (WCF), MS Windows XP, Oracle BI Publisher, Oracle JDeveloper, Oracle SGBDR 11g, Oracle SQL Developer, Ordinateur central, Parcours GPS, PL/SQL, Plateforme centrale, Plateforme client serveur, Plateforme locale, Script, Siebel, Siebel (client Web), Siebel Enterprise Application Integration (EAI), Siebel Enterprise Integration Manager (EIM), Siebel eScript, Siebel Financial Service, Siebel OpenUI, Siebel System Administration, Siebel Tools, Siebel Workflows, SoapUI, UCM, Vuelink, Web, Web Center Content (UCM), XML			
Référence	Madame Chantal Rouleau	Téléphone	418 266-4646	Poste 2205
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			23
Mandat	Travaux de réalisation des services d'intégration, bureau intégré Siebel (projet Espresso)			
Période	De mai 2012 à juin 2014	Envergure globale	14 000	jours-personnes
		Envergure CGI	9 136	jours-personnes
Fonction	Architecte technologique	Efforts	7	mois
	Coordonnateur		18,5	mois
Description sommaire du mandat	Le projet Espresso s'inscrit dans une démarche de transformation organisationnelle majeure des services de la Réparation de la Commission. Il consiste à mettre en place les fondements permettant de supporter le besoin d'affaires visant la gestion basée sur l'information électronique, l'automatisation des			

activités à haut volume, le soutien à l'intervention et l'accès à la connaissance, le réseau informationnel moderne et intégré ainsi que la vision cible de la transformation organisationnelle, notamment par le regroupement d'activités dédiées.

La livraison 1 du projet E presso vise essentiellement à rassembler sous forme électronique plutôt que papier, tous les documents composant le Dossier du travailleur dans le but de favoriser une meilleure gestion des dossiers et le partage d'information. Elle constitue une assise pour les livraisons subséquentes. La solution TI mise en place en livraison 1 comporte deux grands systèmes, soit :

1) Le système de numérisation, dont le but principal est de convertir des documents physiques en format numérique et d'y ajouter les métadonnées devant y être associées. Ce système transfère par la suite les documents numérisés et leurs métadonnées vers le système du Dossier électronique du travailleur, qui se chargera, entre autres, de leur dépôt à la [REDACTED] documentaire.

2) Le système Dossier électronique du travailleur qui comprend tous les traitements, fonctions et services associés au traitement et à l'exploitation des documents numérisés provenant, entre autres, du système de numérisation. Constituant le cœur de la solution E presso, ce système est sous l'entière responsabilité de la Commission. La solution technique associée à ce système se concentre en grande partie sur la mise en place des fonctionnalités et outils TI devant supporter l'ensemble des tâches et activités de l'utilisateur qui sont nécessaires à la gestion du Dossier électronique du réclamant. Ainsi, la solution technique mise en place :

- conserve le traitement de la réclamation comme tel dans le système actuel de la Réparation;
- utilise à la base les services SIEBEL (bureau virtuel) et UCM [REDACTED] documentaire électronique) pour :
 - la consultation et la recherche de dossiers/documents;
 - la gestion des demandes de copie de documents ou de dossiers;
 - le transfert massif des documents d'un dossier à l'autre;
 - la réutilisation et la bonification des acquis de la plateforme technologique SIEBEL mise en place en 2007 (matériel et logiciel);
- l'adaptation des systèmes actuels afin de déposer les documents ainsi que leurs métadonnées dans UCM et de synchroniser les données dans SIEBEL et les métadonnées dans UCM;
- l'introduction de certains concepts d'une architecture orientée services (SOA);
- la faisabilité d'une place importante à une couche d'intégration qui traite les divers documents numérisés provenant des sources suivantes : CSPQ, Réparation, Notes/OSI, prestation électronique de services (PÉS), navigateur GDD, DRM et UCM.

Pour ce faire, la solution technique :

- procède à la validation des nouveaux documents entrants et à leur appariement aux dossiers électroniques auxquels ils doivent être associés;
- dépote et classe ces nouveaux documents et leurs métadonnées dans la [REDACTED] documentaire électronique (UCM);
- informe le bureau SIEBEL et la Réparation de l'arrivée d'un nouveau document;
- développe sur mesure les différents services TI requis pour :
 - compléter la solution technique (tels la copie de dossier et le transfert massif de documents);
 - intégrer l'ensemble des services Siebel et UCM utilisés à la base de cette solution technique;
 - supporter l'orchestration des différentes chaînes de services composant cette solution.

**Description de
l'intervention**

Le présent mandat couvre plus spécifiquement :

- l'exécution de travail de réalisation (développement et intégration) de l'ensemble des composantes, services du Bureau et Dossier électronique Siebel, ainsi que des Services d'intégration (Biztalk et .Net) requis dans le cadre de la solution technique;
- les travaux d'architecture d'intégration de la mise en place de la solution;
- la coordination des environnements de développement et des livraisons;
- la coordination des données de formation et d'essais nécessaires pour les différents paliers d'essais;
- l'implantation de la solution en septembre 2013 dans le site pilote sélectionné, soit la direction régionale de la Capitale nationale (DRCN);
- le support à la production du site pilote;
- la réalisation et l'implantation des améliorations identifiées par la DRCN lors du site pilote;
- le support à la numérisation et l'activation du bureau de la direction régionale de Chaudières Appalaches pour l'accès au dossier électronique du travailleur;
- le transfert de connaissances vers l'équipe interne.

Les travaux sont réalisés en collaboration avec des ressources internes et externes de la Commission. L'équipe est composée de chargés de projet, d'architectes, d'analystes fonctionnels, de développeurs, d'experts de contenu et de spécialistes en communication, en organisation du travail et en formation.

Dans ce mandat, monsieur Paradis a eu les responsabilités et rôles suivants, en tant que coordonnateur des environnements et des livraisons de la solution technique E-presso, et en tant qu'architecte technologique :

- coordonner la certification et l'installation de la solution technique sur les environnements technologiques livrés par la VPTI/DST;
- coordonner les graduations et les sous graduations dans tous les environnements d'essais;
- coordonner l'horaire des activités d'essais dans les différents environnements;
- coordonner les divers environnements dans le cadre de la réalisation des différents niveaux d'essais, en collaboration avec le coordonnateur des essais d'acceptation;
- coordonner la disponibilité et le fonctionnement des environnements;
- diriger les problèmes rencontrés aux ressources appropriées (architectes organiques) de la solution technique pour les résoudre et s'assurer de la graduation des correctifs au moment opportun dans les différents environnements, en collaboration avec le coordonnateur des essais d'acceptation;
- gérer le suivi des anomalies détectées lors des différentes phases d'essais, de formation et production en collaboration avec le coordonnateur des essais d'acceptation;
- recenser, planifier, coordonner et animer les ateliers sur le suivi des activités prévues et sur les problèmes rencontrés dans l'ensemble des environnements (unitaire, fonctionnel, intégré, acceptation, préproduction, performance, formation et dans le couloir urgence);
- planifier, coordonner et animer les ateliers de mise en place de la surveillance applicative, tant pour le volet Oracle (Siebel, UCM et BD) que pour le volet Microsoft (Biztalk, SQL Server et SOA), de la solution technique avec les différents spécialistes et exploitants;
- coordonner la mise en place du niveau de disponibilité de la solution technique;
- rédiger un cadre de référence des livraisons E-presso ;
- rédiger les plans de graduation, par des ateliers avec les collaborateurs (chargé de projet de la solution technique, architectes organiques et collaborateurs externes au projet);

Contexte de l'intervention	rédiger la description des environnements d'essais (postes, code utilisateur, phases, etc.) et de formation; rédiger et utiliser un formulaire de demande de graduation pour tous les niveaux d'essais; participer à des comités sur différentes initiatives (processus des livraisons, des essais, des mises en production et de la gestion du changement) proposées par l'équipe de la gestion du changement afin d'améliorer l'offre de service de la VPTI. Architecture orientée services (SOA), Architecture trois/tiers, A way, BAM, Client serveur transactionnel, Cobol, COOL:Gen 6. , Dictionnaire DB/DC, ESB 2.0, HTML, HTTPS, IMS, Java J2EE, JavaScript, Lotus Notes 8. , Méthodologie CSST+, Méthodologie DID, Microsoft Foundation, MS .Net Framework, MS .Net Framework 2. , MS .Net Framework 3. , MS .Net Framework 4. , MS Active Directory, MS ASP .NET MVC 4, MS Biztalk Server 2009, MS Excel, MS Internet Explorer 8, MS Internet Information Server (IIS), MS Message Queue Server (MSMQ), MS Office 2003, MS Project, MS SharePoint 2010, MS SQL Server 2008, MS Team Foundation Server (TFS) 2008, MS Team Foundation Server (TFS) 2010, MS Visio, MS Visual Basic .Net, MS Visual Basic Script, MS Visual Studio .Net, MS Visual Studio .Net 2008, MS Visual Studio .Net 2010, MS Windows, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows 2003, MS Windows 2008, MS Windows Communication Foundation (WCF), MS Windows XP, Oracle BI Publisher, Oracle SGBDR 10g, Oracle SGBDR 11g, Oracle SQL Developer, Ordinateur central, Parcours GPS, Plateforme centrale, Razor, Script, Siebel, Siebel (client Web), Siebel Enterprise Application Integration (EAI), Siebel Enterprise Integration Manager (EIM), Siebel eScript, Siebel Financial Service, Siebel OpenUI, Siebel System Administration, Siebel Tools, Siebel Workflows, SoapUI, UCM, Web, XML
Référence	Madame Chantal Rouleau Téléphone 418 266-4646 Poste 2205
Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)
Mandat	Gestion des opérations et des chaînes de traitement et gestion des infrastructures de soutien de SAGIR
Période	De juillet 2011 à mai 2012 Envergure globale 6 300 jours-personnes Envergure CGI 6 300 jours-personnes
Fonction	Architecte exploitation Efforts 5 mois Coordonnateur des essais 5 mois
Description sommaire du mandat	L'exploitation des fonctionnalités de la solution SAGIR qui ont été implantées au cours des quatre (4) dernières années, touche plus de 5000 utilisateurs en gestion des ressources financières et matérielles. Plus de 20 000 utilisateurs en mode libre-service, répartis dans plus de 90 M/O. La mise en place des autres phases de SAGIR, ajoutera quelques milliers d'utilisateurs supplémentaires après leur déploiement. Avec l'implantation de la solution se réalisent les tâches opérationnelles d'entretien, d'amélioration et d'évolution des composants en production ainsi que celles associées au Service à la clientèle. Il en va de même pour les tâches récurrentes associées à l'opération quotidienne de l'infrastructure technologique, à l'exploitation des solutions en production, au soutien et à l'évolution des technologies. C'est dans ce contexte que la Direction des technologies et de l'exploitation (DTE) de la DGSAGIR a

22

confié un mandat à CGI pour soutenir l'équipe des ressources internes et pour réaliser certaines activités visant à l'atteinte des objectifs de l'organisation.

Les travaux à réaliser sont regroupés dans des activités spécifiques du Service de la gestion de l'exploitation telles que décrites ci-dessous :

- gestion des bases de données;
- coordination et montage des laboratoires;
- transfert de fichiers;
- chargement de paramètres en production;
- migration des composantes;
- suivi des alertes opérationnelles;
- suivi et opération des chargements EI;
- exécuter des opérations régulières pour les clients;
- modification et chargement de paramètres spéciaux ;
- gestion des environnements logiques;
- gestion des paiements;
- suivi fonctionnel de la mise en production;
- gestion de la performance et de la fiabilité opérationnelle;
- inventaires et configurations;
- élaboration de procédures et de processus;
- organisation du travail;
- suivi de la sécurité opérationnelle;
- coordination des accès PGI et EI;
- gestion des accès sauf PGI et EI;
- configuration des téléphones;
- création des comptes;
- résolution de problèmes.

En plus des activités définies précédemment, CGI doit réaliser les tâches suivantes :

- planifier et coordonner les activités et les interventions de l'équipe de réalisation;
- assurer l'entière responsabilité des activités et des interventions, son évaluation et son suivi;
- produire l'information de gestion requise;
- s'assurer du respect de la qualité, des échéanciers et du coût de réalisation des activités et des interventions;
- effectuer les présentations nécessaires aux différents comités de la DGSAGIR.

Le partage de responsabilités entre les unités opérationnelles de la DGSAGIR a permis de mettre en œuvre certains travaux devant soutenir le cadre organisationnel de la DTE appuyé largement sur ITIL. Les ressources de CGI interviennent à l'intérieur de ce cadre en participant activement aux activités du Service de la gestion de l'exploitation. La DGSAGIR s'attend à ce qu'elles participent ainsi à l'amélioration des processus et des procédures en place en partageant leur expertise du domaine de la gestion des TI dans un contexte opérationnel.

**Description de
l'intervention**

Monsieur Paradis agit à titre d'architecte de production ce qui lui confère les rôles et responsabilités suivantes à l'intérieur de la Direction des technologies et de l'exploitation (DTE). Il agit à titre de

Contexte de l'intervention	coordonnateur de projet, chef d'équipe et architecte d'e ploitation en simultané selon le travail confié. Dans le cadre des travaux à réaliser à titre de coordonnateur d'essais et de livraisons ainsi que chef d'équipe, monsieur Paradis est responsable de : - planifier et réaliser les essais de charge de la plateforme SAGIR à l'aide de ressources humaines qui lui sont confiées : pilotes SAGIR, technicien en essais de charge; - gérer la charge sur la chaîne de traitement en assistant à des comités au niveau de la réalisation des phases en cours et à venir et en prenant soin, à l'aide des techniciens en gestion de la chaîne de traitement, de suivre l'état actuel de la chaîne et prévision du futur; - gérer les normes documentaires en collaboration avec un libraire et l'outil LiveLink; - gérer l'inventaire des composantes d'infrastructure de SAGIR et de la DGSAGIR DTE ainsi que licences logiciels et les contrats de support logiciels et matériels et les environnements d'architecture multitiere; travaux mis en place dans un CMDB. Et à titre d'architecte d'e ploitation, monsieur Paradis est responsable d'établir les règles pour les domaines suivants, en plus des éléments à venir qui lui sont confiés par les gestionnaires de la direction, soit de définir un cadre de gestion de l'e ploitation (établir des règles d'e ploitation) et d'améliorer les processus et les procédures en place pour : - les essais de charge de SAGIR; - la gestion de l'espace disque du SAN de SAGIR ainsi que la librairie de sauvegarde virtuelle de l'infrastructure de SAGIR; - la gestion des rétentions des copies de sauvegardes cartouches et cartouches virtuelles; - la gestion des polices de sauvegardes; - la gestion de l'historique des journaux ; - la gestion de la documentation; - la gestion de l'inventaire de l'infrastructure SAGIR et DGSAGIR DTE au niveau des composantes d'infrastructure, des environnements multitiere, des licences logiciels et contractuelles au niveau logiciels et matériels.			
	Apache Tomcat, Client Lotus Notes, ITIL, Java, KINTANA, Linu Red Hat, Méthodologie AIM, MS Windows 2003, MS Windows Cluster Server, Oracle Enterprise Manager (OEM), Oracle Grid Control, Oracle PGI EBS 11. , Oracle PGI EBS Financials 11. , Oracle RDBMS, Oracle Site Studio, Oracle Universal Content Management (UCM), PGI/ERP, Red Hat Entreprise 6, Réseau Novell NetWare 5. , Serveur Sun Solaris 10, Shell Script, ■■■ Linu Entreprise Server (SLES)			
Référence	Monsieur Richard Gilbert	Téléphone	418 646-4646	Poste 2008

Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)	21		
Mandat	Exploitation et opération de la plateforme technologique SAGIR			
Période	De mai 2007 à juillet 2011	Envergure globale	30 000	jours-personnes
		Envergure CGI	30 000	jours-personnes

Fonction	Architecte exploitation	Efforts	14 mois
	Coordonnateur des essais		36 mois
Description sommaire du mandat	SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) est l'un des plus importants projets de changement organisationnel et le plus grand projet informatique entrepris par le gouvernement du Québec. Il touche plus de 75 000 employés de l'État québécois et près de 140 MO de la fonction publique québécoise. SAGIR remplace le système SYGBEC et modernise le système SAGIP. Il a remplacé ou a modernisé une bonne partie des 1000 systèmes ministériels de gestion des ressources humaines, financières et matérielles en utilisation dans les MO québécois. Dans ce contexte, la DTE (Direction de la technologie et de l'exploitation) faisant face à différentes problématiques s'est alliée les services de CGI pour la soutenir dans son mandat pour la gestion déléguée de l'exploitation et de l'opération de la plateforme technologique SAGIR de juillet 2006 à juillet 2011 (volet 1) ainsi qu'une banque de jours de services-conseils à la demande (volet 2). Le volet 1 : Exploitation et opération de la plateforme technologique, consistait en : - l'opération, le soutien et la coordination de l'entretien de la plateforme de traitement SAGIR couvrant l'ensemble des environnements; - l'administration, l'entretien, l'évolution, le soutien et la coordination des environnements de la plateforme de traitement SAGIR; - la gestion de la connectivité; - la gestion des copies de sécurité; - la gestion des incidents et des problèmes relevant de l'équipe d'exploitation; - la gestion des changements et des mises à jour; - la gestion des niveaux de service; - l'adaptation et la mise en place des processus et des procédures de travail; - les travaux relatifs à la relève informatique. À la fin du contrat, l'infrastructure gérée par CGI était composée de 16 serveurs SUN Solaris 10, de 28 serveurs Red Hat Linux (incluant les 6 serveurs bastions) versions 4.7, 5.2 et 5.4, de 20 serveurs Linux 9.0, de 6 serveurs Windows 2003, de 3 serveurs SAN EVA8000 et 4000 de HP et de 74 environnements Oracle E- 11.5.10. Le volet 2 : Une banque de jours de services-conseils liée à la demande, consistait à : - la réalisation de dossiers d'architecture technologique (orientations, conception, veille technologique); - la réalisation de dossiers d'expertise en performance et en capacité de traitement (planification, mise en œuvre, suivi et optimisation); - l'évolution de la plateforme technologique (choix technologiques, planification, implantation, optimisation); - le soutien à l'implantation de SGR1 (travaux d'arrimage technologique, collecte d'information, soutien aux équipes de déploiement); - l'élaboration et la mise en place des mécanismes de soutien administratif (soutien à la mise en œuvre des processus, indicateurs de gestion, planification opérationnelle);		

**Description de
l'intervention**

la mise en œuvre des activités relevant du plan opérationnel de la sécurité de la DGSAGIR.

Ces travaux étaient réalisés dans le respect du cadre normatif AIM d'Oracle en vigueur à la DGSAGIR.

L'approche de réalisation pour l'exploitation et l'opération de la plateforme technologique SAGIR était basée sur le modèle des systèmes impartis, soit la revue diligente, la livraison des services et la fin du contrat. Les premières étapes du mandat ont permis la mise en place du cadre d'exploitation incluant l'arrimage des processus d'exploitation, d'une infrastructure de connectivité et des différents outils dans le but d'en faire la surveillance à distance. L'ensemble des processus d'exploitation de la DGSAGIR était fortement orienté ITIL.

CGI a obtenu une note de 9,5/10 du client pour la qualité des services rendus pendant le contrat. Tous les niveaux de services ont été respectés et les essais de relève ont été réussis à 100% (ce qui a été une première en ce domaine pour cette plateforme).

Dans le cadre du projet "Changement de plateforme technologique", la plateforme technologique en place a été acquise en 1999 dans le cadre du projet GIREX. Elle était devenue désuète au niveau du matériel informatique et du logiciel.

Au niveau du matériel, la problématique portait principalement sur les serveurs d'applications et sur les serveurs de base de données. Au niveau des logiciels, la décision du fournisseur HP d'arrêter la production des serveurs Alpha avait comme corollaire l'abandon de son système d'exploitation TRU64.

Étant donné ces considérations, la DGSAGIR, par un processus d'appel d'offres, demandait donc de reconstruire son infrastructure de la plateforme TRU64 à Linux (Oracle Enterprise Linux). Cela impliquait la conversion de ses programmes et de ses données, puisque les serveurs hébergeaient le progiciel PGI d'Oracle. L'environnement était de type n tiers et utilisait des technologies (RAC et OCF52) permettant le balancement de charge et la mise en grappe.

Dans le cadre de ce projet, monsieur Paradis, à titre d'architecte, a eu la responsabilité d'appuyer les architectes intégrateurs dans la réalisation des dossiers d'architecture. Il a donc contribué à :

- produire des dossiers d'architecture technologique reliés à l'orientation, à la conception et à la veille technologique;

- produire des dossiers d'architecture technologique reliés à l'évolution de la plateforme technologique pour les choix technologiques, la planification, l'implantation et l'optimisation de la plateforme;

- produire des documents d'essais de type logiciel pour le système d'exploitation et de type technologique pour valider la redondance et le balancement de charge de l'environnement PGI qui était en grappe sur une plateforme n tiers.

En deuxième lieu, à titre d'architecte d'exploitation à la direction des technologies et de l'exploitation, monsieur Paradis a agi en tant que bras droit au responsable du projet d'exploitation mandaté par CGI. Au démarrage du projet, il était impliqué dans l'élaboration et la mise en opération des processus d'exploitation pour l'équipe CGI. Pendant le déroulement du projet, il devait mettre à jour les processus (amélioration continue) et introduire les changements à l'intérieur de l'équipe d'exploitation de CGI.

Monsieur Paradis était également responsable du support de l'infrastructure sur lequel les composantes de la solution A way, pour le transfert de documents inter M/O, étaient hébergées. À cet effet, il devait :

- effectuer l'installation et la configuration de la composante Monitor sur la portion applicative de la solution SAGIR et par la suite la portion Gateway sur les serveurs des 3 zones de sensibilités réseau (Production, Préproduction et Développement);
- effectuer le support de 80 à 120 environnements de SAGIR où la facilité A way fait partie intégrante;
- rédiger des résolutions de problèmes sur les incidents survenus;
- rédiger des règles d'exploitation concernant des problèmes liés à A way.

Monsieur Paradis est responsable de produire un tableau de bord mensuel qui s'adresse à la haute direction. Le document avait pour objectif de démontrer les efforts réalisés par l'équipe du projet d'exploitation en présentant :

- les niveaux de disponibilité des équipements et de l'application (PGI);
- la répartition du nombre d'incidents par domaine et par niveau de sévérité;
- la répartition des demandes de changement effectuées par l'équipe d'infrastructure et l'équipe de gestion de l'application (PGI);
- les efforts déployés au niveau des mises en production;
- les graphiques et commentaires sur le volume d'affaires et le comportement de l'infrastructure en production;
- le suivi des besoins en stockage;
- la charge et les difficultés liées aux prises de copie de sécurité;
- les fluctuations au niveau de l'inventaire de l'infrastructure du client.

Monsieur Paradis est aussi responsable d'effectuer le suivi des biens livrables en ce qui concerne la validation, l'assurance qualité et le dépôt des documents associés au projet d'exploitation. On y retrouve des documents tels que des guides d'exploitation, des guides de montage, un document d'essais, un document d'architecture et un document de mise en production.

À titre de coordonnateur (essais et livraisons), dans l'équipe de réalisation du côté des administrateurs de système Linu , il a agi comme responsable du suivi, de la réalisation des travaux et du support dans les environnements/zones technologiques. Il a aussi été responsable des essais de charge de SAGIR afin de passer à travers tout le processus de préparation et de réalisation de cette activité en plus de confier du travail à des spécialistes, tels que des analystes DBA PGI, des pilotes et techniciens en essais de charge.

À titre de coordonnateur et de chargé de projet, monsieur Paradis avait la responsabilité de produire des plans de travail et de faire le suivi des équipes au niveau de la réalisation de sous projet en lien avec le remplacement d'infrastructure technologique, la mise en œuvre de nouvelles applications, pour des relevés technologiques et pour des essais de charge de SAGIR. Au quotidien, monsieur Paradis avait la responsabilité de faire le suivi des incidents pour s'assurer que les équipes soient le plus efficaces possible et que le niveau de service fourni, respecte les ententes de niveau de services.

Contexte de l'intervention	Aiguilleur Cisco, Artemis, Auto Service Request (ASR), A way XFB.Gateway, Bash Shell, BMC, Cisco, Cisco 2950, Cisco 3560, Cisco 4506, Cisco 5010, Cisco ACE 4710, Cisco Catalyst 5000, Common Array Manager (CAM), DataLoad, DNS, HP EVA, HTTPS, IEEE 802. , ITIL, KINTANA, LDAP, Linu , Linu Red Hat, Lotus Domino/Notes, McAfee Agent For Linu , McAfee Agent For Windows, McAfee ePolicy Orchestrator (ePO), McAfee VirusScan 7.7. , Mercury ITGouvernance, Méthodologie AIM, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office, MS Project, MS Windows XP, Netbackup, NFS, ██████ LiveLink, Oracle Discoverer 11g, Oracle Enterprise Manager (OEM), Oracle PGI EBS 11. , Oracle SGBDR 10g, Oracle SGBDR 9i, Oracle SGBDR Entreprise for Linu 4. , Oracle Universal Content Management (UCM), PATROL, Perl Script, Prestation électronique de services, Red Hat Cluster Suite, Ring Master, Secure Socket Layout (SSL), Serveur Sun Solaris 10, Serveur Sun Solaris XSCF, Serveur Sun ST2530, Service Center de Peregrine, Sun Automated Service Manager (SASM), ██████ Linu Entreprise Server (SLES), Tripwire, TRU64 Uni , YUM				
Référence	Monsieur Richard Gilbert	Téléphone	418 646-4646	Poste	2008

Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)			20
Mandat	Offre permanente 2005 pour services professionnels dans le domaine des technologies de l'information			
Période	De janvier 2007 à mai 2007	Envergure globale	20 000	jours-personnes
		Envergure CGI	20 000	jours-personnes
Fonction	Architecte technologique	Efforts	4	mois
Description sommaire du mandat	La Régie doit faire face aux imprévus, aux urgences, aux changements dans les priorités et aux besoins d'expertises particulières dans le domaine des technologies de l'information. La Régie s'est dotée de moyens rapides, efficaces et rentables pour lui permettre de réaliser et d'implanter des changements par le processus d'une offre permanente pour laquelle CGI s'est qualifiée. Ces mandats, couvrant la réalisation d'architecture d'affaires, du travail, de développement et technologique, étaient d'envergure différente (quarante, soixante, quatre-vingts, cent-vingt et cent-quarante jours). Ils ont été définis au fur et à mesure des besoins à satisfaire lors des projets. Depuis l'approbation du projet de loi 83, la Régie de l'assurance-maladie du Québec assume la responsabilité de la mise en place du registre des personnes assurées. Les travaux qui y sont rattachés concrétisent une partie de la contribution de la Régie à l'informatisation du Réseau de la santé et des services sociaux. De plus, ils s'inscrivent dans la foulée de la collaboration du Québec avec la société Inforoute Santé du Canada afin de réaliser le Dossier de Santé électronique. Ce mandat impliquait l'utilisation de MS Dynamics CRM			
Description de l'intervention	Pour le compte de la DSU (Direction des services aux utilisateurs), dans un contexte d'intervention de gestion multiplateforme et utilisant les meilleures pratiques du cadre de travail ITIL, monsieur Paradis a eu la responsabilité de faire le passage en mode opérationnel de plusieurs projets. À ce titre, il a réalisé les tâches suivantes : - Premièrement, les travaux consistaient à préparer le passage en mode service pour tous les nouveaux			

services reliés aux technologies de l'information (systèmes, technologies). Il fallait donc :

- prendre connaissance des dossiers d'affaires ou d'autres documents justifiant le démarrage de projets;
- participer aux tables de démarrage ainsi qu'à certaines tables de suivi d'avancement de projet;
- déterminer les impacts du projet sur les activités des différents secteurs du SAU (assistance et surveillance, services informatiques, acquisitions, etc.);
- préparer la planification des travaux et arrimer les activités de réalisation avec la planification;
- coordonner et suivre l'avancement des travaux dans les différents secteurs de la DGSTI;
- coordonner l'évolution de la matrice des services;
- orienter et conseiller les travaux relatifs à la gestion de l'instrumentation et des alertes.

Deuxièmement, réaliser les travaux de surveillance de la disponibilité et des niveaux de services, travaux qui devaient s'appuyer sur le processus de gestion de l'instrumentation et des alertes pour la surveillance des systèmes (gestion de la disponibilité et des niveaux de services). Monsieur Paradis a réalisé les travaux suivants :

- participer à l'élaboration des plans de la solution de surveillance et confirmer la faisabilité;
- identifier les composantes opérationnelles de surveillance (procédure de surveillance), les documenter, les assembler, les tester et les implanter;
- préparer l'organisation à l'accueil de nouveaux services dans le secteur de l'assistance et de la surveillance;
- produire les biens livrables nécessaires à la démarche opérationnelle entre les différentes unités administratives de la DGSTI, tel que défini dans le processus Gestion de l'instrumentation et des alertes ;
- consulter les intervenants de ce niveau en obtenant leur accord sur le mode de fonctionnement proposé.

Dans un dernier temps, monsieur Paradis a conçu et rédigé les processus internes de travail en regard des activités opérationnelles concernant :

- la procédure de passage en mode service;
- la surveillance de la disponibilité des services et des infrastructures;
- les activités de pilotage entourant l'instrumentation et l'arrimage dans Service Center.

Monsieur Paradis était également responsable du support de l'infrastructure sur lequel les composantes de la solution A way, pour le transfert de documents inter M/O, étaient hébergées. À cet effet, il devait :

- effectuer l'installation et la configuration de la composante Monitor sur la portion applicative de la solution SAGIR et par la suite la portion Gateway sur les serveurs des 3 zones de sensibilités réseau (Production, Préproduction et Développement);
- effectuer le support de 80 à 120 environnements de SAGIR où la facilité A way fait partie intégrante;
- rédiger des résolutions de problèmes sur les incidents survenus;
- rédiger des règles d'exploitation concernant des problèmes liés à A way.

En travaillant en collaboration avec les ressources désignées et sous la supervision du chargé de projet, monsieur Paradis a réalisé les biens livrables suivants, tout en respectant les normes de la RAMQ :

- produire les procédures de travail suivantes : passage en mode service, prise en charge de la surveillance de la disponibilité des services et des infrastructures et les activités de pilotage entourant

Contexte de l'intervention	l'instrumentation et l'arrimage avec Service Center; produire l'évaluation des efforts, la planification et la stratégie de prise en charge pour chaque nouveau service; réaliser la coordination des travaux associés; effectuer la mise à jour de la matrice de services; produire les biens livrables relatifs au volet de l'instrumentation particulièrement les guides d'opération (P705) et les guides d'essais d'acceptation (P810). Ai , ASP.NET, A way XFB.Gateway, A way XFB.Monitor, Client serveur, CSS, DNS, FTP E pert, HTML, HTTP, Internet E plorer, JavaScript, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Access 97, MS Active Directory, MS ADO.Net, MS Biztalk Server 2004 Enterprise Edition, MS Biztalk Server 2006, MS Common Objects Model+ (COM+), MS E cel, MS Internet Information Server (IIS), MS Office, MS Office 2002, MS Project, MS Visio, MS Visual Basic .Net, MS Visual Studio .Net 2003 Enterprise Developer, MS Windows, MS Windows Server 2000, MS Windows XP, Oracle SGBDR, Ordinateur central, Orienté objet, SSL, TANDEM, TERADATA, Uni , Web Services, XML		
Référence	Monsieur Jean-Marie Lévesque	Téléphone	418 682-5140
Client	Ministère des Transports du Québec (MTQ)		
Mandat	Services professionnels - Implantation de l'apprentissage en ligne		
Période	De septembre 2006 à janvier 2007	Envergure globale	775 jours-personnes
		Envergure CGI	430 jours-personnes
Fonction	Architecte technologique	Efforts	3,25 mois
Description sommaire du mandat	La Direction des ressources humaines du ministère des Transports a reçu le mandat d'implanter une solution ministérielle d'apprentissage en ligne sur une période de trois (3) années. Pour ce faire, elle a désiré encadrer et supporter rapidement les lignes d'affaires et les équipes de projets qui s'apprêtaient à développer de la formation en ligne, tout en élaborant une vision stratégique de l'apprentissage en ligne et en préparant un plan de mise en place de cette vision. Dans le cadre de ce projet, CGI a eu le mandat de fournir des services professionnels pour soutenir la DRH dans ses travaux d'encadrement des premiers projets d'apprentissage en ligne, pour définir la vision stratégique, pour préparer un plan de mise en place et pour en coordonner l'implantation.		
Description de l'intervention	Dans ce dossier d'affaires, monsieur Paradis a agi en tant qu'architecte technologique pour conseiller ses clients en contribuant à rédiger (par l'utilisation du guide vert/méthodologie DMR Macroscopie), à animer des ateliers et à présenter une solution technologique cible en apprentissage en ligne. Plus spécifiquement, il a réalisé les biens livrables suivants : - rédiger la solution technologique cible; - estimer les coûts associés aux différentes options de solutions présentées; - animer des ateliers de travail avec les clients; - présenter la solution cible aux clients.		

Contexte de l'intervention	Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office		
Référence	Madame Claude Lefebvre	Téléphone	418 644-9795
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec		
Mandat	Activités internes		
Période	De juillet 2006 à septembre 2006		
Fonction	Architecte technologique	Efforts	1,75 mois
Description sommaire du mandat	CGI offre l'occasion à ses membres de participer à la vie active de l'entreprise sur le plan du développement d'affaires, de la formation ou encore du soutien aux activités en cours. Les membres ont la possibilité de suivre différentes formations dans le but de parfaire leurs connaissances informatiques. Ces formations peuvent avoir plusieurs objectifs, dont l'obtention d'une certification reconnue par l'industrie ou encore le perfectionnement de méthodes et d'outils de travail afin d'améliorer les interventions en mandat. En réponse aux appels d'offres gouvernementales, les membres sont invités à participer à l'élaboration et à la rédaction des propositions. Leur implication leur permet de se familiariser avec les besoins de la clientèle, de mieux comprendre les interventions en cours et d'apporter une valeur ajoutée au développement d'affaires de l'entreprise. Du côté du soutien et selon leur champ d'expertise, les membres peuvent se joindre à l'équipe de soutien technique et bureautique ou encore aux équipes en mandat afin de les appuyer dans la rédaction de certains biens livrables. Enfin, chaque membre peut se joindre aux synergies tenues et aux activités des pratiques pour partager ses connaissances avec les autres membres et pour bonifier ainsi l'expertise globale de l'entreprise.		
Description de l'intervention	À l'intérieur de CGI, monsieur Paradis a participé à l'élaboration et à la rédaction des propositions pour les appels d'offres du Système québécois d'information sur les médicaments (SQIM) et du Dossier de santé électronique interopérable du Québec (DSEIQ). Dans ce contexte, monsieur Paradis a livré les éléments suivants : les descriptions d'expertise des conseillers en technologies; élaborer un banc d'essai pour valider l'adaptabilité et l'extensibilité de l'application d'un partenaire d'affaires; participer à des décisions d'orientation d'infrastructures technologiques dans un contexte AOS/SOA avec d'autres architectes; rédiger des grilles de réponses aux appels d'offres;		

Contexte de l'intervention	participer à des ateliers techniques avec les différents partenaires d'affaires en provenance de l'Atlantique et des États Unis. MS Windows Server 2000, MS Windows XP			
Référence	Madame Sylvie Boutin	Téléphone	418 623-0101	Poste 1602342
Client	Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP)			17
Mandat	Participation au développement, à l'amélioration et à l'entretien des systèmes informatiques			
Période	De avril 2006 à juillet 2006	Envergure globale	10 076	jours-personnes
		Envergure CGI	10 076	jours-personnes
Fonction	Architecte technologique	Efforts	3,5	mois
Description sommaire du mandat	Le MDDEP a confié à la Direction des ressources informationnelles, la réalisation des activités de développement, d'amélioration et d'entretien des systèmes informatiques pour l'ensemble des utilisateurs. Ce projet a permis de répondre principalement au besoins du Service de développement des solutions d'affaires en matière de développement, d'amélioration et d'évolution des systèmes. L'équipe de CGI a été appelée à effectuer des interventions variées comme : - la charge de projet; - les études de faisabilité et préalables; - l'architecture fonctionnelle et organique; - l'analyse fonctionnelle; - la réalisation technique; - les essais fonctionnels et intégrés; - l'implantation et le soutien postimplantation. CGI a reçu les responsabilités inhérentes au soutien concernant les problèmes relatifs à la production, à la performance et au anomalies pour tous les systèmes sur lesquels des interventions ont été réalisées durant ce mandat. Le développement et les modifications au applications se sont déroulés dans un environnement comprenant, entre autres, Microsoft .Net et central (Cobol, JCL et TSO).			
Description de l'intervention	Dans ce conte te, l'une des applications visées a été le système PIEVAL qui a découlé du programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds. Ce système a été basé sur un modèle AOS/SOA qui a impliqué, entre autres, plusieurs intervenants, dont le MJQ (système SGIPA), la SAAQ, la DGTIC ainsi que des mandataires e ternes au gouvernement qui ont été accrédités par le MDDEP. Les échanges entre les intervenants se sont faits à l'intérieur du RETEM ou par l'e tranet de la DGTIC.			

	Le rôle de monsieur Paradis, dans ce projet, a été de réaliser l architecture technologique de ce système par la rédaction d'un document pour globalement : préciser l'infrastructure technologique; définir les échanges entre les intervenants impliqués dans PIEVAL; identifier et définir les orchestrations BizTalk à être réalisées; établir les normes de sécurité utilisées dans les échanges; dicter les configurations et le procédé pour exploiter l application; rédiger une architecture technologique dont le processus de transfert de l'information par document électronique entre certains ministères s'est effectué à l'aide des outils Biztalk et A way.				
Contexte de l'intervention	ASP.NET, A way XFB.Gateway, Labcal MicroAC Plus, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Access 97, MS Biztalk Server 2002, MS Biztalk Server 2006, MS Common Objects Model+ (COM+), MS Internet Information Server (IIS), MS Internet Information Server (IIS) 6, MS Office, MS Office 2002, MS Visual Basic .Net, MS Visual Studio .Net 2003 Enterprise Developer, MS Windows XP, Oracle SGBDR entreprise 9i, PeSIT, SFTP, SQL Net, SSL, Tivoli Access Manager, Web, Web Services				
Référence	Monsieur Jacques Plante	Téléphone	418 521-3838	Poste	4267
Client	CGI CSB				16
Mandat	Entretien et évolution de systèmes				
Période	De août 2005 à avril 2006	Envergure globale	16 500	jours-personnes	
		Envergure CGI	16 500	jours-personnes	
Fonction	Chef d'équipe	Efforts	2	mois	
	Architecte technologique		1,25	mois	
	Coordonnateur des essais		5	mois	
Description sommaire du mandat	CGI - Services à BCE (CSB) est une unité d'affaires dont le rôle consiste à fournir des services en technologies de l'information (TI) à BCE. Elle comptait sur le savoir-faire de plus de 2000 membres, tout en offrant le service de gestion déléguée à 1000 membres dans les autres unités d'affaires de la compagnie. Ce fut en novembre 2004 que l'unité d'affaires de Québec a annoncé la signature d'un contrat de sous-traitance de trois (3) ans avec l'unité d'affaires CSB. Les services visés sont ceux de niveau 2 (maintenance d'applications) ainsi que de niveau 3 (développement applicatif) sur un total de 48 applications soutenant le réseau de téléphonie. Ce portfolio applicatif varié se composait de trois principales plateformes (Windows, Unix et centrale) et de plus de 40 différents langages de programmation. Les services d'entretien (T2) ont pour principal objectif l'atteinte des niveaux de services établis (SLA) ainsi que la réalisation de projets respectant les méthodologies du client (Concert et eXcite). Pour ce faire, l'approche Péritus a été utilisée et le modèle de livraison de services couverts par l'entente a utilisé principalement le centre de développement à distance de l'unité d'affaires de CGI à Québec.				

Description de l'intervention	Les Services d'évolution (T3) visent principalement la réalisation de projets de développement logiciel qui touchent les applications visées dans l'entente. Sous la responsabilité d'une équipe d'architectes et de chargés de projet, des travaux, couvrant l'ensemble des étapes du cycle de développement logiciel, ont été réalisés. La méthodologie Concert a été utilisée combinée à l'utilisation d'approches agiles comme Scrum ou eXcite. L'environnement de travail incluait Microsoft (.Net et Biztalk), le CRM Siebel et des outils de la plateforme centrale (Cobol, [REDACTED] JCL et TSO). Dans le cadre du présent projet, monsieur Paradis a agi en tant que coordonnateur et architecte technologique dans un environnement de travail utilisant les meilleures pratiques du cadre de travail ITIL. Les principales responsabilités de monsieur Paradis ont été les suivantes : - chef d'équipe pour la gestion de projets composés de 2 à 3 personnes; - coordonner des essais de solutions technologiques et de charge; - coordonner la préparation des scénarios d'essais; - effectuer les graduations dans les différents environnements d'essais et participer aux mises en production; - gérer des problèmes de production avec les applications et trouver des solutions en termes de technologies et de personnel; - communiquer avec la haute direction de Bell Canada; - préparer des plans de travail; - effectuer les évaluations postmandat des ressources à l'intérieur des équipes de projets; - valider les feuilles de temps; - participer au comité hebdomadaire des gestionnaires; - participer au comité hebdomadaire de revue de projet; - conseiller et aiguiller les équipes lors de problèmes techniques; - effectuer du soutien technique au client; - effectuer des modifications à l'architecture technologique existante; - estimer les coûts et les temps nécessaires pour mettre en place des solutions techniques et proposer les meilleures solutions en faisant appel à des analystes; - réaliser des estimations de très haut niveau, lors de rencontres hebdomadaires, avec le groupe appelé VHLE (Very High Level Estimate) pour des projets potentiels.
Contexte de l'intervention	Apache Tomcat, ASP 2.0, ASP.NET, C Uni, C++ sur Uni, C2, CA OpenROAD, Changeman, [REDACTED] Client serveur, Cobol 2, CSS, Dameware, [REDACTED] HUMMINGBIRD HOST EXPLORER, IMS, INGRES I, Internet Explorer, ISPF, Java, JCL, Microsoft BizTalk Server, MQ Series, MS Access 97, MS ADO, MS Common Objects Model+ (COM+), MS Internet Information Server (IIS), MS Office, MS Project 2000, MS SQL Server, MS Transaction Server (MTS), MS Visual Basic .Net, MS Visual Basic 6, MS Visual InterDev, MS Visual Studio .Net, Netscape Navigator, Oracle Application Development Framework (ADF), Oracle SGBDR, Oracle SGBDR 9i, Ordinateur central, QNX, RACF, [REDACTED] Action Request Web, [REDACTED] AR System, [REDACTED] Help Desk, SAR, SAS, Serveur HP UX, Shell Script, Siebel, SMTP, SQL, TSO/SPF, VAX, Visual Basic objet, VM OS/VMS, XCOM, XML XSL, ZIM
Référence	Monsieur Donato Gabriele Téléphone 514 415-3719

Client	Ministère des Transports du Québec (MTQ)				15
Mandat	Réalisation du système d'Inventaire des infrastructures de transports (IIT) et du système d'Interface géographique (SIG)				
Période	De mai 2003 à décembre 2003	Envergure globale	6 482	jours personnes	
		Envergure CGI	6 482	jours personnes	
Fonction	Architecte technologique	Efforts	2,25	mois	
	Coordonnateur des essais		5	mois	
Description sommaire du mandat	CGI a reçu le mandat de développer le système d'Inventaire des infrastructures de transports (IIT) et le système d'Interface géographique (SIG). Le système IIT avait comme objectif de devenir le dépôt officiel du ministère des Transports du Québec et d'être le principal système ministériel spatial à référence pour la géométrie des éléments d'infrastructures de transports présents sur le réseau routier. Il devait également soutenir le processus de gestion de l'inventaire des infrastructures de transports par l'utilisation de nouveaux outils d'analyse, de représentation et de visualisation des données à référence spatiale que lui fournissait le système SIG à travers son interface cartographique. Les systèmes IIT et SIG devaient faciliter l'intégration des données localisées spatialement (ex. : les relevés GPS) et ils devaient permettre une plus grande accessibilité aux données en fournissant des outils de diffusion (consultation, exportation et production de rapports et de cartes) de ces données. En plus du développement, CGI a également apporté le soutien technologique des systèmes IIT et SIG et le rodage postimplantation de ces systèmes.				
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce projet, monsieur Paradis a agi en tant qu'architecte technologique et surtout, de coordonnateur des essais. Son intervention a consisté à : - coordonner les essais de charge de l'infrastructure; - préparer la stratégie d'essais de charge; - proposer et rédiger une solution de migration à l'architecture de l'infrastructure de production (qui est de type trois tiers) pour le passage de Windows 2000 Server vers Windows 2003 Server; - rédiger l'architecture détaillée de l'infrastructure de développement; - implanter l'infrastructure de développement pour l'équipe de projet; - coordonner l'implantation de l'infrastructure de développement du laboratoire de test et validation avec les administrateurs de système du MTQ; - rédiger la procédure de fonctionnement de l'environnement de développement.				
Contexte de l'intervention	ASP.NET, Client-serveur, Forms, GeoMedia WebMap, GIR (Gestion intégrée des ressources), HTML, JavaScript, Méthodologie DMR Guide Vert, Méthodologie Productivité P+, MS .Net Framework 1, MS ADO.Net, MS Common Objects Model+ (COM+), MS Excel, MS FrontPage, MS Internet Information Server (IIS), MS Office, MS Outlook, MS Visio, MS Visual Basic .Net, MS Visual SourceSafe, MS Visual Studio .Net 2003 Enterprise Developer, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows Server 2003, MS Windows XP, MS Word, Oracle Reports, Oracle SGBDR 9i, Oracle Spatial, PL/SQL, Quest Software Toad, TCP/IP, Web				
Référence	Monsieur Gilles Tessier	Téléphone	418 380-2005	Poste	283

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			14
Mandat	Migration des infrastructures et des applications corporatives et sectorielles à Windows 2000			
Période	De mars 2003 à avril 2003	Envergure globale	38 000	jours personnes
		Envergure CGI	19 000	jours personnes
Fonction	Architecte technologique	Efforts	2	mois
Description sommaire du mandat	Le projet de migration à Windows 2000 avait des incidences majeures sur l'ensemble de l'organisation. En matière d'infrastructure technologique, le projet amenait des changements importants dans les manières de faire de la DGTI, tant du côté de l'environnement d'exploitation que de l'environnement de développement des systèmes. En ce qui avait trait aux applications corporatives et sectorielles, le passage à Windows 2000 représentait une opération majeure et complexe. D'abord, tout le portefeuille d'applications opérant déjà sous Windows NT avait fait l'objet d'une certification et d'une migration vers Windows 2000. Ensuite, pour ce qui était des applications client-serveur de la Réparation, incluant les systèmes Constat d'infraction et Révision administrative, les travaux consistaient essentiellement à reconduire les fonctionnalités de la plateforme locale à l'aide de l'atelier intégré de génie logiciel COOL:Gen puis à les intégrer aux fonctionnalités corporatives de gestion de dossiers. Finalement, le projet affectait l'ensemble des clientèles utilisatrices de la Commission, soit sous forme d'une mise à jour des manières de faire pour les utilisateurs des applications opérant sous Windows NT, soit par une refonte majeure des manières de faire des utilisateurs de la plateforme OS/2. Pour faciliter cette transition, une grande préoccupation était ainsi portée sur la formation (applicative et technologique) et sur la gestion du changement.			
Description de l'intervention	Le projet de migration à Windows 2000 a touché l'ensemble de l'organisation. Du point de vue de la technologie, le projet a impliqué le changement du système d'exploitation sur les divers équipements, incluant les postes de travail fixes et portables de même que les serveurs. En ce qui a concerné les applications de la Commission, le projet a visé à effectuer la migration de l'ensemble des applications corporatives opérant sous Windows NT (ex. : Souscription, PERACQ, PRÉBUD) de même que les applications sectorielles développées par les utilisateurs. Comme le projet a visé essentiellement à éliminer la plateforme technologique OS/2, des travaux importants ont aussi été requis afin de reconduire les fonctionnalités de l'interface cliente des systèmes de la Réparation, incluant les applications de Constats d'infraction et de Révision administrative, à l'aide d'un outil compatible sous Windows 2000. Par la même occasion, ces fonctionnalités ont été disponibles à travers un navigateur de dossiers, qui a assuré un mode de fonctionnement uniformisé entre les lignes d'affaires de la CSST. Finalement, cette nouvelle orientation technologique a amené une révision importante en termes d'organisation du travail, autant au niveau du développement que de l'exploitation des systèmes. Ce projet a affecté ainsi l'ensemble de la clientèle utilisatrice de la Commission, mais, de façon encore plus marquée, les utilisateurs des applications opérant sous un environnement OS/2. Dans le cadre de ce projet, monsieur Paradis a agi en tant qu'architecte technologique.			

Contexte de l'intervention	L'intervention de monsieur Paradis a consisté à concevoir et à rédiger une solution technique pour tester les différents noyau du système d'exploitation Windows 2000 créés par l'équipe de conception des noyau. Le but a été de valider l'intégrité des différents profils possibles pouvant être installés sur les postes et sur les serveurs. CCC Harvest, COOL:Gen, Dictionnaire DB/DC, GPO, Internet Explorer, McAfee Antivirus, Méthodologie Productivité P+, Micro ordinateur, MS Office, MS Visio, MS Visual Basic, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows Server 2000, MS Windows Server 2000 Advanced, MS Windows Systems Management Server (SMS) Installer, MS Windows XP, Notes 5.		
Référence	Monsieur Denys Rhéaume	Téléphone 418 266-4646	Poste 5897
Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)		
Mandat	Preuve de concept en sécurité d'infrastructure à l'aide du protocole 802.1x et Cisco Secure URT (User Registration Tool)		
Période	De janvier 2003 à février 2003		
Fonction	Analyste technologique	Efforts	2 mois
Description sommaire du mandat	La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), dans le cadre de son projet de réfection des points de service, a demandé la réalisation d'une preuve de concept en sécurité informatique à l'aide de la technologie de contrôle d'accès au réseau Ethernet selon la norme IEEE 802.1x et du logiciel de contrôle des accès aux infrastructures CISCO Secure URT. La technologie 802.1x, quoique principalement utilisée dans le contexte des réseaux sans fil, a été développée afin de sécuriser les accès à tout type de média de réseau local sous l'égide de l'IEEE, notamment les réseaux Ethernet. CGI a réalisé les tests et effectué la paramétrisation des équipements et logiciels permettant un fonctionnement sans heurt et efficace de cette nouvelle technologie. Notamment, il a été déterminé que la fonctionnalité 802.1x telle qu'offerte dans le système d'exploitation de Microsoft ne pouvait être utilisée adéquatement dans un contexte de «domaine Windows» et sur un réseau câblé.		
Description de l'intervention	L'intervention de monsieur Paradis consistait à faire une étude de faisabilité sur l'utilisation du protocole 802.1x pour gérer l'accès au réseau Ethernet. Donc, des lectures sur le fonctionnement du 802.1x, des recherches et des tests sur les différentes composantes utilisées dans cette technologie ont été effectués. De plus, une présentation sur les résultats de l'étude devant les architectes technologiques responsables de l'infrastructure informatique de la SAAQ fut effectuée, ainsi que l'élaboration et la remise d'un rapport d'expérience comprenant des recommandations.		
Contexte de l'intervention	Cisco, DHCP, ETHERNET, IEEE 802.x, MS Active Directory, MS Office, MS Visio, MS Windows Server 2000, MS Windows XP, Server Radius, TCP/IP		

13

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	12
Mandat	Migration de l'infrastructure technologique des points de services (Immatriculation et Permis de conduire)	
Période	De décembre 2002 à décembre 2002	
Fonction	Analyste technologique	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Les services offerts par la Société à ses clientèles dépendaient en grande partie de l'efficacité et de l'efficacité de ses systèmes d'information et reposaient, de plus en plus, sur les services de la plateforme intermédiaire. Afin de maintenir des niveaux de services adéquats, la Société devait procéder régulièrement à des travaux de mise à niveau des technologies de sa plateforme intermédiaire. À cet effet, elle a entrepris de migrer ses infrastructures de contrôleurs de grappes et de terminaux (technologie système central) localisés dans ses centres de services vers une technologie basée sur des serveurs et des postes de travail.	
Description de l'intervention	La contribution de monsieur Paradis a consisté à réaliser des tests de faisabilité sur un lien à 512kbps avec une boucle qui passe par Rouyn-Noranda. Le but de l'exercice était de vérifier si un point de service avec dix postes de travail était capable d'être opérationnel avec ce débit en fonction des applications utilisées.	
Contexte de l'intervention	Aiguilleur Cisco, MS Office, MS Visio, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows Server 2000	

Client	Consortium Iris-Québec	11
Mandat	Réalisation des prototypes fonctionnels pour les projets de Cyber Santé	
Période	De mai 2002 à décembre 2002	
Fonction	Analyste technologique	Efforts 2 mois
	Architecte technologique	2 mois
Description sommaire du mandat	Les projets Cyber-Santé s'inscrivaient dans la démarche du projet global du consortium IRIS-Québec. Les quatre projets cités ci-dessous s'intégraient dans le programme d'activités de recherche Cyber-Santé, lui-même étroitement associé au projet d'Infrastructure de recherche intégrée en Santé (IRIS-Q). Ces projets avaient un objectif commun, soit améliorer l'utilisation et la circulation de l'information clinique et contribuer à la recherche clinique et «populationnelle» dans ces différents domaines. Les travaux ont été réalisés dans un contexte comprenant plusieurs équipes de recherche pour les quatre projets suivants: équipe cancer du sein Cyber-Santé, équipe de cardiologie Cyber-Santé, équipe de pneumologie Cyber-Santé et équipe accident vasculaire cérébral Cyber-Santé. La première phase vise principalement la réalisation de la première version (V 1,0) des prototypes fonctionnels des équipes de recherche des projets Cyber-Santé et leur implantation dans les établissements prévus au projet initial Cyber-Santé.	

Description de l'intervention	Plus spécifiquement, les travaux demandaient: la conversion du DRI PCS commun pour les prototypes fonctionnels à Oracle 9i; la réalisation de deux versions de maquettes réutilisables pour chacune des équipes de recherche visée par le présent mandat; la réalisation de la première version (V 1,0) des prototypes fonctionnels pour chacune des équipes de recherche visée par le présent mandat; le développement des services communs requis et l'intégration aux interfaces existantes. Monsieur Paradis, à l'intérieur du projet, avait la responsabilité de concevoir et rédiger l'architecture de l'infrastructure de développement et de la production. Il devait aussi réaliser la mise en place de l'infrastructure de développement ainsi que faire le maintien initial de l'environnement pour les besoins immédiats de l'équipe de développement. L'environnement de développement se composait de 4 serveurs (2 Sun Solaris, 1 Linux et 1 Win2000) et de 7 postes de développement Win2000. De plus, différents scripts de maintenance ont été réalisés pour le maintien de l'environnement de développement (procédure d'archivage, sécurité d'accès au réseau, démarrage de l'environnement tiers).
Contexte de l'intervention	Apache Server 1.3, Apache Tomcat, DNS, Enterprise Server, HTTP, HTTPS, Korn Shell, Linux Red Hat, MS Office, MS Visio, MS Visual SourceSafe, MS Windows Server 2000, Oracle SGBDR 9i, Oracle SGBDR AS v9i, SAMBA, Serveur Sun Solaris 8, SH, SMTP, SunFire 280R, TCP/IP, Unix

Client	CGI Télécom (Inter UAS)	10
Mandat	Rapatriement des systèmes de Bell à CGI Télécom	
Période	De janvier 2002 à septembre 2002	
Fonction	Analyste technologique	Efforts 4 mois
Description sommaire du mandat	Le projet de rapatriement consistait à faire une migration intersite de CGI Québec vers CGI Télécom de la responsabilité applicative de l'ensemble des systèmes de Bell. Cette migration incluait le déménagement des environnements de développement de 4 projets, ainsi que la documentation associée. En tout, environ 20 serveurs Unix (Sun et HP).	
Description de l'intervention	À titre d'analyste technologique, monsieur Paradis avait la responsabilité de: - concevoir un document proposant les étapes à suivre pour effectuer le rapatriement des 4 projets ainsi que leur infrastructure; - coordonner et réaliser le rapatriement; - concevoir les procédures à suivre pour être en mesure de faire le support des systèmes et des applications rapatriées; - concevoir un plan de migration du réseau; - former les nouveaux responsables incluant les équipes de développement et les administrateurs de systèmes; - d'accompagner, pour un temps limité, les nouveaux responsables des systèmes dans leurs tâches.	

Contexte de l'intervention	Enterprise Server, HP 9000, HP UX Uni , MS Office, MS Visio, Netra 1, Plateforme Sun, Réseau Ethernet TCP/IP, Serveur Sun Solaris 8. , SMTP, Sparc Server, SunFire 280R, Uni		
Client	Desjardins		9
Mandat	Conversion dossier caisse et GL en mode Web		
Période	De décembre 2001 à mai 2002		
Fonction	Analyste technologique	Efforts	3 mois
	Architecte technologique		1 mois
Description sommaire du mandat	L'environnement de Desjardins était composé d'une soixantaine d'applications s'exécutant en mode client-serveur (« fat client ») dans les environnements OS/2 en place dans les caisses et différents points de services du réseau des Fédérations des caisses Desjardins du Québec. Ces applications ont principalement été développées en Cobol. Étant donné que la date de fin de support de OS/2 a été annoncée par IBM et que les fournisseurs ne développaient plus de produit compatible pour OS/2, il était devenu impératif pour Desjardins de se doter d'une stratégie afin de migrer les applications actuelles vers une autre plateforme. C'est en ce sens qu'un plan de migration pour l'ensemble de ces applications a été élaboré, déposé et accepté au début 2001. En termes de fonctionnalités, afin de minimiser l'impact de la migration, il a été décidé de se limiter à une stricte réplique des fonctionnalités actuelles. Le principe majeur du plan de migration des applications de Desjardins stipule que les applications migrées deviendront indépendantes de la plateforme caisse. C'est ainsi qu'une approche Web a été privilégiée. Ce mandat de conversion avait également pour objectifs de démontrer l'efficacité du mode de développement à distance dans le contexte d'une conversion d'une application du mode « Fat Cobol » à un mode « Thin Web », les possibilités de développer une application dans un court délai ainsi que des composantes réutilisables dans le cadre de développements subséquents. De façon plus technique, le développement des composantes Web et de la logique d'affaires ont été produits en HTML, Javascript, Java (EJB et Servlets). Le développement de la couche d'accès aux données a été développé en Java et utilise MQ Series pour la communication avec le central au moyen des transactions. Le serveur applicatif de BEA WebLogic a été utilisé afin d'exécuter les composantes EJB et Servlets développées. De plus, CGI devait s'arrimer aux composantes réutilisables de la couche d'infrastructure de Desjardins. En effet, cette couche comportait plus de 600 classes existantes. La modélisation des systèmes a été faite de façon visuelle, ce qui aide, entre autres, à maintenir la consistance entre l'analyse et l'implémentation. La notation UML (Unified Modeling Language) a été utilisée dans toutes les phases du projet. Ceci a permis d'établir la structure et le comportement de l'application. Les modèles permettent de visualiser l'architecture, de mieux comprendre le système à réaliser, de simplifier et d'identifier les composantes réutilisables. De plus, pour appuyer les cas d'utilisation, des prototypes d'écran ont été produits et révisés lors des sessions utilisateurs.		

	Ce projet a été fait selon une approche de développement par composantes. L'architecture a été produite et testée très rapidement. L'objectif de l'architecture, dans le projet, était de démontrer la faisabilité et l'approche qui sera prise pour le développement des systèmes. Un prototype de nature technologique (ou verticale) a également été réalisé afin de bien valider les techniques d'intégration et de découpage retenues.
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, monsieur Paradis a agi à titre d'analyste technologique pour une équipe de développement. L'infrastructure était composée de deu serveurs Uni sur lesquels tournaient Solaris, BEA Web Logic, Lotus Domino et iPlanet Web Server. Tous les modules devaient communiquer avec l'infrastructure de Desjardins située à Montréal en passant par un lien dédié à 56KB via des requêtes utilisant MQ Series. L'équipe de développement utilisait des postes de travail sur Windows 2000 et un serveur de fichier et de gestion du code source qui utilisait Windows 2000 Server. Le laboratoire de test utilisait des postes sur OS/2 WARP. La mise en place de l'infrastructure s'est faite en collaboration avec plusieurs intervenants. Les interventions de monsieur Paradis consistaient à : concevoir l'architecture de l'infrastructure de développement (réseau , systèmes d'e ploitation, logiciels, etc.) pour le projet; rédiger un document représentant et e pliquant le fonctionnement de l'environnement technologique dans lequel l'équipe de développement doit évoluer; coordonner et réaliser la mise en place de l'environnement de développement; effectuer le support au développement en tant que spécialiste technologique de la plateforme Uni et comme intégrateur d'applications. Ceci e ige la migration de codes JAVA utilisant JBuilder, Visual Source Safe, Ara is Merger; maintenir l'arbre LDAP selon les e igences du client avec l'utilisation de Lotus Notes.
Contexte de l'intervention	Ara is Merger 2001, Borland JBuilder 5. , Enterprise Server, ETHERNET, iPlanet Web Server, Java, LDAP, MQ Series, MS Office, MS Project, MS Visio, MS Visual SourceSafe 6. , MS Windows Server 2000, MS Windows Server NT 4.0, Netscape Communicator 4. , OS/2 Warp, Plateforme Sun, Serveur Sun Solaris 8. , SMTP, SunFire 280R, TCP/IP, Uni , WebLogic, Workstation NT

Client	Bell Canada	8						
Mandat	SARM							
Période	De juillet 2000 à mai 2002							
Fonction	<table><tr><td>Analyste technologique</td><td>Efforts</td><td>9 mois</td></tr><tr><td>Architecte technologique</td><td></td><td>5 mois</td></tr></table>		Analyste technologique	Efforts	9 mois	Architecte technologique		5 mois
Analyste technologique	Efforts		9 mois					
Architecte technologique		5 mois						
Description sommaire du mandat	Le projet SARM, qui signifie Sécurité d'accès aux ressources multiples, a été formulé en réponse aux besoins croissants de Bell Canada en matière de sécurité et à ses préoccupations au sujet de la vérification. Cette initiative tactique et stratégique fournit une infrastructure de systèmes commune et sécurisée pour repérer les ressources d'assurance du service, communiquer avec elles et contrôler							

**Description de
l'intervention**

l'accès au ressources pour Bell Canada.

Comme le nombre et les catégories d'utilisateurs augmentent, les interfaces opérationnelles avec les éléments de réseau (ER) sur le réseau interne de Bell (RTI [angl. : ICN]) doivent être contrôlées étroitement. SARM constitue une solution unique et à la fine pointe de la technologie : un système d'accès sélectif de l'utilisateur au moyen d'une clé faite sur mesure, qui permettra au personnel de l'approvisionnement du service de Bell de repérer et de contrôler les accès au commutateurs DMS.

L'accent est mis principalement sur la haute disponibilité d'accès des ports DMS, qui permet des échanges interactifs avec les commutateurs. Grâce au système SARM, les éléments du réseau seront mieux protégés contre la divulgation, la perturbation, la modification ou la destruction par des intrus.

Par l'entremise d'une interface Web, le système SARM présente aux usagers de Bell Canada la liste des éléments de réseau avec lesquels ces derniers ont été autorisés à se connecter. L'établissement de la connexion avec un élément de réseau est pris en charge par SARM (validation de l'accès à la ressource, réservation d'un port d'accès, démarrage de la session Telnet, entrée dans le DMS à l'aide du code utilisateur et du mot de passe) et chacune des sessions Telnet est encryptée et auditée.

Le système SARM a recours à des technologies nouvelles et variées, telles:

- un serveur de portail de Sun Microsystems (iPlanet Portal Server);
- le système d'authentification de certificat Entrust (PKI) de Nortel;
- le logiciel de répartition de charges Resonate;
- JDBC et Oracle ainsi que d'autres logiciels tiers.

L'infrastructure matérielle de SARM utilise principalement l'environnement Unix alors que l'ensemble des composantes logicielles sont développées à l'aide de Java, Javascript et HTML (Java Server Page, Servlet et Scriptlet). Le développement met à profit les forces de Java dans la gestion multitâches (multithreading) afin d'offrir une solution flexible et performante en période de pointe.

Dans sa première phase, le système SARM supportera plus de 1 500 connexions concurrentes réparties sur quatre serveurs d'accès. Mis à part ces serveurs d'accès, le déploiement de SARM en production implique la mise en place de deux serveurs de base de données Oracle, de deux serveurs Web, d'un serveur Portal iPS ainsi que d'un serveur dédié pour le traitement de lots (scripts d'utilisateurs). Le tout est implanté et maintenu dans un environnement haute disponibilité 7/24 (High Availability).

Pour la première partie de l'intervention, l'environnement dans lequel monsieur Paradis travaille est l'architecture trois tiers. Elle est composée principalement de huit serveurs SUN/UNIX tournant sur Solaris 7, le 1er étant un serveur Web utilisant Netscape Enterprise Server 4.1, le 2e un serveur d'accès qui est composé de produits de développement JAVA, le 3e est un serveur de base de données ORACLE qui a été configuré en collaboration avec Data Management et le 4e est un serveur de compilation JAVA et les 4 autres sont des serveurs qui tournent iPlanet Portal Server (Profile Server, Backup Profile Server et deux Gateway). Tous ces serveurs entrent en communication avec le reste des composantes de SARM. Dans l'environnement de préproduction, avec l'utilisation d'outils tels que HP OpenView, 17 serveurs qui composent l'environnement SARM ont été configurés pour pouvoir être surveillés par HP OpenView Vantage Point.

En tant qu'architecte technologique et analyste technologique, monsieur Paradis a effectué les réalisations suivantes :

- définir et réaliser l'architecture de l'infrastructure de développement (impliquant les accès au réseau et au système) comprenant le laboratoire de test ainsi que l'environnement dans lequel l'équipe de développement doit travailler;

- définir et réaliser la procédure de déploiement de l'application SARM dans les quatre environnements d'utilisation (test, validation, préproduction et production);

- rédiger le document représentant et expliquant le fonctionnement de l'environnement de développement dans lequel l'équipe de développement doit évoluer;

- conseiller et soutenir l'équipe de développement et l'équipe d'administrateur de systèmes dans l'intégration des modules à l'infrastructure de l'application dans les quatre infrastructures existantes.

Dans la deuxième partie de l'intervention, en tant qu'architecte technologique, monsieur Paradis, avec la collaboration de deux ingénieurs de Sun Microsystems et les administrateurs de systèmes de l'environnement de production de l'application SARM, avait la responsabilité:

- de concevoir une solution permettant de faire la redondance, la répartition de charge et le démarrage d'une partie de l'application SARM comprenant les composantes de base de données et de serveur LDAP dans un environnement en grappe permettant la haute disponibilité 7/24;

- de conseiller et supporter l'équipe d'administrateur de systèmes à réaliser les essais dans l'environnement de test, de validation et de préproduction;

- de conseiller et supporter la mise en production de la solution proposée;

- de supporter le niveau support T3 de la solution proposée.

Dans la troisième et dernière partie de l'intervention, monsieur Paradis en tant qu'analyste technologique, a participé avec l'équipe des administrateurs de systèmes de l'environnement de production, à créer une solution permettant de faire la synchronisation automatique, des profils de groupes de politiques d'accès et des usagers, entre les modules Portal Server et l'arbre LDAP. Monsieur Paradis a donc participé aux activités suivantes :

- concevoir et essayer une solution de mise à jour automatisée écrite en langage de script KSH et utilisant le protocole XML;

- conseiller et soutenir l'équipe des administrateurs de systèmes lors de l'intégration de la solution dans l'environnement de production.

Contexte de l'intervention

Aiguilleur Cisco, CCC Harvest Client, Enterprise Server, ETHERNET, GNU REGEXP, GRACE, HOST EXPLORER, HP Open View ITO/VPO, HTML, iPlanet Portal Server, Java, JDBC 2.0, Kerberos, KORN SHELL, LDAP, LDIF, Make, MS Office, MS Project, MS Visio, MS Windows NT, MS Windows XP, Netscape Communicator 4.0, Netscape Enterprise Server, Oracle SGBDR 8i, Protoview Jsuite, Quest Software Toad, RESONATE, Secure CRT, Serveur Sun Solaris 7.0, Services messagerie SMTP/POP3/IMAP4, SMTP, Sun Unix, TCP/IP, XML

Client	CGI Télécom - Département de l'assurance du service, Loretteville	7
Mandat	Gestion et évolution des infrastructures de développement	
Période	De octobre 1997 à juillet 2002	
Fonction	Analyste technologique Architecte technologique Coordonnateur	Efforts 26 mois 5 mois 5 mois
Description sommaire du mandat	Le district de l'assurance du service de CGI Télécom possédait un département de développement de systèmes. Supervisé par un directeur général qui relevait de la vice-présidence des services de consultation à BCE, le département devait être en mesure d'assurer les services technologiques et l'évolution de son infrastructure de développement et de bureautique. L'infrastructure des systèmes intégrait des réseaux de diverses technologies telles que TCP/IP, Token Ring, SNA, DECNet, X25 et des systèmes d'architectures Unix (Sun et HP), Linux, Windows, OS/2, VAX VMS et Tandem NonStop. Un total de deux groupes de 60 développeurs et gestionnaires comptant environ une vingtaine d'applications étaient maintenues et développées par des niveaux de services T2 et T3. Le site était composé d'environ une centaine de systèmes.	
Description de l'intervention	Dans ce contexte, monsieur Paradis assumait différentes activités : À titre d'analyste technologique et de coordonnateur, monsieur Paradis avait la responsabilité de faire l'évaluation et l'intégration d'applications, de matériels et d'infrastructures de toutes sortes tout en respectant les normes en vigueur pour les besoins des projets du département de l'assurance du service. À titre de coordonnateur, il devait planifier le travail d'un administrateur de système. À titre d'architecte technologique et d'analyste technologique pour la réalisation d'une refonte de son infrastructure de développement qui se compose de serveurs de fichiers, de serveurs de courriel (pop3 avec serveur sendmail utilisant SMTP), de serveurs ftp, de scripts de surveillances (pour la sécurité et le fonctionnement de l'environnement/réseau), de scripts de création d'environnement de travail standardisé pour les équipes de développement et de scripts de sécurité qui faisait la surveillance de l'accès aux systèmes, il se devait : - de rédiger la nouvelle architecture de l'infrastructure de développement; - d'implanter et coordonner la mise en place de l'infrastructure; - de concevoir et d'intégrer plusieurs laboratoires de développement et de tests pour les différentes applications développées dans le département (SARM, ISNSM, DashBoard, BellReq, DARTS, VMAS, MFAS); - de concevoir et d'implanter un service permettant le travail à distance via une solution de modem et de serveur comportant le volet sécurité; - d'estimer les coûts et évaluer des solutions de systèmes pour les équipes de projet; - d'estimer les coûts et faire l'achat d'équipements matériels et logiciels; - d'estimer et faire le maintien des contrats de support matériel et logiciel pour l'infrastructure de développement et de bureautique;	

	de faire évoluer l'infrastructure réseau du laboratoire de test en collaboration avec l'équipe des infrastructures de Bell Canada en ce qui concerne la capacité et de débit; de résoudre les problèmes technologiques persistant pour plusieurs applications développées et supportées dans un conte te impliquant des niveau de services de type T2 et T3. À titre de coordonnateur dans le cadre d'un projet de normalisation de son infrastructure appeler BESI: déploiement de 50 postes de travail se conformant au standard pour l'équipe des développeurs.	
Contexte de l'intervention	Aiguilleur Cisco, AWK, Batch File de DOS, Cisco, Commutateur Cisco Catalyst, CSH, HP UX Uni , iPlanet Portal Server, iPlanet Web Server, KORN SHELL, MS Common Objects Model+ (COM+), MS Internet Information Server (IIS), MS Office, MS Project, MS Visio, MS Visual Basic .Net, MS Visual Studio .Net, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows 95, MS Windows NT, MS Windows Server 2000, MS Windows XP, Oracle SGBDR, PC, Perl Script 5. , Quest Software Toad, AR System, Réseau Ethernet TCP/IP, Services messagerie SMTP/POP3/IMAP4, SH, SMTP, Sun Uni , TOKEN RING, Workstation NT	

Client	Bell Sygma Solution Télécom inc. Département de l'assurance du service, Montréal	6									
Mandat	Gestion et évolution des infrastructures de développement										
Période	De mai 1996 à septembre 1997										
Fonction	<table><tr><td>Analyste technologique</td><td>Efforts</td><td>11 mois</td></tr><tr><td>Architecte technologique</td><td></td><td>3 mois</td></tr><tr><td>Coordonnateur</td><td></td><td>3 mois</td></tr></table>	Analyste technologique	Efforts	11 mois	Architecte technologique		3 mois	Coordonnateur		3 mois	
Analyste technologique	Efforts	11 mois									
Architecte technologique		3 mois									
Coordonnateur		3 mois									
Description sommaire du mandat	Dans un contexte où l'infrastructure de la réalisation numéro 5 était implantée, le département de l'assurance du service de Montréal devait assurer le fonctionnement de son infrastructure ainsi qu'en assurer son évolution pour permettre aux équipes de développement de réaliser les différents projets.										
Description de l'intervention	Dans un premier temps, étant donné la nécessité d'effectuer du travail à distance, une infrastructure de connexion à distance devait être réalisée. L'architecture de l'infrastructure devait supporter la possibilité de pouvoir utiliser des outils dans un environnement partagé sous Xwindow. Pour ce faire, les technologies RNIS et MicroLink sous Datapac devaient être utilisées ainsi qu'une combinaison d'aiguilleurs COMBINET et GANDALF pour compléter la connectivité. Des stations de travail « Terminal X » étaient utilisées à distance pour satisfaire les besoins des usagers. Monsieur Paradis, à titre d'architecte technologique, a conçu et réalisé l'implantation de cette solution dans le département pour une communauté d'environ 10 personnes. Dans un deuxième temps, lors de l'initiative de standardisation des outils de bureautique de la division Bell Sygma Solution Telecom, notre département fait l'achat de postes de travail et de portables. Pour être en mesure de pouvoir faire l'utilisation de la suite Microsoft Office 95 sur système d'exploitation Windows 95, monsieur Paradis en tant qu'architecte technologique et analyste technologique, avait la responsabilité d'effectuer les activités suivantes : - conception de l'architecture détaillée de l'infrastructure de bureautique (définition d'un domaine										

Contexte de l'intervention	Windows sur plateforme Windows NT4 serveur, des profils d'usagers, des espaces de travail, des imprimantes, des méthodes d'archivages, de la politique d'utilisation); estimation des coûts associés à l'achat des nouveau postes et portables ainsi que les logiciels bureautiques et coût d'opération pour maintenir le support matériel et logiciel de cette infrastructure; implantation de la nouvelle infrastructure de bureautique; analyse et définition des étapes pour effectuer la migration à la nouvelle infrastructure Microsoft (passage d'un environnement Uni à un environnement Microsoft).		
	Dans un troisième temps, à la suite d'un réaménagement départemental, la direction de l'assurance du service de Montréal rapatrie le département de l'assurance du service d'Ottawa sous un même directeur général. Monsieur Paradis avait donc la responsabilité de coordonner le travail d'une équipe de deu administrateurs de système qui supporte les activités et l'évolution de l'infrastructure d'Ottawa.		
	Dans un quatrième temps, à titre d'analyste technologique, monsieur Paradis a réalisé l'analyse, la définition et l'implantation des plages de stockage des données pour une BD Sybase dans un environnement de stockage Clarion Disk Array qui était composé de 2 sections de 15 disques répartis en RAID 5.		
	Dans un cinquième temps, à titre d'analyste technologique et de coordonnateur, monsieur Paradis avait la responsabilité de faire l'évaluation et l'intégration d'applications, de matériels et d'infrastructures de toutes sortes tout en respectant les normes en vigueur pour les besoins des projets du département de l'assurance du service. À titre de coordonnateur, il devait planifier le travail d'un nouvel administrateur de système dans le département de Montréal, donc 3 personnes au total pour les deu sites (2 Ottawa et 1 Montréal). Monsieur Paradis et son équipe étaient responsables d'environ 150 systèmes dans une infrastructure hétérogène (postes Windows, stations de travail Uni , serveurs Uni et serveurs Windows).		
	Aiguilleur Cisco, AWK, Batch File de DOS, Cisco, CSH, HP UX Uni , KORN SHELL, MS Office, MS Project, MS Visio, MS Windows 95, MS Windows Server NT 4.0, PC, Perl Script 5. , Réseau Ethernet TCP/IP, Services messagerie SMTP/POP3/IMAP4, SH, SMTP, Sun Uni , Switch Cisco, Sybase		
Client	Bell Sygma Solution Télécom inc. Département de l'assurance du service, Montréal		5
Mandat	Conception et implantation de l'infrastructure de développement		
Période	De novembre 1995 à avril 1996		
Fonction	Analyste technologique	Efforts3 mois	
	Architecte technologique	3 mois	
Description sommaire du mandat	À la suite d'une réorientation des services informatiques chez Bell, Bell Sygma devait faire l'intégration d'un groupe de développement (situé au CSR) à son département de l'assurance du service (groupe de développement informatique dédié à la création de systèmes appelés « Operations Support Systems (OSS) » qui s'occupait de faire la surveillance de son réseau de téléphonie). Le département de l'assurance du service était composé de 2 équipes de développement composées de		

Description de l'intervention	30 personnes chacune, d'un directeur général, de deux directeurs de projets, quatre chefs d'équipes et une adjointe administrative, au total 64 personnes. L'infrastructure technologique était composée de stations de travail (65) et de serveurs Unix (Sun et HP) (35) et le réseau est de type Ethernet sur protocole TCP/IP. Les serveurs étaient hébergés dans une salle dont il fallait prévoir la capacité électrique (incluant UPS), la capacité de climatisation, la quantité de cabinets, la sécurité d'accès physique et réseautique. La partie réseau se composait de quelques LAN greffés au réseau d'entreprise appelé ICN ainsi que de quelques LAN privés pour les besoins du laboratoire et pour l'accès à distance. Dans un premier temps, le mandat consistait à concevoir l'architecture de l'infrastructure du nouvel environnement de développement du département de l'assurance du service de Bell Sygma à Montréal. La nouvelle infrastructure comprenait la création d'un laboratoire de serveurs permettant d'accueillir plusieurs laboratoires de tests pour les différents systèmes développés. L'infrastructure devait aussi accueillir les stations de travail et les environnements de travail des équipes de développement ainsi que les postes des gestionnaires. Monsieur Paradis, en tant qu'architecte technologique, avait donc la responsabilité de conduire les activités suivantes : - rédiger l'architecture détaillée de la nouvelle infrastructure de développement et de son fonctionnement (politiques d'utilisation, espaces de travail normalisés, utilisation du laboratoire, service de courriel); - estimer des coûts pour l'implantation du laboratoire des serveurs; - analyser et définir un plan de migration des infrastructures de développement à la nouvelle infrastructure; - intégrer et implanter les deux infrastructures de développement à la nouvelle infrastructure; - intégrer et implanter tous les environnements de tests au nouveau laboratoire pour les systèmes IFNSS, NSMS, NCMS, TNOSS et DashBoard.
Contexte de l'intervention	Aiguilleur Cisco, AWK, C, Cisco, CSH, HP UX Unix, HSH, Hummingbird EXCEED 4.0, Hummingbird EXCEED 5.0, MS Office, MS Project, MS Visio, MS Windows 95, MS Windows Server NT 4.0, Netscape Enterprise Server, PC, Perl Script 4.0, Perl Script 5.0, Services messagerie SMTP/POP3/IMAP4, SH, SMTP, Sun Unix, Tektronic WinDD v3.0, X 11/Motif, X 25 DATAPAC, X Window

Client	Bell Sygma Solution Télécom inc. (anciennement Bell Canada CSR), Montréal		
Mandat	Mise en service et gestion de l'infrastructure de développement Unix (Sun et HP)		
Période	De septembre 1994 à octobre 1995		
Fonction	Analyste technologique	Efforts	14 mois
Description sommaire du mandat	Le centre de surveillance du réseau (CSR) de Bell Canada situé à Montréal était à développer un groupe se composant d'équipes de développement d'applications informatiques de type "Operations Support Systems (OSS)". Pour les besoins en infrastructure technologique, le groupe avait besoin de faire la mise en service d'un réseau de système Unix composé de 18 stations de travail (SUN et HP) et de deux (2) serveurs principaux (1 SUN et 1 HP). Le réseau était de type Ethernet 10BaseT sur protocole TCP/IP. Les		

Description de l'intervention	deu serveurs (1 Sun et 1 HP) occupaient la fonction de serveur NIS, NFS, de courriel utilisant sendmail sur protocole SMTP et d'une BD et ils contenaient, sur disques, toutes les applications utilisées, les comptes usagers, les espaces de travail pour le développement et les projets développés.		
	En tant qu'analyste technologique, monsieur Paradis a eu la responsabilité dans un premier temps, de faire l'implantation de l'infrastructure et ses tâches consistaient à:		
	installer et configurer les systèmes d'e ploitation SunOS 4.1.3 sur 12 stations de travail et 1 serveur; installer et configurer les systèmes d'e ploitation HP UX 9.01 sur 6 stations de travail et 1 serveur; configurer les systèmes en réseau avec les adresses IP, le netmask et le routage; définir les services NIS, NFS, automount, sendmail et NTP sur les serveurs; installation et configuration d'une BD Sybase; installer et configurer un serveur de licence Fle LM; configurer les services NIS, NFS et automount sur les stations de travail; définir les usagers, les espaces de travail avec un environnement standardisé; installer tous les logiciels nécessaires pour l'équipe de développement; concevoir et implanter une méthode d'archivage des données pour les environnements de travail et la BD; concevoir un document e pliquant l'e ploitation de l'environnement. Et dans un deu ième temps, d'e ploiter l'environnement pour maintenir les services en faisant : la création des profils usager; les copies de sauvegarde; l'installation de logiciels additionnels; la résolution de problèmes reliés à l'utilisation du réseau, des services, des outils de développement, des serveurs et des stations de travail; l'ajout et la configuration de nouvelle station de travail.		
Contexte de l'intervention	Aiguilleur Cisco, ANSI C, Automounter, AWK, C, C++, CDE, CSH, DNS, FRAMEMAKER, HP 9000, HP VUE, IBM RATIONAL ROSE (UML), KORN SHELL, Netscape Navigator 2. , NFS, NIS, Open Windows, PAD X.25, Plateforme SunOS, Pont Gandalf, POP3, PPP, PURE ATRIA PURIFY, PURECOVERAGE, QUANTIFY, Réseau X25, RISC, RNIS, Serveur HP UX, Serveur Sun Solaris, Serveur Sun SPARCstation, Services messagerie SMTP/POP3/IMAP4, SH, SLIP, SMTP, SNMP, Sybase, TCP/IP, Uni , X 11/Motif, X 25 DATAPAC, X Window		

Client	Bell Canada, CSR, Montréal			3
Mandat	IFNSS			
Période	De juin 1994 à août 1994			
Fonction	Analyste-programmeur	Efforts	1,5 mois	
	Analyste fonctionnel		1,5 mois	

Description sommaire du mandat	Ce mandat visait à développer un module d'application dans un système de surveillance du réseau de Bell appelé IFNSS. Le module en question était un «Broker», qui permettait de gérer et d'envoyer des messages à ses destinataires. L'application était d'architecture client/serveur. Le développement était fait en C++ dans un environnement Unix et faisait appel à l'utilisation des sockets de Berkley et des RCP sur protocole TCP/IP.
Description de l'intervention	Monsieur Paradis travaillait pour une firme externe située à Québec. Il devait donc se déplacer à Montréal pour travailler avec l'équipe du projet IFNSS. Monsieur Paradis a eu la responsabilité de faire l'analyse fonctionnelle, la programmation, d'effectuer les tests et de faire la documentation de ce module.
Contexte de l'intervention	ANSI C, C++, CSH, Emacs, FRAMEMAKER, HP 9000, HP UX Unix, KORN SHELL, Make, RPC, SH, SNMP, TCP/IP, TCSH

Client	Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV)	2
Mandat	Administration de LAN et de systèmes Unix (Sun et HP)	
Période	De mars 1994 à mai 1994	
Fonction	Administrateur de système	Efforts 3 mois
Description sommaire du mandat	Le mandat consistait à administrer un parc informatique de plateforme Unix. En tout, 25 postes de travail étaient à maintenir, soit huit (8) stations Sun et sept (7) stations HP et aussi deux imprimantes réseau. Les postes sont utilisés par les chercheurs du Centre pour faire du développement de systèmes informatiques. La tâche consistait à faire le support des applications utilisées pour le développement et la rédaction, le support des usagers, la sauvegarde et la récupération de données et aussi faire l'installation des systèmes d'exploitation Unix (HP et Sun), de vérifier les performances des stations de travail et du LAN. Le réseau utilisé était de type Ethernet sur du câblage 10Base2 utilisant le protocole TCP/IP.	
Description de l'intervention	Dans ce mandat, monsieur Paradis avait la responsabilité de maintenir le parc informatique, soit de procéder aux mises à jour et faire l'installation des patchs correctives des systèmes d'exploitation, des logiciels, de répondre aux questions des usagers, de régler les problèmes qui surviennent. Monsieur Paradis devait aussi faire les demandes de création de code d'adresses de courriel Internet et faire les demandes d'adresses IP pour le déploiement de nouvelles stations de travail. Des scripts ont aussi été faits pour automatiser le processus de vérification des performances des stations et du réseau, pour vérifier l'espace disque et la mémoire utilisée et pour faire la création de codes usagers selon un profil de projet donné.	
Contexte de l'intervention	Adobe FrameMaker, Automounter, C, C++, CSH, DNS, Emacs, ETHERNET, FTP Expert, GNU GCC, HP 9000, HP UX Unix, HP VUE, KORN SHELL, Make, NCSA Mosaic, NFS, NIS, Open Windows, Plateforme SunOS, Sendmail, Serveur Sun SPARC, SH, SMTP, TCP/IP, TELNET, Unix, X 11/Motif, X Window	

Client	Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV)	1
Mandat	Rétro-Ingénierie d'une application pour ensuite réutiliser les bibliothèques	
Période	De décembre 1992 à mars 1994	
Fonction	Analyste-programmeur	Efforts 15 mois
Description sommaire du mandat	Le mandat consistait à faire la rétro-ingénierie d'une application qui contient plus de 130 000 lignes de codes sources écrites dans les langages C et C++ et utilisant le système de bibliothèques graphiques « X Window System ». Le développement s'est fait dans un environnement Unix avec système d'exploitation SunOS 4.1.3. La deuxième phase du projet consistait à développer une application démo qui réutilisait le code source et les librairies extraites de la première application.	
Description de l'intervention	Monsieur Paradis a eu la responsabilité de la réalisation entière de ce projet dès ses études universitaires terminées. En 1992, monsieur Paradis faisait l'utilisation de l'Internet pour faire ses recherches d'informations en utilisant les premiers fureteurs et aussi par l'entremise des groupes de discussions. Monsieur Paradis a été grandement apprécié pendant la réalisation de ce projet par sa patience et son enthousiasme puisque le budget était mince malgré l'ampleur du projet.	
Contexte de l'intervention	Adobe FrameMaker, Archie, C, C++, Emacs, GNU GCC, Make, NCSA Mosaic, Plateforme SunOS, Unix, X 11/Motif, X Window	

Marie Théberge

**Vice-présidente services-conseils
20 ans d'expérience**

Diplôme(s)	Maîtrise en administration, concentration en systèmes d'information et de gestion Université de Sherbrooke 1997 Baccalauréat en administration des affaires, concentration finance Université de Sherbrooke 1995
Certification(s)	ITIL V3 2010 ITIL V2 2007
Profil professionnel	Associée à CGI depuis 1997, madame Théberge détient une maîtrise en administration incluant une concentration en systèmes d'information et de gestion qui complète son baccalauréat en administration des affaires; incluant une concentration en finances. Depuis vingt (20) années, elle œuvre dans le domaine de la gestion des systèmes d'information ou du management. Au cours des dernières années, madame Théberge a agi principalement à titre de mandataire, développeur d'affaires et responsable de bureau de projet dans un contexte de développement de système et de services impartis. Gestionnaire de haut calibre reconnue pour son dynamisme, elle a eu la responsabilité du développement et de la maintenance de certaines d'applications, en dirigeant des équipes pour des clients tels que le ministère de la Défense nationale, Bombardier Aéronautique, Bell Canada (CSB) et le Cirque du Soleil. Elle a également agi à titre de chargée de projet pendant plusieurs années et est reconnue pour sa capacité à mobiliser les équipes afin de livrer des services de qualités au client. Ayant oeuvré au Centre de services à distance de CGI Québec de 2002 à 2012, madame Théberge s'est assurée de la livraison de services dans des technologies variées qui l'ont amenée à comprendre les défis propres à chacune. Experte des équipes à distance et des modèles de livraison en gestion déléguée, madame Théberge possède une connaissance étendue des meilleures approches de gestion en portefeuille applicatif et de gestion de projet à distance. À l'écoute des besoins de ses clients, elle est reconnue pour son engagement à livrer des services de qualité. Depuis 2012, elle agit à titre de directrice de compte pour plusieurs clients de la région de Québec et a été mandataire du projet de mise en place d'un nouvelle solution de Paie basée sur Oracle eBusiness Suite à Revenu Québec. Madame Théberge possède d'excellentes aptitudes de communicatrice et a effectué de nombreuses interventions qui ont fait appel à ces qualités tout au long de sa carrière. Soucieuse de perfectionner ses connaissances, elle n'a jamais cessé de s'impliquer activement dans l'unité d'affaires de CGI à Québec où elle occupe le poste de vice-présidente, services-conseils.
www.cgi.com	Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires

Marie Théberge

**Vice-présidente services-conseils
20 ans d'expérience**

Fonction(s)	Vice-président services-conseils	Mandataire
	Directeur de projet	Directeur services-conseils
	Architecte intégrateur	Directeur-conseil
	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Architecte fonctionnel
	Architecte d'entreprise	Architecte d'affaires
	Architecte de données	Coordonnateur
	Conseiller en gestion	Analyste en processus
	Analyste financier	Conseiller en formation
	Formateur	Conseiller
	Technicien	Enseignant
Perfectionnement(s)	Project Management Professional (PMP) 2001 à 2014	2014
	"SOA for Executives" (WebAge Solutions)	2008
	Introduction to Capability Maturity Model Integration (Alcyonix)	2004
	Coaching PMP	2001
	Gestion du temps	2000
	Audit qualité interne (QMI)	1997
Association(s) professionnelle(s) et autres	PMI (Project Management Institute)	2001
	Formation "Managing Projects Globally" - Institut du leadership de CGI	2009
	Négociation collaborative (Negosult)	2006
	Péritus (approche d'entretien de système)	2003
	Modélisation UML	2000
	Commerce international	1997

Sommaire des réalisations

Marie Théberge

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Revenu Québec (RQ) septembre 2013 à décembre 2015	Acquisition et intégration d'un progiciel de gestion intégrée des ressources humaines et de traitement de la paie (SGIRH-Paie) 23 000 j-p	Mandataire	10 mois	29
L'unité d'affaires de CGI à Québec juin 2013 à février 2016	Gestion opérationnelle interne, développement d'affaires et gestion d' un portefeuille de projets	Vice-présidente services-conseils	22,75 mois	28
Cirque du Soleil novembre 2011 à novembre 2012	Mise en place de l'infrastructure BizTalk 2010 et migration des applications 500 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Mandataire	1 mois 2 mois	27
Cirque du Soleil mars 2008 à septembre 2010	Refonte du site Internet www.cirquedusoleil.com 6 000 j-p	Mandataire	5 mois	26
Cirque du Soleil janvier 2007 à février 2009	Changement de fournisseur logistique 2 100 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	15 mois	25
Cirque du Soleil avril 2006 à mars 2013	Entretien et évolution applicative - Cirque du Soleil 40 000 j-p	Directrice de projet Mandataire	25 mois 25 mois	24
L'unité d'affaires de CGI à Québec juin 2005 à mai 2013	Responsabilités de gestion	Directrice services-conseils Directrice-conseil	10 mois 0 mois	23
CGI CSB février 2005 à novembre 2006	Entretien et évolution de systèmes 16 500 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	18 mois	22
CGI CSB novembre 2004 à mars 2005	Transition T2/T3 805 j-p	Analyste en processus Chargée de projet (devp, techno, conseil)	0,5 mois 3,5 mois	21
L'unité d'affaires de CGI à Québec novembre 2004 à décembre 2006	Implantation de la norme CMMI 700 j-p	Analyste en processus Chargée de projet (devp, techno, conseil)	0 mois 2 mois	20
Bombardier Aéronautique août 2004 à octobre 2004	Entretien et évolution de plusieurs groupes d'applications utilisées par BA 157 903 j-p	Analyste en processus Chargée de projet (devp, techno, conseil)	1 mois 2 mois	19
Bombardier Aéronautique septembre 2003 à juillet 2004	Transition T2 2 200 j-p	Analyste en processus Chargée de projet (devp, techno, conseil)	2 mois 8,75 mois	18
Ministère de la Défense nationale (MDN) juin 2002 à juillet 2003	ODB Data Services Development 2 000 j-p	Architecte intégratrice Chargée de projet (devp, techno, conseil)	0,5 mois 5,5 mois	17
Collège des Forces canadiennes janvier 2001 à avril 2001	Formation des officiers à EBB v2	Formatrice	0,5 mois	16

Sommaire des réalisations

Marie Théberge

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV) juin 2000 à août 2003	Development of OPERA (EBB v3) 5 900 j-p	Architecte fonctionnelle Analyste en processus Conseillère en formation Chargée de projet (devp, techno, conseil)	8 mois 1 mois 1 mois 20,5 mois	15
Assurance vie Desjardins Laurentienne (AVDL) mai 2000 à septembre 2000	Formation en gestion du changement	Formatrice	0,5 mois	14
Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV) novembre 1999 à avril 2000	Exploratory work for the Electronic Battle Box (EBB version 3) 330 j p	Architecte fonctionnelle Chargée de projet (devp, techno, conseil)	1,5 mois 1,5 mois	13
Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV) mai 1999 à janvier 2000	Développement de National Infrastructure Database (NIDB) 5 818 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Formatrice	7 mois 1,5 mois	12
Le Groupe CGI- bureau corporatif novembre 1998 à avril 1999	Planification stratégique des TI	Architecte de données Architecte d'affaires	1,5 mois 1,5 mois	11
Les Entreprises RER inc. juin 1998 à novembre 1998	Diagnostic général	Conseillère en gestion	0,5 mois	10
Le Groupe CGI- bureau corporatif février 1998 à septembre 1998	Équipe corporative de gestion de la qualité représentation des coordonnateurs	Coordonnatrice	0,5 mois	9
Groupe CGI - Corporatif décembre 1997 à mai 1998	Architecture cible d'une unité d'affaires du Groupe CGI	Architecte d'entreprise Chargée de projet (devp, techno, conseil)	3,5 mois 0,5 mois	8
Régie des rentes du Québec (RRQ) juillet 1997 à août 1997	RAP Régime d'assurance parentale (conception administrative)	Conseillère en gestion	1 mois	7
L'unité d'affaires de CGI à Québec juin 1997 à mai 1999	Support et amélioration du système qualité interne	Conseillère en gestion Coordonnatrice	5 mois 9,5 mois	6
Centre d'études collégiales de Montmagny août 1996 à mai 1997	Enseignante	Enseignante	10 mois	5
Université de Sherbrooke, Service du personnel mai 1996 à février 1997	Évaluation du transfert des apprentissages dans une formation au traitement de texte	Conseillère	3 mois	4
Université de Sherbrooke, Service d'animation et d'aide financière janvier 1995 à avril 1995	Migration vers internet du programme de bourses spéciales	Conseillère	4 mois	3
General Motors-usine de Sté-Thérèse mai 1994 à août 1994	Assistante aux audits internes	Technicienne	4 mois	2
General Motors - usine de Sté-Thérèse septembre 1993 à décembre 1993	Support de l'analyste financière - groupe d'assemblage	Analyste financière	4 mois	1

Client	Revenu Québec (RQ)				29
Mandat	Acquisition et intégration d'un progiciel de gestion intégrée des ressources humaines et de traitement de la paie (SGIRH Paie)				
Période	De septembre 2013 à décembre 2015	Envergure globale	23 000	jours personnes	
		Envergure CGI	6 800	jours personnes	
Fonction	Mandataire	Efforts	10	mois	
Description sommaire du mandat	À la suite d'une analyse de divers scénarios de remplacement des outils de gestion des ressources humaines et de traitement de la paie, Revenu Québec a choisi un scénario visant l'implantation d'une solution de progiciel intégré de gestion des ressources humaines et de paie, hébergée, gérée et implantée en plusieurs livraisons. La solution de gestion intégrée Oracle E [REDACTED] version 12.1.3 a été retenue. Les travaux à réaliser étaient échelonnés sur une période de cinq (5) ans et couvraient les aspects d'installation des licences, de configuration, d'adaptation du progiciel proposé, de conversions, d'interfaces, de rapports de gestion, de formation (équipe technique et équipe principale de projet), de réalisation des essais fonctionnels incluant l'assistance aux essais d'acceptation et intégrés et de services de support et d'entretien de la solution. Le calendrier des travaux de mise en place de la solution s'étalera de septembre 2013 à mars 2015 (date butoir pour Revenu Québec) en plus d'une période de support et d'entretien se terminant en septembre 2018. Les modules acquis par Revenu Québec sont les suivants : - Ressources humaines (HR); - Paie (Payroll); - Gestion du temps (OTL); - Bénéfices avancés (OAB); - Libre-service employés et gestionnaires; - Intelligence d'affaires (HR Analytics).				
Description de l'intervention	Madame Théberge a oeuvré comme mandataire de ce projet de déploiement progiciel au sein de Revenu Québec. Impliquée dès la phase de préparation de la preuve de concept, elle a eu à mobiliser rapidement une équipe d'experts EBS et OBIEE pour arriver à démontrer la capacité de CGI à livrer cette solution. Elle a été responsable de la mise en place d'ententes avec Oracle et réalisé un suivi assidu avec le fabricant en mettant en place un climat de collaboration et partenariat. Tout au long du projet, madame Théberge a démontré une grande disponibilité à soutenir autant les représentants de RQ que le chargé de projet CGI dans la gestion des enjeux, des échéanciers, de la portée et surtout des risques de ce projet. Un des défis résidait dans la préparation de RQ à l'arrivée de ce PGI, autant dans une perspective TI que pour les utilisateurs. À cet égard, madame Théberge s'est impliquée directement dans certains aspects plus précis du projet, comme la stratégie d'essais, le plan de gouvernance pour la mise en place du centre d'expertise, le plan de travail, etc. Madame Théberge a été partie prenante de plusieurs comités associés au projet, assurant la reddition de compte et la gestion stratégique ou opérationnelle du projet: comités de gouvernance du projet				

Contexte de l'intervention	avec le PDG, rencontres de suivi mensuelles ou plus fréquentes selon le besoin avec les coresponsables du projet (le vice président TI et la vice présidente RH) ainsi que la rencontre hebdomadaire avec le directeur principal du projet. Ayant mené à terme la livraison de la solution et la production des paies de RQ en novembre 2015 pour ensuite passer en mode soutien, madame Théberge a conclu son intervention en janvier 2016. ITIL, Linu Red Hat, MS Project 2010, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE), Oracle PGI EBS 12. , Oracle Real Application Cluster (RAC), Oracle SGBDR 11g, Oracle Unified Method (OUM)
Référence	Monsieur Daniel Forest Téléphone 418 652-5658 Poste 6526447
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec
Mandat	Gestion opérationnelle interne, développement d'affaires et gestion d'un portefeuille de projets
Période	De juin 2013 à février 2016
Fonction	Vice-présidente services-conseils Efforts 22,75 mois
Description sommaire du mandat	Un gestionnaire se voit confier diverses responsabilités visant à concrétiser le plan d'affaires de l'unité d'affaires de CGI à Québec. Le rôle de vice-président, services-conseils et de vice-président secteur, comporte différents volets, soit : - la gestion opérationnelle d'une vice-présidence pour l'unité d'affaires; - la responsabilité de développement des affaires; - la gestion et le suivi des mandats réalisés chez nos clients; - la réalisation de mandats chez nos clients.
Description de l'intervention	Pour l'unité d'affaires de CGI à Québec, madame Théberge agit à titre de vice-présidente, services-conseils depuis juin 2014. Les principales responsabilités qu'elle assume sont les suivantes : Gestion opérationnelle d'une vice-présidence : - supervision de sept directeurs et de plus de 60 membres au sein de la vice-présidence; - suivi et soutien à l'évolution de carrière; - évaluation annuelle de performance et évaluation salariale; - participation au recrutement et à l'embauche de nouveaux professionnels; - suivi de l'affectation des membres; - gestion administrative; - reddition de comptes à la direction. Développement des affaires : - élaboration, présentation et mise en œuvre de plans d'affaires permettant un positionnement stratégique de CGI au sein de sa clientèle; - membre d'une équipe de développement d'affaires pour des clientèles spécifiques;

28

	organisation et participation à des rencontres VIP auprès de notre clientèle; établissement d'un plan d'action concret et de plusieurs initiatives en vue d'assurer l'atteinte des objectifs d'affaires en lien avec les différentes opportunités identifiées; coordination et livraison de propositions majeures et complexes, en réponse à des appels d'offres; analyse, choix et proposition de solutions d'affaires dans un contexte de modernisation et d'optimisation des processus d'affaires; reddition de compte pour la direction de CGI. Gestion et suivi des mandats réalisés chez nos clients : respect de l'engagement contractuel de CGI et de ses partenaires; participation au démarrage du projet et à la mise en place de la structure de projet; structuration de la gestion de coûts et plan de facturation; coordination des interventions et suivi de l'affectation/disponibilité des ressources au mandat; soutien aux gestionnaires de projet en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI, certifié ISO 9001; suivi détaillé des coûts de projets; suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet), analyse des problèmes soulevés, planification et suivi des risques, suivi du respect des coûts, des échéances et de la qualité, proposition de recommandation, etc, tant auprès des équipes de CGI que du client; participation à des revues de projet CGI; recommandations et justifications auprès de représentants des clients; évaluation de la satisfaction client; reddition de comptes à la direction de CGI. En plus de ses fonctions de gestion mentionnée ci haut, madame Théberge s'est également vu confier la responsabilité de centres d'expertise, dont celui en solutions d'affaires (ERP, CRM, BI, BPM) de 2013 à 2015 pour ensuite diriger le centre d'expertise Oracle et Java depuis l'été 2015. Dans le cadre de cette fonction, elle réalise les activités suivantes : soutenir les différentes équipes de développement d'affaires pour la vente de solutions Oracle et Java; soutenir les membres qui participent aux différentes activités afin de développer leurs connaissances; assurer le lien avec les partenaires (fabricants ou autre); planifier les besoins de l'unité d'affaires pour répondre aux demandes des différentes équipes.		
Contexte de l'intervention	MS Office		
Référence	Monsieur Claude Marcoux	Téléphone 418 623-0101	Poste 1602318

Client	Cirque du Soleil		
Mandat	Mise en place de l'infrastructure BizTalk 2010 et migration des applications		
Période	De novembre 2011 à novembre 2012	Envergure globale	500 jours personnes
		Envergure CGI	500 jours personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	1 mois
	Mandataire		2 mois
Description sommaire du mandat	Le Cirque utilise deux intergiciels qui permettent la communication entre certaines applications d'affaires importantes et le système SAP. Le premier, WBI (WebSphere Business Integration) était utilisé depuis de nombreuses années, mais IBM, le manufacturier, a confirmé la fin du support pour avril 2013. En 2008, face à cette situation, le Cirque a effectué une étude d'orientation qui a confirmé BizTalk comme successeur de WBI. Une dizaine d'intégrations BizTalk avaient été déployées dans l'environnement et toutes les intégrations WBI devaient être migrées. Par ailleurs, la plateforme devait être en mesure de supporter l'évolution et offrir suffisamment de robustesse pour les applications les plus critiques. Dans cette optique, le mandat consistait à mettre en place la grappe (cluster) pour les serveurs SQL et les serveurs BizTalk. Ce mandat couvrait le déploiement de la nouvelle infrastructure Biztalk, de même que la migration de toutes les orchestrations BizTalk déployées au Cirque du Soleil. Ceci visait une dizaine d'applications variées touchant, entre autres, le site internet du Cirque, de même que la Paie. La migration devait assurer un maintien des fonctionnalités et de la performance. Ce mandat s'est effectué par la réalisation de deux (2) projets distincts : 1. Mise en place de l'infrastructure et déploiement de l'ensemble des intégrations sauf celle de la Paie; 2. Migration de l'application Paie et désaffectation du logiciel BizTalk 2009 sur les serveurs.		
Description de l'intervention	Madame Théberge était mandataire de projet pendant ses 2 phases et elle a remplacée la chargée de projet pendant une courte période dans la phase 2. Elle a été partie prenante de l'estimé du projet, qui a mis à contribution des experts de la plateforme qui devaient effectuer un arrimage détaillé avec toutes les applications touchées. Grâce à sa connaissance des applications impactées ainsi que sa connaissance du client, madame Théberge a été en mesure d'accompagner le chargé de projet interne ainsi que les utilisateurs pour bien gérer ce projet qui représentait beaucoup d'essais de leur côté, même si le changement se devait d'être transparent. Au delà des défis techniques que représentait ce remplacement des interfaces par une nouvelle plateforme, elle a su offrir des conseils et son appui à l'équipe de projet afin de mitiger les risques et d'assurer la livraison selon les échéanciers.		
Contexte de l'intervention	Business Rules Engine (BRE), MS Biztalk Server 2009, MS SQL Server 2008, MS Team Foundation Server (TFS) 2008, MS Visual Studio .Net 2010, Subversion (SVN)		
Référence	Monsieur Bernard Rosa	Téléphone	514 723-7646

Client	Cirque du Soleil			
Mandat	Refonte du site Internet www.cirquedusoleil.com			
Période	De mars 2008 à septembre 2010	Envergure globale	6 000	jours personnes
		Envergure CGI	2 000	jours personnes
Fonction	Mandataire	Efforts	5	mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de sa stratégie marketing et afin de rehausser la vente de billets ainsi que son image de marque, le Cirque du Soleil (CDS) a décidé de revoir sa manière de gérer et d’opérer ses affaires électroniques. Le Département marketing Internet (DMI) a donc décidé de renouveler son modèle d’affaires et de migrer ses solutions logicielles vers une nouvelle plateforme. Le CDS s’est donc doté d’outils lui permettant de transformer le site du cirquedusoleil.com en canal efficace de communication, de ventes et de promotion, mais aussi d’en faire une fenêtre donnant à ses visiteurs un bon aperçu de ce qu’il est et de ce qu’il peut offrir tant d’un point de vue commercial que social. Les visiteurs doivent vivre la meilleure expérience possible et renouveler cette expérience. Le but du projet de refonte du site Internet www.cirquedusoleil.com consistait à fournir au CDS une infrastructure logicielle et matérielle robuste et complète en matière d’Internet tout en assurant une très bonne capacité d’interopérabilité entre ses diverses composantes. Le bloc 1 a couvert la réalisation de l’architecture technologique et applicative ainsi que la réalisation d’un prototype permettant de valider les hypothèses architecturales. Quant à lui, le bloc 2a couvrait : - la mise en place de l’ensemble de la solution infrastructure, incluant l’acquisition du matériel, des logiciels ainsi que l’installation; - la migration des sites actuels peu sujets à changement vers le nouveau CMS; - les fonctionnalités d’arrière-plan générales au projet définies lors de la phase d’analyse et d’architecture (bloc 1); - la mise en place de la stratégie de cohabitation ainsi que des outils technologiques qui permettront la cohabitation des deux sites en parallèle durant la durée du projet, et ce, jusqu’au décomissionnement de l’infrastructure actuelle. Finalement, le bloc 2b couvrait : - la mise en place du site Parent; - le développement des sites qui seront revus et améliorés.			
Description de l’intervention	Madame Théberge a oeuvré à titre de mandataire dans ce projet novateur réalisé en mode agile avec une équipe de travail à distance. Mettant à profit son expérience, elle a su soutenir les équipes dans leur appropriation des approches d’estimation et de livraison propres à l’approche agile.			

Contexte de l'intervention	Méthodes Agiles de développement, MS Project, MS SQL Server, Sitecore		
Référence	Monsieur Paul Dallaire	Téléphone 514 723-7646	Poste 7905
Client	Cirque du Soleil		
Mandat	Changement de fournisseur logistique		
Période	De janvier 2007 à février 2009	Envergure globale	2 100 jours-personnes
		Envergure CGI	2 100 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	15 mois
Description sommaire du mandat	À la suite d'une croissance générale du nombre de spectacles et à la présence du Cirque du Soleil sur différents continents, il est impératif pour eux de revoir ses stratégies en gestion d'entrepôts, de transport, de sa boutique électronique ainsi que des méthodes de paiements. Le projet Changement de fournisseur logistique est constitué de 4 volets principaux : Volet 1 : mise en place d'une nouvelle Boutique électronique. Cette boutique est basée sur l'utilisation du Starter Site de Microsoft Commerce Server 2007. Alimentée par SAP (via WBI) pour son catalogue de projet et ses données d'inventaire, la Boutique possède également une interface avec une solution de paiement en ligne. Les principales fonctions de la boutique sont la gestion du panier d'achat, la gestion de commande et la gestion des utilisateurs. De plus, la composante d'administration de la boutique permet la gestion des promotions et la gestion des catalogues de produit. Volet 2 : mettre en place le module de SAP nommé SAP Warehouse Management (SAP WM) qui supporte l'implantation de trois nouveaux entrepôts mondiaux. La configuration SAP touche les aspects de cueillette, emballage, livraison, transport et gestion d'inventaire dans un environnement utilisant des lecteurs optiques à radiofréquence. Volet 3 : ajuster les modules SAP existants (FI/CO/SD) pour tenir compte des interfaces avec la Boutique et le nouveau module WM. Volet 4 : déployer les environnements technologiques requis (Commerce Server 2007 et l'infrastructure dans les entrepôts). La réalisation du projet a sollicité le travail d'équipes distantes des unités d'affaires de CGI à Montréal et Québec. La gestion du projet a été réalisée dans un mode agile en appliquant les techniques de Scrum tout en respectant les pratiques CMMI en vigueur au Centre de services à distance.		
Description de l'intervention	Madame Théberge a œuvré comme chargée de projet, coordonnant le travail de réalisation des unités d'affaires de CGI et des partenaires impliquées à Québec et à Montréal. Elle a planifié, organisé et contrôlé l'exécution de l'ensemble des travaux, s'assurant du respect du budget et du suivi de l'équipe.		

25

Contexte de l'intervention	Outre les livrables de gestion de projet, suivis e écutifs et opérationnels et reddition de compte auprès de la ligne d'affaires, madame Théberge s'est impliquée dans la révision de plusieurs livrables clés du projet comme la stratégie d'essais intégrée, l'architecture fonctionnelle de la eBoutique et le plan de mise en production.			
	Le projet a été e écuté en mettant à profit les approches ASAP pour le volet SAP, le CPMF, ainsi que la méthodologie du Cirque, certifiée CMMI.			
	Final Builder, IBM WBI (WebSphere Business Integration), MS ASP .Net 2. , MS Commerce Server (MCS) 2007, MS Project Professional 2003, NUnit, Réseau sans fil, SAP FI/CO, SAP Sales and Distribution, SAP Warehouse Management (WM)			
Référence	Monsieur Denis Beauregard	Téléphone	514 723-7646	
Client	Cirque du Soleil			24
Mandat	Entretien et évolution applicative - Cirque du Soleil			
Période	De avril 2006 à mars 2013	Envergure globale	40 000	jours-personnes
		Envergure CGI	40 000	jours-personnes
Fonction	Directrice de projet	Efforts	25	mois
	Mandataire		25	mois
Description sommaire du mandat	Le 6 avril 2006, CGI a annoncé la signature d'un contrat d'impartition en technologies de l'information de dix (10) ans d'une valeur de 130 M\$ avec le Cirque du Soleil. Les systèmes inclus dans l'entente ont touché plusieurs domaines d'affaires de l'entreprise comme la gestion du contenu créatif (ex. : spectacles), le bureau du président et les services corporatifs (ex. : Direction des finances). À cet effet, CGI a reçu le mandat de faire évoluer la prestation électronique de services permettant la vente en ligne des billets de spectacles sur le site Web de l'entreprise et les applications, dont certaines sont disponibles partout dans le monde en passant par le Web 2.0. Développés dans des environnements très variés (client-serveur, Web, etc.), les systèmes utilisent des langages de programmation ou des technologies tels qu'Access, Excel, FileMaker, ASP, COM, VB, .Net, SQL Server, Oracle, Biztalk, CRM, WordPress, SharePoint, etc. Au total, plus de 150 applications sont couvertes par l'entente. Les services d'entretien et d'évolution sont soumis aux processus de gestion appliqués par CGI. Le modèle de livraison de services couvert par l'entente utilise principalement le Centre de développement à distance de l'unité d'affaires de CGI à Québec. Les membres du groupe de Québec, environ vingt-cinq personnes et quelques membres du groupe de Montréal, sont répartis dans des équipes répondant aux besoins d'affaires spécifiques du Cirque du Soleil. Ces applications s'avèrent critiques pour le bon déroulement des opérations du client. Dans le cadre de ce très grand projet d'impartition, le volet TI (technologie) est entièrement couvert			

24

Description de l'intervention	par CGI qui en a l'exclusivité quant à son évolution et son opération. Dans le cadre de son intervention, à titre de directrice de projet et de mandataire, madame Théberge a été responsable de la gestion du portefeuille de projet (T3) de l'équipe non SAP. Plus particulièrement, son intervention visait à : - entretenir un contact constant avec les responsables de CGI et du Cirque afin de s'assurer de la livraison de tous les dossiers d'affaires, des propositions et des projets sous la responsabilité de l'équipe CGI non SAP; - s'assurer de la qualité de l'intervention de CGI; - réaliser un suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet); - analyser les problématiques soulevées; - planifier la gestion du risque, la résolution du risque et la surveillance du risque, des bénéfices, des coûts et des écarts; - assigner et soutenir les gestionnaires de projet en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI, certifié ISO 9001 et CMMI; - soumettre des recommandations et des justifications auprès des représentants de CGI et du client; - assurer la gestion des coûts du portefeuille de projets non SAP (moyenne de 6 7 projets en simultané pour une moyenne d'efforts de 3000 jours annuellement); - réviser l'ensemble des estimés fournis au client dans toutes les plateformes visées (développement .NET, WBI, Sharepoint, Biztalk, MS Dynamics, WordPress, etc.); - assurer le suivi de différentes initiatives pour l'évolution de plateformes comme WordPress vers des versions mobiles (projet mise à niveau architecture WordPress, refonte Nouvelles E press, Infacto mobile); - participer à la réalisation du plan annuel TI déposé par CGI au client; - participer au programme d'évolution de l'infrastructure technologique (PEIT); - participer au programme de Révision du Portefeuille Applicatif (PRPS). Voici une liste non exhaustive de plusieurs projets dans lesquels madame Théberge est intervenue : Biztalk 2010 : - Casting; - WebTMA. CRM Dynamics 4.0 ou 2011 : - Architecture CRM Phase I; - Données bancaires; - Fly'in; - Lodging; - Vegas; - Vendors & Contracts. Infrastructure technologique : - Migration Windows XP; - Consolidation des serveurs; - E tranet.

Contexte de l'intervention	Sharepoint 2010 Architecture détaillée SharePoint; Mise en place de l'infrastructure Sharepoint 2010; Mise à niveau de l'infrastructure Sharepoint 2010.				
	WBI Planification costume.				
	Wordpress (Gestion de contenu): Architecture WordPress; Globe; Nouvelles E .				
	CSS, IBM WBI (WebSphere Business Integration), JavaScript, LDAP, Macromedia Flash, Méthodologie Agile Scrum, Méthodologie Peritus, MS .Net Framework 3. , MS Biztalk Server 2006, MS Biztalk Server 2010, MS Dynamics CRM 4. , MS E cel, MS Internet Information Server (IIS) 6, MS Internet Information Server (IIS) 7, MS Office, MS Project Professional 2003, MS SharePoint 2010, MS SQL Server 2005, MS SQL Server 2008, MS SQL Server Integration Services (SSIS) 2008, MS Team Foundation Server (TFS) 2008, MS Visual Basic, MS Visual Basic .Net, PHP, Salesforce, Web, WebTMA, WordPress				
	Référence	Monsieur Gilbert Vézina	Téléphone	1 514 723-7646	Poste
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec				23
Mandat	Responsabilités de gestion				
Période	De juin 2005 à mai 2013				
Fonction	Directrice services-conseils	Efforts	10 mois		
	Directrice-conseil		0 mois		
Description sommaire du mandat	Au sein d'une vice-présidence, le gestionnaire se voit confier diverses responsabilités visant à concrétiser le plan d'affaires de l'unité d'affaires de CGI à Québec. Développement des affaires : - élaborer, présenter et mettre en œuvre de plans d'affaires stratégiques visant l'obtention de projets majeurs de la grande région de Québec; - organiser et participer à des rencontres « VIP » auprès de notre clientèle; - faire le suivi des principaux responsables clients établis dans la vice-présidence. Gestion des ressources humaines : - être responsable d'un certain nombre de ressources (suivi et évolution du membre); - participer au recrutement et à l'embauche de nouveaux professionnels;				

Description de l'intervention	effectuer le suivi de l'affectation de ses ressources; faire le suivi administratif de ses ressources. Propositions : prendre en charge, coordonner et participer à la conception et à la réalisation de propositions; analyser des documents d'appels d'offres; planifier des interventions de CGI et de ses partenaires; rédiger des ententes de partenariat; faire l'ordonnancement des travaux et identifier des ressources nécessaires; simuler des scénarios et des stratégies de prix (démarrage du projet jusqu'à la mise en œuvre du projet et son exploitation); identifier les principaux enjeux, des facteurs de succès et de la démarche de réalisation. Mandats : être responsable de la relation contractuelle avec le client; voir à la gestion du projet de concert avec le chargé de projet; être responsable de répondre aux besoins du mandat; prendre les actions nécessaires pour livrer la rentabilité prévue, et ce, tout en livrant les services attendus par le client. Madame Théberge occupe depuis 2005 un rôle de gestion au sein de l'unité d'affaires de Québec. Plus particulièrement, elle a occupé les rôles de : développeur d'affaires pour le centre de services à distance de Québec, où elle est en charge d'un ensemble de clientèles dans les domaines de l'impartition, de la défense, du Web ou autres; membre de l'équipe de gestion de services de l'unité d'affaires de Québec qui vise la promotion de l'offre d'impartition de CGI au sein de la clientèle locale; mandataire pour plusieurs grands projets dans le centre à distance, présentant des envergures monétaires de plusieurs millions annuellement; responsable d'un directorat comportant 10 ressources. En plus de ses fonctions de gestion mentionnée ci haut, madame Théberge s'est également vu confier la responsabilité du centre d'expertise en gestion de contenu et de la collaboration (GCC) de juin 2012 à mai 2013. Dans le cadre de cette fonction, elle a réalisé les activités suivantes : soutenir les différentes équipes de développement d'affaires pour la vente de solutions web et mobile, incluant la gestion de contenu; soutenir les membres qui participent aux différentes activités afin de développer leurs connaissances; assurer le lien avec les partenaires (fabricants ou autres); planifier les besoins de l'unité d'affaires pour répondre aux demandes des différentes équipes.
Référence	Monsieur Claude Marcoux Téléphone 418 623-0101

Client	CGI CSB			
Mandat	Entretien et évolution de systèmes			
Période	De février 2005 à novembre 2006	Envergure globale	16 500	jours personnes
		Envergure CGI	16 500	jours personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	18	mois
Description sommaire du mandat	CGI - Services à BCE (CSB) est une unité d'affaires dont le rôle consiste à fournir des services en technologies de l'information (TI) à BCE. Elle comptait sur le savoir-faire de plus de 2000 membres, tout en offrant le service de gestion déléguée à 1000 membres dans les autres unités d'affaires de la compagnie. Ce fut en novembre 2004 que l'unité d'affaires de Québec a annoncé la signature d'un contrat de sous-traitance de trois (3) ans avec l'unité d'affaires CSB. Les services visés sont ceux de niveau 2 (maintenance d'applications) ainsi que de niveau 3 (développement applicatif) sur un total de 48 applications soutenant le réseau de téléphonie. Ce portfolio applicatif varié se composait de trois principales plateformes (Windows, Unix et centrale) et de plus de 40 différents langages de programmation. Les services d'entretien (T2) ont pour principal objectif l'atteinte des niveaux de services établis (SLA) ainsi que la réalisation de projets respectant les méthodologies du client (Concert et eXcite). Pour ce faire, l'approche Péritus a été utilisée et le modèle de livraison de services couverts par l'entente a utilisé principalement le centre de développement à distance de l'unité d'affaires de CGI à Québec. Les Services d'évolution (T3) visent principalement la réalisation de projets de développement logiciel qui touchent les applications visées dans l'entente. Sous la responsabilité d'une équipe d'architectes et de chargés de projet, des travaux, couvrant l'ensemble des étapes du cycle de développement logiciel, ont été réalisés. La méthodologie Concert a été utilisée combinée à l'utilisation d'approches agiles comme Scrum ou eXcite. L'environnement de travail incluait Microsoft (.Net et Biztalk), le CRM Siebel et des outils de la plateforme centrale (Cobol, ██████████ JCL et TSO).			
Description de l'intervention	Madame Théberge a agi à titre de chargée de projet sur ce mandat d'impartition d'envergure. Aidée de trois (3) chefs d'équipe et d'un groupe d'architectes et de chargés de projets, elle a coordonné l'ensemble des activités de maintenance et de développement reliées aux 48 applications supportées. Elle est également responsable de l'établissement du budget et de son suivi. Ainsi, elle a vu à ce que les niveaux de services soient rencontrés pour chacun des volets couverts par l'entente. De plus, elle a contribué à l'identification et la mise en place d'indicateurs de gestion mensuels qui mesurent l'atteinte d'objectifs spécifiques dans les équipes. Elle a effectué un suivi spécifique de la résolution des problèmes et des initiatives pour appliquer des actions correctives et préventives aux applications. Elle préconise l'application rigoureuse de l'approche Péritus pour mener à bien cette réalisation. Du côté des projets de développement, madame Théberge a agi à titre de mandataire et s'est assurée de la préparation des estimés, de la mise en place des équipes de projet et de la livraison dans le			

Contexte de l'intervention	respect des attentes des clients. MS Project 2000, [REDACTED] AR System		
Référence	Monsieur Donato Gabriele	Téléphone	514 415-3719
Client	CGI CSB		
Mandat	Transition T2/T3		
Période	De novembre 2004 à mars 2005	Envergure globale	805 jours-personnes
		Envergure CGI	805 jours-personnes
Fonction	Analyste en processus	Efforts	0,5 mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		3,5 mois
Description sommaire du mandat	CGI Services à BCE (CSB) est une unité d'affaires dont le rôle consiste à fournir des services en technologies de l'information (TI) à BCE. Elle a pour mandat d'aider les entreprises de la famille BCE à faire face à la concurrence au moyen de services efficaces et innovateurs en TI. À cette fin, elle compte sur le savoir faire de plus de 2000 membres, tout en impartissant du travail à environ 1000 membres dans les autres unités d'affaires de la compagnie. Ce fut en novembre 2004 que CGI à Québec a annoncé la signature d'un contrat de sous traitance de trois (3) ans avec l'unité d'affaires CSB. Les services visés ont été ceux de niveau 2 (maintenance d'applications) ainsi que de niveau 3 (développement applicatif) sur un total de 48 applications. Ce portfolio applicatif varié s'est composé de trois principales plateformes (Windows, Unix et central) et plus de 40 différents langages de programmation. Un projet a donc été entrepris afin de réaliser la transition harmonieuse de services offerts par les équipes de Montréal ou Toronto vers Québec. Pour mener à bien ce transfert tout en maintenant un niveau de qualité, la transition a été découpée en phases visant le transfert de connaissances et le déménagement du matériel requis pour créer l'équipe de Québec, tout en mettant en place les mécanismes de gestion requis par l'entente. Le transfert de connaissances a été réalisé selon un mode donneur receveur où les ressources de Québec occupaient le rôle de receveurs pour une période variant de 3 à 7 semaines. Le principal bien livrable de ces activités était constitué d'un dossier qui documente les volets données, système et fonctionnel de chaque application. Au total, 21 personnes ont réalisé ces activités pour ramener progressivement à Québec l'entretien des 48 applications.		
Description de l'intervention	Madame Théberge a oeuvré comme chargée de projet de la transition applicative. Elle a planifié les activités de transition qui couvraient l'ensemble des systèmes, aidée de deux (2) chefs d'équipe. Elle a également assuré la mise en place de l'infrastructure matérielle et informatique à Québec (parc informatique) ainsi que de tous les processus organisationnels et les outils requis (approche Peritus).		
Contexte de l'intervention	MS Project 2000		

21

Référence	Monsieur Donato Gabriele	Téléphone	514 415-3719
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec	20	
Mandat	Implantation de la norme CMMI		
Période	De novembre 2004 à décembre 2006	Envergure globale	700 jours-personnes
		Envergure CGI	700 jours-personnes
Fonction	Analyste en processus	Efforts	0 mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		2 mois
Description sommaire du mandat	L'unité d'affaires de CGI à Québec a entamé une démarche afin d'obtenir la certification de niveau 3 de la norme CMMI (Capability Maturity Model Integration). La portée initiale visait le Centre de développement à distance de CGI à Québec qui dessert plusieurs clients au Canada et aux États-Unis. Le CMMI est un ensemble des meilleures pratiques dans le domaine du développement logiciel, de la gestion de projet et des mécanismes de soutien organisationnel produits par le SEI (Software Engineering Institute). Le projet a débuté par la réalisation d'une analyse d'écart qui a mené à l'identification du périmètre de certification ainsi que sa portée. La méthode d'implantation ainsi que de gestion du changement a utilisé les concepts Agile comme le découpage en multiples livraisons à des équipes formées par les membres des projets visés. Chacune de ses équipes a défini et mis en pratique une portion du référentiel au moyen de pilotes. Par la suite, ils ont préparé et diffusé la formation à leurs collègues, en s'appuyant sur les meilleures pratiques en pédagogie.		
Description de l'intervention	Madame Thériberge a oeuvré à titre de chargée de projet pendant les huit (8) premiers mois de cette initiative et par la suite à titre de conseillère senior en appui à la nouvelle chargée de projet. Pendant la phase d'analyse d'écart, elle a coordonné le travail de comparaison des processus existants comparé aux exigences CMMI et a agi à titre de conseillère senior pour orienter les analyses et les ateliers. Elle a préparé et présenté les documents exécutifs permettant à la direction de CGI de prendre une décision en regard d'une certification. Pendant la phase de définition et de déploiement des pilotes, madame Thériberge a coordonné le travail des trois (3) équipes de travail locales et a assuré la liaison avec les autres unités d'affaires de CGI. Elle a également agi à titre de spécialiste en processus et a orienté les ateliers de travail en supportant les équipes dans les pilotes. De plus, madame Thériberge a agi à titre de responsable de l'assurance qualité du matériel de formation et a supporté les membres des équipes pendant la tenue des formations.		
Contexte de l'intervention	Méthodes Agiles de développement, Méthodologie CMMI, Méthodologie Concert		
Référence	Monsieur Éric Lebel	Téléphone	418 623-0101

Client	Bombardier Aéronautique		
Mandat	Entretien et évolution de plusieurs groupes d'applications utilisées par BA		
Période	De août 2004 à octobre 2004	Envergure globale	157 903 jours personnes
		Envergure CGI	157 903 jours personnes
Fonction	Analyste en processus	Efforts	1 mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		2 mois
Description sommaire du mandat	Le 14 juillet 2003, CGI annonça la signature d'un contrat d'impartition en technologies de l'information (TI) de sept (7) ans avec Bombardier Aéronautique. Cette entente initiale fût renouvelée à l'été 2010, et ce, pour une période de cinq (5) ans. Toutefois, une nouvelle entente basée sur le modèle OSAS a été ratifiée le 5 novembre 2013 pour se terminer à la fin d'octobre 2015. Parmi tous les nombreux volets impartis, CGI a été chargée, de l'entretien et de l'évolution de près de 1000 applications. Ce portfolio applicatif étant diversifié plusieurs plateformes et langages sont en cause. Comme les systèmes sont le plus souvent distribués et importants pour la mission de l'entreprise, ceci apporte une complexité accrue. Les différents systèmes en cause touchent les domaines d'affaires suivants : gestion des avions régionaux, opérations, gestion des ressources humaines, gestion des ressources financières, ingénierie et intranet d'entreprise. Les services d'entretien (63 % de l'entente) et d'évolution (37 % de l'enveloppe) ont été soumis aux processus de gestion certifiés ISO 9001 et CMMI niveau 3 appliqués par CGI. Notons également, l'utilisation de l'approche Pêritus qui est basée sur les principes de la méthode Agile pour assurer l'atteinte des niveaux de service établis (SLA). Les meilleures pratiques ITIL sont utilisées notamment pour le volet gestion des incidents et des problèmes. Précisons également que ce projet requiert notamment de l'expertise portant sur Cobol, .Net, Notes, Java, Oracle 10g, Unix, [REDACTED] la suite Office et WebSphere. Le modèle de livraison de services couverts par l'entente a eu recours principalement aux services du Centre de développement à distance de l'unité d'affaires de CGI à Québec. Les membres de Québec, soit environ 50 personnes au plus fort du projet, étaient alors répartis dans six équipes répondant aux besoins d'affaires spécifiques des différentes divisions de Bombardier aéronautique. Lors de ce mandat, l'équipe a favorisé l'emploi des méthodologies Agiles applicables (Scrum, Poker planning, pair programming, AT DD, etc.) pour la livraison de ses services. Ainsi, à titre d'exemple, on utilise des rencontres journalières comme préconisée par l'approche Pêritus et par les méthodes Agiles.		
Description de l'intervention	À la suite de la mise en place de l'équipe de Québec, madame Théberge s'est vu confier la responsabilité de la mise en place du bureau de projet et de contribuer aux choix des méthodologies de développement applicatif. À ce titre, elle a assumé la responsabilité des fonctions de livraison de tous les projets de l'équipe Bombardier à Québec, de l'estimation des projets, de la gestion du risque, de la gestion de projet, de la maintenance, de la méthodologie et des processus de développement. Madame Théberge a surtout agi à titre de coach et de coordonnatrice auprès des différentes équipes (Web et Lotus Notes, Oracle, Mainframe). S'impliquant dans la réalisation de tous les estimés de projet,		

Contexte de l'intervention	madame Théberge s'est assurée de leur conformité aux orientations architecturales ainsi que leur respect des méthodologies. Lors du démarrage des projets, elle s'est assurée de mettre sur pied des équipes et les mécanismes de suivi établis qui permettent d'atteindre les objectifs de chaque projet. MS Project, Peritus			
Référence	Monsieur John Ciaralli, Bombardier aéronautique Montréal	Téléphone	514 855-5001	Poste 50903
Client	Bombardier Aéronautique			18
Mandat	Transition T2			
Période	De septembre 2003 à juillet 2004	Envergure globale	2 200	jours-personnes
		Envergure CGI	2 200	jours-personnes
Fonction	Analyste en processus	Efforts	2	mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		8,75	mois
Description sommaire du mandat	Le 14 juillet 2003, CGI a annoncé la signature d'un contrat d'impartition en technologies de l'information (TI) de sept (7) ans, d'une valeur de 210 M\$ canadiens, avec Bombardier aéronautique (BA). Parmi tous les volets impartis, CGI était chargée, entre autres, de l'entretien et de l'évolution de plusieurs groupes d'applications utilisés par BA. Les systèmes, inclus dans l'entente, touchaient plusieurs domaines d'affaires de l'entreprise comme la gestion des avions régionaux, les opérations, la gestion des ressources humaines, la gestion des ressources financières, l'ingénierie et l'intranet d'entreprise. Développés dans des environnements très variés (Central, mini, client-serveur ou Web), les systèmes utilisent des langages de programmation comme Cobol, PowerHouse, PowerBuilder, Oracle, Lotus Notes, VB, Access, etc. La méthodologie utilisée était basée sur les principes Agile. Au total, plus de mille applications étaient couvertes par l'entente. Les services d'entretien (70 % de l'entente) et d'évolution (30 % de l'enveloppe) étaient soumis aux processus de gestion certifiés ISO 9001 appliqués par CGI. Le modèle de livraison de services couverts par l'entente prévoyait l'utilisation du Centre de développement à distance de l'unité d'affaires de CGI à Québec comme emplacement principal de la majorité des équipes de maintenance (51 ressources au total). Un projet a donc été entrepris afin de réaliser la transition harmonieuse de services offerts par les équipes de Montréal ou de Toronto vers Québec. Pour mener à bien ce transfert tout en maintenant un niveau de qualité, la transition a été découpée en phases visant le transfert de connaissances et le déménagement du matériel requis pour créer l'équipe de Québec, tout en mettant en place les mécanismes de gestion requis par l'entente. Le transfert de connaissances a été réalisé selon un mode « donneur-receveur » où les ressources de Québec ont occupé le rôle de receveur pour une période variant de 1 à 3 mois. Le principal bien livrable de ces activités a été constitué d'un dossier qui a documenté les volets données, système et fonctionnels et chaque application. Au total, près de 40 personnes ont réalisé ces activités pour			

Description de l'intervention	ramener progressivement à Québec l'entretien de près de 960 applications.		
	Madame Théberge a oeuvré comme chargée de projet de la transition applicative visant la mise sur pied d'une nouvelle équipe d'entretien et d'évolution applicative à Québec. Elle a planifié les activités de transition qui couvraient l'ensemble des 960 applications visées, aidée de quatre (4) chefs d'équipe. C'est une équipe de plus de 40 personnes de Québec qui a travaillé avec autant de collègues à Toronto et Montréal pour transférer les activités. En plus de la gestion de la transition, madame Théberge a assuré la mise en place de l'infrastructure matérielle et informatique requise pour les besoins de l'équipe (parc informatique, accès VPN, création des comptes requis) en travaillant de pair avec les équipes responsables de la transition de l'infrastructure à CGI. Elle a également participé à l'élaboration ou la révision des mécanismes et processus opérationnels cible (ITIL) afin de les implanter au sein des activités de l'équipe de Québec. Ceux-ci couvraient la gestion des incidents, des problèmes, des requêtes, des projets et des indicateurs de service. De plus, elle a créé et géré les politiques de voyage et oeuvré à titre de liaison entre les groupes de Montréal, Toronto et Québec.		
Contexte de l'intervention	MS Project, Peritus		
Référence	Monsieur Robert Proulx, v-p. Processus d'affaires et CIO	Téléphone	514 855-5000
Client	Ministère de la Défense nationale (MDN)		17
Mandat	ODB Data Services Development		
Période	De juin 2002 à juillet 2003	Envergure globale	2 000 jours-personnes
		Envergure CGI	2 000 jours-personnes
Fonction	Architecte intégratrice	Efforts	0,5 mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		5,5 mois
Description sommaire du mandat	Le projet de développement des services d'accès de données de l'ODB était un projet majeur dans l'évolution de l'architecture des systèmes des forces armées (Armée de terre). L'ODB (Operational Data Base) est une base de données construite selon la version canadienne du modèle d'échange des alliés de l'OTAN (LFDM). Ce modèle complexe regroupe toute l'information relative au déroulement des opérations et à leur suivi. Ce fut l'application OPERA, développée par CGI, qui a été la première à utiliser l'ODB avec succès et a permis à CGI de s'affirmer comme spécialiste du modèle. Or, dans la vision élargie du Ministère, l'ODB deviendra le point focal d'échange d'information pour tous les systèmes faisant partie du LFC2IS (Land Forces Command & Control information System). Afin de permettre un accès générique à l'ODB tout en y maintenant son intégrité référentielle, une couche applicative était requise. CGI fut choisie pour le développement, la maintenance et l'évolution		

Description de l'intervention	des Data Services pour lesquels les premiers consommateurs sont l'application de visualisation géoréférencée ATS (Athene Tactical System) ainsi que le logiciel d'échange IEM (Information E change Mechanism). Les travaux réalisés par CGI consistaient à : - concevoir et définir l'architecture des services d'accès, basée sur la technologie COM+; - développer les composantes de la couche d'accès aux données: sélecteur, conteneurs, classes et objets d'affaires; - développer les interfaces permettant l'échange avec les applications externes ATS et IEM; - développer un outil de gestion de la réplication; - développer un outil d'administration de système; - préparer les plans d'essais unitaires et intégrés du système; - réaliser les essais unitaires, fonctionnels et intégrés. Madame Thériberge a occupé le rôle de chargée de projet du développement de la couche de services de données. Elle a également contribué à arrimer l'architecture dans la vision globale du système de commandement et contrôle des Forces de terre. Tout en coordonnant le travail des huit ressources de l'équipe, madame Thériberge a appliqué les mécanismes de gestion de projet reconnus. Intervenant auprès des divers groupes de l'organisation cliente impliqués dans le projet (DLCSPM, DAD, ADOK), elle s'est assurée de l'atteinte des objectifs établis par le client, du respect des échéances, de l'application des mécanismes d'assurance qualité et de la gestion des ressources matérielles requises pour le projet. De plus, madame Thériberge a effectué le suivi des ressources financières impliquées et participé aux rencontres avec les utilisateurs. Ce projet étant très lié à un autre projet de développement pour lequel elle était également chargée de projet, madame Thériberge a assuré la coordination interéquipe ainsi que la gestion de travail d'un sous-traitant partenaire de CGI dans ce projet. IBM RATIONAL ROSE (UML) 98, Méthodologie RUP (Rational Unified Process), MS Excel, MS Project 2000, MS Visio, MS Word 2000, UML
Référence	Lieutenant-Colonel Jacques Hamel Téléphone (819) 997-8992
Client	Collège des Forces canadiennes
Mandat	Formation des officiers à EBB v2
Période	De janvier 2001 à avril 2001
Fonction	Formatrice Efforts 0,5 mois
Description sommaire du mandat	Le Collège des Forces canadiennes de Toronto occupe une place importante dans le perfectionnement professionnel des officiers canadiens. Au nombre des diplômés et de l'ancien personnel du Collège, on

Description de l'intervention	compte la plupart des officiers militaires haut gradés du Canada. Le Collège offre plusieurs programmes dont le cours de Commandement et d'État Major. Dans le cadre de ce programme, les officiers stagiaires sont exposés à l'utilisation du logiciel Electronic Battle Board (EBB) à titre d'outil de planification d'opération militaire et d'aide à la décision.		
	Au cours de son intervention, madame Théberge fut appelée à soutenir l'officier responsable de la formation de la composante de l'armée de terre dans la formation pratique sur le logiciel EBB. Plus précisément, madame Théberge fut appelée à présenter le logiciel aux étudiants et à développer des exercices qui ont aidé à atteindre l'objectif du cours, soit la familiarisation avec les procédures de planification administrative et les outils de vérification de l'état major au niveau corps de l'armée. L'intervention de madame Théberge s'est déroulée principalement en langue anglaise.		
Contexte de l'intervention	MS PowerPoint		
Référence	Major Bert Frandsen	Téléphone (416) 482-6800	Poste 6921

Client	Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV)			15
Mandat	Development of OPERA (EBB v3)			
Période	De juin 2000 à août 2003	Envergure globale	5 900 jours-personnes	
		Envergure CGI	5 900 jours-personnes	
Fonction	Architecte fonctionnelle	Efforts	8 mois	
	Analyste en processus		1 mois	
	Conseillère en formation		1 mois	
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		20,5 mois	
Description sommaire du mandat	L'application OPERA (Operational Planning Environment and Reference Application) est un outil sophistiqué de soutien à la planification, destiné au officiers d'état major. Incluant plusieurs fonctionnalités graphiques et calculs élaborés (mouvements routiers, soutien logistique, etc.), l'application accompagne les officiers dans la mise au point de scénarios, la production des ordres et le suivi de la situation courante. De plus, OPERA utilise le modèle de données d'échange des forces alliées de l'OTAN, ce qui en fait une pionnière en la matière dans la communauté internationale. Utilisable tant dans l'environnement des garnisons que dans les véhicules équipés par des réseau militarisés, OPERA s'est inscrite comme un système de mission pour les Forces de terre et fait partie de la fondation des Systèmes d'information de commandement et contrôle. CGI a agi comme principal intégrateur au cours du développement d'OPERA. Dans ce projet, CGI devait coordonner et planifier les travail de l'équipe de projet, élaborer l'architecture détaillée, participer à l'analyse des solutions fonctionnelles et techniques, développer tous les modules requis et faire les essais nécessaires, pour une envergure totale de 5900 jours personnes. La version 1.0 de OPERA a été livrée en juin 2002 et la version 1.2 en juillet 2003.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce projet, madame Théberge a occupé tour à tour les rôles d'architecte fonctionnelle et de chargée de projet. De juin 2000 à décembre 2000, à titre d'architecte fonctionnelle, elle fut			

Contexte de l'intervention	responsable de produire l'architecture et l'analyse du système OPERA qui devait s'adapter aux fonctions requises par la digitalisation du champ de bataille. Elle a coordonné les rencontres d'identification des besoins ainsi que la réalisation d'un prototype démontrant les fonctions de OPERA permettant le travail collaboratif. Elle fut également responsable de coordonner auprès des autres architectes l'implantation de la notation UML dans toute la documentation du système ainsi que de la méthodologie RUP auprès de l'équipe de développement. De janvier 2001 à juillet 2003, madame Théberge a par la suite coordonné le travail de l'équipe de développement et d'essais qui a compté jusqu'à 12 ressources dans la livraison de la version 1.0 (livrée en juin 2002) et de la version 1.2 (livrée en juin 2003). Tout au long de cette période, elle fut responsable d'appliquer les mécanismes de gestion de projet reconnus et s'assurer : - de l'atteinte des objectifs établis par le client; - du respect des échéances; - de l'application des mécanismes d'assurance qualité; - de la gestion des ressources matérielles et financières requises pour le projet; - de la gestion de l'équipe de travail. Madame Théberge a également coordonné les interventions des différents représentants usagers requis dans le projet (ADOK, DAD, DLCSPM). Elle a participé à plusieurs rencontres avec les utilisateurs principaux tant anglophones que francophones et fut impliquée dans la documentation des essais fonctionnels et dans la rédaction du guide d'utilisateur.		
	DOC TO HELP, IBM RATIONAL ROSE (UML), MS Office, MS Project, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows NT, UML		
Référence	Lieutenant-Colonel Jacques Hamel	Téléphone	(819) 997-8992

Client	Assurance-vie Desjardins Laurentienne (AVDL)	14	
Mandat	Formation en gestion du changement		
Période	De mai 2000 à septembre 2000		
Fonction	Formatrice	Efforts	0,5 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de la formation corporative offerte à l'ensemble du personnel de l'AVDL, CGI a eu le mandat de préparer et livrer deux ateliers sur le thème de la gestion du temps et des priorités. Ces ateliers de trois heures chacun ont été diffusés à plus de 300 employés, selon une méthode axée sur l'expérience des participants, le partage et la discussion de groupe.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce projet, madame Théberge a diffusé la formation à près d'une centaine de personnes provenant de tous les groupes d'employés de l'AVDL. Les techniques d'animation utilisées par madame Théberge ont puisé à même les expériences des participants en gestion du temps, ce qui favorise la rétention et l'appropriation des concepts.		

Client	Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV)	13	
Mandat	Exploratory work for the Electronic Battle Box (EBB - version 3)		
Période	De novembre 1999 à avril 2000	Envergure globale	330 jours personnes
		Envergure CGI	330 jours personnes
Fonction	Architecte fonctionnelle	Efforts	1,5 mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		1,5 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat avait comme objectif de développer une série d'outils de planification et d'accès à des données de doctrine militaire pour EBB. La première phase a consisté à développer des prototypes pour un gestionnaire de pertes de personnel et un outil de planification d'évacuation médicale. La deuxième phase a porté sur la réalisation d'une analyse d'impact sur la transformation du logiciel Electronic Battle Box v2 afin d'établir une stratégie de conversion globale de EBB v2 vers sa version 3. Pour ce projet, CGI a été responsable de l'ensemble du développement des prototypes et de la production du document d'analyse d'impact.		
Description de l'intervention	À titre de chargée de projet, madame Théberge a supervisé le travail de l'équipe de réalisation des prototypes et de rédaction des analyses et d'impact. Elle a participé à la rencontre avec les usagers afin de comprendre leurs processus de travail et de valider le niveau de correspondance du prototype avec leurs besoins. Également, à titre d'architecte, elle a contribué à rédiger les documents d'analyse d'impact et de stratégie de mise en œuvre. Sa contribution à cet effet a porté, plus particulièrement, sur l'identification des phases de mise en œuvre, les impacts fonctionnels en découlant ainsi que sur la faisabilité des stratégies proposées. Tous les documents ont été rédigés en langue anglaise.		
Contexte de l'intervention	MS Windows NT		
Référence	Monsieur Jean-Claude St-Jacques	Téléphone	(418) 844-4000

Client	Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV)	12	
Mandat	Développement de National Infrastructure Database (NIDB)		
Période	De mai 1999 à janvier 2000	Envergure globale	5 818 jours personnes
		Envergure CGI	5 818 jours personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	7 mois
	Formatrice		1,5 mois
Description sommaire du mandat	Les Forces armées canadiennes entreprenaient l'Opération ABACUS qui avait comme but de mettre en place un système de planification et d'exécution d'activités de soutien aux autorités provinciales et municipales. De telles opérations avaient déjà été mises en oeuvre lors des inondations au Saguenay et de la crise du verglas dans la région de Montréal. Le CRDV s'est vu confier le mandat de concevoir et de		

Description de l'intervention	livrer une base de données nationale des infrastructures ainsi qu'un ensemble d'outils de consultation et d'affichage géoréférencé visant à soutenir l'Opération ABACUS et toute autre crise nationale qui pourrait survenir dans le futur. CGI a été mandatée pour assister le CRDV dans sa tâche, en tant qu'architecte et intégratrice de système, bien positionnée, car une équipe avait déjà réalisé la première phase du projet. Le mandat comprenait la livraison d'une version production (v3) de NIDB, le déploiement de la version 2.5 dans 3 sites, la formation des usagers dans ces sites ainsi que le soutien des utilisateurs pendant l'exercice Vigilance 2000 jusqu'au déploiement de la version 3 de NIDB.		
	Madame Théberge a oeuvré à titre de chargée de projet du déploiement et de formatrice. Plus particulièrement, elle fut responsable du déploiement et support sur près de 50 postes de travail dans 13 sites canadiens, de Yellowknife à Halifax. L'envergure de la portion déploiement était de 2200 jours/personne. Cette implantation a inclus la mise en place de centre de support central à Valcartier ainsi que la coordination d'équipes de support déployées dans les sites pendant l'exercice et l'opération Abacus.		
	En tant que chargée de projet du déploiement, madame Théberge a supervisé toutes les étapes du déploiement, incluant la procurement, l'installation du matériel, la formation aux usagers, la maintenance du système, le support direct aux usagers et la mise en place d'un centre de support central. En plus de la coordination de l'équipe de support, qui est formée de plus d'une vingtaine de personnes pendant les périodes de pointe, madame Théberge a également œuvré comme formatrice auprès des usagers et formé une centaine d'usagers. Les interventions de ce projet se sont déroulées autant en anglais qu'en français.		
Contexte de l'intervention	ArcView, MS Office		
Référence	Monsieur Denis Gouin	Téléphone	(418) 844-4000
Client	Le Groupe CGI- bureau corporatif		
Mandat	Planification stratégique des TI		
Période	De novembre 1998 à avril 1999		
Fonction	Architecte de données	Efforts	1,5 mois
	Architecte d'affaires		1,5 mois
Description sommaire du mandat	Après avoir connu une période de très forte croissance, CGI a décidé en 1998 d'élaborer un plan directeur des technologies d'information pour ses systèmes internes. Il s'agissait d'abord de procéder à la suite des acquisitions et fusions d'importance que CGI venait de connaître, à une revue de l'état des TI et de leur gestion, puis d'orienter et de planifier l'évolution des systèmes afin qu'ils supportent et facilitent la croissance future de la compagnie.		
	Au moment du démarrage du projet, CGI est une compagnie d'envergure mondiale offrant une gamme complète de services en technologies de l'information ainsi que des solutions d'affaires à plus de 2 000		

11

Description de l'intervention	clients au Canada, au États Unis et dans 20 pays à travers le monde. CGI intervient principalement en intégration de systèmes et services conseils en TI, en impartition et en ingénierie des processus d'affaires. Sa clientèle se situe dans les secteurs privé comme public; elle provient de tous les secteurs économiques, notamment du secteur financier. Le personnel de CGI regroupe plus de 9 000 employés répartis dans une trentaine d'unités d'affaires. Le chiffre d'affaires annualisé s'élève à plus de 1,3 milliard \$. Le projet de plan directeur a été réalisé pour le siège social de la compagnie par une équipe de l'unité d'affaires de Québec. Les travaux ont été exécutés avec la collaboration active du personnel des différentes unités d'affaires et la participation de spécialistes internes à des analyses sur des sujets spécifiques du projet. Les travaux du projet de plan directeur ont été réalisés entre octobre 1998 et juin 1999. Ils se sont articulés à l'intérieur de trois phases principales : collecte d'information et bilan de la situation actuelle; orientations stratégiques et architectures; projets, calendrier et coûts bénéfices du plan. Madame Théberge a œuvré dans ce projet à titre d'architecte de processus et de données. Elle a participé à l'élaboration de la grille de cueillette d'information et à la coordination et l'analyse de la cueillette pour les bureaux de CGI dans l'Ouest canadien, l'Ontario et l'international. De plus, elle a contribué à la rédaction du document d'architecture des processus et d'architecture de données. Les interventions de ce projet se sont déroulées autant en anglais qu'en français.
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Visio

Client	Les Entreprises RER inc.	10
Mandat	Diagnostic général	
Période	De juin 1998 à novembre 1998	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 0,5 mois
Description sommaire du mandat	Les Entreprises RER inc. est une entreprise de services oeuvrant dans le recyclage de pièces d'autos. En plus, elle se spécialise dans l'achat et la vente d'autos accidentées, de pièces neuves, de pièces usagées, et ce, pour tous les modèles d'automobiles et de camion. Malgré sa position enviable au Québec (3e en importance), Les Entreprises RER inc. désire accroître davantage sa compétitivité et son positionnement sur les marchés. CGI s'est vu confier la responsabilité de réaliser un diagnostic général de l'organisation afin de préciser les éléments suivants : - la vision stratégique de Les Entreprises RER inc.; - les processus opérationnels et la structure organisationnelle supportant cette vision; - l'écart entre la situation actuelle et les cibles.	

Description de l'intervention	Madame Théberge a collaboré à chacune des activités à titre de conseillère en gestion.			
Client	Le Groupe CGI- bureau corporatif			9
Mandat	Équipe corporative de gestion de la qualité - représentation des coordonnateurs			
Période	De février 1998 à septembre 1998			
Fonction	Coordonnatrice	Efforts	0,5 mois	
Description sommaire du mandat	Le Groupe CGI connaît une forte croissance qui se base sur l'intégration de ses récentes acquisitions. Toutes ses nouvelles unités d'affaires requièrent l'implantation du système qualité ISO 9001, qui constitue une des forces d'intégration de l'entreprise. Ces implantations de système qualité ont impliqué la nomination de nouveaux coordonnateurs de la qualité à travers le Groupe CGI. De douze coordonnateurs en février 1998, ce nombre est passé à plus de 24 aujourd'hui qui supportent les 9 000 membres de l'entreprise. Afin de s'assurer de la prise en compte des réalités de toutes les unités d'affaires tout en maintenant une structure décentralisée, trois coordonnateurs ont été nommés pour une période d'un an afin de représenter leurs pairs auprès de la Vice-présidence Qualité. Ces représentants, en plus de valider les documents et politiques corporatives en matière de qualité, supportent l'équipe corporative dans ses audits internes et participent à la revue de direction corporative sur la qualité.			
Description de l'intervention	Madame Théberge s'est vu confier le rôle de gestionnaire de l'équipe corporative de gestion de la qualité. À ce titre, elle a agi à titre de chef auditeur lors des audits du bureau corporatif et contribué à la révision des procédures de gestion du système qualité qui s'appliquent à l'ensemble de l'entreprise (maintien du système qualité, audits interne, mesure de la satisfaction de la clientèle, suivi des non-conformités, suivi des actions correctives/préventives, techniques statistiques).			
Client	Groupe CGI - Corporatif			8
Mandat	Architecture-cible d'une unité d'affaires du Groupe CGI			
Période	De décembre 1997 à mai 1998			
Fonction	Architecte d'entreprise	Efforts	3,5 mois	
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		0,5 mois	
Description sommaire du mandat	CGI est la plus importante entreprise indépendante de services conseils en technologies de l'information à propriété canadienne. Elle offre la gamme complète de services en technologies de l'information ainsi que des solutions d'affaires à plus de deu mille (2 000) clients en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde.			
	Au cours des années 1996 et 1997, CGI a vécu une croissance très importante de toutes ses succursales. Pour soutenir cette croissance, chacune d'entre elles s'est dotée de divers systèmes d'information qui			

Description de l'intervention	supportent leurs processus d'affaires. L'unité d'affaires de Québec n'a pas fait exception à la règle. L'intervention que madame Théberge s'est vu confier la responsabilité de produire un modèle global des données utilisées par une unité d'affaires de services conseils. Madame Théberge a produit un modèle présentant les données traitées dans une unité d'affaires ainsi que les systèmes nécessaires pour supporter les besoins en information. De plus, madame Théberge a procédé à l'élaboration d'orientations stratégiques d'affaires qui seront la base de l'intégration future des systèmes au processus d'affaires.	
Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)	7
Mandat	RAP - Régime d'assurance parentale (conception administrative)	
Période	De juillet 1997 à août 1997	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	L'entrée en vigueur d'un nouveau régime d'assurance parentale dont le projet de loi a été déposé au cours de la session parlementaire de l'automne 1997 qui vise à soutenir les parents dans les soins qu'ils apportent aux nouveau-nés ou aux enfants adoptés, par l'indemnisation de congés de maternité et de congés parentaux. Il a été prévu que ce nouveau régime remplaçait le programme fédéral d'assurance-emploi en matière de congés de maternité et de congés parentaux en plus de s'autofinancer par des cotisations prélevées par le ministère du Revenu du Québec.	
Description de l'intervention	À titre de conseillère en assurance qualité, madame Théberge a participé à l'élaboration de plusieurs mécanismes d'assurance qualité pour le projet RAP. Entre autres, elle a contribué à la réalisation du plan d'assurance qualité du projet RAP ainsi que décrit les processus de validation et d'approbation des biens livrables. Elle a joué un rôle d'information et de support auprès de l'équipe du projet pour tous les aspects d'assurance qualité.	
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec	6
Mandat	Support et amélioration du système qualité interne	
Période	De juin 1997 à mai 1999	
Fonction	Conseillère en gestion Coordonnatrice	Efforts 5 mois 9,5 mois
Description sommaire du mandat	À titre de conseillère en gestion de la qualité puis de coordonnatrice de la qualité, madame Théberge a organisé et coordonné toutes les activités qualité du bureau de CGI Québec qui comptait près de 400 employés. Plus particulièrement, elle a assuré la mise à jour des procédures administratives, le suivi des actions correctives et préventives, la planification et la réalisation des audits internes, le suivi des non-conformités ainsi que les relations avec le coordonnateur qualité corporatif. Les procédures qualité de CGI touchent tous les aspects de la gestion de projet et de la gestion administrative du bureau de Québec : gestion des ressources humaines, des achats, des ententes avec les sous-traitants, du support	

	technique, de la documentation, etc.
Description de l'intervention	Madame Théberge a contribué à la réalisation de plusieurs projets internes d'amélioration de la qualité. Premièrement, elle a participé à la mise sur pied d'un cadre de gestion des ressources humaines au bureau de Québec. Également, madame Théberge a développé et diffusé sur l'intranet un sondage après ISO auprès des membres de l'entreprise dont les résultats ont amené l'implantation du concept de propriétaire partenaire de procédure. Ce principe de gestion de la qualité amène la responsabilisation des membres grâce à l'intégration de la gestion de la qualité dans leur travail. Madame Théberge a également animé des équipes d'amélioration de la qualité portant sur les mécanismes de suivi des projets et la gestion documentaire électronique. Elle a également coordonné le développement d'un tableau de bord de gestion compilant les indicateurs qualité de tous les secteurs administratifs et mené avec succès l'unité d'affaires à un audit du registraire interne. Madame Théberge a finalement coordonné la diffusion des procédures sur l'intranet de l'unité d'affaires Le rôle de coordination des activités du système qualité a doté madame Théberge de capacités d'animation d'équipes de travail multidisciplinaires portant sur plusieurs domaines d'affaires du bureau. Elle a également parfait ses aptitudes en formant tous les nouveaux membres et chargés de projet sur l'application du système qualité dans leur travail.
Contexte de l'intervention	Approche Lean, HTML, MS Office, MS Visio

Client	Centre d'études collégiales de Montmagny	5
Mandat	Enseignante	
Période	De août 1996 à mai 1997	
Fonction	Enseignante	Efforts 10 mois
Description sommaire du mandat	Employée par le Centre d'études collégiales de Montmagny (une composante du Cégep de La Pocatière), madame Théberge a travaillé à titre d'enseignante en techniques administratives, option systèmes d'information et de gestion.	
Description de l'intervention	À ce titre, elle a développé une expertise en formation, particulièrement dans les cours suivants : - Systèmes d'information administratifs; - Administration et informatisation (Word, Excel, Access, Internet); - Exportation; - Marketing; - Comptabilité financière 1; - Initiation à l'organisation de l'entreprise; - Supervision de stages en entreprise. Cette expérience a développé les capacités de vulgarisation de madame Théberge et a rehaussé son	

Contexte de l'intervention	expérience en documentation et présentation de concepts, exemples et exposés destinés à la clientèle étudiante. Madame Théberge s'est également impliquée au sein du comité technologique du centre où elle agissait à titre de spécialiste en systèmes d'information de gestion. MS Office

Client	Université de Sherbrooke, Service du personnel	4
Mandat	Évaluation du transfert des apprentissages dans une formation au traitement de texte	
Période	De mai 1996 à février 1997	
Fonction	Conseillère	Efforts 3 mois
Description sommaire du mandat	La formation en informatique occupe une place grandissante dans les budgets des entreprises québécoises. Cependant, il était essentiel de mesurer les bénéfices de ces investissements. Le mandat consistait à réaliser une étude qui avait pour but de mesurer le transfert des apprentissages suite à une formation à l'informatique utilisateur. L'objectif de cette étude était de déterminer si les notions acquises en formation étaient vraiment utilisées par les répondants, une fois de retour au travail. Ceci fut réalisé grâce à la participation de soixante-dix (70) membres du personnel qui avaient suivi une formation en traitement de texte.	
Description de l'intervention	Dans le cadre du programme M.Sc. de l'Université de Sherbrooke, madame Théberge a agi à titre de chercheuse. Madame Théberge s'est chargée de la réalisation de l'étude soit la planification (en collaboration avec les divers comités de formation), la distribution du questionnaire, l'analyse des résultats ainsi que la production d'un rapport destiné à l'amélioration du programme de perfectionnement des employés de l'Université de Sherbrooke.	
Contexte de l'intervention	MS Access 97	
Référence	Monsieur Martin Buteau	Téléphone (819) 821-8000

Client	Université de Sherbrooke, Service d'animation et d'aide financière	3
Mandat	Migration vers internet du programme de bourses spéciales	
Période	De janvier 1995 à avril 1995	
Fonction	Conseillère	Efforts 4 mois

Description sommaire du mandat	Le Service d'animation et d'aide financière de l'Université de Sherbrooke est une entité qui a pour mandat d'informer les étudiantes et étudiants sur les bourses offertes par des organismes privés ou publics, de les conseiller et les soutenir dans leurs démarches d'obtention de ces bourses destinées à promouvoir l'excellence ou à répondre à un besoin financier.
Description de l'intervention	Dans le cadre d'un stage coopératif, madame Théberge a occupé le poste de conseillère au programme de bourses. De plus, elle a été responsable d'un projet ayant pour objectif la transition du répertoire des bourses spéciales vers un répertoire accessible par Internet. Elle fut responsable de la planification du projet et de la réalisation de l'analyse préliminaire.

Client	General Motors-usine de Ste-Thérèse	2
Mandat	Assistante aux audits internes	
Période	De mai 1994 à août 1994	
Fonction	Technicienne	Efforts 4 mois
Description sommaire du mandat	L'usine automobile de General Motors située à Ste-Thérèse comptait plus de 3 500 employés qui construisaient les autos Camaro et Firebird destinées aux marchés local et international.	
Description de l'intervention	À l'emploi de l'usine, madame Théberge a e écuté des mandats de vérification interne en collaboration avec le vérificateur interne. Ce mandat l'a amenée à effectuer la vérification de plusieurs processus administratifs (facturation, gestion des ressources humaines, gestion de l'inventaire, etc.) et la vérification des ordinateurs personnels de l'usine. De plus, madame Théberge s'est familiarisée avec le traitement informatisé des comptes payables au cours de cette période.	
Contexte de l'intervention	MS Office	

Client	General Motors - usine de Ste-Thérèse	1
Mandat	Support de l'analyste financière - groupe d'assemblage	
Période	De septembre 1993 à décembre 1993	
Fonction	Analyste financière	Efforts 4 mois
Description sommaire du mandat	L'usine automobile de General Motors située à Ste-Thérèse comptait plus de 3 500 employés qui construisaient les autos Camaro et Firebird destinées aux marchés local et international.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de cet emploi pour General Motors, madame Théberge a occupé le poste d'analyste financière pour le groupe d'assemblage (châssis et garniture). À ce titre, elle devait s'assurer que le	

Contexte de l'intervention	budget alloué au groupe d'assemblage était respecté. Cet objectif était atteint par la réalisation d'études des dépenses hebdomadaires de main d'oeuvre, de matériel et de rebuts. Madame Théberge fut appelée à produire des rapports ciblant les dépenses critiques et élaborant des solutions spécifiques. MS Excel

Curriculum vitae du team lead de relève en gestion du changement (SP.4)

Nom et prénom du « team leads » proposés en relèvepour SP.4
Duval, Marie-Hélène
Neitthofer, Patricia

Marie-Hélène Duval

**Conseillère principale
38 ans d'expérience**

Diplôme(s)	Maîtrise administration des affaires Université Laval 1987 Baccalauréat sciences de la santé Université Laval 1976
Profil professionnel	Madame Duval détient un baccalauréat en sciences de la santé et une maîtrise en administration des affaires (option management) de l'Université Laval. Elle compte plusieurs années d'expérience diversifiée dans différents domaines d'activités reliés à la gestion des ressources humaines, financières et en technologies de l'information. Ces expériences lui confèrent des habiletés reconnues en transformation organisationnelle, dont l'architecture des processus, l'organisation du travail ainsi que la gestion du changement. Au cours des dernières années, madame Duval est intervenue dans des projets d'envergure dans le domaine gouvernemental. Mentionnons particulièrement, le projet « Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) », où elle est intervenue à deux reprises, soit à titre de chargée d'implantation auprès de sept ministères et organismes. Précédemment, elle a agi, à titre de conseillère en transformation organisationnelle auprès de l'ensemble de l'appareil gouvernemental québécois. De 1976 à 1990, sa pratique se situait davantage dans le secteur de la santé et des services sociaux à titre de gestionnaire et de conseillère en gestion et formation. Par la suite, de 1990 à 1998, elle est intervenue à titre de conseillère senior dans le domaine du conseil en gestion, notamment en développement organisationnel, révision de processus d'affaires et organisation du travail. Avant de se joindre à l'équipe de CGI précédemment AGTI, elle occupait le poste de vice-présidente corporative aux ressources humaines au sein d'une entreprise d'envergure (600 employés) du secteur des technologies de l'information. Lors de cette fonction, madame Duval a assuré la coordination de l'implantation du module SAP - RH au sein de toutes les succursales de l'entreprise.
Fonction(s)	Vice-président Directeur Chargé de projet (devp, techno, conseil) Architecte en organisation du travail Conseiller en gestion Conseiller en gestion du changement Conseiller en formation Conseiller en organisation du travail Chef d'équipe Coordonnateur Conseiller en gestion des ressources humaines Conseiller en développement organisationnel
www.cgi.com	Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires

Sommaire des réalisations

Marie-Hélène Duval

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) Depuis décembre 2015	Gouvernance en gestion RH 18 000 j-p	Conseillère en gestion du changement	2,25 mois	37
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) juin 2014 à novembre 2015	Services professionnels d'appoint du projet SGR3 (dotation en ligne) 18 000 j p	Conseillère en gestion du changement	17,75 mois	36
Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) mars 2014 à mai 2014	Soutien à la STORI 2 250 j-p	Conseillère en développement organisationnel	2 mois	35
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) novembre 2012 à janvier 2014	Accompagnement en transformation organisationnelle 10 000 j p	Conseillère en organisation du travail Chargée de projet (devp, techno, conseil)	4,5 mois 10 mois	34
Le Protecteur du citoyen mai 2012 à octobre 2012	Refonte du système de gestion de dossier 250 j-p	Architecte en organisation du travail	4,75 mois	33
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) septembre 2011 à mai 2012	Agrit@xe - Programme de crédit de taxes foncières agricoles 18 000 j-p	Conseillère en gestion du changement Architecte en organisation du travail	6 mois 2,25 mois	32
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) février 2011 à septembre 2011	Analyse préliminaire PCTFA - Organisation du travail et refonte systémique 18 000 j-p	Conseillère en gestion du changement Architecte en organisation du travail	3,5 mois 3,25 mois	31
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) juin 2009 à janvier 2011	Implantation de SGR 2 pour SAGIR 25 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	19,25 mois	30
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) février 2009 à mars 2009	Soutien au Dossier de santé du Québec 11 754 j-p	Architecte en organisation du travail	0,75 mois	29
Ministère des Transports du Québec (MTQ) septembre 2008 à février 2009	Projet pilote des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges 5 000 j-p	Architecte en organisation du travail	4,5 mois	28
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) avril 2006 à octobre 2008	SGR1/Implantation SAGIR 60 000 j-p	Conseillère en gestion du changement Chargée de projet (devp, techno, conseil)	10 mois 20 mois	27
Régie des rentes du Québec (RRQ) mars 2002 à avril 2006	Projet « Renouvellement de la prestation de services » 25 000 j-p	Conseillère en gestion du changement Architecte en organisation du travail	23 mois 23 mois	26
Ministère de la Culture et des Communications (MCC) décembre 2005 à mars 2006	Accompagnement pour la mise en œuvre d'un Service d'assistance 50 j-p	Conseillère en organisation du travail	2,5 mois	25

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) janvier 2002 à mars 2002	Projet d'amélioration des processus opérationnels à la Direction du financement et du contrôle	Conseillère en organisation du travail	1 mois	24
Régie des rentes du Québec (RRQ) décembre 2001 à janvier 2002	Étude sur les engagements de délais de réponse à la correspondance pour la Déclaration de services aux citoyens	Conseillère en organisation du travail	2 mois	23
Commission des normes du travail (CNT) octobre 2001 à décembre 2001	Mise à niveau de la solution d'affaires GIRES de la CNT	Conseillère en gestion du changement	1 mois	22
Conseil des Arts et des Lettres du Québec octobre 2001	Accompagnement dans le processus de recrutement visant à combler le poste de coordonnateur(trice) du secteur informatique	Conseillère en gestion des ressources humaines	0,75 mois	21
Technologies Multipartn'r (TMI) juin 1998 à octobre 2001	Vice-présidente corporative aux ressources humaines	Vice-présidente	40 mois	20
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) janvier 1998 à juin 1998	Mise en place des processus révisés en gestion des changements et des problèmes en technologies de l'information	Conseillère en organisation du travail	5 mois	19
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (MES) novembre 1997 à décembre 1997	Support à la Direction, service aux utilisateurs et sécurité informatique	Conseillère en gestion	1 mois	18
Ministère de la Justice (MJQ) septembre 1997 à octobre 1997	Révision des processus opérationnels dans le cadre de l'implantation d'un nouvel outil de gestion documentaire	Conseillère en organisation du travail	1 mois	17
Bell Canada Ressources internationales août 1997 à septembre 1997	Révision des opérations reliées à la sélection et à l'affectation des ressources de Bell Canada	Conseillère en gestion des ressources humaines	2 mois	16
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) juin 1997 à juillet 1997	Réorganisation du Service de gestion de l'environnement	Conseillère en organisation du travail	1 mois	15
Conférence des régies régionales de la santé et des services sociaux (CRSSS) mars 1997 à mai 1997	Analyse préliminaire du Système d'information de gestion des ressources humaines (SIGRH)	Conseillère en gestion des ressources humaines	2 mois	14
Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ) juillet 1996 à février 1997	Implantation de la communication interactive avec les pharmacies pour l'administration du programme d'assurance-médicaments	Conseillère en organisation du travail Conseillère en gestion du changement	3,5 mois 3,5 mois	13
Ministère des Transports du Québec (MTQ) mars 1996 à juin 1996	Mise en œuvre de la solution globale de planification et suivi des investissements et de la rentabilité en ressources informationnelles	Conseillère en gestion	3 mois	12

Sommaire des réalisations

Marie-Hélène Duval

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Régie régionale de la santé et des services sociaux du Bas St Laurent janvier 1996 à mars 1996	Systématisation des processus clientèles de 16 Centres Jeunesse dans le cadre de la phase 1 provinciale du plan directeur	Conseillère en gestion	2 mois	11
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) octobre 1994 à décembre 1995	Biens livrables reliés à l'étude de faisabilité pour l'outil de planification et de suivi des plans d'intervention en réadaptation 280 j p	Conseillère en gestion	14 mois	10
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) mai 1993 à septembre 1994	Suivi de l'implantation du nouveau processus de gestion de la réadaptation et rédaction de la documentation opérationnelle 320 j p	Conseillère en gestion	16 mois	9
Université du Québec (Télé-Université) février 1993 à avril 1993	Évaluation des services offerts par la Direction des communications de la Télé-Université	Conseillère en gestion	3 mois	8
Hydro-Québec - Service de répartition Est novembre 1992 à janvier 1993	Processus opérationnels requis pour la remise des documents à temps lors de la réalisation de projet	Conseillère en organisation du travail	2 mois	7
Commission de la Santé et de la Sécurité du travail (CSST) juin 1992 à novembre 1992	Calendrier de conservation des documents informatiques	Conseillère en gestion	5 mois	6
Commission des normes du travail (CNT) novembre 1991 à avril 1992	Développement d'un Système d'information pour Dirigeants SID - volet organisationnel	Conseillère en organisation du travail	5 mois	5
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) mai 1991 à octobre 1991	Définition des besoins, validation de l'analyse préliminaire et fonctionnelle et révision des procédures administratives	Conseillère en organisation du travail	5 mois	4
Télé-Université octobre 1990 à décembre 1990	Conseillère en formation	Conseillère en formation	2 mois	3
GIFRIC International (ACDI) janvier 1990 à avril 1991	Conseillère en organisation administrative et en gestion	Conseillère en gestion	12 mois	2
Réseau de la santé et des services sociaux janvier 1976 à janvier 1990	Directrice administrative, Coordinatrice clinique, Chef d'équipe, Conseillère en gestion et procédés administratifs, Conseillère en formation 3 360 j-p	Chef d'équipe Conseillère en gestion Conseillère en formation Directrice Coordinatrice	12 mois 60 mois 60 mois 24 mois 12 mois	1

Client	Secrétariat du Conseil du trésor (SCT)	37	
Mandat	Gouvernance en gestion RH		
Période	Depuis décembre 2015	Envergure globale	18 000 jours personnes
		Envergure CGI	3 000 jours personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	2,25 mois
Description sommaire du mandat	La Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) consistait à moderniser les systèmes de gestion des ressources et à instaurer les meilleures pratiques liées à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. La phase SGR3 devait permettre de moderniser la dotation du gouvernement, vieille de plusieurs décennies, en fonction de l'évolution du marché du travail, tout en supportant les améliorations découlant de l'adoption du nouveau projet de loi modifiant la Loi sur la fonction publique. La solution de dotation en ligne devait être en mesure de soutenir les processus de dotation de recrutement, de promotion, de mutation et d'affectation et de gestion du personnel en priorité de placement. Le projet faisait appel à une solution de type mode service (Software as a Service - SaaS), une première pour le gouvernement du Québec. Au coût estimé d'un peu plus de 20 millions \$, elle devait être utilisée directement par le public pour le recrutement et touchait plus de 75 000 employés de l'État québécois pour les autres modes de dotation, et ce, dans environ 100 ministères et organismes de la fonction publique québécoise ainsi qu'à la Sureté du Québec concernant le personnel policier.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de la livraison de SGR3, madame Duval devait intervenir au sein de l'équipe de pilotage pour le maître d'ouvrage soit le SCT. À ce titre, elle a accompagné des représentants des MO qui participent au développement de la solution. Elle avait aussi à s'assurer que la solution répondrait aux besoins de l'ensemble de la communauté gouvernementale et aux besoins du SCT à titre d'organisme central. Elle était impliquée dans toutes les étapes de ce projet, soit le développement de la solution, les essais d'acceptation, la transformation organisationnelle ainsi que l'implantation de la solution. Il s'agit d'un rôle stratégique et innovateur dans le développement de la solution SAGIR que les rôles de maître d'ouvrage et de maître d'œuvre sont assumés par des organisations différentes. Cette personne doit être crédible tant auprès de la DGSAGIR que de l'ensemble des ministères et organismes et du SCT.		
Contexte de l'intervention	Méthodologie AIM, MS Office		

Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)			
Mandat	Services professionnels d'appoint du projet SGR3 (dotation en ligne)			
Période	De juin 2014 à novembre 2015	Envergure globale	18 000	jours personnes
		Envergure CGI	3 000	jours personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	17,75	mois
Description sommaire du mandat	La Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) consistait à moderniser les systèmes de gestion des ressources et à instaurer les meilleures pratiques liées à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. La phase SGR3 devait permettre de moderniser la dotation du gouvernement, vieille de plusieurs décennies, en fonction de l'évolution du marché du travail, tout en supportant les améliorations découlant de l'adoption du nouveau projet de loi modifiant la Loi sur la fonction publique. La solution de dotation en ligne devait être en mesure de soutenir les processus de dotation de recrutement, de promotion, de mutation et d'affectation et de gestion du personnel en priorité de placement. Le projet faisait appel à une solution de type mode service (Software as a Service - SaaS), une première pour le gouvernement du Québec. Au coût estimé d'un peu plus de 20 millions \$, elle devait être utilisée directement par le public pour le recrutement et touchait plus de 75 000 employés de l'État québécois pour les autres modes de dotation, et ce, dans environ 100 ministères et organismes de la fonction publique québécoise ainsi qu'à la Sureté du Québec concernant le personnel policier.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de la livraison de SGR3, madame Duval devait intervenir au sein de l'équipe de pilotage pour le maître d'ouvrage soit le SCT. À ce titre, elle a accompagné des représentants des MO qui participent au développement de la solution. Elle avait aussi à s'assurer que la solution répondrait aux besoins de l'ensemble de la communauté gouvernementale et aux besoins du SCT à titre d'organisme central. Elle était impliquée dans toutes les étapes de ce projet, soit le développement de la solution, les essais d'acceptation, la transformation organisationnelle ainsi que l'implantation de la solution. Il s'agit d'un rôle stratégique et innovateur dans le développement de la solution SAGIR que les rôles de maître d'ouvrage et de maître d'oeuvre sont assumés par des organisations différentes. Cette personne doit être crédible tant auprès de la DGSAGIR que de l'ensemble des ministères et organismes et du SCT.			
Contexte de l'intervention	Méthodologie AIM			
Référence	Madame Brigitte Lapointe	Téléphone	418 643-0596	

Client	Secrétariat du Conseil du trésor (SCT)	35		
Mandat	Soutien à la STORI			
Période	De mars 2014 à mai 2014	Envergure globale	2 250	jours personnes
		Envergure CGI	2 250	jours personnes
Fonction	Conseillère en développement organisationnel	Efforts	2	mois
Description sommaire du mandat	Le SSRIBDPI a amorcé la mise en œuvre de la politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement. En complément, le SSRIBDPI, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), se préparait à mettre en œuvre la STORI. La STORI s'articulait principalement autour des trois premiers objectifs de la politique-cadre : - tirer profit des RI en tant que levier de transformation; - investir de façon optimale et rigoureuse; - optimiser la gestion de l'expertise et du savoir-faire. La STORI visait à aller plus loin que la simple réduction des dépenses dans les MO en modifiant, de façon permanente, l'organisation des services en RI au niveau gouvernemental et en exploitant les possibilités de l'informatique « à la demande » pour les services à faible valeur ajoutée et qui ne touchent pas aux systèmes de mission. De plus, la stratégie permet de mieux exploiter le savoir-faire des employés du gouvernement et de leur fournir des possibilités de se développer à l'intérieur du gouvernement. Les objectifs de ce mandat d'accompagnement étaient notamment : - apporter soutien et expertise au directeur de la STORI et à l'équipe de direction du SSRIBDPI; - apporter soutien et expertise au Bureau de portefeuille de projets de la STORI, plus particulièrement dans les fonctions de planification et contrôle, de gestion de projet et de gestion des risques ainsi que dans la fonction soutien à la transformation de l'organisation du travail et à la gestion du changement; - apporter soutien et expertise spécialisée en gestion de portefeuille de projets et en reddition de comptes; - apporter le soutien nécessaire à diverses activités de gestion du changement auprès des équipes de projet et des ministères et organismes concernés pour les projets issus de la STORI et autres projets de services communs. Ce mandat faisait appel aux profils suivants : conseiller stratégique, conseiller en accompagnement à la gestion de projets, PCO, conseiller en gestion des RI, conseiller en transformation organisationnelle et organisation du travail, gestion du changement, communication et formation. Sur le plan des contenus, ce mandat faisait appel aux champs d'intervention suivant : stratégie, modèle d'affaires, collaboration, Loi 133 - Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, gestion des RH en RI, informatique en nuage, poste de travail et services communs.			

Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, à titre de spécialiste en transformation organisationnelle, madame Duval a accompagné le sous-secrétariat au dirigeant principal de l'information (SSDPI) dans sa démarche de gestion de la relation clientèle. À ce titre, elle a appuyé la ressource professionnelle du SSDPI affectée à ce mandat dans les activités suivantes : - réaliser le portrait des relations actuelles avec sa clientèle : - préparation des thèmes des entrevues; - réalisation des entrevues (projet pilote avec huit organisations); - compilation, analyse des résultats et diagnostic; - élaboration d'un plan d'action préliminaire; - réaliser le portrait du volet interne à la SSDPI : - compilation des entrevues réalisées auprès des représentants de chaque domaine d'intervention du SSDPI; - analyse des résultats et diagnostic; - élaboration d'un plan d'action préliminaire. En parallèle à ces activités, madame Duval a produit des documents de présentation, des sommaires exécutifs des entrevues ainsi que des états de situation à soumettre au comité directeur du projet. Tout au long de cette démarche, elle a assuré un coaching à la ressource professionnelle.			
Référence	Monsieur Martin Lachance	Téléphone	418 646-2255	Poste 20160

Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)	34			
Mandat	Accompagnement en transformation organisationnelle				
Période	De novembre 2012 à janvier 2014	Envergure globale	10 000	jours-personnes	
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	4,5	mois	
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		10	mois	
Description sommaire du mandat	Le mandat d'implanter le volet Ressources humaines (SGR2) dans les ministères et les organismes gouvernementaux a été confié à la Direction de la réalisation SGR2 et de l'implantation. Cette dernière a fait appel aux services de CGI pour l'appuyer dans ses activités d'implantation liées aux domaines suivants : - ressources humaines; - gestion de l'implantation; - formation; - gestion du changement; - communications. La stratégie d'implantation retenue consiste à affecter une équipe d'experts de la Direction de la réalisation SGR2 et de l'implantation pour soutenir l'équipe d'implantation des ministères et des organismes gouvernementaux, pour mettre à leur disposition des outils à réaliser et pour faciliter l'				

	implantation, pour les accompagner et les conseiller dans leurs travail .		
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, à titre de spécialiste en transformation organisationnelle pour l'implantation de la phase SGR2 du projet SAGIR au Gouvernement du Québec, madame Duval a eu à produire des outils de travail pour soutenir les ministères et les organismes dans la réalisation des travail d'analyse d'impact des changements et de gestion de la transformation organisationnelle. Elle a également élaboré des présentations pour les équipes de gestion de projet des sites. De par son e pertise d'implantation, elle a servi de référence pour l'équipe responsable de l'implantation à la DGSAGIR afin de valider et de confirmer certaines orientations prises pour proposer une stratégie structurée en transformation organisationnelle au ministères et au organismes concernés par la Livraison 2 de SGR2. Dans la phase d'implantation, madame Duval est intervenue auprès des ministères et des organismes à titre de chargé de projet en TO pour les accompagner dans leurs travail en transformation organisationnelle.		
Client	Le Protecteur du citoyen		
Mandat	Refonte du système de gestion de dossier		
Période	De mai 2012 à octobre 2012	Envergure globale	250 jours personnes
		Envergure CGI	105 jours personnes
Fonction	Architecte en organisation du travail	Efforts	4,75 mois
Description sommaire du mandat	Le Protecteur du citoyen initie la refonte de son système de gestion de dossier. La première étape est la révision des processus d'affaires. Cette étape vise d'une part, à harmoniser, à simplifier et à assurer une meilleure intégration du système d'information aux besoins du Protecteur du citoyen et d'autre part, elle permet de valoriser l'expertise interne des ressources et de les impliquer dans la réflexion de ce qui sera leur future organisation du travail. Plus spécifiquement, il s'agit de : - recueillir les informations utiles pour décrire les processus actuels; - animer des réunions avec les experts de contenu; - formuler des recommandations de cibles d'amélioration; - faire valider les processus par les experts de contenu et le comité directeur; - modéliser les processus cibles : schéma, descriptif et indicateurs de gestion; - produire les rapports requis aux différentes étapes d'avancement des travaux; - participer aux réflexions sur la gestion du changement; - ccompagner et assister les gestionnaires dans la réalisation d'activités diverses en matière de gestion du changement; - participer à diverses activités de suivi.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Duval a réalisé les activités suivantes : - recueillir les informations utiles pour décrire les processus actuels;		

33

Contexte de l'intervention	animer des rencontres avec les experts de contenu; formuler des recommandations de cibles d'amélioration; faire valider les processus d'affaires par les experts de contenu et le comité directeur; modéliser les processus cible; produire les rapports requis aux différentes étapes d'avancement des travaux; participer aux réflexions sur la gestion du changement; accompagner et assister les gestionnaires dans la réalisation d'activités en matière de gestion du changement; participer à diverses activités de suivi. MS Office 2010			
Référence	Madame Line Bélanger	Téléphone	418 644-0381	
Client	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)			32
Mandat	Agrit@xe - Programme de crédit de taxes foncières agricoles			
Période	De septembre 2011 à mai 2012	Envergure globale	18 000	jours-personnes
		Envergure CGI	10 000	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	6	mois
	Architecte en organisation du travail		2,25	mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de ce mandat, le MAPAQ a confié à CGI la réalisation de la refonte de la solution informatique de gestion des crédits de taxes foncières agricoles. En effet, à la suite de l'analyse préliminaire visant à positionner la solution informatique actuelle par rapport aux besoins d'affaires cibles du PCTFA et aux orientations du MAPAQ en matière de langages de programmation et de concepts architecturaux. Il a été recommandé de refondre la solution informatique actuelle. Ce mandat de refonte divisé en quatre blocs de projets distincts devait se réaliser sur une période de trois (3) ans à partir de la fin 2011. La réalisation de ces blocs était sous la responsabilité de l'équipe CGI, qui a agi en étroite collaboration avec les ressources internes de la DRI également affectées à ce projet ainsi qu'avec les pilotes de la DSERT et les représentants de leur équipe qui ont été identifiés lors du démarrage du projet. Ces blocs se détaillent de la façon suivante : Bloc 1 Architecture de la solution informatique L'architecture de la solution informatique fut réalisée en fonction de la solution informatique définie dans le Dossier de présentation stratégique (DPS), déposé au Secrétariat du Conseil du trésor en juillet 2011. Cette architecture a été précisée dans l'analyse préliminaire qui a suivi. Les travaux d'architecture de la solution informatique visent à préciser la structure et la dynamique de l'ensemble des unités de travail et des clientèles.			

Description de l'intervention	Bloc 2 Réalisation et implantation de la solution informatique La réalisation et l'implantation de la solution informatique consistaient à concevoir, à développer et à mettre en place les traitements informatiques et les échanges d'information nécessaires à l'atteinte des objectifs du PCTFA. Plus particulièrement, ce bloc a couvert les activités suivantes : - prototypage; - révision de l'architecture; - ajuster l'architecture et les composantes produites. Bloc 3 Pilotage et conception d'affaires du PCTFA Les tâches à réaliser par l'équipe de pilotage du prestataire de services consistaient, principalement, à assurer le lien entre les utilisateurs et l'équipe de réalisation du prestataire de services, sous la supervision du chargé de projet conception d'affaires du PCTFA. L'équipe de pilotage du prestataire de services, en collaboration avec les ressources internes de la DSERT, veillait à ce que les besoins d'affaires soient compris et pris en compte dans le cadre de tous les travaux du projet. Elle validait tous les biens livrables informatiques. Elle devait pouvoir accompagner le chargé de projet conception d'affaires du PCTFA en matière d'organisation du travail. Bloc 4 Gestion du changement Les tâches assumées par l'équipe de gestion du changement, sous la supervision du chargé de projet gestion du changement, consistaient principalement à réaliser les travaux suivants : - développement des relations d'affaires; - formation; - communication; - gestion du changement. La nature de ces travaux portait sur la révision du modèle d'affaires et de l'offre de service du PCTFA, sur la révision des partenariats, sur la révision de l'organisation du travail et sur la refonte de la solution informatique soutenant la gestion du PCTFA. Dans le cadre de l'optimisation de la solution d'affaires supportant le Programme de crédit de taxes foncières agricoles, madame Duval est intervenue à titre de spécialiste en gestion du changement et en organisation du travail afin d'accompagner la Direction cliente dans cette transition vers les nouvelles façons de faire et ses impacts sur l'organisation, les ressources et ses méthodes. Dans ce contexte, elle a : - analysé les impacts administratifs et organisationnels introduits par les différentes livraisons; - élaboré et mis en oeuvre un plan de transition adapté au contexte des différentes livraisons; - proposé des stratégies d'organisation du travail adaptées à ce nouveau contexte; - assuré l'intégration du changement par une mesure des inquiétudes des ressources davantage

Contexte de l'intervention	concernées tout en adaptant les plans d'action en découlant soit au niveau de la formation, de l'organisation du travail et des communications internes; géré un comité de gestion du changement avec les utilisateurs de la direction cliente, ce qui impliquait l'animation de plusieurs ateliers de travail; élaboré les stratégies des activités de gestion du changement en fonction de la clientèle interne et collaboré au mêmes stratégies pour la clientèle externe et les partenaires; analysé et identifié les besoins de développement des compétences; participé à la conception des documents et outils de communication et de formation; conçu des outils de suivi pour l'ensemble des activités en gestion du changement et organisation du travail. MS Office 2003, MS Visio 2003
Référence	Monsieur Daniel Piché Téléphone 418 380-2113 Poste 3468
Client	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)
Mandat	Analyse préliminaire PCTFA - Organisation du travail et refonte systémique
Période	De février 2011 à septembre 2011 Envergure globale 18 000 jours-personnes Envergure CGI 18 000 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement 3,5 mois Architecte en organisation du travail 3,25 mois
Description sommaire du mandat	La réforme qui a eu lieu en 2007, transformant le programme de remboursement de taxes en un Programme de crédit des taxes foncières agricoles (PCTFA) payable directement aux municipalités, a permis de simplifier la démarche des agriculteurs et d'accélérer les rentrées de fonds des municipalités. Toutefois, la Direction du soutien à l'enregistrement et du remboursement des taxes (DSERT) doit déployer des efforts considérables pour respecter les échéanciers dans l'application de son programme. En juin 2009, après deux cycles d'application du nouveau programme, la DSERT a entrepris une étude de positionnement organisationnel et systématique à l'égard du PCTFA. L'étude a recommandé des ajustements organisationnels et systémiques. Le premier volet du projet consistait à réaliser le dossier de présentation stratégique et le dossier d'affaires portant sur la refonte organisationnelle et systématique du PCTFA, et ce, afin d'obtenir l'approbation du Secrétariat du Conseil du trésor. L'autre volet consistait à accompagner la DSERT dans la révision de ses processus d'affaires et opérationnels. L'intervention des membres de l'équipe de CGI exige de travailler avec plusieurs groupes multidisciplinaires du MAPAQ. Le mandat était composé des trois blocs suivants :

31

Description de l'intervention	Bloc 1 : Révision des processus d'affaires et opérationnels de la DSERT; Bloc 2 et 3 : Dossier de présentation stratégique et dossier d'affaires. Il est également important de noter que la réalisation du mandat exige un arrimage important avec le CT, principalement au niveau de l'utilisation et de la définition du document de présentation stratégique et du document d'affaires (initial) à déposer au CT. Dans le cadre de cette intervention, madame Duval a accompagné la direction cliente DSERT dans la démarche de révision des processus d'affaires et opérationnels. Elle a participé à l'accompagnement du personnel de la DSERT pour les assister lors de la documentation de leurs processus et leur analyse des répercussions sur les ressources humaines et sur l'organisation. Elle a agi également comme conseillère dans l'élaboration et la mise en oeuvre de leur plan de transformation organisationnelle. Ses tâches consistaient notamment à : - fournir une expertise conseil dans la démarche en transformation organisationnelle; - offrir à la DSERT des outils et de l'accompagnement pour réaliser leur analyse des répercussions sur les ressources humaines et sur l'organisation; - élaborer le matériel d'analyse requis et animer les ateliers qui visaient à permettre à la DSERT de poser un diagnostic sur l'organisation du travail et proposer des pistes d'amélioration; - assurer un rôle conseil d'accompagnement, auprès de la DSERT, pour l'élaboration et la réalisation de la démarche de changement du site; - collaborer avec l'équipe d'avant projet et d'analyse préliminaire pour assurer une vision intégrée des volets organisationnel et systématique.

Référence	Monsieur Jean Larouche	Téléphone	418 380-2113	Poste 3818

Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)				30
Mandat	Implantation de SGR 2 pour SAGIR				
Période	De juin 2009 à janvier 2011	Envergure globale	25 000	jours-personnes	
		Envergure CGI	21 600	jours-personnes	
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	19,25	mois	
Description sommaire du mandat	Le projet SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) est l'un des plus importants projets de transformation organisationnelle et le plus grand projet informatique entrepris par le gouvernement du Québec. Il est également le plus grand projet d'implantation d'un progiciel de gestion intégrée (PGI) au Canada. Il touche plus de 75 000 employés de l'État et près de 130 ministères et organismes (MO) de la fonction publique québécoise. La Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (DGSAGIR), qui relève de la Vice-présidence aux opérations et aux services du Centre de services partagés du Québec, assume				

Description de l'intervention	la gestion opérationnelle du projet à titre de maître d'œuvre de la solution SAGIR. Elle a pour mission de réaliser, de mettre en œuvre, d'implanter et d'exploiter la solution SAGIR. Le mandat d'implanter le volet Ressources humaines (SGR2) dans les ministères et les organismes gouvernementaux a été confié à la Direction de la réalisation SGR2 et de l'implantation. Cette dernière s'est assurée les services de CGI pour appuyer dans ses activités d'implantation liées aux domaines suivants : - ressources humaines; - gestion de l'implantation; - formation; - gestion du changement; - communications. La stratégie d'implantation retenue consiste à affecter une équipe d'experts de la Direction de la réalisation SGR2 et de l'implantation pour soutenir l'équipe d'implantation des ministères et des organismes gouvernementaux et pour mettre à leur disposition, des outils pour réaliser et pour faciliter l'implantation ainsi que les accompagner et les conseiller dans leurs travaux. L'implantation de ces fonctionnalités s'effectuera en parallèle à la réalisation et s'étalera jusqu'en décembre 2011. Elle sera réalisée de façon mixte, soit en mode simultané (Big Bang) ainsi qu'en vagues successives. À l'occasion de ce mandat, madame Duval est intervenue à titre de chargée d'implantation. Son mandat général consistait à représenter la DGSAGIR auprès des sites en implantation et de coordonner l'ensemble des interventions de la DGSAGIR auprès d'eux. Elle est intervenue au sein des ministères et organisations suivants : l'Assemblée nationale, le Vérificateur général, le Protecteur du citoyen, le Commissaire au lobbying, le ministère des Services gouvernementaux (CSPQ), le Secrétariat du Conseil du trésor ainsi que le Directeur général des élections. Plus précisément, madame Duval a : - coordonné les interventions entre la DGSAGIR et les ministères et organisations; - effectué le soutien à la planification et à la réalisation des travaux des sites; - préparé, en collaboration avec les chargés de projets des sites, le suivi de l'avancement des travaux dans le respect des échéanciers.
Contexte de l'intervention	Méthodologie AIM, MS Office, Oracle PGI EBS 11.x, Oracle PGI EBS RH (HRMS)
Référence	Madame Denise Coulombe Téléphone 418 644-8797

Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)			
Mandat	Soutien au Dossier de santé du Québec			
Période	De février 2009 à mars 2009	Envergure globale	11 754	jours personnes
		Envergure CGI	11 754	jours personnes
Fonction	Architecte en organisation du travail	Efforts	0,75	mois
Description sommaire du mandat	La transformation du Réseau de la santé du Québec passe par la mise en place de réseaux intégrés de soins et de services de santé. L'efficacité des réseaux de services est tributaire de la disponibilité et de la gestion de l'information clinique. Les systèmes d'information jouent ainsi un rôle essentiel dans la concrétisation de ces réseaux de soins et des services de santé. Afin de répondre à ces besoins, le MSSS a décidé de mettre en place un « Dossier santé » électronique interopérable au Québec (DSQ), avec l'appui financier d'Inforoute Santé du Canada (ISC). Le DSQ est avant tout un dossier informationnel qui intégrera des informations issues des systèmes opérationnels déjà implantés dans la plupart des établissements au Québec. Il a comme principal objectif de faciliter la circulation et le partage de l'information clinique entre les établissements du réseau de la santé et entre les professionnels de la santé. Dans le but de soutenir ceux-ci dans leur pratique et d'assurer le continuum de soins entre les équipes locales, régionales et suprarégionales, et ce, en s'assurant d'atteindre les exigences prévues par les lois québécoises. Il est constitué de diverses composantes, dont le Registre des usagers (RQIU), le Fichier des consentements (FCON), le Service de localisation (SLOC), le Système québécois d'information sur les médicaments (SQIM), le Registre des intervenants (RQII), l'Infrastructure à clé publique (ICP) et le Service d'identification des usagers (SIU). La méthodologie de développement DMR Macroscopie est utilisée au cours de ce mandat.			
Description de l'intervention	Le mandat de madame Duval consistait à concevoir l'architecture du travail de la nouvelle unité d'affaires des services d'identification des usagers. Sur la base des réflexions et des travaux menés par les équipes de projets informatiques en matière d'organisation du travail, elle a finalisé les processus et établi la répartition des responsabilités entre les différents acteurs internes et externes impliqués. À cet égard, elle a établi une distinction très nette entre les opérations devant être assumées par la RAMQ et celles devant être prises en charge par les partenaires impliqués dans la gestion des numéros d'identification des usagers. Madame Duval a également réalisé la structure administrative de la nouvelle unité d'affaires ainsi que les besoins en ressources humaines. En outre, madame Duval a participé à la réalisation d'un plan d'affaires qui servirait de base à l'établissement d'une entente entre la RAMQ et le MSSS pour le financement des opérations du Service d'identification des usagers. Les activités à réaliser pour la production de l'architecture du travail et du plan d'affaires consistaient à :			

Contexte de l'intervention	prendre connaissance des travaux réalisés à ce jour; produire l'architecture du travail; présenter, pour validation, l'architecture du travail afin de s'assurer de l'arrimage avec les solutions informatiques; dégager les enjeux d'affaires découlant de la mise en place de la nouvelle unité d'affaires et participer au travail de mise en œuvre et de déploiement de la solution; participer à l'élaboration des ententes avec les partenaires; effectuer les présentations auprès des comités directeurs; s'assurer du respect de la méthodologie de la Régie pour la production de l'architecture du travail. Les principaux biens livrables attendus dans le cadre du présent mandat étaient : les orientations et les principes directeurs de la nouvelle organisation du travail; les processus de travail opérationnels, de soutien et de reddition de compte; les biens livrables supportant l'implantation et le déploiement des services d'identification des usagers; l'organisation administrative et les besoins en ressources humaines des opérations centralisées. MS Excel, MS Office, MS Visio
Référence	Madame Paule Tremblay Téléphone 418 682-5150 Poste 4885
Client	Ministère des Transports du Québec (MTQ)
Mandat	Projet pilote des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges
Période	De septembre 2008 à février 2009 Envergure globale 5 000 jours-personnes Envergure CGI 5 000 jours-personnes
Fonction	Architecte en organisation du travail Efforts 4,5 mois
Description sommaire du mandat	En décembre 2005, la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR) a été formée par le ministre des Transports afin de contrer l'augmentation du nombre de victimes des accidents de la route. La Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude (L.Q. 2007, c. 40), adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 19 décembre 2007, prévoyait, entre autres, l'installation et l'utilisation, pendant une première période de 18 mois en plus de la période d'essai de 3 mois avec émission d'avertissements, de cinémomètres photographiques et d'appareils photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges à des endroits déterminés. Cette action s'est traduite par la création d'un projet pilote visant l'installation et l'entretien de quinze sites répartis dans trois régions : Montréal, Montérégie et Chaudière-Appalaches. Les réalisations se sont déroulées dans un environnement Windows dont les systèmes étaient appuyés sur les dispositifs d'authentification et d'autorisation de la plateforme Windows incluant les GPO et l'AD. Ce projet s'est déroulé dans un environnement technologique Oracle, MS Windows, SQL Developer et TCP/IP.

Description de l'intervention	Dans le cadre du présent mandat, le rôle de madame Duval consiste à élaborer l'architecture des processus et de mettre en oeuvre les activités opérationnelles nécessaires au traitement des infractions de bout en bout. Plus spécifiquement, les biens livrables du mandat sont : - l'élaboration de l'architecture et des processus d'affaires dont la gestion des opérations terrain pour les appareils mobiles, les fixes et les feux rouges, le traitement de la preuve, la gestion des alertes ainsi que le pilotage et le paramétrage des infrastructures et des applications; - le soutien pour la détermination des rôles et des responsabilités des intervenants concernés par ces processus; - l'évaluation des impacts organisationnels; - la stratégie de formation et d'accompagnement; - la rédaction des guides de référence.		
Contexte de l'intervention	MS Visio		

Référence	Monsieur Claude Morin	Téléphone	418 643-1564

27

Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)			
Mandat	SGR1/Implantation SAGIR			
Période	De avril 2006 à octobre 2008	Envergure globale	60 000	jours-personnes
		Envergure CGI	13 720	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	10	mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		20	mois
Description sommaire du mandat	Le projet Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) est l'un des plus importants projets de transformation organisationnelle et le plus grand projet informatique jamais entrepris par le gouvernement du Québec. Il est également le plus grand projet d'implantation d'un progiciel de gestion intégrée (PGI) au Canada. Il touche plus de 75 000 employés de l'État québécois et près de 140 ministères et organismes (M/O) de la fonction publique québécoise. SAGIR remplace le système SYGBEC et modernise le système SAGIP du gouvernement du Québec. Il remplace ou modernise une bonne partie des systèmes ministériels de gestion des ressources humaines, financières et matérielles en utilisation dans les M/O québécois. L'exploitation des premières fonctionnalités a été implantée en début 2006 et a touché plus de cinq mille utilisateurs en gestion des ressources financières et matérielles. La Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (DGSAGIR) relève du Centre des services partagés du Québec, une agence du ministère des Services gouvernementaux du Québec. La DGSAGIR est responsable de réaliser SAGIR et d'exploiter, par la suite, les solutions livrées aux M/O utilisateurs. Par l'entremise de sa Direction de l'implantation (DI), la DGSAGIR, qui a pris la relève du projet GIREs, a été responsable d'implanter SGR-1, le premier volet de la solution. L'implantation de ces fonctionnalités s'est étalée sur plusieurs années et a été réalisée en vagues			

**Description de
l'intervention**

successives dans l'ensemble des M/O.

Pour atteindre cet objectif, la DI s'est dotée d'une stratégie d'intervention dans les M/O qui consistait principalement à affecter une équipe d'experts de la Direction de l'implantation pour soutenir l'équipe d'implantation du M/O et pour mettre à sa disposition des outils pour réaliser et pour faciliter l'implantation.

Dans cette foulée, la DGSAGIR a confié à CGI le mandat de supporter l'implantation du projet SAGIR dans les domaines de la solution technologique PGI, des ressources financières et matérielles, de la gestion de l'implantation, de la formation et de la gestion du changement. Plus particulièrement, les ressources de CGI ont apporté leur expertise pour les services suivants :

- a) services fonctionnels à l'implantation :
 - gestion des essais du site (M/O);
 - conversion des données;
 - expertise conseil en ressources financières;
 - expertise conseil en ressources matérielles;
 - expertise en environnement informationnel.
- b) services de coordination des équipes :
 - coordination d'implantation.
- c) services de soutien à l'implantation :
 - formation;
 - expertise en logistique et calendrier d'implantation;
 - expertise conseil en positionnement;
 - entretien et évolution du matériel d'implantation;
 - expertise conseil en gestion du changement.
- d) autres services requis selon les besoins d'implantation pour faire face à toute éventualité.

Madame Duval est intervenue dans le projet à titre de chargée de projet et de conseillère en transformation organisationnelle pour le Service de soutien à l'implantation.

Elle a participé à l'accompagnement du personnel des sites en implantation pour les assister lors de leur analyse d'impacts sur les ressources humaines et sur l'organisation. Elle a également agi comme conseillère pour les volets analyse des changements et des impacts et gestion du changement et a coordonné les travaux de l'équipe des conseillers à l'implantation.

Plus particulièrement, ses tâches ont consisté à :

- fournir une expertise conseil dans l'analyse des changements et la gestion du changement;
- offrir aux sites des outils et de l'accompagnement pour réaliser leur analyse d'impacts sur les ressources humaines et sur l'organisation;
- élaborer le matériel d'implantation requis et animer les ateliers qui visent à permettre aux sites de s'approprier la solution et d'analyser les impacts des changements apportés par SGR 1;
- assurer un rôle conseil d'accompagnement et d'encadrement de projet, auprès des responsables de la gestion du changement du site, pour l'élaboration et la réalisation de la démarche de changement du site;
- fournir une expertise conseil auprès des sites afin de s'assurer que l'implantation de SGR 1 s'intègre de

Contexte de l'intervention	façon efficace et harmonieuse dans l'organisation. Artemis, Internet Explorer, Lotus Notes 6. , Méthodologie AIM, MS Excel, MS Office 2002, MS PowerPoint, MS Visio, MS Windows XP, Oracle PGI EBS 11.
Référence	Madame Denise Coulombe, directrice de l'implantation Téléphone 418 644-2421
Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)
Mandat	Projet « Renouvellement de la prestation de services »
Période	De mars 2002 à avril 2006 Envergure globale 25 000 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement Architecte en organisation du travail Efforts 23 mois 23 mois
Description sommaire du mandat	La vision d'avenir du projet « Renouvellement de la prestation de services » s'est articulée autour de services accessibles directement par la voie des échanges électroniques sur Internet. Ce mandat s'inscrivait dans l'accompagnement de la Régie à la mise en oeuvre de ce projet.
Description de l'intervention	Dans le cadre du Renouvellement de la prestation de services, madame Duval est intervenue à titre de spécialiste en gestion du changement et en organisation du travail afin d'accompagner la Régie dans cette transition vers la nouvelle prestation et ses impacts sur l'organisation, les ressources et ses méthodes. Dans ce contexte, elle a : - produit l'architecture des processus concernés par les différentes livraisons de ce projet (phases 1 et 2) en assurant l'intégration du mode Web aux autres modes de traitement des services; - identifié les impacts administratifs et organisationnels introduits par les différentes livraisons; - proposé des modalités d'organisation du travail adaptées à ce nouveau contexte; - élaboré et mis en place le plan de communication interne découlant des nouvelles fonctionnalités introduites par le renouvellement de la prestation de services de la RRQ; - collaboré avec l'équipe de formation de la RRQ à l'élaboration du plan de formation adapté à la nouvelle organisation du travail; - assuré l'intégration du changement par une mesure des inquiétudes des ressources davantage concernées tout en adaptant les plans d'action en découlant soit au niveau de la formation, de l'information et des communications internes; - participé aux différentes réflexions concernant l'évolution du panier de services Web de la Régie; - participé à la mise à jour du dossier d'affaires au terme des différentes phases du projet; - réalisé des études d'opportunités et analyses préliminaires au fur et à mesure de l'évolution de l'offre de service Web de la Régie; - collaboré avec des partenaires externes à la mise en oeuvre de projets conjoints; - élaboré et présenté un contenu exécutif au Comité de mise en oeuvre ainsi qu'au Comité stratégique;

26

	organisé et effectué des consultations auprès d'instances syndicales.		
Référence	Monsieur Marc Landry	Téléphone	418 657-8730

Client	Ministère de la Culture et des Communications (MCC)		
Mandat	Accompagnement pour la mise en oeuvre d'un Service d'assistance		
Période	De décembre 2005 à mars 2006	Envergure globale	50 jours-personnes
		Envergure CGI	50 jours-personnes
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	2,5 mois
Description sommaire du mandat	Le MCC a procédé à une refonte en profondeur de ses programmes d'aide financière, de ses processus administratifs et de son organisation du travail (projet Diapason). Ces travaux incluait la mise en oeuvre d'une gamme de services en ligne disponibles sur Internet et destinés à une clientèle très diversifiée. Le Ministère souhaitait répondre de façon efficiente aux besoins d'assistance exprimés par les utilisateurs internes et externes par l'implantation d'un Service d'assistance à la clientèle.		
Description de l'intervention	Le mandat consistait à conseiller, à soutenir et à accompagner le directeur de la DCP dans la mise en oeuvre du nouveau Service d'assistance à la clientèle. Les principaux résultats recherchés par le Ministère, par rapport à la mise en place du Service d'assistance à la clientèle, étaient les suivants : - orientations et normes; - processus de gestion des demandes de services de la clientèle; - stratégie de mise en oeuvre; - plan de mise en oeuvre.		
Contexte de l'intervention	MS Office		

Référence	Monsieur Richard St-Pierre	Téléphone	418 380-2304

Client	Ministère de l'Éducation du Québec (MEQ)			24
Mandat	Projet d'amélioration des processus opérationnels à la Direction du financement et du contrôle			
Période	De janvier 2002 à mars 2002			
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	1 mois	

Description sommaire du mandat	Ce projet visait à améliorer le mode de fonctionnement de la Direction du financement et du contrôle (DFC) et à proposer des améliorations permettant de mieux appuyer les activités à réaliser dans le cadre de sa mission. Les améliorations se sont concrétisées par une diminution des délais de production et par un rehaussement du niveau de qualité des services.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce projet, madame Duval est intervenue à titre de spécialiste en organisation du travail. Elle a réalisé les biens livrables suivants : - au niveau de la situation présente : - description des processus opérationnels; - description détaillée de la structure de l'organisation du travail; - identification des éléments problématiques et pistes de solutions. - au niveau de la situation cible : - description des opérationnels révisés; - mise à jour de la structure de l'organisation de travail; - identification d'indicateurs permettant de suivre les activités et de mesurer les résultats atteints versus les résultats escomptés.		
Contexte de l'intervention	MS Office		
Référence	Monsieur Denis Hawey	Téléphone	

Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)			23
Mandat	Étude sur les engagements de délais de réponse à la correspondance pour la Déclaration de services aux citoyens			
Période	De décembre 2001 à janvier 2002			
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	2 mois	
Description sommaire du mandat	La Régie des rentes du Québec désirait déterminer les engagements en termes de délais de réponse à la correspondance à être inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens. Il n’existait pas de portrait complet de l’ensemble de la correspondance qui entre et sort à la Régie. Ce portrait devait permettre d’identifier la correspondance devant faire l’objet d’engagement à l’interne ou au niveau de la Déclaration de services.			
Description de l'intervention	Dans ce contexte, madame Duval est intervenue afin de déterminer le portrait complet de cette correspondance, les éléments de correspondance devant être considérés pour des fins d’engagement tant à l’interne qu’au niveau de la Déclaration de services, les niveaux de service relativement aux délais de réponse à la correspondance ainsi que la façon de procéder pour fixer les objectifs et mesurer leur niveau d’atteinte.			
Référence	Monsieur Marc Landry			

Client	Commission des normes du travail (CNT)	22
Mandat	Mise à niveau de la solution d'affaires GIRES de la CNT	
Période	De octobre 2001 à décembre 2001	
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet a consisté essentiellement à procéder à l'évaluation des impacts et des coûts de la solution GIRES, mise à niveau. La Commission a dû procéder à la mise à niveau de sa solution d'affaires GIRES, en tenant compte des changements survenus au projet d'affaires au mois de juin 2000, soit depuis le dépôt du plan d'affaires du projet GIRES pour la CNT.	
Description de l'intervention	Dans ce contexte, madame Duval est intervenue afin de produire la version révisée de la solution d'affaires GIRES CNT mise à niveau pour le volet «Stratégie de gestion du changement». Par la suite, elle a évalué les impacts et les coûts de la solution GIRES mise à niveau dans son volet «Gestion du changement».	

Client	Conseil des Arts et des Lettres du Québec	21
Mandat	Accompagnement dans le processus de recrutement visant à combler le poste de coordonnateur(trice) du secteur informatique	
Période	De octobre 2001 à octobre 2001	
Fonction	Conseillère en gestion des ressources humaines	Efforts 0,75 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat s'est avéré un projet d'accompagnement dans le processus de recrutement pour combler le poste de coordonnateur(trice) du secteur informatique.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Duval a accompagné la directrice de l'administration, de la planification et des procédés administratifs dans sa réflexion afin de préciser les critères de sélection quant à l'évaluation du profil des compétences des candidats dans le domaine des technologies de l'information, plus précisément en gestion de projet, en conception, modélisation et développement d'un système d'information, en prestation électronique des services ainsi qu'en analyse et en conception de processus administratifs.	

Client	Technologies Multipartn'r (TMI)	20
Mandat	Vice-présidente corporative aux ressources humaines	
Période	De juin 1998 à octobre 2001	
Fonction	Vice-présidente	Efforts 40 mois
Description sommaire du mandat	Le présent mandat a consisté à assumer le rôle et les responsabilités attribués à la vice-présidente corporative aux ressources humaines.	
Description de l'intervention	En tant que vice-présidente, madame Duval a été responsable des tâches suivantes : - mise à jour de certains processus de gestion des ressources humaines dans un contexte de fusion et d'acquisition d'entreprises; - refonte des manuels de l'employé (uniformisation des pratiques) et responsabilité des mises à jour subséquentes; - responsabilité de l'accréditation de l'entreprise pour son admissibilité au CNNTQ; - responsabilité du suivi corporatif du dossier des assurances collectives auprès du fournisseur ainsi que la mise en place du processus de suivi des dossiers; - responsabilité de l'implantation des différents programmes gouvernementaux : Équité en emploi (fédéral), Accès à l'égalité et Égalité salariale (provincial); - présentation d'une demande de subvention au Fonds national de la formation de la main d'oeuvre; - responsabilité du respect de l'application des processus ISO relatifs aux ressources humaines (recrutement, embauche, évaluation et formation); - responsabilité de la gestion du régime d'options d'achat d'actions; - mise en place d'un outil de suivi des profils de compétence des ressources; - coordination de l'implantation du module SAP RH au sein de toutes les succursales de l'entreprise; - élaboration des différentes politiques de gestion des ressources humaines; - responsabilité du suivi corporatif des dossiers relatifs au droit du travail; - élaboration d'un sondage corporatif à tous les membres de l'entreprise; - suivi et respect du budget corporatif des ressources humaines; - mandats internes de développement organisationnel en gestion du changement, formation des gestionnaires et travail en équipe; - membre du comité de gestion corporatif; - animation des ateliers de synergie avec les gestionnaires de l'entreprise; - présentation au comité de gestion de l'entreprise et au Conseil d'administration de l'entreprise.	

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	19
Mandat	Mise en place des processus révisés en gestion des changements et des problèmes en technologies de l'information	
Période	De janvier 1998 à juin 1998	
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts 5 mois
Description sommaire du mandat	La Société a procédé à la mise en place des processus révisés en gestion des changements et des problèmes en technologies de l'information.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Duval est intervenue à titre de conseillère senior pour la mise en place des modes de fonctionnement révisés des processus. Dans ce contexte, elle a précisé et complété les visions des nouveaux processus, les a implantés dans l'organisation et a assuré le support au cours de la période de rodage. L'approche de réalisation préconisée lors de ce mandat a mis l'accent sur les valeurs de gestion du changement.	

Client	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (MES)	18
Mandat	Support à la Direction, service aux utilisateurs et sécurité informatique	
Période	De novembre 1997 à décembre 1997	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Le projet a consisté à assurer le support à la direction, le service aux utilisateurs et la sécurité informatique dans l'élaboration de la nouvelle vision d'affaires du MES par la mise en place d'un cadre de gestion.	
Description de l'intervention	Dans ce contexte, madame Duval est intervenue pour supporter cette direction dans l'élaboration de ce nouveau cadre de gestion. Les activités réalisées ont été les suivantes : - diagnostic de la situation actuelle; - recensement des besoins d'affaires actuels et futurs; - élaboration d'un cadre de gestion en version préliminaire; - ébauche d'un plan d'organisation du travail; - identification des besoins pour les outils de gestion et de support.	

Client	Ministère de la Justice (MJQ)	17
Mandat	Révision des processus opérationnels dans le cadre de l'implantation d'un nouvel outil de gestion documentaire	
Période	De septembre 1997 à octobre 1997	
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Le Ministère a procédé à la révision de ses processus opérationnels dans le cadre de l'implantation d'un nouvel outil de gestion documentaire pour la modernisation de la refonte des lois et règlements.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Duval est intervenue à titre de spécialiste en organisation du travail. L'implantation d'un nouveau système de support à la refonte des lois et des règlements a eu un impact majeur dans l'organisation du travail des ressources affectées à cette tâche. Les principales activités réalisées ont été les suivantes : - modélisation des opérations révisées; - identification des impacts sur l'organisation du travail; - proposition du processus cible.	

Client	Bell Canada Ressources internationales	16
Mandat	Révision des opérations reliées à la sélection et à l'affectation des ressources de Bell Canada	
Période	De août 1997 à septembre 1997	
Fonction	Conseillère en gestion des ressources humaines	Efforts 2 mois
Description sommaire du mandat	Bell a amorcé une révision des opérations reliées à la sélection et à l'affectation de ses ressources ainsi qu'à l'identification des zones d'amélioration.	
Description de l'intervention	Madame Duval a procédé à l'analyse des processus ainsi qu'à l'identification des zones d'amélioration en vue de faciliter la communication et le partage d'information entre tous les intervenants concernés, soit les vendeurs, les recruteurs, les candidats et les clients.	

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	15
Mandat	Réorganisation du Service de gestion de l'environnement	
Période	De juin 1997 à juillet 1997	
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts 1 mois

Description sommaire du mandat	La réorganisation du Service de gestion de l'environnement avait pour impact une refonte majeure des activités des professionnels de ce service.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Duval a procédé à la conception des descriptions d'emploi propres à cette nouvelle organisation du travail. Pour bien mener à terme ce mandat, elle a procédé à une cueillette de données exhaustive des opérations réalisées pour répondre à la mission du service. Elle est intervenue à titre de conseillère senior pour s'assurer que l'organisation du travail corresponde aux besoins, à l'évolution de la Société et aux nouvelles tendances du marché des technologies de l'information.	
Client	Conférence des régies régionales de la santé et des services sociaux (CRSSS)	14
Mandat	Analyse préliminaire du Système d'information de gestion des ressources humaines (SIGRH)	
Période	De mars 1997 à mai 1997	
Fonction	Conseillère en gestion des ressources humaines	Efforts 2 mois
Description sommaire du mandat	Le présent mandat visait la réalisation d'une analyse préliminaire du Système d'information supportant la gestion des ressources humaines du réseau sociosanitaire dans les régies régionales de la santé et des services sociaux.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Duval a réalisé et participé à la réalisation de biens livrables déterminés en conformité avec le cadre de gestion des projets MSSS-Régies qui est basé sur la méthode DMR Productivité Plus.	
Client	Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ)	13
Mandat	Implantation de la communication interactive avec les pharmacies pour l'administration du programme d'assurance-médicaments	
Période	De juillet 1996 à février 1997	
Fonction	Conseillère en organisation du travail Conseillère en gestion du changement	Efforts 3,5 mois 3,5 mois
Description sommaire du mandat	La RAMQ a procédé à l'implantation de la communication interactive avec les pharmacies pour l'administration du programme d'assurance-médicaments.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Duval est intervenue au niveau de l'équipe de l'organisation du travail et de la réingénierie des processus. Elle a réalisé les activités suivantes : - systématisation et procédures pour les préposés du centre d'appels aux pharmaciens;	

	coordination du dossier des pharmacies du Grand Nord non reliées par communication interactive (processus spécifique); rédaction du manuel des pharmaciens; support au processus de formation et d'information au pharmaciens de la province.	
Client	Ministère des Transports du Québec (MTQ)	12
Mandat	Mise en œuvre de la solution globale de planification et suivi des investissements et de la rentabilité en ressources informationnelles	
Période	De mars 1996 à juin 1996	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 3 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat a conduit à la mise en œuvre de la solution globale de planification et au suivi des investissements et de la rentabilité en ressources informationnelles.	
Description de l'intervention	Madame Duval est intervenue au niveau des biens livrables suivants : - analyse des pratiques de gestion des ressources informationnelles gestion de projet et continuité, techniques d'évaluation des coûts et des bénéfices, indicateurs et rapports de gestion des intervenants); - conception des rapports de gestion et indicateurs associés au suivi des investissements; - conception détaillée de la solution administrative; - description des procédures opérationnelles (procédés administratifs, devis techniques et normes).	
Client	Régie régionale de la santé et des services sociaux du Bas St-Laurent	11
Mandat	Systématisation des processus clientèles de 16 Centres Jeunesse dans le cadre de la phase 1 provinciale du plan directeur	
Période	De janvier 1996 à mars 1996	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 2 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat attribué à la conseillère en gestion a fait en sorte qu'elle participe à la réalisation de la systématisation des processus clientèles de haut niveau des seize (16) Centres Jeunesse de la province regroupant seize (16) Centres de protection de l'enfance et de la Jeunesse et un réseau de ressources d'hébergement composé de familles d'accueil, de quarante-trois (43) Centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation et de quatre (4) Centres de réadaptation pour mères en difficulté.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Duval a réalisé les biens livrables suivants : - analyse et modélisation de la situation actuelle; - définition de l'organisation du travail cible; - détermination des bénéfices anticipés.	

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	10
Mandat	Biens livrables reliés à l'étude de faisabilité pour l'outil de planification et de suivi des plans d'intervention en réadaptation	
Période	De octobre 1994 à décembre 1995	Envergure globale 280 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 14 mois
Description sommaire du mandat	La Société a nécessité la production de biens livrables reliés à l'étude de faisabilité pour l'outil de planification et de suivi des plans d'intervention en réadaptation.	
Description de l'intervention	Pour le compte de la Vice-présidence aux opérations régionales de la Société, madame Duval a agi à titre de conseillère en gestion dans le cadre de l'étude de faisabilité reliée à l'outil informatisé en réadaptation. Son intervention se situait en tant que représentante des utilisateurs. De plus, elle a agi à titre d'accompagnatrice (support méthodologique) lors des comités de travail dans une démarche de réingénierie des processus en réadaptation. Par la suite, elle est intervenue à titre de spécialiste en gestion du changement lors de l'implantation de la nouvelle solution d'affaires. Elle a donc animé des ateliers de synergie avec les utilisateurs et elle a fait des présentations au comité directeur du projet et à divers comités de gestion de l'entreprise.	

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	9
Mandat	Suivi de l'implantation du nouveau processus de gestion de la réadaptation et rédaction de la documentation opérationnelle	
Période	De mai 1993 à septembre 1994	Envergure globale 320 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 16 mois
Description sommaire du mandat	Pour son suivi de l'implantation du nouveau processus de gestion de la réadaptation et rédaction de la documentation opérationnelle, la Société a fait appel à des ressources en conseil en gestion.	
Description de l'intervention	Pour le compte de la Vice-présidence aux opérations régionales, madame Duval a agi à titre de conseillère en gestion dans le suivi de l'implantation du nouveau processus de gestion de la réadaptation. Elle a révisé les fonctionnalités du système d'information et dégagé les orientations concernant l'information de gestion et le contrôle de la qualité. Elle a animé des ateliers de synergie avec les utilisateurs et elle a fait des présentations au comité directeur du projet et à divers comités de gestion de l'entreprise.	

Client	Université du Québec (Télé-Université)	8
Mandat	Évaluation des services offerts par la Direction des communications de la Télé-Université	
Période	De février 1993 à avril 1993	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 3 mois
Description sommaire du mandat	La Télé-Université a procédé à l'évaluation de ses services, plus spécifiquement au niveau de la Direction des communications.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Duval a procédé à l'évaluation des services offerts à la clientèle de la Direction des communications de la Télé-Université : gestion documentaire, édition et informatique.	

Client	Hydro-Québec - Service de répartition Est	7
Mandat	Processus opérationnels requis pour la remise des documents à temps lors de la réalisation de projet	
Période	De novembre 1992 à janvier 1993	
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts 2 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat consistait à identifier les processus opérationnels requis pour la remise des documents à temps lors de la réalisation de projet.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Duval a dirigé des sessions de travail avec les secteurs d'activités concernés afin de réaliser la représentation graphique des processus opérationnels de circulation des documents par étape de réalisation de projet. Par la suite, elle a procédé à l'identification des problématiques critiques.	

Client	Commission de la Santé et de la Sécurité du travail (CSST)	6
Mandat	Calendrier de conservation des documents informatiques	
Période	De juin 1992 à novembre 1992	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 5 mois
Description sommaire du mandat	La CSST a commandé l'élaboration d'un cadre organisationnel pour la gestion du calendrier de conservation des documents informatiques.	

Description de l'intervention	À titre de conseillère en gestion et de chargée de projet, madame Duval est intervenue pour réaliser les phases suivantes du projet : - consultation auprès d’autres organismes ainsi que les Archives nationales; - détermination des domaines de responsabilités selon deux (2) volets bien distincts : technique et organisationnel - administratif; - mise en place d’un projet pilote pour expérimenter et évaluer les processus opérationnels, le mode de gestion et les outils utilisés; - validation avec les Archives nationales; - évaluation de la démarche et recommandations; - réalisation d’un autre système relié à la mission; Dans ce contexte, madame Duval est intervenue afin de déterminer un cadre organisationnel qui prendrait en considération les volets technique et administratif pour assurer une gestion efficace des activités du projet. Ce cadre a été proposé au Secrétariat général de la Commission et par la suite, elle a agi à titre de chargée de projet pour réaliser un projet pilote avec deux (2) systèmes de la Commission.		
Client	Commission des normes du travail (CNT)		
Mandat	Développement d’un Système d’information pour Dirigeants SID - volet organisationnel		
Période	De novembre 1991 à avril 1992		
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	5 mois
Description sommaire du mandat	Le mandat organisationnel visait à soutenir les directeurs et les chefs de service de la DGA dans leur réflexion et leur démarche au sujet de leurs préoccupations principales, dans un but à moyen terme d’identification d’indicateurs pouvant mesurer adéquatement leurs priorités.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, les services de madame Duval étaient requis pour assister, conseiller, développer et ajuster avec les différentes directions de la Direction générale de l’administration (DGA) leur système d’information.		
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)		
Mandat	Définition des besoins, validation de l’analyse préliminaire et fonctionnelle et révision des procédures administratives		
Période	De mai 1991 à octobre 1991		
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	5 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat a impliqué la définition des besoins, la validation de l’analyse préliminaire et fonctionnelle et la révision des procédures administratives des systèmes à la Vice-présidence aux opérations (volet physio-ergo).		

Description de l'intervention	Pour le compte de la Vice-présidence aux opérations de la CSST, madame Duval est intervenue à titre de conseillère en organisation du travail dans le cadre de la réalisation des améliorations aux systèmes administratifs et informatiques de la Commission au niveau du volet physio-ergo.		
Client	Télé-Université	3	
Mandat	Conseillère en formation		
Période	De octobre 1990 à décembre 1990		
Fonction	Conseillère en formation	Efforts	2 mois
Description sommaire du mandat	La Télé-Université a nécessité du support pour l'élaboration d'outils pédagogiques.		
Description de l'intervention	Au cours de ce mandat, madame Duval a élaboré des grilles de correction destinées aux chargés de cours de gestion des ressources humaines, plus spécifiquement, en développement organisationnel. Elle a utilisé la méthode d'analyse de cas comme outil et support pédagogique.		
Client	GIFRIC International (ACDI)	2	
Mandat	Conseillère en organisation administrative et en gestion		
Période	De janvier 1990 à avril 1991		
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts	12 mois
Description sommaire du mandat	Le présent projet a été réalisé en collaboration avec des partenaires étrangers afin de proposer des avenues de développement dans les secteurs d'activités suivants : habitat social, réseau de distribution alimentaire et réseau des services de santé. Ce projet de coopération s'est déroulé dans un pays en voie de développement.		
Description de l'intervention	Le principal mandat de madame Duval dans le cadre de ce projet a été de déterminer la structure organisationnelle d'une mutuelle de crédit et d'investissement, d'analyser les processus opérationnels et de proposer une réorganisation en fonction du développement prévu. De plus, elle a assuré le suivi du dossier auprès des différents organismes impliqués (nationales et internationales). Dans le cadre de ce projet, madame Duval a réalisé des études d'orientation en vue de l'implantation d'un système de santé privé dans le milieu des coopératives dans un pays en voie de développement. Elle a effectué trois (3) missions exploratoires pour identifier la clientèle, réaliser l'étude des besoins et conceptualiser un modèle conforme au contexte culturel. Par la suite, elle a réalisé une étude permettant d'identifier et de mesurer les impacts organisationnels reliés à l'implantation de ce modèle dans le milieu des coopératives.		

Client	Réseau de la santé et des services sociaux				1
Mandat	Directrice administrative, Coordinatrice clinique, Chef d'équipe, Conseillère en gestion et procédés administratifs, Conseillère en formation				
Période	De janvier 1976 à janvier 1990	Envergure globale	3 360	jours personnes	
Fonction	Chef d'équipe	Efforts	12	mois	
	Conseillère en gestion		60	mois	
	Conseillère en formation		60	mois	
	Directrice		24	mois	
	Coordinatrice		12	mois	
Description sommaire du mandat	Madame Duval a œuvré dans le réseau de la santé et des services sociaux à différents titres de même que dans le secteur de l'éducation relié aux services de santé à titre de formatrice et de superviseuse clinique.				
Description de l'intervention	Notamment, elle a assuré la gestion d'une direction de soins (350 lits et 1500 patients en clinique externe). À ce titre, elle a élaboré une planification stratégique et a assuré le suivi du plan de mise en œuvre (localisation de ressources, affectation, négociation syndicale, etc.). Par ailleurs, toujours à titre de gestionnaire, elle a assuré la direction administrative et clinique d'un centre de recherche et d'intervention en santé mentale. Au cours de ce mandat, elle a : - conceptualisé le modèle de gestion du Centre; - élaboré les procédures administratives supportées par un outil de recherche informatisé; - élaboré des outils d'intervention pour le personnel; - élaboré le plan de développement d'affaires de l'entreprise; - conçu les bases de données informatisées pour la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. Précédemment à ces fonctions, elle a occupé des postes de chef d'équipe et d'intervenante clinique. Ces fonctions lui ont permis de développer des habilités en organisation du travail, en contrôle de la qualité des services à la clientèle, en supervision des normes et techniques de travail pour l'application des plans d'intervention. Madame Duval a développé dans ce milieu une préoccupation constante des besoins de la clientèle. Par ailleurs, tout au long de sa carrière dans le réseau de la santé et des services sociaux, elle a maintenu des activités, à titre de formatrice et superviseuse dans le milieu universitaire et collégial. Par ce biais, elle a acquis de l'expertise dans l'élaboration de programme de formation.				

Diplôme(s)	Maîtrise en admininstration des affaires (M.B.A.)	Université du Québec à Montréal (UQAM)	2011
	Maîtrise en psychologie	Université de Poitiers	1993
	Baccalauréat en psychologie	Université de Franche-Comté	1991
Profil professionnel	Madame Neitthoffer détient une maîtrise en administration des affaires de l'Université du Québec à Montréal, un baccalauréat en psychologie obtenu de l'Université de Franche-Comté en France (1991) et d'une maîtrise en psychologie obtenue de l'université de Poitiers en France (1993) tous deux reconnus par le MICC à la suite de l'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec. Elle possède plusieurs années d'expérience dans le domaine de la gestion en tant que conseillère. Dans le cadre de ses mandats, elle a évolué tant au sein d'organisations privées que publiques de divers secteurs, dans plusieurs pays et est intervenue à plusieurs reprises au niveau de la haute direction et des gestionnaires. Son expérience professionnelle couvre spécifiquement les champs d'interventions suivants : le développement organisationnel, la gestion du changement, la gestion de carrière, le support à la gestion des ressources humaines. L'élaboration de stratégie de gestion du changement, de diagnostic organisationnel et la recommandation d'améliorations sont quelques exemples de mandats que madame Neitthoffer peut accomplir. L'ensemble de son expérience lui permet d'avoir une vision systémique globale lors de ses interventions favorisant le respect des objectifs stratégiques définis. De plus, consciente des enjeux organisationnels et des stratégies corporatives, elle a le souci constant de développer une gestion participative dans ses mandats ce qui en résulte des interventions de qualité. Sensibilisée à l'intelligence culturelle, elle est parfaitement en mesure d'intervenir dans des contextes multiculturels variés en adaptant ses pratiques. Madame Neitthoffer a démontré une implication marquée au niveau de l'analyse des besoins, des situations ainsi que dans la conception, l'innovation et l'implantation de solutions. Elle est reconnue pour la qualité de son écoute, son esprit de synthèse et le souci de la satisfaction du client. Elle fait preuve d'ouverture d'esprit, manifeste une facilité de communication et travaille aisément en équipe multidisciplinaire. Elle a également une capacité à faire valoir et à défendre un point de vue. Madame Neitthoffer sait mettre ses habiletés personnelles au service des clients qu'elle dessert. Elle est positive, engagée et a toujours à cœur de relever de nouveaux défis. Madame Neitthoffer a obtenu le MBA en administration des affaires, qu'elle a entrepris en cours d'emploi, à l'UQAM. En plus de développer ses aptitudes à la gestion, ce programme lui a permis d'acquérir des habiletés en conseil stratégique.		

www.cgi.com

Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires

Patricia Neitthoffer

**Conseillère principale
20 ans d'expérience**

Fonction(s)

Conseiller en gestion du changement

Conseiller en gestion des ressources
humaines

Conseiller en organisation du travail

Conseiller en formation

Conseiller stratégique

Conseiller en développement
organisationnel

Conseiller

Sommaire des réalisations

Patricia Neithoffer

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) février 2014 à janvier 2016	Ressources en assistance aux opérations 15 371 j-p	Conseillère en gestion du changement	23,25 mois	33
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) septembre 2012 à février 2014	Expresso 2 40 000 j p	Conseillère en gestion du changement	17,25 mois	32
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) mai 2012 à août 2012	Consolidation de l'environnement Web du MELS	Conseillère en gestion du changement	2,75 mois	31
Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) janvier 2012 à mai 2012	Réalisation de travaux en conseil stratégique au sous secrétariat aux ressources informationnelles et bureau du dirigeant principal de l'information 2 000 j p	Conseillère en gestion du changement Conseillère stratégique	2,5 mois 1 mois	30
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) mai 2011 à janvier 2012	Expresso 2 40 000 j p	Conseillère en gestion du changement	8,75 mois	29
Revenu Québec (RQ) octobre 2010 à avril 2011	Optimisation et évolution de la Direction générale des particuliers 58 000 j-p	Conseillère en développement organisationnel	6,25 mois	28
L'unité d'affaires de CGI à Québec septembre 2010 à octobre 2010	Activités internes	Conseillère	1 mois	27
Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) novembre 2007 à avril 2008	Création de la première mission de recrutement international en France 350 j-p	Conseillère en développement organisationnel	5 mois	26
Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) janvier 2007 à août 2010	Développement et mise en place de conférences et ateliers favorisant l'intégration des immigrants 200 j-p	Conseillère en organisation du travail Conseillère en développement organisationnel	3 mois 7 mois	25
Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) octobre 2006 à septembre 2010	Création d'un bureau satellite et accompagnement des immigrants en provenance de France dans leur intégration professionnelle 6 030 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en gestion des ressources humaines Conseillère en développement organisationnel	10 mois 6 mois 14 mois	24
GRETA de Marseille janvier 2006 à juin 2006	Bilan de compétences incluant des tests psychométriques 120 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en gestion des ressources humaines	3 mois 2 mois	23
Chambre des métiers d'Aix en Provence octobre 2005 à décembre 2005	Réorganisation de la structure et des services proposés 180 j-p	Conseillère en organisation du travail	2 mois	22

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
AXIS Développement mai 2004 à août 2005	Mise en place et réalisation de bilan de compétences pour un public de personnes handicapées 500 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en formation Conseillère en développement organisationnel	2 mois 1 mois 7 mois	21
AXIS Développement mai 2004 à septembre 2005	Bilan de compétences incluant des tests psychométriques 2 120 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en gestion des ressources humaines	3,5 mois 3 mois	20
GRETA de Sophia Antipolis septembre 2003 à avril 2004	Bilan de compétences incluant des tests psychométriques 160 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en gestion des ressources humaines	6 mois 2 mois	19
Air France Nice mars 2001 à septembre 2001	Application de la mesure du maintien en emploi des salariés accidentés 80 j-p	Conseillère en développement organisationnel	4 mois	18
Centre interinstitutionnel de bilan de compétences de Nice novembre 2000 à août 2003	Bilan de compétences incluant des tests psychométriques 3 180 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en formation Conseillère en gestion des ressources humaines	15,5 mois 3 mois 8 mois	17
Office national des forêts février 2000 à septembre 2000	Réalisation de référentiels de compétences pour les métiers de la forêt afin de mieux orienter les évolutions de carrière du personnel 160 j-p	Conseillère en développement organisationnel	3 mois	16
Direction régionale du travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, ministère du Travail et de l'Emploi (DRTEFP) janvier 2000 à juillet 2000	Recensement des actions de lutte contre la perte des savoirs de base, à savoir, lire, écrire, compter (illettrisme) 320 j-p	Conseillère en organisation du travail	2 mois	15
Groupe d'Employeurs pour l' Insertion et la Qualification (GEIQ) septembre 1999 à octobre 2000	Création d'un observatoire des parcours de formation et des compétences acquises des étudiants en alternance travail - études 240 j-p	Conseillère en développement organisationnel	6 mois	14
Bureau interprofessionnel des vins de Bourgogne (BIVB) mars 1999 à novembre 1999	Réorganisation de la structure et des services proposés 140 j-p	Conseillère en développement organisationnel	5,5 mois	13
Chambre des métiers de Franche Comté avril 1998 à août 1998	Réalisation de diagnostics de formation auprès des personnes des divers métiers 155 j-p	Conseillère en formation	1,5 mois	12

Sommaire des réalisations

Patricia Neitthoffer

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
ECIA équipementier automobile de Peugeot PSA février 1998 à mai 1998	Étude des postures de travail pour réduire les maladies professionnelles et développement d'une démarche de formation en ergonomie auprès du Comité d'hygiène Sécurité et des Conditions de travail (CH 20 j-p	Conseillère en organisation du travail	1 mois	11
Groupe d'employeurs pour l' insertion et la qualification (GEIQ) janvier 1998 à octobre 2000	Résoudre les problèmes de manque de main-d'œuvre des entreprises membres (PME) 1 200 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en formation Conseillère en développement organisationnel	2 mois 4 mois 6 mois	10
Établissements J. Blondeau février 1997 à mai 1997	Élaboration d'un plan de formation pour l'ensemble des salariés 80 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en formation	1 mois 1,5 mois	9
Comité régional du tourisme (CRT) janvier 1997 à juin 1997	Réorganisation de structure organisationnelle, étude du climat de travail et accompagnement au changement 60 j-p	Conseillère en organisation du travail Conseillère en gestion du changement	1 mois 1 mois	8
Centre interinstitutionnel de bilan de compétences de Franche Comté janvier 1997 à octobre 2000	Création d'une Unité d'évaluation et de réinsertion sociale et professionnelle des traumatisés cérébraux crâniens 1 260 j-p	Conseillère en développement organisationnel	5,5 mois	7
Rivex février 1996 à juin 1996	Étude du climat organisationnel, médiation entre employés en situation de litige et recommandations pour une amélioration du climat de travail 120 j-p	Conseillère en organisation du travail Conseillère en gestion du changement	1 mois 1,5 mois	6
Direction régionale du travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, ministère du Travail (DRTEFP) janvier 1996 à juin 1996	Création d'une méthode d'analyse des métiers et de leur évolution en vue d'en optimiser leur accessibilité 748 j-p	Conseillère en organisation du travail	3 mois	5
Vins Henri Maire, producteurs de vins d'Arbois janvier 1996 à décembre 1996	Planification de la relève 120 j-p	Conseillère en organisation du travail Conseillère en formation	2 mois 2 mois	4
Berg Electronics mai 1995 à août 1995	Réalignement et aménagement de postes de travail semi-manuels 108 j-p	Conseillère en organisation du travail	4 mois	3
CAPFOR Centre Est avril 1995 à novembre 1997	Évaluation du potentiel de candidats, recrutement 1 950 j-p	Conseillère en gestion des ressources humaines	7 mois	2

Sommaire des réalisations

Patricia Neithoffer

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Centre interinstitutionnel de bilan de compétences de Franche Comté janvier 1994 à octobre 2000	Bilan de compétences incluant des tests psychométriques 1 920 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en formation Conseillère en gestion des ressources humaines	10 mois 5 mois 5 mois	1

Client	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	33	
Mandat	Ressources en assistance aux opérations		
Période	De février 2014 à janvier 2016	Envergure globale	15 371 jours personnes
		Envergure CGI	15 371 jours personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	23,25 mois
Description sommaire du mandat	La CARRA a procédé à une transformation majeure de ses processus et systèmes de mission dont l'implantation des nouvelles solutions d'affaires (projet RISE) qui s'est terminée en 2010. Elle a ainsi introduit de nouveaux créneaux d'expertise tels que la numérisation et la gestion électronique des pièces jointes, la gestion intégrée de l'information et des documents (GILD), la prestation électronique des services et la gestion des régimes de retraite basée sur des progiciels spécialisés. Ces logiciels sont ARIEL pour les régimes de retraite, Virtuo pour le système comptable, Siebel pour le suivi des demandes de la clientèle et SharePoint pour la gestion des contenus dont l'intégration est assurée par un portail de gestion intégrée des services (PGIS). Ces nouvelles solutions d'affaires reposent sur des infrastructures utilisant les plus récentes technologies et une architecture organique orientée services (SAO), supportée par les produits de développement Microsoft. À la suite du déploiement des solutions, la CARRA doit entreprendre des travaux complémentaires regroupés sous les volets suivants : - Volet 1 : Poursuite des efforts de consolidation de la Solution RISE et développement de nouvelles fonctionnalités. - Volet 2 : Réalisation des modifications réglementaires aux régimes de retraite. - Volet 3 : Réalisation des projets d'évolution et de développement découlant du plan stratégique. Les ressources de CGI sont donc appelées à intervenir dans différents domaines d'expertise, selon les besoins de la DPAO. Elles pourront ainsi intervenir en pilotage, en optimisation des processus, en formation, responsable de projet, en coordination de travaux, en architecture d'affaires intégrée, en conseil stratégique et en information de gestion. Par ailleurs, les interventions se réalisent dans les différents secteurs de la DPAO et possiblement au niveau des secteurs opérationnels en ce qui concerne le soutien à proximité.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de son mandat à la CARRA, madame Neithoffer a travaillé, comme soutien en gestion du changement, dans plusieurs projets simultanément et dans la mise en application de la gestion du changement en mode continuité. Elle a coordonné l'apprentissage de la méthode Harmonie, les outils et les gabarits. La démarche de gestion du changement comporte quatre volets soit, l'organisation du travail, le leadership, la communication et la formation. Ses activités se sont déroulées au sein de la division de la gestion du changement de la Direction de l'information de gestion et des projets d'affaires. Elle a effectué un transfert de connaissances auprès des ressources internes de cette division. Dans le cadre du « Projet Participation », madame Neithoffer a eu la responsabilité d'accompagner le chargé de projet en gestion du changement. Madame Neithoffer a accompagné le chargé de projet plus particulièrement pour les volets Communication et Leadership.		

Ainsi, madame Neithoffer était responsable de :

- accompagner le chargé de projet interne dans l'intégration des meilleures pratiques en communication et en leadership pour toutes les livraisons prévues dans le projet;

- élaborer une stratégie et des plans d'action en lien avec les besoins spécifiques de quatre unités administratives touchées par les changements introduits par les diverses livraisons du projet;

- mettre en œuvre les plans d'actions pour chaque livraison (environ 3 par année);

- rédiger des notes et des communications administratives destinées au gestionnaires des unités concernées;

- animer des ateliers de travail avec le milieu opérationnel;

- planifier et organiser les activités et les ateliers en gestion du changement auprès des différentes unités administratives;

- vulgariser les changements et les impacts introduits afin d'élaborer des présentations destinées au gestionnaires et au personnel des unités touchées;

- effectuer les arrimages requis avec les équipes de pilotage, d'organisation du travail, de formation ainsi que la Direction des communications de la CARRA;

- participer à la gestion de projet pour le volet de la gestion du changement : planification et suivi des biens livrables, élaboration de rapport de suivi pour le bureau de projet.

Dans la cadre du projet Capture, dont l'objectif était l'optimisation du processus de prétraitement numérique, avec transfert d'une partie des activités au CSPQ, madame Neithoffer a apporté son soutien à la ressource interne dans ses fonctions de chargé de projet en gestion du changement. Ainsi madame Neithoffer a accompagné le chargé de projet dans l'application de la démarche de gestion du changement en mode projet et dans les activités de chargé de projet.

Madame Neithoffer a apporté son soutien plus spécifiquement dans les activités suivantes :

- élaborer la planification des activités de gestion du changement par livraison;

- définir les efforts des ressources pour chaque livraison et pour chacun des volets de la gestion du changement (Leadership, Communication, Organisation du travail et Formation);

- effectuer le suivi des efforts et vérifier le respect des échéances des livrables pour chaque volet;

- organiser et animer le comité en gestion du changement;

- apporter des conseils et des recommandations à la direction de projet en matière de gestion du changement et de transmission d'informations;

- rédiger un diagnostic et une stratégie en gestion du changement pour l'ensemble du projet;

- définir et mettre en œuvre un plan d'activités en gestion du changement;

- élaborer et mettre en application un plan de communication pour une diffusion globale des informations;

- préparer des présentations et élaborer des communications adaptées au différents niveau organisationnels;

- travailler en collaboration avec la direction des ressources humaines et la direction des communications;

- rendre compte des activités de la gestion du changement à la direction de projet.

Parallèlement à ces projets, madame Neithoffer a également apporté son soutien dans la mise en place de la gestion du changement en mode continuité. Son soutien a porté sur l'arrimage des activités de gestion du changement dans les activités d'améliorations systémiques en mode continu et dans la mise en application de ces activités.

Madame Neitthoffer a aussi apporté son soutien à la ressource en gestion du changement du projet de l'offre de service (ODS) de la DPAO. De plus, elle a élaboré le cadre d'intervention de la gestion du changement dans l'ODS; il s'agissait d'arrimer les activités de gestion du changement en mode continuité dans la nouvelle offre de service de la direction et de faire évoluer ces activités en tenant compte de la solution envisagée.

Dans le cadre du projet Transfert de cas spéciaux, Madame Neitthoffer a accompagné la ressource interne dans ses fonctions de responsable de la gestion du changement. Ce projet consistait à transférer les activités de traitement des cas spéciaux, effectuées par les actuaires, vers le milieu opérationnel (4 services touchés). Pour ce faire, une équipe de spécialistes du traitement a été mise en place au sein d'un service opérationnel et des nouveaux processus de demandes d'intervention ont été créés.

Madame Neitthoffer a apporté son soutien plus spécifiquement pour les activités suivantes :

- élaborer la planification des activités de la gestion du changement par livraisons (3 livraisons par année pendant 2 ans)
- rédiger un diagnostic et une stratégie en gestion du changement pour l'ensemble du projet
- définir et mettre en œuvre un plan d'activités en gestion du changement
- élaborer et mettre en application un plan de communication pour la diffusion des informations et des impacts détaillés auprès des services touchés
- collecter et traiter les préoccupations émises
- travailler en collaboration avec la Direction des ressources humaines
- rendre compte des activités de la gestion du changement à la direction de projet.

Le gouvernement du Québec a annoncé à l'été 2015 le regroupement de la CARRA et de la RRQ au 1er janvier 2016. À la CARRA, un groupe de travail Services à la clientèle (clientèle externe et employeurs) a été créé et a défini les changements qui seront effectifs le 1er janvier 2016 (phase 1 du regroupement). Les unités administratives concernées par ces changements comportent la Vice présidence aux services à la clientèle (5 directions), la Direction des ressources financières (2 services) et des directions de la ligne d'affaires (2 directions).

Madame Neitthoffer a accompagné la ressource interne dans ses fonctions de responsable de la gestion du changement, pour le groupe de travail Services à la clientèle - CARRA, pour les activités suivantes :

- prendre connaissance et synthétiser tous les changements effectifs au 1er janvier 2016
- élaborer la planification des activités en gestion du changement
- élaborer une stratégie et plan de diffusion des changements pour les différentes directions concernées
- élaborer les matériels de diffusion
- soutenir tous les gestionnaires dans la diffusion et l'intégration des changements (matériel, rencontres)
- collecter et traiter les préoccupations émises (registres des préoccupations)
- apporter des conseils et des recommandations à la direction de projet en matière de gestion du changement et de transmission des informations
- travailler en collaboration avec la Direction des ressources humaines et la Direction des communications
- Définir une stratégie de suivi de l'intégration des changements pour toutes les directions touchées.
- rendre compte des activités de la gestion du changement à la direction de projet et au Vice Président de la VPSC

Contexte de l'intervention	MS Office, Siebel		
Référence	Monsieur Yves April, directeur principal	Téléphone	418 528-0587
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)		
Mandat	Expresso 2		
Période	De septembre 2012 à février 2014	Envergure globale	40 000 jours-personnes
		Envergure CGI	3 420 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	17,25 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat a comporté deux volets. Le premier volet portait sur le soutien conseil en gestion du changement pour le projet E presso (projet CRM avec Siebel d'Oracle). Le projet de Dossier électronique E presso consistait à mettre en place une infrastructure technologique intégrée, soutenant la gestion basée sur l'information numérique, l'automatisation des activités à haut volume, le soutien à l'intervention et l'accès à l'information. Tous les services et les fonctions de la Réparation ont été touchés. Notamment, la gestion des réclamations, affectant plus de 2300 employés de la Commission. Les travaux en gestion du changement, réalisés par les conseillers de CGI, portaient sur la gestion du leadership et des communications (stratégie et plan), sur l'organisation du travail (architectures des processus cibles et description des impacts) et sur la formation (stratégie de formation). Le second volet portait sur le soutien conseil en gestion du changement pour les autres projets à caractère corporatif. En effet, l'approche préconisée par CGI à la CSST a été entérinée par le Comité de Direction de la CSST en juin 2011, et depuis ce temps, plusieurs interventions ont eu lieu pour implanter l'approche appelée Gestion corporative du changement. Jusqu'à maintenant les conseillers de CGI en gestion du changement (OT, leadership/Com ou en formation) sont intervenus dans plus de six projets. Mentionnons les projets : Rénovation du siège social, Réorganisation des affaires juridiques, plusieurs projets du Programme Réseau et le projet E presso lui-même.		
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer est intervenue sur le second volet comme conseillère en gestion du changement pour le projet de Réorganisation de l'offre des services juridiques. Il s'agissait d'un projet de transformation organisationnelle (réorganisation administrative et technologique) qui touchait l'ensemble des directeurs, des avocats, des techniciens et des secrétaires juridiques de la Vice présidence aux opérations, de la Vice présidence aux finances et de la Direction des affaires juridiques du siège social et des 21 directions régionales ainsi que tous les usagers internes à la CSST qui utilisent les services juridiques. Madame Neitthoffer était responsable de la gestion du changement de ce projet. À ce titre, elle a appliqué l'approche corporative en gestion du changement (Harmonie). Elle a participé à l'élaboration de		

Contexte de l'intervention	diverses présentations faites au comités de gestion et d'orientation du projet. Elle a élaboré un plan d'action en gestion du changement pour l'implantation des regroupements prévus jusqu'au printemps 2014, comportant le plan de Communication (plan Leadership et Communication).			
	Madame Neitthoffer a proposé et animé des ateliers avec les gestionnaires de la Direction des affaires juridiques sur la mission, la vision et les valeurs de cette nouvelle Direction. Elle a parallèlement effectué les biens livrables suivants : besoin d'affaires en lien avec la vision organisationnelle et la nature du changement avec la définition des impacts. Elle a également tenu des ateliers consultatifs (mesure de la capacité à changer) qui permettaient de recueillir les préoccupations des destinataires du changement et a rédigé un diagnostic, élaboré une stratégie de gestion du changement globale et trois stratégies adaptées aux attitudes des divers destinataires face au changement ainsi qu'un plan d'action pour la première phase du projet.			
	Madame Neitthoffer a aussi effectué la collecte et l'analyse des préoccupations des destinataires du changement et des usagers des services juridiques par courriel et lors d'intervention à la Table des avocats. Cette analyse a donné lieu à la mise en oeuvre d'action pour favoriser l'adhésion au projet. Madame Neitthoffer faisait également partie du comité de gestion du projet auprès duquel elle informait et rendait compte des orientations et des actions à entreprendre en gestion du changement. Elle était responsable du comité d'intégration, qu'elle a mis en place, pour permettre l'intégration des quatre volets de la gestion du changement (organisation du travail, leadership, communication et formation). Elle a coordonné les activités de ces quatre volets dans le respect de la planification élaborée. Elle a travaillé avec la DGRH pour le volet Formation, la Direction des communications (DCRP) et des ressources internes pour le volet Organisation du travail.			
	Madame Neitthoffer a rédigé des bilans portant sur le déroulement de l'implantation de regroupement et sur le vécu des destinataires. Elle a présenté ces bilans accompagnés de préconisations à la direction et effectué le suivi de leurs mises en oeuvre.			
	Méthodologie CSST+, MS Office, Siebel			
Référence	Madame Sylvie Grégoire	Téléphone	418 266-4989	Poste 2402
Client	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)			
Mandat	Consolidation de l'environnement Web du MELS			
Période	De mai 2012 à août 2012			
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Envergure CGI	182 jours-personnes	
		Efforts	2,75 mois	
Description sommaire du mandat	L'environnement Web du MELS existe depuis 1995. Il a été constitué, au fil des années, de manière indépendante par les différentes unités administratives, et ce, sans normes d'édition et de gestion commune. Il était donc devenu nécessaire de lui donner une cohérence ministérielle tout en sauvegardant les actifs technologiques en plus d'en assurer l'arrimage avec le gouvernement en ligne et			

31

**Description de
l'intervention**

les nouvelles règles d'accessibilité.

L'environnement Web actuel peut se résumer de la façon suivante :

- plus de 80 000 pages Web (HTML, ASP, PHP, etc.);
- plus de 90 e tranets indépendants avec codes d'accès différents, au sein et à l'extérieur du Ministère,
- chez de nombreux prestataires de services;
- des interfaces entre l'environnement intranet et le site Web ministériel;
- les multiples sous sites et sections du site ne partagent pas d'identité visuelle;
- la majorité des contenus du site n'est pas gérée par un CMS.

Le mandat consistait à accompagner la Direction des communications du Ministère dans la réalisation des différentes activités de la refonte de son environnement Web (Internet et e tranet). Les activités sont de :

- mettre à jour des contenus Web existants, mais également conseiller l'équipe Web dans la conduite des travaux de la refonte;
- élaborer, conjointement avec l'équipe interne, la stratégie de gestion du changement et la mettre en œuvre.

Les ressources travaillent en collaboration avec les membres de l'équipe Web en place, avec les partenaires internes ainsi qu'avec d'autres intervenants externes.

Le projet de consolidation de l'environnement Web touche l'ensemble des employés des huit secteurs du MELS. Ce projet entraîne des modifications dans les processus de mise en ligne des contenus que les concepteurs de contenus Web doivent intégrer dans leur pratique quotidienne. C'est pour favoriser l'intégration de ces changements que madame Neitthoffer a été sollicitée comme conseillère en gestion du changement organisationnel.

Le travail réalisé par madame Neitthoffer était la mise en place de stratégie de diffusion d'information au sein du MELS. Elle a élaboré la stratégie de gestion du changement ainsi que le plan de communication pour la mise en œuvre. Pour ce faire, madame Neitthoffer a réalisé les activités suivantes :

- prendre connaissance du contexte organisationnel et des nouvelles orientations Web ministérielles;
- prendre connaissance des divers travaux réalisés par les différents comités de travail du projet;
- animer des ateliers consultatifs relatifs aux changements initiés par le projet (mesures de la capacité à changer de l'organisation);
- élaborer un diagnostic en gestion du changement;
- rédiger la stratégie de gestion du changement, le plan de communication et le plan d'actions afférent (plan de leadership et de communication).

Pour ce faire, madame Neitthoffer a proposé des interventions pour faire connaître le projet, les nouvelles orientations ministérielles, les nouveaux processus de travail au sein des divers secteurs de l'organisation, et ce, à tous les niveaux.

Madame Neitthoffer a également proposé des actions permettant d'aller chercher l'adhésion des employés des divers secteurs. Elle s'est aussi assurée de la qualité des biens livrables et des échéances

Contexte de l'intervention	de livraison. MS Office 2007			
Référence	Madame Marie-France Blais	Téléphone	418 528-2265	Poste 3043
Client	Secrétariat du Conseil du trésor (SCT)			30
Mandat	Réalisation de travaux en conseil stratégique au sous-secrétariat aux ressources informationnelles et bureau du dirigeant principal de l'information			
Période	De janvier 2012 à mai 2012	Envergure globale	2 000	jours-personnes
		Envergure CGI	2 000	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	2,5	mois
	Conseillère stratégique		1	mois
Description sommaire du mandat	Le gouvernement du Québec s'est doté d'une nouvelle gouvernance en matière de gestion des ressources informationnelles. Le tout dans le double objectif d'optimiser l'utilisation de ses ressources en facilitant la livraison de service de qualité au citoyens et au entreprises dans un monde de plus en plus en ligne. Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi de la politique cadre et de la directive sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles (GGRI) des organismes publics et des entreprises du gouvernement, le sous secrétariat au RI et bureau du dirigeant principal de l'information (SSRIBDPI) a confié à CGI un mandat d'accompagnement en conseil stratégique pour l'assister et le soutenir dans la réalisation des activités et des biens livrables requis par ce projet majeur.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de son mandat, madame Neitthoffer a agi comme conseillère en transformation organisationnelle (conseil stratégique et en gestion du changement) auprès du directeur de la STORI, maître d'ouvrage. Pour mettre en application la loi de la politique cadre et la directive sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, une stratégie de transformation et d'optimisation des ressources informationnelles a été élaborée. Quelque 500 ministères, organismes et entreprises de l'État sont touchés par la mise en oeuvre de la STORI. Les tâches effectuées par madame Neitthoffer lors de ce mandat, sont les suivantes : - conseiller sur la démarche de gestion du changement à adopter pour diffuser la vision gouvernementale au divers ministères et organismes; - rédiger des communications pour la haute direction et le comité de direction stratégique du Secrétariat du Conseil du trésor; - faire le point sur la situation actuelle au sein du Bureau du dirigeant de l'information et a préparé des recommandations pour faciliter la mise en oeuvre de la STORI.			

Contexte de l'intervention	Durant son mandat, madame Neitthoffer a travaillé avec le CSPQ, désigné comme maître d'oeuvre de la STORI. Des rencontres d'arrimage avec l'équipe de gestion du changement ont permis de déterminer la démarche à élaborer et de définir les étapes de gestion du changement auprès des ministères et organismes. MS Office 2003			
Référence	Madame Suzanne Létourneau, directrice générale	Téléphone	418 643-0875	Poste 5070
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			29
Mandat	Expresso 2			
Période	De mai 2011 à janvier 2012	Envergure globale	40 000	jours-personnes
		Envergure CGI	3 420	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	8,75	mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat a comporté deux volets. Le premier volet portait sur le soutien-conseil en gestion du changement pour le projet « Expresso » (projet CRM avec Siebel d'Oracle). Le projet de Dossier électronique « Expresso » consistait à mettre en place une infrastructure technologique intégrée, soutenant la gestion basée sur l'information numérique, l'automatisation des activités à haut volume, le soutien à l'intervention et l'accès à l'information. Tous les services et les fonctions de la Réparation ont été touchés. Notamment, la gestion des réclamations, affectant plus de 2300 employés de la Commission. Les travaux en gestion du changement, réalisés par les conseillers de CGI, portaient sur la gestion du leadership et des communications (stratégie et plan), sur l'organisation du travail (architectures des processus cibles et description des impacts) et sur la formation (stratégie de formation). Le second volet portait sur le soutien-conseil en gestion du changement pour les autres projets à caractère corporatif. En effet, l'approche préconisée par CGI à la CSST a été entérinée par le Comité de Direction de la CSST en juin 2011, et depuis ce temps, plusieurs interventions ont eu lieu pour implanter l'approche appelée Gestion corporative du changement. Jusqu'à maintenant les conseillers de CGI en gestion du changement (OT, leadership/Com ou en formation) sont intervenus dans plus de six projets. Mentionnons les projets : Rénovation du siège social, Réorganisation des affaires juridiques, plusieurs projets du Programme Réseau et le projet Expresso lui-même.			
Description de l'intervention	En tant que conseillère en gestion du changement, madame Neitthoffer intervenait dans le deuxième volet du mandat, à savoir le soutien-conseil en gestion du changement pour les autres projets corporatifs. Dans ce cadre, madame Neitthoffer a effectué une analyse comparative en gestion du changement dans les projets corporatifs de la CSST afin d'identifier la démarche utilisée. Elle a mis en place des			

Contexte de l'intervention	rencontres d'arrimage interprojets pour éviter des collisions et des impacts humains et organisationnels. Durant son mandat à la CSST, madame Neitthoffer a collaboré au développement de la méthodologie corporative en gestion du changement. Elle a participé à la réalisation d'outils, à la présentation de ceu ci et a adapté le cadre d'intervention en gestion du changement au projets qu'elle a accompagnés. Madame Neitthoffer a également participé à la rédaction de communications destinées à la haute direction. Durant son mandat, madame Neitthoffer a accompagné ponctuellement le chef de projet du projet de Réorganisation de l'offre de services juridiques, entre autres, sur les communications et les présentations à effectuer. Méthodologie CSST+, MS Office, Siebel			
	Référence	Madame Sylvie Grégoire	Téléphone 418 266-4989	Poste 2402
Client	Revenu Québec (RQ)			28
Mandat	Optimisation et évolution de la Direction générale des particuliers			
Période	De octobre 2010 à avril 2011	Envergure globale	58 000	jours-personnes
		Envergure CGI	815	jours-personnes
Fonction	Conseillère en développement organisationnel	Efforts	6,25	mois
Description sommaire du mandat	Les mandats de la Direction générale des particuliers (DGP) consistaient à : - assurer la perception de l'impôt des particuliers et des fonds pour tout programme qui lui était confié; - administrer le Programme de perception des pensions alimentaires; - gérer pour la clientèle des particuliers les programmes sociofiscau et tout autre programme de redistribution de fonds que lui confiait le gouvernement; - recommander les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes. Depuis la restructuration par clientèles de Revenu Québec, réalisée en 2004 2005, divers événements majeurs affectant la DGP sont survenus. Il devenait donc essentiel pour la DGP de réaliser une réfle ion stratégique sur son évolution sous trois volets : Volet I Définir, apprécier et proposer divers scénarios supportant l'évolution de la structure administrative de la DGP : - phase I : optimisation des services de soutien administratifs et techniques de la DGP; - phase II : évolution de la structure supérieure de la DGP considérant, notamment, l'ajout de programmes sociofiscau affectant les particuliers dont le Crédit d'impôt pour solidarité dont le développement et la mise en oeuvre e igent un effort de plus de 57 000 j p. Volet II Accompagner et soutenir les gestionnaires opérationnels dans la mise en place de la nouvelle Direction du crédit d'impôt pour solidarité. Volet III Définir les besoins ciblant la réalisation, d'ici le 31 mars 2011, d'un plan d'affaires sur la gestion de tous les intrants de la DGP et représenter la direction générale dans le cadre de ces travau .			

Description de l'intervention	Dans le cadre du volet II, accompagner et soutenir les gestionnaires opérationnels dans la mise en place de la nouvelle Direction du crédit d'impôt pour la solidarité (DCIS, effectifs prévus 254), madame Neitthoffer a réalisé les activités suivantes : - définition de la mission et de la vision de la DCIS; - proposition d'une nouvelle structure administrative; - participation au départage des fonctions entre les unités opérationnelles de la Direction générale des particuliers; - production des descriptions d'emploi des chefs de service; - production des avis de publication requis pour la dotation des cinq postes de chefs de service; - production d'une grille d'embauche des chefs de service; - validation des descriptions d'emploi du personnel de la DCIS produites par l'équipe de développement du crédit d'impôt pour la solidarité; - élaboration de la stratégie de dotation et suivi de son évolution; - participation aux ateliers de travail sur les charges de travail (volumétrie); - organisation et gestion de la démarche d'analyse des risques opérationnels relatifs à l'implantation de la DCIS; - animation des ateliers d'analyse de risques (20 gestionnaires participants); - présentation des résultats de l'analyse de risques au Comité de mise en oeuvre opérationnelle de la DCIS présidé par la sous-ministre adjointe; - rédaction du rapport de l'analyse de risques; - participation à l'élaboration de la stratégie de formation, du suivi et ajustement en fonction de la dotation; - soutien et conseils auprès de la directrice de la DCIS.
Contexte de l'intervention	MS Office

Référence	Madame Carole Imbeault, sous-ministre adjointe DGP	Téléphone	418 652-6807

Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec	27	
Mandat	Activités internes		
Période	De septembre 2010 à octobre 2010		
Fonction	Conseillère	Efforts	1 mois
Description sommaire du mandat	CGI offre l'occasion à ses membres de participer à la vie active de l'entreprise sur le plan du développement d'affaires, de la formation ou encore du soutien aux activités en cours. Les membres ont la possibilité de suivre différentes formations dans le but de parfaire leurs connaissances informatiques. Ces formations peuvent avoir plusieurs objectifs, dont l'obtention d'une certification reconnue par l'industrie ou encore le perfectionnement de méthodes et d'outils de travail afin d'améliorer les interventions en mandat.		

Description de l'intervention	En réponse aux appels d'offres gouvernementales, les membres sont invités à participer à l'élaboration et à la rédaction des propositions. Leur implication leur permet de se familiariser avec les besoins de la clientèle, de mieux comprendre les interventions en cours et d'apporter une valeur ajoutée au développement d'affaires de l'entreprise. Du côté du soutien et selon leur champ d'expertise, les membres peuvent se joindre à l'équipe de soutien technique et bureautique ou encore aux équipes en mandat afin de les appuyer dans la rédaction de certains biens livrables. Enfin, chaque membre peut se joindre aux synergies tenues et aux activités des pratiques pour partager ses connaissances avec les autres membres et pour bonifier ainsi l'expertise globale de l'entreprise.			
	Madame Neitthoffer est arrivée au sein de CGI en septembre 2010. Elle a tout de suite pris part à différents ateliers ou formations portant sur les pratiques et l'approche de gestion propres aux interventions soutenues par CGI auprès de ses clients. Dans ce cadre, elle a notamment effectué les tâches suivantes : - préparer son curriculum vitae détaillé afin de préciser au mieux ses compétences pour présentation aux clients éventuels; - participer à la pratique de "gestion du changement"; - réaliser les formations obligatoires, portant sur la sécurité et la gestion documentaire; - suivre la formation portant sur le cadre de gestion partenariat client.			
Contexte de l'intervention	MS Office			
Référence	Madame Sylvie Boutin	Téléphone	418 623-0101	Poste 1602342
Client	Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII)			26
Mandat	Création de la première mission de recrutement international en France			
Période	De novembre 2007 à avril 2008	Envergure globale	350	jours-personnes
Fonction	Conseillère en développement organisationnel	Efforts	5	mois
Description sommaire du mandat	Opérateur français, au Québec, du ministère de l'Immigration. Dans le cadre des relations politiques entre la France et le Québec, du mandat de l'OFII et à la suite des constats de problématique de pénurie de main d'œuvre, la direction a souhaité mettre en place des missions de recrutement en France. Ces missions étaient possibles grâce au réseau institutionnel français dont disposait l'organisation.			
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a procédé, avec la directrice, à l'élaboration du cadre d'intervention du projet en tenant compte des enjeux organisationnels corporatifs et des futurs partenaires.			

	Elle a effectué des recherches sur la faisabilité et les partenariats possibles. Elle a rencontré individuellement, puis en groupe, les acteurs locaux intéressés pour présenter le projet et sa réalisation concrète. Elle a participé à l'adaptation des offres d'emploi, des entreprises intéressées, pour le public français. Elle a conseillé, renseigné sur les divers permis de travail possibles. Elle a participé à la mission en France. Elle a suivi et ajusté l'organisation de cette mission selon les besoins. Elle a participé à la rédaction du rapport et du bilan pour son organisation. À l'issue de cette mission, les entreprises participantes ont réalisé des embauches de salariés répondant à leurs besoins. Elles ont également manifesté la volonté de participer à d'autres missions de recrutement international et le ministère de l'Emploi a octroyé un mandat à Pôle Québec Chaudière Appalaches pour le renouvellement de cette action.
Référence	Ingrid Normand, directrice

Client	Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII)	25
Mandat	Développement et mise en place de conférences et ateliers favorisant l'intégration des immigrants	
Période	De janvier 2007 à août 2010	Envergure globale 200 jours-personnes
Fonction	Conseillère en organisation du travail Conseillère en développement organisationnel	Efforts 3 mois 7 mois
Description sommaire du mandat	Opérateur français, au Québec, du ministère de l'Immigration. Pour répondre à son mandat, l'organisation devait mettre en place diverses actions pour favoriser l'intégration, au Québec, des immigrants en provenance de France.	
Description de l'intervention	Après que madame Neitthoffer ait identifié les problématiques rencontrées par le public immigrant, elle a recherché et pris contact avec des personnes ressources issues de l'entreprise privée et de la fonction publique pour élaborer de nouveaux processus d'affaires : conférences et ateliers de travail. Elle a géré l'organisation logistique de ses processus et a également conçu des modules de formation et animé des ateliers en intégration professionnelle. Madame Neitthoffer a participé à l'élaboration du site Web, elle a défini les rubriques à présenter ainsi que les contenus qu'elle a rédigés. Le nombre d'immigrants accueillis par l'OFII était en augmentation d'une année à l'autre ainsi que le placement en emploi dans les entreprises de la région de la Capitale nationale.	

Contexte de l'intervention	MS Office			
Référence	Ingrid Normand, directrice et Nadir Sidhoum directeur			
Client	Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII)			24
Mandat	Création d'un bureau satellite et accompagnement des immigrants en provenance de France dans leur intégration professionnelle			
Période	De octobre 2006 à septembre 2010	Envergure globale	6 030	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	10	mois
	Conseillère en gestion des ressources humaines		6	mois
	Conseillère en développement organisationnel		14	mois
Description sommaire du mandat	Opérateur français, au Québec, du ministère de l'Immigration. La nouvelle direction de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) Montréal, a souhaité étendre ses activités à la Ville de Québec de façon permanente pour répondre au mandat confié par le gouvernement québécois (ministère de l'Immigration) et le gouvernement français. L'organisation, dans le cadre de son mandat, avait à accompagner individuellement les immigrants dans leur intégration professionnelle.			
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a procédé avec la directrice à l'élaboration du cadre d'intervention du bureau en tenant compte du mandat confié et de la stratégie corporative. Elle a établi une démarche structurée en plusieurs étapes. Elle a fait des recherches à l'interne sur les processus d'affaires mis en place et à l'externe sur les institutions et organisations existantes et oeuvrant dans le domaine. Elle a développé des partenariats et des relations d'affaires avec le tissu économique local et la diplomatie française. Elle a mis en place des actions de communication sur divers supports et développé des actions de veille d'informations sur le sujet de l'immigration. Madame Neitthoffer a également participé au besoin d'affaires pour développer les outils informatiques nécessaires. Cette démarche a donné comme résultat une connaissance de l'OFII par les immigrants nouvellement arrivés, une connaissance également par les entreprises partenaires, une implication à la table de concertation de l'immigration de la Conférence régionale des élus de la Capitale nationale, des projets de partenariats avec des organismes d'employabilité et des institutions publiques et parapubliques. Parallèlement, madame Neitthoffer a reçu les immigrants français et a identifié avec eux leurs compétences professionnelles transférables pour un emploi au Québec. Elle a accompagné, individuellement et en groupe, les immigrants à la gestion du changement et des différences culturelles. Elle a recommandé les immigrants auprès des entreprises qu'elle avait préalablement rencontrées et a			

Contexte de l'intervention	contribué au placement professionnel de ces immigrants.		
	Le nombre d'immigrants accueillis par l'OFII était en augmentation d'une année à l'autre de même que le placement en emploi dans les entreprises de la région de la Capitale nationale.		
MS Office			
Référence	Ingrid Normand, directrice et Nadir Sidhoum, directeur		
Client	GRETA de Marseille		23
Mandat	Bilan de compétences incluant des tests psychométriques		
Période	De janvier 2006 à juin 2006	Envergure globale	120 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	3 mois
	Conseillère en gestion des ressources humaines		2 mois
Description sommaire du mandat	Centre de formation pour adultes dépendant du ministère de l'Éducation.		
Description de l'intervention	Accompagner des salariés en questionnement et repositionnement professionnel, de diverses entreprises, pris en charge financièrement par un fonds collecteur de formation.		
	Madame Neitthoffer a élaboré une démarche de réalisation de bilan de compétences. Elle a répondu aux appels d'offres se rapportant à cette pratique.		
	Elle a élaboré avec les salariés tous les paramètres d'un plan de développement de carrière en utilisant et adaptant des outils et pratiques en psychologie du travail.		
Contexte de l'intervention	Elle a rédigé une synthèse relatant les étapes à mettre en œuvre qu'elle a présentée aux salariés et au service des ressources humaines de l'entreprise		
	MS Office, MS Word		
Référence	Brigitte Roumagère, conseillère principale formation continue		

					22
Client	Chambre des métiers d'Aix en Provence				
Mandat	Réorganisation de la structure et des services proposés				
Période	De octobre 2005 à décembre 2005	Envergure globale	180	jours personnes	
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	2	mois	
Description sommaire du mandat	Fédération regroupant tous les gens des divers métiers, dans une région donnée.				
	Le Conseil d'administration a identifié que certains services professionnels, proposés aux membres n' étaient pas utilisés. Il a souhaité identifier les raisons pour valider ou non le maintien de ses services et envisager une réorganisation.				
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a participé aux réunions organisées par le Cabinet Mardellat sur la présentation de la démarche d'intervention et des outils utilisés.				
	Elle a sélectionné des entreprises membres des différents secteurs d'activités, dans des zones géographiques différentes et a administré le questionnaire. Elle a organisé l'envoi et le retour des questionnaires.				
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Word				
Référence	René Mardellat, PDG de Mardellat Consultants				

21

Client	AXIS Développement		
Mandat	Mise en place et réalisation de bilan de compétences pour un public de personnes handicapées		
Période	De mai 2004 à août 2005	Envergure globale	500 jours personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	2 mois
	Conseillère en formation		1 mois
	Conseillère en développement organisationnel		7 mois
Description sommaire du mandat	Cabinet-conseil en ressources humaines. Le directeur souhaitait développer des offres de services en faveur de ce public pour répondre à une demande grandissante		
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a participé aux réunions d'équipe pluridisciplinaire pour l'élaboration de la démarche spécifique de bilan. Elle a proposé des outils en psychologie du travail. Elle a, par la suite, rencontré individuellement le public visé pour l'accompagner à la démarche		

Contexte de l'intervention	préconisée et à la gestion du changement. Elle a élaboré des synthèses individuelles pour le public visé qu'elle leur a remis.		
	Elle a participé à l'élaboration de stratégies de formation individuelle.		
	MS Office, MS Word		
Référence	Monsieur Dan Andriani, directeur		
Client	AXIS Développement		
Mandat	Bilan de compétences incluant des tests psychométriques		
Période	De mai 2004 à septembre 2005	Envergure globale	2 120 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	3,5 mois
	Conseillère en gestion des ressources humaines		3 mois
Description sommaire du mandat	Cabinet-conseil en ressources humaines.		
	Accompagner des salariés en questionnement et repositionnement professionnel, de diverses entreprises, pris en charge financièrement par un fonds collecteur de formation.		
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a élaboré avec les salariés tous les paramètres d'un plan de développement de carrière en utilisant des outils et pratiques en psychologie du travail.		
	Elle a rédigé une synthèse relatant les étapes à mettre en œuvre qu'elle a présentée aux salariés et au service des ressources humaines de leurs entreprises.		
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Word		
Référence	Monsieur Dan Andriani, directeur		
Client	GRETA de Sophia Antipolis		
Mandat	Bilan de compétences incluant des tests psychométriques		
Période	De septembre 2003 à avril 2004	Envergure globale	160 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	6 mois
	Conseillère en gestion des ressources humaines		2 mois

Description sommaire du mandat	Centre de formation pour adultes dépendant du ministère de l'Éducation. Accompagner les étudiants adultes en questionnement et repositionnement professionnel.
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a élaboré avec les étudiants adultes des orientations professionnelles ainsi qu'un plan de développement de carrière en utilisant des outils et pratiques en psychologie du travail. Un rapport de synthèse comportant les orientations concrètes a été présenté à la direction du centre de formation.
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Word

Client	Air France Nice	18
Mandat	Application de la mesure du maintien en emploi des salariés accidentés	
Période	De mars 2001 à septembre 2001	Envergure globale 80 jours-personnes
Fonction	Conseillère en développement organisationnel	Efforts 4 mois
Description sommaire du mandat	Air France avait signé une convention avec le gouvernement français l'obligeant à réintégrer, même à des fonctions autres, les salariés handicapés à la suite d'un accident du travail. La direction des ressources humaines, le service social et le médecin ergonomiste souhaitaient travailler avec une conseillère en gestion sur le dispositif à mettre en place et des salariés concernés avaient déjà été identifiés.	
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a organisé et animé plusieurs rencontres avec la direction et les services concernés. Elle a identifié les besoins et les attentes du client en gardant une vision globale de l'organisation. Elle a proposé une démarche d'intervention avec différentes étapes en tenant compte de la stratégie corporative. Elle a rencontré individuellement les salariés concernés et leur a proposé la démarche préconisée. Elle les a accompagnés durant cette démarche tout en informant le service social et le médecin ergonomiste de son avancée par des réunions régulières de suivi. La démarche d'intervention a été validée et retenue par la direction et les services concernés. Une demande auprès de la direction d'Air France, au siège social à Paris, a été formulée par la direction de Nice pour la création d'un poste permettant l'accompagnement des salariés concernés avec la démarche élaborée par madame Neitthoffer.	
Contexte de l'intervention	MS Office	
Référence	Monsieur Augustin Hoareau, directeur des ressources humaines	

Client	Centre interinstitutionnel de bilan de compétences de Nice	17
Mandat	Bilan de compétences incluant des tests psychométriques	
Période	De novembre 2000 à août 2003	Envergure globale 3 180 jours personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement Conseillère en formation Conseillère en gestion des ressources humaines	Efforts 15,5 mois 3 mois 8 mois
Description sommaire du mandat	Établissement parapublic mis en place par le ministère du Travail et de l'Emploi. Le Centre interinstitutionnel de bilan de compétences avait pour mandat d'accompagner et de conseiller les salariés en questionnement et repositionnement professionnels de diverses entreprises privées ou publiques, prises en charge financièrement par un fonds collecteur de formation.	
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a élaboré avec les salariés tous les paramètres d'un plan de développement de carrière, en utilisant des outils et des pratiques en psychologie du travail. Elle a élaboré des stratégies de formation individuelle. Elle a rédigé une synthèse relatant les étapes à mettre en œuvre qu'elle a présentée aux salariés et au Service des ressources humaines de leurs entreprises.	
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Word	
Référence	Madame Nicole Nambatingué, directrice	

Client	Office national des forêts	16
Mandat	Réalisation de référentiels de compétences pour les métiers de la forêt afin de mieux orienter les évolutions de carrière du personnel	
Période	De février 2000 à septembre 2000	Envergure globale 160 jours personnes
Fonction	Conseillère en développement organisationnel	Efforts 3 mois
Description sommaire du mandat	L'Office national des forêts est l'équivalent du ministère des Ressources naturelles et de la Faune. Les métiers, au sein de l'organisation, ont évolué et le personnel était amené à prendre en charge diverses tâches. Afin de leur permettre une évolution au sein de l'organisation, la direction a souhaité identifier les compétences nécessaires par métier.	
Description de l'intervention	En collaboration avec le centre de formation professionnelle agricole de la région de Franche Comté, madame Neitthoffer a proposé une démarche d'intervention structurée en plusieurs étapes. Elle a rencontré des équipes d'ouvriers forestiers, sur divers chantiers et à diverses saisons, pour étudier	

Contexte de l'intervention	précisément les compétences nécessaires. Elle a élaboré un référentiel de compétences par métier avec le centre de formation qui a été soumis à la direction de l'Office National des Forêts. Le référentiel a été validé et accepté par la direction et a servi d'outil de gestion de carrière en interne. MS Office
Référence	Élisabeth Jeanmougin
Client Mandat Période Fonction Description sommaire du mandat Description de l'intervention Contexte de l'intervention	Direction régionale du travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, ministère du Travail et de l'Emploi (DRTEFP) Recensement des actions de lutte contre la perte des savoirs de base, à savoir, lire, écrire, compter (illettrisme) De janvier 2000 à juillet 2000 Conseillère en organisation du travail Le projet consistait à identifier dans la région les actions entreprises, dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme, pour permettre à la DRTEFP de mieux cibler les actions à soutenir et financer. Madame Neitthoffer a choisi au sein de son organisation des partenaires de travail. Elle a organisé et animé des sessions de travail pour élaborer une démarche d'intervention qu'elle a soumise pour validation à la DRTEFP. Elle a réparti les objectifs à atteindre et a procédé, comme ses partenaires, à des rencontres individuelles pour recueillir des informations. Elle a collecté et réorganisé les informations pour les énoncer dans un rapport incluant ses recommandations détaillées qu'elle a présenté au client. Fort de cette étude, la direction du travail a pu élaborer une annonce de financement invitant les répondants à soumettre des propositions de projets qui allaient dans le sens des recommandations formulées. MS Office, MS Word
Référence	Madame Élisabeth Jeanmougin

15

Client	Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)	14
Mandat	Création d'un observatoire des parcours de formation et des compétences acquises des étudiants en alternance travail études	
Période	De septembre 1999 à octobre 2000	Envergure globale 240 jours personnes
Fonction	Conseillère en développement organisationnel	Efforts 6 mois
Description sommaire du mandat	Les PME d'un territoire donné se sont regroupées pour analyser leurs problématiques communes de main-d'œuvre et ont constitué une entité : un GEIQ. Création d'un outil de suivi et de gestion de l'ensemble des fichiers publics, entreprises, parcours de formation et compétences acquises afin de permettre l'analyse des compétences déficitaires ou excédentaires sur le territoire.	
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a étudié et recensé les caractéristiques attendues pour chacun des fichiers. Elle a validé ces informations avec la direction et les a transmises aux partenaires identifiés pour la réalisation de l'outil informatique. Elle a effectué le suivi des réalisations informatiques y compris d'un point de vue ergonomique. Elle a rédigé des rapports intermédiaires sur la réalisation du projet qu'elle a transmis à sa direction.	
Référence	Madame Laurence Chays, directrice	

Client	Bureau interprofessionnel des vins de Bourgogne (BIVB)	13
Mandat	Réorganisation de la structure et des services proposés	
Période	De mars 1999 à novembre 1999	Envergure globale 140 jours-personnes
Fonction	Conseillère en développement organisationnel	Efforts 5,5 mois
Description sommaire du mandat	Cette organisation professionnelle était gérée par des représentants élus et rassemblait l'ensemble des vignerons, coopérateurs et commerçants en vin de la région de Bourgogne. Elle avait pour mission de représenter et de défendre les intérêts des vins de Bourgogne et des professionnels de la viticulture et de la commercialisation de ces produits. Le Conseil d'Administration du BIVB a réalisé que certains services proposés aux membres n'étaient pas utilisés. Il a souhaité identifier les raisons pour valider ou non le maintien de ses services et envisager une réorganisation.	
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a rencontré le conseil d'administration pour analyser ses besoins et élaborer, en session de travail, une méthodologie de recueil d'informations. Elle a élaboré un questionnaire d'enquête qu'elle a soumis au CA, pour validation. Elle a sélectionné des	

Contexte de l'intervention	entreprises membres, dans les différents secteurs d'activités, dans des zones géographiques différentes et a effectué des tests pour valider les outils.		
	Elle a organisé l'envoi et le traitement du retour des questionnaires. Elle a analysé, rédigé et présenté les résultats finaux au CA et préconisé, en session de travail, des solutions d'amélioration et d'optimisation des services.		
	Le CA a poursuivi les réflexions sur les solutions, en session de travail interne, et a mis en application certaines sur une période d'un an.		
	MS Office		
Référence	Monsieur Jambon, Président du BIVB		
Client	Chambre des métiers de Franche Comté		12
Mandat	Réalisation de diagnostics de formation auprès des personnes des divers métiers		
Période	De avril 1998 à août 1998	Envergure globale	155 jours-personnes
Fonction	Conseillère en formation	Efforts	1,5 mois
Description sommaire du mandat	Fédération regroupant les gens des divers métiers, dans une région donnée. La chambre des métiers a souhaité identifier les besoins en formation des ses membres pour élaborer des réponses adaptées.		
Description de l'intervention	Madame Neithoffer a participé à l'élaboration du questionnaire en session de travail. Elle a délimité une zone géographique pour l'intervention et ciblé des entreprises. Elle a administré le questionnaire au divers interlocuteurs et a transmis les informations recueillies en réunion de travail.		
Contexte de l'intervention	MS Office		
Référence	Madame Marie Joséphe Robardet, directrice Robardet consultants		
Client	ECIA équipementier automobile de Peugeot PSA		11
Mandat	Étude des postures de travail pour réduire les maladies professionnelles et développement d'une démarche de formation en ergonomie auprès du Comité d'hygiène Sécurité et des Conditions de travail (CHSCT)		
Période	De février 1998 à mai 1998	Envergure globale	20 jours-personnes
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	1 mois

Description sommaire du mandat	L'organisation faisant face à une augmentation des maladies professionnelles, la direction et le Comité santé et sécurité au travail ont demandé d'analyser les postes concernés d'un point de vue ergonomique pour apporter des améliorations.
Description de l'intervention	Madame Neithoffer a rencontré la direction et le Service de santé et sécurité au travail afin d'identifier les postes et les types de dysfonctionnements concernés. Elle a établi un processus d'analyse ergonomique des postes de travail et a défini un calendrier de rencontres pour des sessions de travail avec le Comité de santé sécurité au travail. Elle a développé des modules de formation en ergonomie sur mesure et en a fait la diffusion auprès des membres du comité. Elle a accompagné les membres à l'étude concrète des postes et a identifié, avec le comité, des propositions d'amélioration. Le Comité santé et sécurité au travail a accepté et intégré la méthode d'analyse ergonomique comme outil interne de gestion des maladies professionnelles.
Contexte de l'intervention	MS Word

Référence	Madame Fabienne Petit, directrice IFPA conseil

Client	Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ)	10
Mandat	Résoudre les problèmes de manque de main d'œuvre des entreprises membres (PME)	
Période	De janvier 1998 à octobre 2000	Envergure globale 1 200 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement Conseillère en formation Conseillère en développement organisationnel	Efforts 2 mois 4 mois 6 mois
Description sommaire du mandat	Les PME d'un territoire donné se sont regroupées pour analyser leurs problématiques communes de main-d'œuvre et ont constitué une entité : un Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ). L'objectif de ce mandat était de mettre en action les décisions du Conseil d'administration, élaborer des plans de formation communs, recruter les étudiants, former les tuteurs internes aux entreprises et coordonner les organismes de formation.	
Description de l'intervention	Madame Neithoffer a analysé les besoins en main-d'œuvre des entreprises membres. Elle a étudié les compétences nécessaires et réalisé un référentiel pour chacun des métiers qu'elle a soumis aux membres, pour validation. Elle a participé à la rédaction du cahier des charges de formation pour lancer un appel d'offres ainsi	

Contexte de l'intervention	qu'au recrutement des étudiants. Elle a fait partie du comité de sélection des organismes de formation répondant à l'appel d'offres. Elle a organisé et animé des réunions de travail avec tous les tuteurs internes au entreprises. Elle a développé des modules de formation en tutorat et en a fait la diffusion auprès d'eu . Elle a accompagné individuellement les tuteurs dans leur rôle. Elle a été la personne contact avec les organismes de formation. Elle a effectué le suivi pédagogique des salariés étudiants en apprentissage alterné et a rédigé des rapports de suivi pour le conseil d'administration. Deu pôles ont été mis en œuvre : en industrie, avec le métier d'opérateur conducteur de machines de transformation semi automatiques et en commerce, avec le métier de préposé au services à la clientèle. MS Office, MS Word
Référence	Madame Laurence Chays, directrice
Client Mandat Période Fonction Description sommaire du mandat Description de l'intervention	Établissements J. Blondeau Élaboration d'un plan de formation pour l'ensemble des salariés De février 1997 à mai 1997 Conseillère en gestion du changement Conseillère en formation Les établissements J. Blondeau fabriquent en gros des produits chimiques. Le dirigeant souhaitait moderniser les équipements de production devenus désuets. Pour ce faire, il était impératif de former tout son personnel non seulement au nouveau équipements, mais aussi au e igences des nouvelles normes de qualité sachant que les trois quarts des salariés n'avaient pas de diplôme d'études ou de spécialité quelconque. Madame Neithoffer a organisé plusieurs rencontres avec les salariés pour présenter et communiquer la stratégie de l'entreprise. Des rencontres ont eu lieu individuellement pour identifier les besoins plus précis. Elle a évalué ces besoins, en a fait une analyse complète qu'elle a présentée au dirigeant de l'entreprise. Elle a également présenté un plan détaillé de formation en limitant les impacts sur la production. La direction de l'entreprise a retenu ces recommandations et la mise en place des actions a pu avoir lieu sur une période d'un (1) an.

Contexte de l'intervention	MS Word
Référence	Monsieur Jean Babouot, PDG CAPFOR
Client	Comité régional du tourisme (CRT)
Mandat	Réorganisation de structure organisationnelle, étude du climat de travail et accompagnement au changement
Période	De janvier 1997 à juin 1997
	Envergure globale 60 jours-personnes
Fonction	Conseillère en organisation du travail Efforts 1 mois Conseillère en gestion du changement 1 mois
Description sommaire du mandat	Le Comité régional du tourisme (CRT) dépend du Conseil régional de la région Franche Comté. Le directeur du CRT a décidé d'ajouter une fonction marketing à son organisation pour pallier certains dysfonctionnements opérationnels; il avait décidé de recruter une personne pour faire le travail. Auparavant, cette fonction était répartie de façon informelle entre les salariés présents. Il fallait préparer le terrain, amener les salariés à faire les choses autrement et permettre à la personne embauchée de prendre sa place.
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a établi un processus de diagnostic organisationnel. Elle a fait des entrevues individuelles avec tous les salariés pour analyser les tâches, les responsabilités et identifier les résistances au changement. Elle a présenté son analyse à la direction ainsi que le plan d'action à mettre en place rapidement. Elle a réalisé la première action avec la direction, à savoir, des sessions de travail en équipe pour prendre des mesures concrètes d'amélioration et réduire la résistance au changement. La direction a pu, par le biais des recommandations, intégrer la nouvelle fonction marketing à la structure organisationnelle existante et atténuer les résistances au changement.
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Word
Référence	Monsieur Michel Nobois, directeur du CRT

8

Client	Centre interinstitutionnel de bilan de compétences de Franche-Comté		
Mandat	Création d'une Unité d'évaluation et de réinsertion sociale et professionnelle des traumatisés cérébraux crâniens		
Période	De janvier 1997 à octobre 2000	Envergure globale	1 260 jours personnes
Fonction	Conseillère en développement organisationnel	Efforts	5,5 mois
Description sommaire du mandat	Établissement parapublic mis en place par le ministère du Travail et de l'Emploi, France		
Description de l'intervention	Dans le cadre de son objectif de production de prestation pour répondre à des demandes publiques ou privées, en faisant preuve d'innovation et d'expérimentation, le centre de bilan a participé à la mise en place de cette unité dans un souci d'intégration sociale et professionnelle des personnes ayant subi un traumatisme crânien. Madame Neitthoffer a participé aux réflexions stratégiques et à l'étude de faisabilité du projet. Elle a aussi participé aux rencontres de suivi et a travaillé en étroite collaboration avec des équipes pluridisciplinaires incluant des ressources internes et externes. Elle a élaboré et implanté une offre de service pour les personnes visées. Elle a développé des partenariats avec des entreprises privées et a présenté les conclusions et le bilan de l'intervention aux partenaires du projet. Durant ce mandat, elle a servi d'interface entre le milieu particulier dans lequel se trouvaient ces personnes et le milieu normal de travail vers lequel ceux-ci souhaitaient tendre. La création de cette unité a été reconnue par le ministère de la Santé, en France, qui lui a attribué un budget de 650 000 \$.		
Référence	Madame Élisabeth Jeanmougin, directrice		

Client	Rivex	6	
Mandat	Étude du climat organisationnel, médiation entre employés en situation de litige et recommandations pour une amélioration du climat de travail		
Période	De février 1996 à juin 1996	Envergure globale	120 jours-personnes
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	1 mois
	Conseillère en gestion du changement		1,5 mois
Description sommaire du mandat	Le directeur général et le directeur des ressources humaines avaient constaté que le climat de travail se dégradait. Des sabotages de machines, des vols étaient existants et un préavis de grève était en cours. Ils voulaient obtenir des pistes de solutions immédiates pour régler la situation.		
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer, après des rencontres formelles avec le directeur général et le directeur des		

Contexte de l'intervention	ressources humaines, a élaboré une démarche d'intervention structurée en plusieurs étapes. Elle a procédé à des rencontres individuelles et de groupe, avec les salariés, pour analyser la situation et repérer les enjeu organisationnels. Elle a défini des pistes de solution à la suite des rencontres de groupes et à l'analyse organisationnelle de l'entreprise. Elle a présenté ses solutions à la Direction des ressources humaines puis au employés. Les recommandations ont été acceptées par la direction et par les employés. La mise en place de ces recommandations, sur une période de deu (2) ans, a répondu au attentes du client. MS Word
Référence	Monsieur Jean Babouot, PDG CAPFOR

Client	Direction régionale du travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, ministère du Travail (DRTEFP)	5
Mandat	Création d'une méthode d'analyse des métiers et de leur évolution en vue d'en optimiser leur accessibilité	
Période	De janvier 1996 à juin 1996	
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Envergure globale 748 jours-personnes Efforts 3 mois
Description sommaire du mandat	La DRTEFP a réalisé que les formations professionnelles proposées par les organismes, sur le territoire régional, ne répondaient pas toujours au besoins des entreprises et à l'évolution des métiers. Comme la DRTEFP était le financeur, elle a souhaité avoir une méthode pour étudier les compétences des métiers et déterminer leur évolution en vue d'offrir une meilleure offre de formation et ainsi améliorer leur accessibilité.	
Description de l'intervention	Madame Neithoffer a participé au réunions du comité régional mis en place, a fait des recherches et élaboré un questionnaire d'étude des métiers et leur évolution. Elle a choisi au sein de son organisation des partenaires de travail et délimité un territoire géographique à étudier ainsi que des entreprises cibles. Elle a réparti les études à réaliser entre ses partenaires internes et a coordonné les travau suivant un échéancier. Elle a administré les questionnaires auprès des entreprises et effectué le suivi du projet auprès de ses partenaires. Au cours des sessions de travail avec le comité, madame Neithoffer a présenté ses résultats pour valider la méthode élaborée. La DRTEFP a retenu la méthode de travail élaborée et l'a étendue à tous les secteurs d'activités sous sa responsabilité.	
Contexte de l'intervention	MS Word	

Référence	Madame Élisabeth Jeanmougin, directrice		
Client	Vins Henri Maire, producteurs de vins d'Arbois		
Mandat	Planification de la relève		
Période	De janvier 1996 à décembre 1996	Envergure globale	120 jours-personnes
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	2 mois
	Conseillère en formation		2 mois
Description sommaire du mandat	L'organisation faisant face à un vieillissement de son personnel, la direction a souhaité planifier et organiser la relève relative au métier de tailleur de vignes pour ne pas perdre le savoir faire de l'entreprise.		
Description de l'intervention	Madame Neithoffer a procédé à l'analyse de la structure organisationnelle de l'entreprise avec la direction et a proposé une démarche d'intervention structurée en plusieurs étapes tenant compte des impacts organisationnels. Elle a rencontré des équipes de tailleurs de vignes pour leur présenter la démarche et a entrepris de les suivre sur le terrain afin d'étudier précisément les compétences mobilisées tout au long du cycle de la vigne. Elle a élaboré un référentiel de compétences liées au métier de tailleurs de vigne et lancé un appel d'offres aux organismes de formation. Elle a participé à la sélection de ceux-ci avec la direction ainsi qu'au recrutement des futurs étudiants en alternance travail - études. Elle a rédigé un rapport sur les résultats de l'intervention ainsi que les actions à poursuivre qu'elle a présentées à la direction de l'entreprise qui les a mises en place par la suite.		
Contexte de l'intervention	MS Word		
Référence	Monsieur Pierre Menez, PDG		
Client	Berg Électronics		
Mandat	Réalignement et aménagement de postes de travail semi-manuels		
Période	De mai 1995 à août 1995	Envergure globale	108 jours-personnes
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	4 mois

Description sommaire du mandat	Fabrication de connecteurs électroniques		
Description de l'intervention	La direction du service santé et sécurité au travail avait identifié une augmentation des arrêts de travail, pour cause de maladie, de salariés à certains postes de travail. Une étude avec des recommandations d' amélioration a été demandée.		
	Madame Neitthoffer a travaillé avec les responsables du service santé et sécurité au travail pour identifier les problématiques de santé énoncées et analyser les postes touchés. Elle a élaboré une démarche d'intervention et obtenu l'approbation de la direction.		
	Elle a procédé également à des rencontres individuelles, avec les salariés sur les postes concernés et en groupes, pour présenter la démarche d'étude entreprise sur ces postes et les moyens utilisés (vidéo et chronomètre). Elle a effectué une étude et analyse ergonomique des postes et a préconisé des suggestions et des améliorations.		
Contexte de l'intervention	Elle a présenté les résultats d'analyse et ses recommandations au comité de direction de l'entreprise, lesquelles ont été acceptées et mises en application.		
Contexte de l'intervention	MS Word		
Référence	Madame Claire Raynaud, directrice adjointe aux ressources humaines		

Client	CAPFOR Centre Est			2
Mandat	Évaluation du potentiel de candidats, recrutement			
Période	De avril 1995 à novembre 1997	Envergure globale	1 950	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion des ressources humaines	Efforts	7	mois
Description sommaire du mandat	Cabinet conseil en ressources humaines			
Description de l'intervention	Dans le cadre de recrutement pour des entreprises clientes, faire des propositions de candidats pouvant répondre à leurs besoins de main d'œuvre.			
	Madame Neitthoffer a accueilli les candidats sélectionnés par son organisation pour effectuer des évaluations psychométriques et rapprocher le profil du candidat avec les besoins du client. Elle a présenté ses résultats en réunion de travail interne et le processus a répondu au attentes du responsable du client.			
Référence	Monsieur Jean Babouot, PDG			

Client	Centre interinstitutionnel de bilan de compétences de Franche Comté	1	
Mandat	Bilan de compétences incluant des tests psychométriques		
Période	De janvier 1994 à octobre 2000	Envergure globale	1 920 jours personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	10 mois
	Conseillère en formation		5 mois
	Conseillère en gestion des ressources humaines		5 mois
Description sommaire du mandat	Établissement parapublic mis en place par le ministère du Travail et de l'Emploi, en France. Le Centre interinstitutionnel de bilan de compétences avait pour mandat d'accompagner et de conseiller les salariés en questionnement et repositionnement professionnels, de diverses entreprises privées ou publiques, pris en charge financièrement par un fonds collecteur de formation.		
Description de l'intervention	Madame Neitthoffer a élaboré avec les salariés tous les paramètres d'un plan de développement de carrière en utilisant des outils et pratiques en psychologie du travail. Elle a élaboré des stratégies de formation individuelle. Elle a rédigé une synthèse relatant les étapes à mettre en œuvre qu'elle a présentée aux salariés et au service des ressources humaines de leurs entreprises.		
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Word		
Référence	Madame Élisabeth Jeanmougin, directrice		

Curriculum vitae du team lead de relève en communication (SP.5)

Nom et prénom du « team leads » proposés en relève pour SP.5
LaBerge, Jacinthe
Monnier, Marie-Christine

Diplôme(s)	Diplôme d'études collégiales sciences humaines	Cégep de La Pocatière	1977
Certification(s)	Analyste 1, Six Sigma		2003
Profil professionnel	Forte de trente-quatre (34) années d'expérience, madame LaBerge présente un parcours professionnel riche et varié. Tour à tour conseillère en communication, en stratégie et en gestion du changement, elle a œuvré auprès d'équipes de gestion des secteurs privé et public. Habile communicatrice, madame LaBerge exerce un rôle-conseil de premier plan et conçoit des stratégies propres à faire rayonner l'organisation, soutenir sa stratégie globale et l'appuyer en période de transformation. Que ce soit pour créer l'image de marque, commercialiser un produit ou mobiliser le personnel, elle s'efforce toujours d'apporter un caractère novateur à ses interventions. Elle planifie et coordonne les activités de communication et s'implique à toutes les étapes de production, de l'idéation du concept visuel à la réalisation. C'est ainsi qu'elle a collaboré à l'élaboration de campagnes publicitaires, à la réalisation d'une grande variété de documents et à l'organisation d'événements. Au besoin, madame LaBerge met en place des mécanismes de veille médiatique, d'élaboration de lignes de presse et de suivi des dossiers à risque dans un souci de préserver la réputation de l'organisation. Madame LaBerge s'est taillé une place de choix comme conseillère stratégique pour Bombardier Transport, Amérique du Nord. Référence pour toute question portant sur l'industrie, c'est à elle que revenait de poser un diagnostic sur l'environnement d'affaires et d'exposer les perspectives d'avenir du marché lors du processus de planification stratégique. À ce titre, elle a surveillé l'environnement d'affaires, orienter le développement d'affaires vers des secteurs d'activités prometteurs et des marchés émergents, trouvé de nouvelles occasions d'affaires et collaboré au montage de dossiers stratégiques dont l'envergure, les impacts et la portée ont été majeurs pour l'organisation. En outre, elle a produit plusieurs études de marché en amont du développement de produits, dont la voiture à deux de Bombardier qui circule maintenant partout en Amérique du Nord. Elle a également collaboré à la création d'une unité d'affaires offrant des services d'exploitation et de maintenance ainsi qu'au montage de dossiers d'acquisitions, dont le plus important a propulsé Bombardier Transport au premier rang mondial en 2001. Depuis qu'elle a joint les rangs de CGI en 2007, Madame LaBerge s'est illustrée dans un rôle-conseil en communication et en gestion du changement dans des contextes de transformation organisationnelle. Lors de ses interventions, elle propose des stratégies teintées des orientations stratégiques ainsi que par la portée et des enjeux reliés au changement. C'est ainsi qu'elle pose des diagnostics organisationnels et humains, démontre le bien-fondé du changement, donne une vision commune du changement, fait ressortir les bénéfices pour les parties prenantes, accompagne les gestionnaires dans leur rôle d'agent de changement, documente les écarts entre la situation actuelle et visée, décrit les impacts, cible les zones de résistances et propose des		
www.cgi.com	Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires		

Jacinthe LaBerge

Conseillère

35 ans d'expérience

plans d'interventions. L'une de ses principales réalisations dans le domaine a été l'importante réforme fiscale qui a été bien reçue par le 18 000 restaurateurs du Québec, et ce, grâce à l' étroite collaboration établie avec les associations de restaurateurs, une première pour Revenu Québec, et un accompagnement soutenu des nombreux partenaires d'affaires.

Madame LaBerge est aussi à l'aise dans les dossiers stratégiques qu'opérationnels. Ses principales forces reposent sa vision stratégique, son sens de l'initiative et son style de leadership qui inspire, motive et rallie autour d'objectifs communs. Habile communicatrice, elle mise sur la force du travail d'équipe pour transposer les objectifs d'affaires en idées créatives et porteuses de résultats.

Dans les mandats qui lui sont confiés, madame LaBerge exerce ainsi un rôle-conseil avisé, met au point des stratégies gagnantes, prend en charge la réalisation des activités, s'implique à toutes les étapes de production et vise le respect des objectifs de qualité, d'échéance et de budget. Bref, Madame LaBerge est orientée client, portée vers l'action et tournée vers les résultats : des valeurs qui l'ont aidée à performer en toutes circonstances.

Fonction(s)	Responsable de l'exploitation et des opérations	Conseiller stratégique
	Conseiller en gestion du changement	Analyste d'affaires
	Conseiller en communication	

Perfectionnement(s)				
Gérer les différentes générations au sein du personnel : Travailler avec une équipe multigénérationnelle, CGI	2015	La lutte à la corruption, CGI	2015	
Gestion du changement : Comprendre le changement, CGI	2015	Développer son esprit stratégique dans le cadre d'une vision d'ensemble, CGI	2015	
La gestion du stress, Oxygène, CGI	2015	Les essentiels du leadership : Diriger le changement, CGI	2015	
Online Scrum Training	2015	Scrum Training Series, modules 1 à 6	2015	
Conduite d'équipe : Gestion des conflits, CGI	2015	Introduction to Scrum, Online Scrum Training	2015	
La sensibilité à la sécurité de l'information, CGI	2014	Les assises de gestion de CGI	2014	
CPMF, CGI	2014	La sécurité de l'information, CGI	2013	
Étiquette en matière de communication commerciale, CGI	2011	Le gestionnaire face à une situation d'urgence et la communication, Yves Dupré, ÉNAP	2010	
Contrer l'épuisement, Dr. Serge Marquis. Formation parrainée par CGI	2009	Leadership organisationnel, Serge Cloutier, CGI	2009	
La méthode des six chapeaux, CGI	2009	Gestion du changement et de la transformation, Projet Resto, Serge Cloutier, CGI	2009	
Initiation aux cartes heuristiques - Mind Mapping, Dave Martel, CGI	2009	Module 1: Politique de gestion et de conservation des documents, CGI	2009	
Beyond Bullet Points, CGI	2009	Initiation aux cartes heuristiques - Mind Mapping, Dave Martel, CGI	2009	
Cadre de gestion du partenariat client, Suzanne Laberge, CGI	2008	Apprivoiser les forces du stress : travail et engagement. Dr. Serge Marquis, Montréal	2008	
Clinique sur la gestion du changement, Serge Cloutier et Annie Bordeleau, CGI	2008	Cycle de vie des projets et parties prenantes, SkillSoft	2007	
Démarrer un projet et préparer le plan du projet, SkillSoft	2007	Kaisen Lean Manufacturing Workshop, Bombardier Transport	2007	

Jacinthe LaBerge

Conseillère

35 ans d'expérience

**Association(s)
professionnelle(s)
et autres**

Building Effective End-Products, Competia, Montréal	2004	Moving from a Tactical Competitive Intelligence Orientation to a Strategic Competitive Intelligence Orientation, Emory University, Atlanta, GA	1998
Fundamentals of Finance and Accounting for Non-Financial Executives, American Management Association International, Montréal	1998	Budgeting Skills and Techniques for Managers, American Management Association International, Montréal	1998
Intelligence sources, techniques & systems, Fuld & Company Inc., Boston, MA.	1997	Analysis & Competitive Benchmarking, Fuld & Company Inc., Boston, MA.	1997
Membre de la pratique Gestion du changement de CGI depuis 2012	2012	Reporteur pour le journal des employés de Bombardier Transport	2007
Membre du comité de reconnaissance individuelle chez Bombardier Transport	2007	Membre de la Societe for Competitive Intelligence Professional (SCIP) depuis 1993	2007
Membre de la pratique Conseil stratégique, CGI, depuis 2007	2007	Membre du comité responsable de l'organisation d'une journée portes ouvertes chez Bombardier Transport	2006
Jurée pour le concours « Maisons fleuries » de la ville de Saint-Basile-le-Grand en 2004 et 2005	2005	Présidente du Comité consultatif d'urbanisme (CCU) de la ville de Saint-Basile-le-Grand en 2004 et 2005	2005
Membre du Comité consultatif d'urbanisme (CCU) de la ville de Saint-Basile-le-Grand entre 1998 et 2003	2003	Membre du comité d'équité salariale de Bombardier Transport	2002

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) août 2015 à janvier 2016	Organisation du travail, gestion du changement et processus opérationnels 4 950 j-p	Conseillère en communication	5,25 mois	27
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) novembre 2014 à juin 2015	Harmonisation des processus de gestion des services informatiques 6 800 j p	Conseillère en gestion du changement	6,5 mois	26
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) juin 2014 à novembre 2014	Soutien à la gestion du changement dans le cadre du projet immobilier Bourdages 11 000 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en communication	1,25 mois 3,5 mois	25
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) février 2013 à juin 2014	Expresso 3 - Réalisation, volet coordination 18 000 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en communication	7 mois 9,25 mois	24
Revenu Québec (RQ) janvier 2012 à juin 2012	Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration (RESTO - Volet réalisation et intégration) 52 703 j p	Conseillère en communication	5,25 mois	23
Revenu Québec (RQ) mars 2010 à novembre 2011	Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration (RESTO - Volet réalisation et intégration) 52 703 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en communication	12 mois 8 mois	22
Société d'habitation du Québec mars 2010	Analyse des écarts Solution SAGIR	Conseillère en gestion du changement	0,5 mois	21
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) juin 2009 à février 2010	Implantation de SGR 2 pour SAGIR 25 000 j-p	Conseillère en gestion du changement Conseillère en communication	6 mois 1,75 mois	20
Commission des normes du travail (CNT) mars 2009	Analyse de positionnement de la fonction architecture de processus	Analyste d'affaires	0,5 mois	19
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) décembre 2007 à janvier 2009	Soutien à la gestion et à la réalisation du Plan de conformité 2006-2009 450 j-p	Conseillère stratégique	14 mois	18
Ministère des Transports du Québec (MTQ) octobre 2007 à novembre 2007	Offre permanente à la DPSI 1 800 j-p	Conseillère en communication	1,25 mois	17
L'unité d'affaires de CGI à Québec août 2007 à août 2015	Activités internes	Conseillère en gestion du changement Conseillère en communication	8 mois 5 mois	16
Bombardier Transport juin 2007 à août 2007	Déploiement de cellules de veille pour supporter le processus d'affaires en Recherche et Développement 200 j-p	Conseillère stratégique	1,75 mois	15

Sommaire des réalisations

Jacinte LaBerge

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Bombardier Transport mars 2007 à juin 2007	2007 - Cycle de la planification stratégique, volet marché 80 j-p	Analyste d'affaires Conseillère stratégique	0,5 mois 3,25 mois	14
Bombardier Transport janvier 2007 à février 2007	QUALImètre 360 j-p	Conseillère stratégique	0,75 mois	13
Bombardier Transport novembre 2006 à janvier 2007	Programme intégré de gestion de la relation client CRM 600 j p	Conseillère stratégique	3 mois	12
Bombardier Transport septembre 2006 à octobre 2006	Déploiement du concept de gestion des comptes principaux Key Account Management 2 015 j p	Conseillère stratégique	1,5 mois	11
Bombardier Transport août 2006 à septembre 2006	Journée « Portes ouvertes » 200 j-p	Conseillère en communication	1,25 mois	10
Bombardier Transport mars 2006 à juillet 2006	2006 - Cycle de la planification stratégique, volet marché 80 j-p	Analyste d'affaires Conseillère stratégique	0,5 mois 4,5 mois	9
Bombardier Transport janvier 2006 à février 2006	Étude de marché sur la flotte des voitures-passagers sur rail en Amérique du Nord 80 j-p	Conseillère stratégique	2 mois	8
Bombardier Transport mars 2005 à juin 2005	2005 - Cycle de la planification stratégique, volet marché 80 j-p	Analyste d'affaires Conseillère stratégique	0,5 mois 3,5 mois	7
Bombardier Transport juillet 2004 à août 2007	Analyste de marché intermédiaire, marketing et planification de produits 360 j-p	Analyste d'affaires Conseillère en communication Conseillère stratégique	2 mois 1 mois 11 mois	6
Bombardier Transport juin 1999 à juillet 2004	Analyste de marché, stratégie 1 220 j-p	Conseillère en gestion du changement Analyste d'affaires Conseillère en communication Conseillère stratégique	16 mois 15,75 mois 10 mois 20 mois	5
Bombardier Transport juin 1995 à juin 1999	Agent d'information, communications 960 j-p	Conseillère en communication Conseillère stratégique	38 mois 10 mois	4
Bombardier Transport janvier 1988 à juin 1995	Documentaliste 1 540 j-p	Conseillère en communication	89 mois	3
Bombardier Transport janvier 1982 à janvier 1988	Agent de transport et douanes 50 j-p	Conseillère en gestion du changement Analyste d'affaires Responsable de l'exploitation et des opérations Conseillère stratégique	15 mois 10 mois 42 mois 5 mois	2
Pharmacie O. Vaillancourt juillet 1980 à décembre 1981	Commis de laboratoire 320 j-p	Responsable de l'exploitation et des opérations	18 mois	1

Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)			
Mandat	Organisation du travail, gestion du changement et processus opérationnels			
Période	De août 2015 à janvier 2016	Envergure globale	4 950	jours personnes
		Envergure CGI	4 950	jours personnes
Fonction	Conseillère en communication	Efforts	5,25	mois
Description sommaire du mandat	Le DSQ a été conçu afin de favoriser l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des soins de santé qui sont offerts aux usagers par les professionnels de la santé autorisés. Il offre aux professionnels de la santé l'accès à un certain nombre de renseignements, et ce, dans les régions où ses composantes sont déployées. Le DSQ s'appuie sur un principe fondamental de partage de renseignements de santé du SSSS. Le 18 juin 2012 le gouvernement a sanctionné la Loi sur le partage de certains renseignements de santé (LPCRS). L'entrée en vigueur de cette Loi ouvre la voie à de nouveaux créneaux d'activités pour la Régie qui commanderont des ajustements et évolutions aux services et processus d'affaires en soutien au partage de renseignements de santé : - la confirmation de son rôle de source autoritaire de l'information à l'égard des Registres des intervenants (RI) et du Registre des usagers (RU) du SSSS; - l'entrée en vigueur de la gestion de l'enregistrement des personnes non inscrites au Registre des usagers; - l'extension, à la prestation de soins, de l'utilisation de diverses fonctions communes telles que l'infrastructure à clé publique du SSSS (SécurSanté) et les divers registres (intervenants, usagers, organismes et refus). De plus, la Régie est appelée à prendre en charge la gestion opérationnelle des domaines cliniques imagerie médicale et laboratoire et, de par son rôle de coordination des opérations, elle sera en relation avec les gestionnaires opérationnels des nouveaux domaines cliniques (immunisation et sommaire d'hospitalisation). Elle intégrera tous ces changements alors que l'envergure de la clientèle et des points de services impliqués dans le partage de renseignements de santé explosera. Au sein de la Direction générale du DSQ-RAMQ, la Direction des opérations (DO) assure le partage sécuritaire de données cliniques en opérant l'identification des intervenants et des usagers du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les domaines cliniques qui lui sont confiés. Elle assure également la gestion des tables d'affaires opérationnelles, la gestion des prestations de services communs, la gestion des prestations de services des domaines cliniques, le service à la clientèle et le suivi des opérations. Afin de soutenir la Direction des opérations, CGI fournit des services dans les domaines de l'organisation du travail, de la gestion du changement et des processus opérationnels. Les travaux seront réalisés dans un cadre où la Régie stabilise son offre de service, complète son passage à un mode opérationnel pérenne, module son offre de service en fonction de la croissance de la clientèle et de sa capacité organisationnelle et prend en charge de nouveaux domaines cliniques.			

Description de l'intervention	Madame LaBerge a exercé un rôle-conseil en communication pour le projet de remplacement des dispositifs d'accès au Dossier santé Québec (DSQ). À ce titre, elle a réalisé les interventions suivantes : - concevoir un plan de communication et coordonner la production des activités qui en découlent, incluant la conception graphique; - identifié les parties prenantes au dossier et décrit leurs besoins informationnels : les autorités de la RAMQ et du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), les partenaires d'affaires (les fournisseurs, les représentants DSQ du réseau de la santé et les gestionnaires de pharmacies et de cliniques médicales), les 45 000 détenteurs de dispositifs ainsi que les intervenants spécialisés touchés par l'arrivée du nouveau système de gestion des identités; - s'impliquer à toutes les étapes de la production, de la rédaction à la diffusion; - produire le matériel de communication proposé aux sites en implantation : une brochure explicative, une affiche promotionnelle, des courriels et des actualités à mettre en ligne dans les intranets du réseau de la santé; - rédiger les communications de projet : une affiche promotionnelle, une série de courriels liés au démarrage du projet, à la logistique et à la formation; - assurer la révision linguistique et la cohérence des contenus de toute la documentation émanant du projet, dont les comptes rendus de réunions, le matériel de formation et les présentations au comité directeur. Comme ce projet était susceptible d'exercer des pressions médiatiques additionnelles sur le DSQ, déjà sensible dans l'opinion publique, madame LaBerge a également proposé à la directrice du projet et à la directrice générale du DSQ une stratégie de communications stratégiques propre à informer les hauts dirigeants du réseau de la santé et entériner les interventions sur le terrain. Le tout visait à atténuer les risques médiatiques et politiques. Avec l'accord de la directrice générale, madame LaBerge a décrit les besoins informationnels de chaque niveau d'autorité afin d'escalader l'information jusqu'au ministre de la santé et des services sociaux, en passant par le président de la RAMQ et le sous-ministre des technologies de l'information du MSSS. C'est ainsi qu'elle a rédigé les communications stratégiques, dont une présentation générique exposant les grandes lignes du projet, sa raison d'être, ses impacts et son budget ainsi qu'une brochure explicative décrivant l'opération de remplacement des dispositifs d'accès au DSQ, une série de courriels d'information pour la haute direction, des propositions d'actualités pour le MSSS ainsi qu'une ligne de presse contenant des éléments de réponses à d'éventuelles questions de journalistes pour la Direction des communications du MSSS. Tout au long de cette intervention, madame LaBerge s'est inspirée de la méthodologie de gestion du changement Harmonie de CGI. Ainsi, le plan de communication de madame LaBerge intégrait des activités de gestion du changement à l'intention des gestionnaires et les intervenants spécialisés touchés par le passage du système GRTC au système de gestion des identités Firefront de Microsoft. Plusieurs activités étaient prévues pour faciliter l'adhésion harmonieuse de ce changement : des rencontres pour obtenir l'implication de la gestionnaire dans son rôle d'agent de changement, des communications pour souligner l'arrivée de ce nouvel outil, donner des consignes de formation et décrire les nouveaux processus ainsi que des ateliers pour présenter les impacts organisationnels et

Contexte de l'intervention	opérationnels et la nouvelle organisation du travail. En outre, le plan de communication élaboré par madame LaBerge proposait du soutien de première ligne dans les premiers jours de l'implantation. MS Office 2010			
Référence	Madame Julie Houle	Téléphone	418 682-5178	Poste 4175
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			26
Mandat	Harmonisation des processus de gestion des services informatiques			
Période	De novembre 2014 à juin 2015	Envergure globale	6 800	jours-personnes
		Envergure CGI	2 730	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	6,5	mois
Description sommaire du mandat	Le mandat consistait à concevoir, à améliorer, à documenter et à mettre en oeuvre certains processus de gestion des services informatiques de la vice présidence des TI, tout en accompagnant le client dans la mise à niveau d'un outil de gestion se voulant unique pour toute la vice présidence. Les différents processus ont été conçus en conformité avec le cadre de référence ITIL V3, adapté au contexte du client afin d'atteindre les niveaux de maturité souhaités, et ce, en respect et en conformité avec la démarche approuvée, et surtout en conformité avec l'architecture globale de la CSST. Les processus visés sont la gestion des incidents, des requêtes, des problèmes, des changements, des actifs de services et des configurations, ainsi que les cibles de niveau de service. La fonction Centre de services a également été revue et adaptée. Le tout était accompagné par un processus d'amélioration continue permettant une évolution des processus actuels et futurs de la CSST et l'identification et la formalisation de nouveaux processus. Le projet a mis l'accent sur l'adoption d'une solide démarche de gestion du changement pour assurer l'intégration et le déploiement de ces processus dans l'organisation. Le défi à ce niveau était majeur.			
Description de l'intervention	Madame LaBerge a agi à titre de spécialiste en gestion du changement pour le projet Harmonisation des processus, un projet qui s'inscrivait dans une démarche d'amélioration des services et des processus de gestion, l'un des objectifs que la CSST s'est donnée dans son Plan stratégique 2010-2014. Ce projet portait sur l'application de nouveaux processus d'exploitation, combiné à l'implantation d'un nouvel outil de gestion des services informatiques. Au total, environ 500 ressources et gestionnaires de la CSST ont été touchés par les nouveaux processus de gestion du cycle de vie des actifs informatiques, des incidents et des demandes de service de la VPTI. Au cours de son intervention, madame LaBerge a participé aux rencontres de suivi du projet (comité de pilotage et de mise en œuvre) afin de rendre compte de l'avancement des activités de gestion du changement et de formation. Elle a notamment contribué à l'élaboration de la stratégie de gestion du changement, du plan de communication et du plan de formation. En outre, elle a animé des rencontres avec certains gestionnaires afin de leur exposer les changements et les soutenir dans leur rôle d'agent			

Contexte de l'intervention	de changement auprès de leurs ressources.			
	De plus, elle a procédé à l'analyse d'impacts pour le processus portant sur la gestion des actifs de service et des configurations. Pour en faciliter l'atterrissage dans le milieu opérationnel, madame LaBerge a utilisé une approche centrée sur les tâches. Elle a donc animé une vingtaine d'ateliers de travail dans le but de présenter la raison d'être du projet, de documenter les tâches actuelles, de décrire la situation en cible, de cibler les impacts opérationnels et de sensibiliser au changement. Ces rencontres ont été soutenues par des présentations et l'utilisation d'un outil de suivi qui a servi à documenter toutes les informations recueillies. Évidemment, elle a réalisé le tout dans un souci de gérer les attentes et de prendre en compte les préoccupations. Pour le volet formation, madame LaBerge a proposé une stratégie de gestion du changement basée sur le concours de personnes de référence au sein de toutes les unités administratives touchées, la priorisation de la documentation de formation et l'établissement d'un calendrier de réalisation très serré. De par la pertinence de son intervention, le mandat de madame LaBerge a été prolongé à plusieurs reprises, notamment pour lui confier la mise en œuvre du plan de formation qu'elle avait elle même recommandé. À ce titre, elle a pris en charge la rédaction de cinq guides de formation sur l'utilisation du nouvel outil qu'elle a conçu, en fonction des tâches opérationnelles. Tout au long de son intervention, elle s'est assurée de la cohérence et de la qualité des contenus et elle a géré le processus de validation. Le tout a été réalisé dans un contexte où la disponibilité des architectes de processus, l'accès au système, le chargement des données et l'échéancier étaient très limités. Les guides de formation, qui sont appelés à évoluer dans le temps, ont été déposés juste à temps pour l'implantation, et ce, à la satisfaction du client. Tout au long de son intervention, madame LaBerge s'est inspirée de l'approche de gestion du changement de la CSST qui est basée sur la méthodologie de gestion du changement Harmonie de CGI. Lors de ce mandat, madame LaBerge a eu l'occasion de se familiariser avec ITIL et les processus de gestion des services TI.			
	ITIL, MS Office, █████ Asset Management, █████ Help Desk			
	Référence	Monsieur Jean Biron	Téléphone 418 266-4646	Poste 2332
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			25
Mandat	Soutien à la gestion du changement dans le cadre du projet immobilier Bourdages			
Période	De juin 2014 à novembre 2014	Envergure globale	11 000	jours-personnes
		Envergure CGI	1 760	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	1,25	mois
	Conseillère en communication		3,5	mois

Description sommaire du mandat	Le projet immobilier de Bourdages (PIB) vise la rénovation et l'agrandissement du siège social de la Commission situé au 524, rue Bourdages. Ce projet consiste plus précisément à effectuer une remise à neuf de tous les systèmes architecturaux ainsi que la mise aux normes de la structure actuelle. Il prévoit également un agrandissement par le biais d'une construction neuve. Le futur bâtiment devra permettre de regrouper en un seul endroit tous les employés du siège social à Québec, soit ceux qui travaillent déjà au 524 Bourdages et ceux qui se trouvent actuellement à la Cité Quatre Saisons. Ce projet doit permettre de répondre aux besoins actuels et futurs de la Commission en offrant fonctionnalité, polyvalence et optimisation des espaces administratifs. Le projet sera l'occasion pour la Commission d'implanter de nouvelles normes et orientations d'aménagement qu'elle a définies tout en permettant l'uniformisation des espaces de travail du siège social par un plan universel. Les travaux seront exécutés par phases, permettant ainsi l'occupation continue des lieux et le maintien des opérations pendant toute la durée des travaux. Relevant de la Vice-présidence à l'administration (VPA), la Direction de la gestion immobilière (DGI) s'assure d'avoir des espaces à bureaux sains, de l'ameublement ergonomique ainsi que des infrastructures performantes, nécessaires au bon fonctionnement des opérations de la Commission. Cette direction est composée de trois services qui la supportent dans sa mission, dont la Direction adjointe des projets immobiliers majeurs qui s'est vu confier la responsabilité de planifier et réaliser ce projet. Le mandat faisant l'objet du présent appel d'offres relève donc de cette unité et se trouve sous la coordination du chef de projet. Le projet est divisé en deux étapes distinctes, soit la planification et la réalisation. L'étape de réalisation débute au printemps 2013. Elle comporte les jalons suivants : conception, construction et mise en service. Durant l'étape planification du projet, des travaux en gestion du changement ont été réalisés. Des ateliers sur la mesure de la capacité à changer ont été organisés permettant ainsi d'établir un premier diagnostic. Une stratégie de leadership et de communication a été élaborée. L'étape de réalisation du PIB commençant au printemps 2013 permettra de poursuivre les travaux entrepris en gestion du changement. La stratégie de leadership et communication élaborée antérieurement ainsi que le plan de leadership et de communication réalisé et présentement mis en œuvre sont conformes à l'approche corporative de gestion du changement de la CSST et en lien avec les jalons du projet. Bien que les volets Leadership et Communication de l'approche peuvent s'appliquer aisément à un projet immobilier comme à tout autre projet, les volets « Organisation du travail » et « Formation » sont ajustés respectivement en volets « Aménagement physique de l'environnement » et « Expérimentation et formation ». En avril 2015, une décision administrative au plus haut niveau a suspendu le projet. Le présent mandat, de même que ceux des autres firmes professionnelles impliquées dans l'exécution du projet, ont été interrompus dans l'attente d'un éventuel repositionnement du projet.
Description de l'intervention	Madame LaBerge est intervenue comme spécialiste en communication en soutien à la gestion du changement pour le Projet immobilier Bourdages. Tout au long de son intervention, elle s'est appuyée sur l'approche de gestion du changement de la CSST inspirée de la méthodologie de gestion du

	changement Harmonie de CGI. À ce titre, elle a participé aux rencontres sur la gestion du changement au cours desquelles elle devait rendre compte du suivi des activités. Elle a collaboré à l'élaboration de stratégies de communication interne appelées à évoluer en fonction des différentes phases du chantier de construction, ainsi qu'à la réalisation de plusieurs activités de communications. En outre, elle a rédigé une série de documents de communication en lien avec la gestion du changement, comme des actualités, des Info travail, des courriels d'information et des avis aux usagers, pour lesquels elle a pris en charge la coordination de la validation. Dès le début de son mandat, madame LaBerge a été appelée à collaborer étroitement avec la Direction des communications et des relations publiques (DCRP) de la CSST dans la mise à jour de la ligne de presse sur le projet. En somme, elle a analysé l'état de situation concernant les appels d'offres et elle a proposé des éléments de réponse aux éventuelles questions des journalistes. Elle a d'ailleurs assuré la validation du contenu auprès des instances du projet. De plus, lorsque des journalistes posaient des questions très pointues, il est arrivé que madame LaBerge propose des éléments de réponse à la faveur du projet. En fin de mandat, les activités sur le chantier ont été ralenties temporairement. Madame LaBerge a alors rédigé une proposition de stratégie de gestion du changement avec la clientèle externe, dont la Ville de Québec, le conseil d'arrondissement et les résidents du quartier environnant. Elle a également travaillé sur un plan de communication interne en prévision de la relance imminente du chantier. Mentionnons que cette intervention s'est exercée selon la méthodologie SCRUM (itérations deux à trois fois par semaine).

Référence	Monsieur Marcel Renaud	Téléphone	418 266-4812	Poste	5105

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	24			
Mandat	Expresso 3 - Réalisation, volet coordination				
Période	De février 2013 à juin 2014	Envergure globale	18 000	jours-personnes	
		Envergure CGI	8 000	jours-personnes	
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	7	mois	
	Conseillère en communication		9,25	mois	
Description sommaire du mandat	Mise en œuvre du projet Expresso - Livraison 1 : Dossier électronique du travailleur Le projet Expresso de la CSST s'inscrit dans une démarche de transformation des services de la Réparation. La première livraison du projet vise essentiellement à rassembler, sous forme électronique, plutôt que papier, tous les documents composant le dossier du travailleur dans le but de favoriser une meilleure gestion des dossiers et le partage de l'information. Après avoir participé à la phase d'architecture, CGI a obtenu quatre mandats pour concrétiser cette livraison, soit :				

**Description de
l'intervention**

travail de réalisation des services d'intégration (.Net et Biztalk) et du bureau intégré Siebel;
travail de réalisation de la [REDACTED] documentaire UCM;
soutien et conseil en coordination de la gestion du changement;
soutien et conseil en réalisation des travaux en organisation du travail et en formation.

Ces travaux se réaliseront sur une période de deux (2) ans. L'échéancier prévoit d'abord une période intense de développement en prévision du déploiement de la solution en site pilote en septembre 2013, suivi d'une période de rodage jusqu'en février 2014. Plus de 60 ressources seront affectées à la réalisation des travaux, dont 30 en gestion. Le présent mandat comprend la coordination des travaux en leadership et communication, organisation du travail et procédures (essais) et formation.

C'est en qualité de spécialiste en communication que madame LaBerge est intervenue lors de la mise en œuvre du dossier électronique, projet qui visait à rassembler sous forme électronique tous les documents composant le dossier du travailleur. Tout au long de son intervention, elle s'est inspirée de l'approche de gestion du changement de la CSST basée sur la méthodologie de gestion du changement Harmonie de CGI.

Ses responsabilités portaient essentiellement sur la conception de plans de communication en appui à la gestion du changement, et la mise en œuvre des calendriers de réalisation des activités qui en découlaient. Elle s'est impliquée dans toutes les étapes de production, de la rédaction à la diffusion, en passant par la gestion du processus de validation. Elle a également produit des rapports périodiques de suivi des activités en vue des rencontres de l'équipe de gestion du changement et du comité de gestion du projet.

Au nombre des plans de communication sur lesquels elle s'est penchée, mentionnons celui visant à améliorer la visibilité de la section du site intranet de la CSST consacré au dossier électronique. Le tout s'est matérialisé par la diffusion de nouvelles, dont une série d'entrevues avec les directeurs des unités administratives touchées, ainsi que par la mise en ligne d'outils de référence pour faciliter l'intégration de ce nouvel outil dans le milieu opérationnel.

Elle a également élaboré, de concert avec la Direction des communications et des relations publiques, un plan de communications externes visant à limiter les répercussions de l'arrivée du dossier électronique sur les partenaires d'affaires et les clientèles externes (travailleurs, employeurs et fournisseurs de services de santé). Des enjeux de communication ont été pris en charge, dont l'adaptation du site Internet de la CSST et son approche de mise en marché, la modification de certains formulaires de réclamation, l'envoi de lettres à des clientèles ciblées et la mise à jour de la ligne de presse sur le projet.

De plus, madame LaBerge a collaboré à la conception du plan de promotion devant servir à souligner le lancement du projet pilote Espace Expresso à la Direction régionale de la Capitale Nationale. Au nombre de ses réalisations, mentionnons la parution d'un numéro spécial de l'Hyperlien, le journal interne de la CSST, qui a valu les éloges du Conseil d'administration sur le suivi des technologies de l'information et de la directrice de projet. Elle a également rédigé les allocutions prononcées à cette occasion par le président, le vice président aux technologies de l'information, la vice présidente aux opérations et la directrice de projet.

Contexte de l'intervention	Ce projet pilote a été suivi d'un bilan auquel madame LaBerge a contribué largement. Ce document brosse le tableau des grands constats du projet pilote, propose des orientations en vue du déploiement régional et présente les facteurs de succès, dont l'importance de répartir les rôles et responsabilités entre l'équipe de projet et chaque direction régionale en implantation. Le document, qui a été e posé à plusieurs niveau de l'organisation et à la haute direction, a marqué le début du déploiement régional. Devant l'ampleur et le nombre d'activités nécessaires pour assurer le succès de l'implantation du dossier électronique dans chacune des directions régionales, une équipe de soutien à l'implantation et à la gestion du changement a été constituée au sein de l'équipe de projet. Madame LaBerge a participé à l'ensemble des analyses qui ont mené à la création de cette équipe. Ces travaux portaient notamment sur le niveau d'accompagnement offert au directions régionales, l'évaluation des efforts requis, l'inventaire des besoins en termes de ressources, la structure de l'équipe, les profils recherchés pour attirer les meilleurs candidats et les descriptions d'emploi (coordonnateur, responsables du soutien à l'implantation, agents de changement à l'implantation, formateurs, etc.). En parallèle, elle a proposé des outils de gestion et des mécanismes de coordination, tels que des registres de points de suivi et des tableau de bord, et elle a travaillé à la description d'emploi du coordonnateur au soutien à l'implantation en vue de lui offrir une prime à la complé ité supérieure. En complément d'information, mentionnons que madame LaBerge a participé à la conception de présentations pour la gestion du changement (rencontres de démarrage, partage des rôles et responsabilités, présentation des impacts opérationnels, etc.) et de documents de référence destinés à soutenir les directeurs régionau et les responsables du soutien à l'implantation dans la réalisation et le suivi de l'avancement des activités d'implantation. Elle a également commenté la documentation de formation, les guides d'utilisation et les aide mémoire. Méthodologie CSST+, MS Office 2007, Prestation électronique de services, Siebel
Référence	Madame Carole-Andrée Gagné Téléphone 418 266-4646 Poste 5913
Client	Revenu Québec (RQ)
Mandat	Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration (RESTO - Volet réalisation et intégration)
Période	De janvier 2012 à juin 2012 Envergure globale 52 703 jours-personnes Envergure CGI 34 153 jours-personnes
Fonction	Conseillère en communication Efforts 5,25 mois
Description sommaire du mandat	Le projet RESTO est l'aboutissement de plusieurs années de recherches et d'efforts de Revenu Québec, dans le but d'enrayer toutes les formes d'évasion fiscale et de travail au noir dans le secteur de la restauration. Revenu Québec veut s'assurer que les ta es payées par les clients soient bien remises à l'État et que les restaurateurs déclarent leurs chiffres d'affaires réels. Lors du discours sur le Budget en 2006, le ministre des Finances a annoncé des mesures de lutte contre l'évasion fiscale applicables dans ce secteur, telles que :

l'obligation pour les établissements de restauration visés, de remettre une facture à leurs clients dès le 1er septembre 2010;

l'obligation pour les établissements de restauration visés et inscrits au fichier de la TVQ, de remettre à leurs clients une facture produite au moyen d'un module d'enregistrement des ventes (MEV), au plus tard le 1er novembre 2011.

Grâce à ces mesures fiscales, le gouvernement du Québec entend récupérer plus de 2,3 milliards de dollars, soit plus de 300 millions de dollars par année d'ici 2019.

Le projet RESTO s'effectue en deux phases consécutives.

Phase I

La phase I s'est terminée le 30 juin 2010, avec la réalisation d'un projet pilote de six mois incluant la participation d'une cinquantaine de restaurateurs. À la lumière des résultats obtenus, les autorités gouvernementales ont décidé de poursuivre le projet.

Phase II

La phase II vise à réaliser les travaux informatiques et administratifs de la solution et à la déployer à l'ensemble des établissements de restauration visés par cette mesure fiscale.

Au terme du projet, on estime qu'environ 37 000 MEV seront déployés dans les quelque 23 500 établissements de restauration du Québec.

Revenu Québec compte sur l'apport de CGI pour l'accompagner dans la réalisation et la mise en œuvre de cette mesure fiscale en collaboration avec les différents intervenants internes et externes impliqués. CGI doit notamment s'assurer de l'intégration globale et cohérente de la solution en collaboration avec les différents partenaires externes impliqués : les restaurateurs, les concepteurs de caisses enregistreuses et de systèmes PDV, le fournisseur du MEV et les installateurs qui procèdent à la vente, à l'installation et au service après vente des MEV et des équipements. Les travaux incluent aussi :

- le développement informatique du MEV, du système de suivi des ventes (SSV) et d'outils spécifiques pour les installateurs et les inspecteurs;

- des activités de support aux concepteurs en vue d'obtenir une attestation de la compatibilité des systèmes PDV et des caisses enregistreuses avec le MEV;

- des activités afin d'assurer la sécurité de l'ensemble de la solution;

- des activités d'information et de sensibilisation auprès des installateurs;

- le développement de nouveaux processus internes et externes incluant un modèle de soutien;

- la préparation d'un plan de gestion de crise et d'un plan de contingence;

- le suivi d'implantation et l'assistance au client dans les activités de pilotage d'affaires;

- la réalisation de la documentation et du matériel de formation pour le soutien opérationnel;

- la planification et la réalisation des activités de communication destinées aux clientèles d'affaires.

Le mandat confié à CGI comporte six volets répartis sur deux phases de 18 290 j p. et de 15 863 j p., respectivement, pour un total de 34 153 j p. Ce mandat s'est déroulé dans un environnement multiplateforme comprenant, entre autres, Microsoft .Net et Central IDMS et Cobol).

Description de l'intervention	La réputation de madame LaBerge en communication n'est plus à faire au sein de l'équipe du projet Resto. C'est pourquoi la direction principale de la Direction générale des technologies a retenu ses services pour monter les dossiers de mise en candidature du projet en vue de l'obtention de prix et de distinctions. Pour réaliser ce mandat, madame LaBerge a rencontré les ressources clés du projet Resto pour les volets Affaires et Technologie afin de dresser le portrait du projet et faire ressortir ses points forts. Elle s'est penchée sur plusieurs aspects du projet : l'efficacité de la gestion de projet, l'amélioration des processus d'affaires, le respect de l'échéancier et des budgets, les retombées économiques de l'investissement, l'innovation technologique, les répercussions sur la clientèle (les 18 000 restaurateurs du Québec) et le potentiel d'application à d'autres secteurs d'activité. Madame LaBerge a ainsi rédigé trois dossiers de candidature. Elle s'est assurée de respecter les critères établis afin d'optimiser les chances de Revenu Québec d'être retenu comme finaliste et de gagner. En outre, comme les textes devaient être très courts, elle a dû limiter son propos aux éléments les plus percutants. Pour illustrer le propos, madame LaBerge a supervisé la conception graphique de documents de candidature et elle a utilisé des extraits de commentaires forts positifs formulés dans la presse par les représentants de l'industrie. Elle a également recueilli des citations des membres de la haute direction, dont le ministre des Finances, le président de l'Agence du revenu du Québec et le vice-président à la Direction générale du traitement et des technologies. Ces trois dossiers de candidatures ont connu des résultats impressionnants : - l'OCTAS 2012 pour Innovation et l'OCTAS de l'Excellence, la plus haute distinction sur le Réseau Action TI; - la Palme d'or 2012 Gestion innovatrice de l'Institut d'administration publique du Canada; - le Prix Fonction publique 2012 de l'Institut d'administration publique du Québec. En 2013, le projet Resto a également remporté le Prix GRAAL de l'International Institute of Business Analysis de la région de Québec.		
Contexte de l'intervention	Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office 2007		
Référence	Madame Brigitte Lapointe, monsieur Marc Simard	Téléphone	418 652-8401 et 418 652-5240

Client	Revenu Québec (RQ)			
Mandat	Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration (RESTO Volet réalisation et intégration)			
Période	De mars 2010 à novembre 2011	Envergure globale	52 703	jours personnes
		Envergure CGI	34 153	jours personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	12	mois
	Conseillère en communication		8	mois
Description sommaire du mandat	Le projet RESTO est l'aboutissement de plusieurs années de recherches et d'efforts de Revenu Québec, dans le but d'enrayer toutes les formes d'évasion fiscale et de travail au noir dans le secteur de la restauration. Revenu Québec veut s'assurer que les taxes payées par les clients soient bien remises à l'État et que les restaurateurs déclarent leurs chiffres d'affaires réels. Lors du discours sur le Budget en 2006, le ministre des Finances a annoncé des mesures de lutte contre l'évasion fiscale applicables dans ce secteur, telles que : - l'obligation pour les établissements de restauration visés, de remettre une facture à leurs clients dès le 1er septembre 2010; - l'obligation pour les établissements de restauration visés et inscrits au fichier de la TVQ, de remettre à leurs clients une facture produite au moyen d'un module d'enregistrement des ventes (MEV), au plus tard le 1er novembre 2011. Grâce à ces mesures fiscales, le gouvernement du Québec entend récupérer plus de 2,3 milliards de dollars, soit plus de 300 millions de dollars par année d'ici 2019. Le projet RESTO s'effectue en deux phases consécutives. Phase I La phase I s'est terminée le 30 juin 2010, avec la réalisation d'un projet pilote de six mois incluant la participation d'une cinquantaine de restaurateurs. À la lumière des résultats obtenus, les autorités gouvernementales ont décidé de poursuivre le projet. Phase II La phase II vise à réaliser les travaux informatiques et administratifs de la solution et à la déployer à l'ensemble des établissements de restauration visés par cette mesure fiscale. Au terme du projet, on estime qu'environ 37 000 MEV seront déployés dans les quelque 23 500 établissements de restauration du Québec. Revenu Québec compte sur l'apport de CGI pour l'accompagner dans la réalisation et la mise en œuvre de cette mesure fiscale en collaboration avec les différents intervenants internes et externes impliqués. CGI doit notamment s'assurer de l'intégration globale et cohérente de la solution en collaboration avec les différents partenaires externes impliqués : les restaurateurs, les concepteurs de caisses enregistreuses et de systèmes PDV, le fournisseur du MEV et les installateurs qui procèdent à la vente, à l'installation et au service après-vente des MEV et des équipements. Les travaux incluent aussi :			

**Description de
l'intervention**

le développement informatique du MEV, du système de suivi des ventes (SSV) et d'outils spécifiques pour les installateurs et les inspecteurs;

des activités de support au concepteurs en vue d'obtenir une attestation de la compatibilité des systèmes PDV et des caisses enregistreuses avec le MEV;

des activités afin d'assurer la sécurité de l'ensemble de la solution;

des activités d'information et de sensibilisation auprès des installateurs;

le développement de nouveau processus internes et externes incluant un modèle de soutien;

la préparation d'un plan de gestion de crise et d'un plan de contingence;

le suivi d'implantation et l'assistance au client dans les activités de pilotage d'affaires;

la réalisation de la documentation et du matériel de formation pour le soutien opérationnel;

la planification et la réalisation des activités de communication destinées au clientèles d'affaires.

Le mandat confié à CGI comporte six volets répartis sur deux phases de 18 290 j p. et de 15 863 j p., respectivement, pour un total de 34 153 j p. Ce mandat s'est déroulé dans un environnement multiplateforme comprenant, entre autres, Microsoft .Net et Central IDMS et Cobol).

Madame LaBerge est intervenue comme spécialiste en communication et en gestion du changement pour le projet de facturation obligatoire dans le secteur de la restauration, le projet Resto; un projet structurant pour l'économie du Québec.

Elle a participé à la conception et à la réalisation de la stratégie de gestion du changement et de communication mise de l'avant par Revenu Québec, donc à chacun des grands jalons du projet. L'objectif poursuivi était d'accompagner les partenaires et les clientèles d'affaires touchées par l'entrée en vigueur des mesures fiscales dans le secteur de la restauration. On parle ici des 18 000 restaurateurs du Québec, d'une centaine de concepteurs de caisses enregistreuses et de systèmes de points de vente, du fournisseur du module d'enregistrement des ventes (MEV) et de 200 installateurs.

Au nombre de ses interventions, madame LaBerge a soutenu les efforts dans la vulgarisation des contenus en vue de produire une série de publications (formulaires, lettres systémiques, processus opérationnels, etc.). Elle a également mené à bien la production d'un document de référence à caractère opérationnel destiné aux restaurateurs, intitulé Renseignements pour les restaurateurs (IN 575). Plusieurs versions de ce document ont d'ailleurs été nécessaires pour coïncider avec la mise en vigueur progressive des mesures fiscales.

Madame LaBerge a participé aux comités de communication et elle a contribué à la rédaction de rapports de suivi et d'argumentaires pour les différents comités de suivi, comme le comité directeur et le comité consultatif externe qui regroupe les associations de restaurateurs et la direction du projet.

À tous les jalons du projet, madame LaBerge a collaboré à la présentation des plans de communications d'affaires au codirecteur du projet et elle a mené à bien une foule d'outils de communication pour les clientèles externes (communiqués de presse, bulletins d'information, feuillets à caractère opérationnel, lettres administratives et nouvelles fiscales) et elle a publié des notes d'information dans l'intranet Resto à l'intention des membres de l'équipe de projet.

De par la pertinence de ses interventions, la direction du projet lui a confié la mise en ligne de la section du site Internet de Revenu Québec consacrée à la facturation obligatoire dans le secteur de la

Contexte de l'intervention	restauration. Après analyse des besoins informationnels des partenaires et des clientèles d'affaires, elle a monté un comité de communication Web. Pour ce faire, elle a choisi ses ressources, clarifié les rôles et responsabilités de chacun (édimestres, e perts de contenu, rédacteurs, réviseurs linguistiques, graphistes et traducteurs), planifié et coordonné la réalisation des activités, animé les rencontres, suivi l'avancement des travail , produit les rapports de gestion et présenté le projet final à la direction de projet. Tout au long de la réalisation de ce projet, madame LaBerge a porté une attention particulière sur la cohérence des contenus, la navigation intuitive entre les rubriques, la facture visuelle et l'illustration des concepts par des exemples concrets. La mise en ligne a été réalisée à la satisfaction du client et dans le respect des objectifs de qualité et d'échéance. Par ailleurs, madame LaBerge a proposé la mise en place d'un mécanisme interne visant à minimiser les crises médiatiques et à maintenir la confiance du public tout au long de la mise en vigueur des mesures fiscales. Grâce à son intervention, un plan média de crise a été instauré, des cellules de veille interne et médiatiques ont été mises en place et un volet communication a été ajouté à la structure décisionnelle de gestion de crise du projet. En vue d'assurer la continuité des opérations en récurrence, madame LaBerge a assuré le transfert de connaissances et elle a présenté, au codirecteur du projet, un bilan décrivant les bons coups et les pistes d'amélioration à valoriser dans le futur, notamment en ce qui a trait au rôle de premier plan que les communications doivent jouer dans la gestion de crise et de l'importance de la gestion du changement dans un projet d'une telle envergure, une notion complètement nouvelle pour Revenu Québec. Grâce à cette stratégie de gestion du changement et d'accompagnement qui était une première pour Revenu Québec, un partenariat de confiance a été créé avec les associations de restaurateurs de sorte que cette importante réforme fiscale a été, somme toute, bien accueillie dans l'industrie de la restauration. Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office 2007			
	Référence	Madame Brigitte Lapointe, monsieur Marc Simard	Téléphone	418 652-8401 et 418 652-5240
	Client	Société d'habitation du Québec		
	Mandat	Analyse des écarts Solution SAGIR		
	Période	De mars 2010 à mars 2010		
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	0,5 mois	
Description sommaire du mandat	L'objectif du mandat visait à soutenir l'équipe de projet de la Société d'habitation du Québec dans la description des écarts entre les processus en place et les processus cibles de la solution SAGIR SGR2.			

21

Description de l'intervention	La qualité de son intervention auprès du CSPQ dans l'implantation de SAGIR SGR2 a fait en sorte que madame LaBerge a été approchée par la Société d'habitation du Québec pour soutenir sa transformation organisationnelle. À cet effet, elle a animé une série d'ateliers servant à décrire les écarts entre les 21 processus utilisés en ressources humaines à la SHQ et les processus touchés par l'implantation prochaine de SAGIR SGR2. En cours de mandat, le CSPQ a émis une nouvelle version de son architecture de processus. L'examen de ce document a permis à madame LaBerge de cibler des modifications notables pour lesquelles des interventions en gestion du changement devaient être prises en compte. Madame LaBerge a poussé l'analyse jusqu'à présenter à la direction des ressources humaines de la SHQ une nouvelle organisation du travail et un plan d'intervention en gestion du changement. Ce plan présentait la marche à suivre pour coordonner les activités de gestion du changement à privilégier pour chaque clientèle visée selon quatre axes d'intervention, à savoir la communication, l'accompagnement et le soutien, l'organisation du travail et la formation.

Référence	Monsieur Marc Hébert	Téléphone	418 643-4035

Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)	20	
Mandat	Implantation de SGR 2 pour SAGIR		
Période	De juin 2009 à février 2010	Envergure globale	25 000 jours-personnes
		Envergure CGI	21 600 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts	6 mois
	Conseillère en communication		1,75 mois
Description sommaire du mandat	Le projet SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) est l'un des plus importants projets de transformation organisationnelle et le plus grand projet informatique entrepris par le gouvernement du Québec. Il est également le plus grand projet d'implantation d'un progiciel de gestion intégrée (PGI) au Canada. Il touche plus de 75 000 employés de l'État et près de 130 ministères et organismes (MO) de la fonction publique québécoise. La Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (DGSAGIR), qui relève de la Vice-présidence aux opérations et aux services du Centre de services partagés du Québec, assume la gestion opérationnelle du projet à titre de maître d'œuvre de la solution SAGIR. Elle a pour mission de réaliser, de mettre en œuvre, d'implanter et d'exploiter la solution SAGIR. Le mandat d'implanter le volet Ressources humaines (SGR2) dans les ministères et les organismes gouvernementaux a été confié à la Direction de la réalisation SGR2 et de l'implantation. Cette dernière s'est assuré les services de CGI pour l'appuyer dans ses activités d'implantation liées aux domaines suivants : - ressources humaines; - gestion de l'implantation;		

**Description de
l'intervention**

formation;
gestion du changement;
communications.

La stratégie d'implantation retenue consiste à affecter une équipe d'experts de la Direction de la réalisation SGR2 et de l'implantation pour soutenir l'équipe d'implantation des ministères et des organismes gouvernementaux et pour mettre à leur disposition, des outils pour réaliser et pour faciliter l'implantation ainsi que les accompagner et les conseiller dans leurs travaux.

L'implantation de ces fonctionnalités s'effectuera en parallèle à la réalisation et s'étalera jusqu'en décembre 2011. Elle sera réalisée de façon mixte, soit en mode simultané (Big Bang) ainsi qu'en vagues successives.

Lors de ce mandat, le rôle de madame LaBerge portait sur deux volets : la communication et la transformation organisationnelle.

Responsable du volet communication au sein de l'équipe des conseillers à l'implantation, madame LaBerge a rédigé des notes d'information pour la DGSAGIR ainsi que tout le matériel d'implantation proposé aux ministères et organismes en lien avec les communications internes. Elle a également offert son expertise conseil en cours d'implantation.

Dans son rôle de spécialiste en transformation organisationnelle, elle a conseillé et accompagné une douzaine de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec dans la gestion des changements introduits par l'arrivée de ce progiciel de gestion intégré des ressources humaines.

Au nombre de ses réalisations, elle a collaboré à la réalisation du matériel d'implantation devant soutenir les ministères et organismes dans la gestion de leur transformation organisationnelle. Elle a notamment été mise à profit dans l'élaboration de la présentation de l'offre de services de la direction responsable du projet au CSPQ, la DGSAGIR.

En complément d'information, mentionnons que madame LaBerge a collaboré à la conception de la démarche préconisée par la DGSAGIR. Cette démarche couvrait à la fois l'analyse des changements et des impacts ainsi que la gestion proprement dite des changements. Elle se traduisait par la conception et la mise en œuvre d'un plan de gestion du changement réunissant l'ensemble des activités destinées à favoriser un passage harmonieux vers les nouveaux processus et façons de faire. Madame LaBerge a établi le calendrier de planification des activités de gestion du changement dans les organisations sous sa responsabilité, elle a tenu une série d'ateliers de travail visant à documenter les processus actuels, à décrire des processus cibles, à définir les écarts et à cibler les impacts opérationnels nécessitant des interventions en communication, soutien et accompagnement, organisation du travail et formation.

Madame LaBerge a contribué étroitement à l'élaboration du matériel d'implantation proposé à la centaine de sites en implantation. Cette documentation incluait l'analyse des impacts et des changements, la stratégie de transformation organisationnelle et le plan de gestion du changement intégrant les activités en relation avec les communications, le soutien et l'accompagnement, l'organisation du travail et la formation. D'autres outils, présentés sous forme de questionnaires, devaient servir à mesurer et prendre en compte les besoins des gestionnaires et les préoccupations des utilisateurs dans le but d'optimiser le niveau d'appropriation des utilisateurs. Enfin, elle incluait de la documentation devant servir aux communications internes.

Contexte de l'intervention	Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office		
Référence	Madame Denise Coulombe	Téléphone	418 644-8797
Client	Commission des normes du travail (CNT)		19
Mandat	Analyse de positionnement de la fonction architecture de processus		
Période	De mars 2009 à mars 2009		
Fonction	Analyste d'affaires	Efforts	0,5 mois
Description sommaire du mandat	Le mandat consistait à analyser le positionnement optimal de la fonction d'architecture de processus à la Commission.		
Description de l'intervention	Pour cette intervention, madame LaBerge a décrit la fonction d'architecture de processus et elle a apporté certaines distinctions entre la gestion de projets de transformation organisationnelle et celle qui s'exerce dans la continuité des opérations. Dans sa démarche, elle a effectué une veille des meilleures pratiques dans les organismes comparables et elle a procédé à l'évaluation de la performance des projets selon que la fonction d'architecture de processus soit influencée par le besoin d'affaires ou le besoin technologique. Les constats qui en ressortent portent sur le fait que la fonction d'architecture de processus doit être en mesure de s'adapter rapidement aux besoins de la clientèle, comme prescrit dans le Plan stratégique 2008-2012 de la CNT. Ainsi, il est préférable que cette fonction soit rattachée à la Vice-présidence aux opérations et aux services à la clientèle. La cliente s'est dite fort satisfaite de la profondeur de l'analyse.		
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)		18
Mandat	Soutien à la gestion et à la réalisation du Plan de conformité 2006-2009		
Période	De décembre 2007 à janvier 2009	Envergure globale	450 jours-personnes
		Envergure CGI	450 jours-personnes
Fonction	Conseillère stratégique	Efforts	14 mois
Description sommaire du mandat	Un des objectifs poursuivis par la Direction de la conformité des employeurs DCE consistait à « Revoir l'approche de conformité en renforçant les activités de vérification et de recouvrement ». La Commission s'attendait donc à ce que la DCE propose une approche de conformité en 2006 et qu'elle renforce les activités de vérification et de recouvrement en adaptant progressivement l'organisation du travail à cet		

**Description de
l'intervention**

effet, d'ici 2009. Afin d'assurer la concrétisation de cet objectif, la DCE a pris en charge deux des neuf mandats relatifs au projet MSE, lesquels couvraient respectivement les volets Recouvrement et Conformité, le second intégrant les résultats du premier. Elle s'est adjoint CGI qui, en étroite collaboration avec l'équipe de projet du Bureau de direction, a eu pour tâches de :

- conseiller et soutenir adéquatement la Direction en matière de gestion de projet, de processus d'affaires (fonctions de conformité) et d'organisation du travail;
- influencer le développement des processus et de l'organisation en fonction des meilleures pratiques d'affaires et des pratiques professionnelles, généralement reconnues en matière de vérification et de recouvrement;
- réaliser plusieurs travaux qui faisaient appel à une très grande expertise en matière de développement organisationnel.

C'est dans un contexte de modernisation que madame LaBerge a joué un rôle d'accompagnement stratégique auprès de la directrice de la conformité des employeurs.

À ce titre, elle a non seulement exercé un rôle conseil, mais elle a également pris en charge la responsabilité de certains dossiers. C'est ainsi qu'elle l'a représenté dans plusieurs comités, dont le Comité de responsabilité de la Cotisation basée sur les salaires versés (CBSV) qui coïncidait avec l'implantation d'un nouveau progiciel à l'ensemble de la CSST.

Au nombre de ses réalisations, Madame LaBerge a produit un compte rendu des répercussions du projet sur les activités de recouvrement, elle a élaboré des scénarios de transition pour l'organisation du travail et elle a rédigé un sommaire exécutif décrivant le positionnement stratégique de la direction en vue de l'atteinte de la vision cible fixée par la CSST.

À la suite d'importantes nominations à la haute direction de la CSST, madame LaBerge a encouragé la directrice à faire ressortir les accomplissements de sa direction afin de faire entériner son positionnement stratégique dans l'organisation. Elle a donc collaboré à l'élaboration de sa mission, de son mandat et de sa structure organisationnelle.

En avril 2008, la directrice a confié à madame LaBerge le poste de chef de projet pour un Cadre de gestion en recouvrement. À ce titre, elle a conçu et rédigé le volet de gestion qui définit les principes fondamentaux, décrit la gouvernance et l'imputabilité et précise les rôles et les responsabilités des principaux intervenants pour les vingt-deux directions régionales qui assument cette fonction. Au cours de la rédaction du volet normatif, qui se veut un guide réglementaire devant servir de document de référence lors de la prestation des interventions opérationnelles à l'ensemble de la CSST, madame LaBerge a démontré sa grande capacité à mobiliser des ressources multisectorielles réparties géographiquement entre Québec et Montréal.

En marge de son accompagnement auprès de la directrice, madame LaBerge a également appuyé un chef de service dans son rôle de gestionnaire. Elle l'a soutenu dans la gestion de projets et elle a proposé des pistes d'amélioration intégrant une gestion du changement plus soutenue. Le nouveau processus a été approuvé au comité de gestion et mis en application.

En fin de mandat, la directrice a désigné madame LaBerge pour prendre en charge l'élaboration d'une nouvelle approche en recouvrement. Comme chef de projet, elle a coordonné les travaux des

	ressources mises à contribution. Le document a été déposée en janvier 2009 à la satisfaction de la cliente.		
Référence	Madame Danielle Lamarche	Téléphone 418 266-4880	Poste 5510
Client	Ministère des Transports du Québec (MTQ)		
Mandat	Offre permanente à la DPSI		
Période	De octobre 2007 à novembre 2007	Envergure globale	1 800 jours-personnes
		Envergure CGI	1 800 jours-personnes
Fonction	Conseillère en communication	Efforts	1,25 mois
Description sommaire du mandat	Le ministère des Transports du Québec a octroyé à CGI un mandat pour l'obtention d'une équipe de conseillers chevronnés (chargés de projet, architectes de divers volets architecturaux définis au Ministère (affaires, données, traitements et technologies et analystes d'affaires) pour procéder à l'évaluation des demandes d'investissement (réalisation de dossiers d'affaires et d'analyses préliminaires) et pour élaborer l'architecture de systèmes dans le cadre de la réalisation de divers dossiers inscrits au plan de gestion des ressources informationnelles (PGRI) au Ministère pour l'exercice financier 2006-2007. De plus, l'équipe a été appelée à réaliser des dossiers administratifs en soutien aux activités d'évaluation et d'architecture. Ces mandats ont eu cours sur une période de dix-huit (18) mois selon les besoins, les priorités de l'organisation et la disponibilité des ressources internes. Dans le cadre de ce contrat, les mandats suivants ont été octroyés à CGI : - analyse de risques PÉS; - architecture globale des systèmes géomatiques à l'égard de la GID; - dossier administratif pour réaliser un plan de communication dans le cadre de l'élaboration de l'architecture ministérielle des STI (Système de transports intelligents); - dossier administratif visant la réalisation d'un devis d'acquisition d'outils technologiques; - positionnement technologique e@learning; - dossier d'affaires et architecture du système PDP; - dossier d'affaires visant l'intégration des panneaux à messages variables; - dossier d'affaires visant l'intégration des centres de traitement; - dossier administratif visant la mise en place d'un bureau de projet; - dossier d'affaires visant le délestage de la plateforme centrale; - dossier administratif visant la définition des orientations en STI; - dossier d'affaires visant la virtualisation des serveurs; - guide de pilotage de l'inforoutière; - etc. Ce mandat a été réalisé selon la méthodologie DMR Macroscopie.		
Description de l'intervention	À l'occasion de cette offre permanente, madame LaBerge a été désignée pour orchestrer la campagne 2007 sur la sécurité de l'information à être diffusée à l'ensemble du personnel du ministère des Transports du Québec.		

17

Contexte de l'intervention	Placée sous le thème la confidentialité de l'information , la campagne visait trois objectifs principaux : - sensibiliser les employés au risques liés au non respect de la confidentialité de l'information afin que cet aspect de leur travail devienne une préoccupation constante; - inciter les employés à adopter des comportements sécuritaires, développer de bonnes habitudes professionnelles au quotidien et utiliser à bon escient les outils que le Ministère met à leur disposition; - renforcer la culture organisationnelle visant le respect de la confidentialité au sein du Ministère. Dans un premier temps, madame LaBerge a défini les objectifs et la stratégie de communication en s'inspirant de la campagne de l'année précédente. Elle a proposé un plan de communication en accord avec les intervenants au dossier (la Direction des communications internes et la Direction des technologies de l'information). Ce plan présentait les objectifs, la stratégie, les dates, les clientèles cibles, les thèmes, le slogan, l'agenda ainsi que le choix des activités et des outils de communication. Elle a participé à la présentation du plan de campagne au comité de gestion des technologies de l'information, le maître d'œuvre de la campagne 2007. Une fois le plan d'action et l'échéancier de production établis, madame LaBerge a mis tous les intervenants internes à profit pour arriver dans les délais prescrits. À titre de responsable du budget, elle s'est assurée de son respect tout au long du processus. Pour la mise en œuvre de la campagne 2007, madame LaBerge a suggéré un concept original qu'elle a appliqué dans la rédaction des courriels et des capsules humoristiques à paraître sur le site intranet ministériel durant une période de huit jours consécutifs. Elle s'est aussi occupée de la rédaction de la correspondance ministérielle entourant la campagne. La coordination du concept visuel de la campagne relevait de sa responsabilité, tout comme la création de nouvelles aventures. Elle s'est impliquée dans la préparation d'outils de communications additionnels, comme la conception d'un signet à l'intention des employés, d'une affiche publicitaire à être placée dans chacune des directions, d'un écran de veille à être déployé à tout le Ministère et de tout le visuel de la campagne pour l'intranet ministériel. Enfin, elle a contribué au choix du prix de participation à l'image de la campagne et du grand prix . À toutes les étapes de la création de la campagne, madame LaBerge s'est constamment soucieuse de la satisfaction du gestionnaire du projet et du respect des délais et du budget.
Référence	Madame Maryse Laplante Téléphone 418 646-1769 Poste 3279

Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec	16
Mandat	Activités internes	
Période	De août 2007 à août 2015	
Fonction	Conseillère en gestion du changement	Efforts 8 mois
	Conseillère en communication	5 mois
Description sommaire du mandat	CGI offre l'occasion à ses membres de participer à la vie active de l'entreprise sur le plan du développement d'affaires, de la formation ou encore du soutien aux activités en cours. Les membres ont la possibilité de suivre différentes formations dans le but de parfaire leurs connaissances informatiques. Ces formations peuvent avoir plusieurs objectifs, dont l'obtention d'une certification reconnue par l'industrie ou encore le perfectionnement de méthodes et d'outils de travail afin d'améliorer les interventions en mandat. En réponse aux appels d'offres gouvernementales, les membres sont invités à participer à l'élaboration et à la rédaction des propositions. Leur implication leur permet de se familiariser avec les besoins de la clientèle, de mieux comprendre les interventions en cours et d'apporter une valeur ajoutée au développement d'affaires de l'entreprise. Du côté du soutien et selon leur champ d'expertise, les membres peuvent se joindre à l'équipe de soutien technique et bureautique ou encore aux équipes en mandat afin de les appuyer dans la rédaction de certains biens livrables. Enfin, chaque membre peut se joindre aux synergies tenues et aux activités des pratiques pour partager ses connaissances avec les autres membres et pour bonifier ainsi l'expertise globale de l'entreprise.	
Description de l'intervention	Madame LaBerge participe activement à la vie de l'unité d'affaires de Québec. Elle s'implique dans la préparation des offres de service de CGI. Elle rédige les sections portant sur l'approche préconisée et l'expérience du fournisseur. Elle a coordonné la description des ressources présentées et elle a procédé à la relecture d'épreuves et à l'assurance qualité. Elle est régulièrement appelée à mettre ses habiletés en communication et en gestion du changement au profit de l'unité d'affaires de CGI. C'est ainsi qu'elle anime les séminaires d'accueil offerts aux nouveaux employés de CGI et qu'elle collabore à la mise à jour de la présentation et de son contenu. Elle a participé à toutes les étapes menant au lancement d'une campagne de sensibilisation des bienfaits du travail en équipe et elle a mis de l'avant une stratégie de gestion du changement pour l'implantation d'un système de gestion documentaire. Elle a produit une série de feuillets d'information pour les employés de CGI en attente de mandats. Par ailleurs, madame LaBerge a représenté CGI au sein d'un organisme à but non lucratif. Dans le cadre de son intervention, elle a collaboré à la création de l'image de marque et du site Internet encourageant les jeunes de la région de Québec à embrasser une carrière en TI et ainsi augmenter le	

Contexte de l'intervention	tau de diplomation.				
	En 2012, madame LaBerge a été appelée à dresser un portrait exhaustif du développement économique de la région de Québec sous forme d'analyse SWOT (forces, faiblesses, occasions et menaces). Cette analyse poussée a fait l'objet de discussions animées lors des tables de concertations sur le pacte fiscal de la Ville de Québec.				
	À l'été 2015, madame LaBerge a profité d'une période de mise en disponibilité pour s'impliquer dans l'élaboration des offres de service de CGI et parfaire ses compétences. Elle a ainsi suivi plusieurs formations en ligne et elle a beaucoup lu, notamment sur le mode Agile.				
	Gérer les différentes générations au sein du personnel : Travailler avec une équipe multi générationnelle;				
	Développer son esprit stratégique dans le cadre d'une vision d'ensemble;				
Référence	Conduite d'équipes : Gestion des conflits:				
	Les essentiels du leadership : Diriger le changement;				
	Gestion du changement : Comprendre le changement;				
	Online Scrum Training;				
	Scrum Training Series, modules 1 à 6.				
MS Office					
Référence	Madame Sylvie Boutin	Téléphone	418 623-0101	Poste	1602342
Client	Bombardier Transport				15
Mandat	Déploiement de cellules de veille pour supporter le processus d'affaires en Recherche et Développement				
Période	De juin 2007 à août 2007	Envergure globale	200	jours-personnes	
Fonction	Conseillère stratégique	Efforts	1,75	mois	
Description sommaire du mandat	Ce mandat visait à définir la structure et le processus entourant le déploiement de cellules de veille sur les technologies émergentes et les innovations susceptibles d'être intégrées aux produits ou aux procédés et processus de fabrication dans un objectif de réduction des coûts et d'amélioration continue.				
Description de l'intervention	Lors de ce mandat, madame LaBerge a pris en charge la responsabilité du déploiement de cellules de veille technologique devant servir à désigner les nouveautés technologiques qui feront l'objet de recherche et de développement sur un horizon de cinq ans.				
	Pour y arriver, madame LaBerge a d'abord comparé les meilleures pratiques d'affaires dans le domaine en consultant des représentants de grandes entreprises telles que Desjardins, Anapharm et Bombardier Aéronautique.				

	À la lumière de cette consultation, elle a suggéré un modèle d'affaires décentralisé pourvu d'un lien virtuel avec la direction de la stratégie de Bombardier Transport. Elle a également défini les rôles et les responsabilités des membres des cinq cellules de veille et a contribué à leur sélection. Elle a planifié et animé les rencontres mensuelles au cours desquelles les veilleurs étaient appelés à évaluer le potentiel des innovations technologiques en fonction de leur retour sur investissement et sélectionner celles qui pourront faire l'objet de budgets en recherche et développement. Ces innovations portent autant sur les processus et les procédés de fabrication que sur les produits. Le processus d'affaires qui en ressort est effectué de façon systématique à l'aide d'un formulaire de mandat, conçu par madame LaBerge, qui couvre toutes les questions sur la viabilité et le retour sur investissement des innovations étudiées. Enfin, elle a offert son soutien au veilleurs dans leurs activités de recherche et d'analyse et s'est assurée du bon fonctionnement des rencontres mensuelles. C'est également madame LaBerge qui devait rendre compte des résultats à la haute direction.

Référence	Monsieur Frédéric Gascon, directeur, stratégie	Téléphone	450 441-2020

Client	Bombardier Transport		
Mandat	2007 - Cycle de la planification stratégique, volet marché		
Période	De mars 2007 à juin 2007	Envergure globale	80 jours personnes
Fonction	Analyste d'affaires	Efforts	0,5 mois
	Conseillère stratégique		3,25 mois
Description sommaire du mandat	Chaque année, Bombardier Transport s'engage dans le cycle de sa planification stratégique, un processus coordonné et méthodique qui sert à définir les orientations stratégiques de l'organisation, établir les objectifs financiers pour assurer sa croissance et sélectionner les moyens à mettre en œuvre pour les réaliser. Au cours de l'élaboration du plan stratégique, l'accent est placé sur l'optimisation du futur potentiel de l'organisation afin que tous les employés travaillent dans un objectif commun. Depuis 2007, ce processus a intimement été lié au programme de gestion de la performance des employés.		
Description de l'intervention	La connaissance du marché de madame Laberge et son expérience dans la gestion de bases de données a été mise à profit dans la mise en œuvre d'un programme intégré de gestion de la relation client en vue de son déploiement à l'ensemble de Bombardier Transport dans le monde. Représentant les intérêts des unités d'affaires nord-américaines, madame LaBerge a pris part aux		

	discussions menant à la définition du besoin d'affaires et à la description des fonctionnalités jugées essentielles pour assurer le succès de la solution, notamment l'affichage à l'écran, les champs obligatoires, les menus contextuels, les formules de calcul, les tris et les recherches multiples. Madame LaBerge a porté une attention particulière à la flexibilité et à la simplicité d'utilisation du système. L'objectif étant de faciliter l'importation des données provenant de diverses bases de données, d'éviter la duplication d'information, de simplifier les opérations de recherche et d'analyse et de favoriser l'uniformité des graphiques dans les plans stratégiques de toutes les unités d'affaires. Madame LaBerge a également collaboré à la rédaction du sommaire exécutif pour la haute direction, à l'élaboration du devis d'appel d'offres pour le déploiement de la solution d'affaires et au processus de sélection du fournisseur. Après quelques semaines où le système a dû subir des améliorations importantes, celui-ci a été implanté avec succès.

Référence	Monsieur Paul Larouche, directeur, Marketing et planification de produits	Téléphone	450 441-2020

Client	Bombardier Transport	13	
Mandat	QUALImètre		
Période	De janvier 2007 à février 2007	Envergure globale	360 jours personnes
Fonction	Conseillère stratégique	Efforts	0,75 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet d'amélioration continue consistait à poser un diagnostic sur les pratiques d'affaires de l'organisation en intégrant l'outil QUALImètre. Le QUALImètre est un outil de diagnostic organisationnel conçu par le Mouvement québécois de la qualité à partir du Malcolm Baldrige National Quality Award. Il permet à une organisation de comparer ses pratiques à celles des meilleures entreprises à travers le monde. En outre, il contribue à cerner les enjeux prioritaires d'une organisation et sert de base à l'élaboration d'un plan d'action mesurable dans une démarche d'amélioration continue.		
Description de l'intervention	Madame LaBerge a siégé sur l'un des comités qui avait pour mandat de diagnostiquer la performance de l'ensemble des volets de gestion du site de Saint-Bruno de Bombardier Transport, Amérique du Nord, en utilisant l'outil QUALImètre. Cet outil de diagnostic organisationnel a été conçu par le Mouvement québécois de la qualité à partir du Malcolm Baldrige National Quality Award. Il permet aux organisations de comparer leurs pratiques à celles des meilleures entreprises à travers le monde. Dans ce projet, madame LaBerge a présenté les processus d'affaires et les informations de gestion mis de l'avant par les services de la stratégie et du marketing dans les volets de gestion en regard de la		

	planification stratégique, du client et du marché. Elle a également procédé à l'analyse de performance des processus d'affaires utilisés par les autres fonctions de l'organisation telles que : Leadership; Mesure, analyse et gestion de l'information; Ressources humaines; Gestion des processus; Résultats de l'organisation. Ce diagnostic organisationnel a permis de faire ressortir les points à améliorer et de recommander des pistes de solution mesurables et a été basé sur les résultats dans un processus d'amélioration continue. Les nouveaux indicateurs de performance ont été intégrés au processus de planification stratégique et seront mesurés d'année en année.

Référence	Monsieur Paul Larouche, directeur planification de produits	Téléphone	450 441-2020

Client	Bombardier Transport			12
Mandat	Programme intégré de gestion de la relation client CRM			
Période	De novembre 2006 à janvier 2007	Envergure globale	600	jours personnes
Fonction	Conseillère stratégique	Efforts	3	mois
Description sommaire du mandat	Concevoir un système global de gestion de la relation client en vue de son déploiement à travers Bombardier Transport dans le monde. Le projet, parrainé par le siège social de Bombardier Transport en Allemagne, comprenait quatre axes de développement : 1. « Address Book » - Répertoire des clients, des contacts, des téléphones, des organigrammes, etc.); 2. « Orders » - Énumération des commandes placées depuis 1997; 3. « Opportunities » - Liste des projets anticipés sur cinq (5) ans; 4. « Installed Fleet » - Inventaire complet des voitures-passagers sur rail dans le monde.			
Description de l'intervention	De par sa connaissance du marché et son expérience dans la gestion de bases de données, madame LaBerge a contribué à la mise en œuvre d'un projet intégré de gestion de la relation client en vue de son déploiement à l'ensemble des divisions de Bombardier Transport dans le monde. Représentant les intérêts des unités d'affaires en Amérique du Nord, madame LaBerge a dressé le portrait de leurs besoins informationnels, des caractéristiques communes aux particularités de chacune. Elle a pris part aux discussions menant à la définition du besoin d'affaires et à la description des			

	fonctionnalités jugées essentielles pour assurer le succès de la solution à implanter (affichage à l'écran, champs obligatoires, menus contextuels, calculs automatiques, recherches multiples, etc.). Madame LaBerge, qui représentait les utilisateurs de Bombardier Transport Amérique du Nord, a porté une attention particulière à la fiabilité et à la simplicité d'utilisation du système. L'objectif étant de faciliter le transfert des données provenant d'une multitude de bases de données, d'éviter la duplication d'information, de simplifier les opérations de saisie, de recherche et d'analyse et de favoriser l'uniformité des graphiques dans les plans stratégiques de toutes les unités d'affaires. Madame LaBerge a également collaboré à la rédaction du sommaire exécutif pour la haute direction, à l'élaboration du devis d'appel d'offres pour le déploiement de la solution d'affaires et au processus de sélection du fournisseur.

Référence	Monsieur Paul Larouche, directeur, marketing et planification de produits	Téléphone	450 441-2020

Client	Bombardier Transport			11
Mandat	Déploiement du concept de gestion des comptes principaux - Key Account Management			
Période	De septembre 2006 à octobre 2006	Envergure globale	2 015 jours-personnes	
Fonction	Conseillère stratégique	Efforts	1,5 mois	
Description sommaire du mandat	Le présent mandat visait à définir les bases du déploiement d'un concept de gestion des comptes principaux (Key Account Management) à être déployé au sein des quatre unités d'affaires de Bombardier Transport, Amérique du Nord. Le concept proposé avait pour objectif de limiter l'interaction avec les clients principaux à un seul point de contact interne dont le rôle serait de rallier les offres de service de toutes les unités d'affaires dans un objectif commun, soit celui de créer une relation d'affaires à long terme en présentant une offre de service personnalisée. Ce concept représentait une transformation majeure dans l'organisation de travail, la structure administrative et la gestion des ressources humaines. En outre, il constituait un virage significatif dans les fondements même du principe de bonification des directeurs de marché, un point extrêmement sensible dans l'organisation.			
Description de l'intervention	Au cours de ce mandat, madame LaBerge a participé aux ateliers de travail qui ont posé les bases du concept de gestion des comptes commerciaux, visant à fidéliser nos principaux clients en leur présentant une offre de service personnalisée, dans une perspective de gestion des équipements et d'exploitation du service sur un horizon à long terme. Le tout a été pensé pour le bien de nos clients, sans égard aux objectifs, parfois opposés, des différentes unités d'affaires de Bombardier Transport. Madame Laberge a participé à la présentation, au comité de gestion de Bombardier Transport, de cette offre de service globale. Le comité a approuvé le concept par la mise en œuvre d'un projet pilote pour			

	la société New Jersey Transit. Au cours du projet pilote, madame LaBerge a créé un profil complet de l'agence de transport en mettant à profit ses connaissances du marché. Elle s'est notamment penchée sur sa structure organisationnelle, les organisations politiques et les groupes d'influence dans le processus d'acquisition, le budget d'exploitation, le plan de capitalisation, l'état de la flotte en place à ce moment, les besoins (exploitation, remise à neuf, pièces de rechange, maintenance et acquisition de nouveaux équipements) et les avantages compétitifs de Bombardier Transport. En juin 2007, Bombardier Transport a remis à la New Jersey Transit son offre de service personnalisée. L'agence de transport a vu, dans cette initiative commerciale, le début d'une relation d'affaires potentiellement rentable à long terme. Depuis, la confiance du client n'a jamais fait défaut et de nombreuses commandes ont été placées. Par ailleurs, madame LaBerge a collaboré à proposer une transformation radicale de l'organisation de travail qui consiste à rallier les activités commerciales des quatre unités d'affaires de Bombardier Transport dans un objectif commun.
Référence	Monsieur Paul Larouche Téléphone 450 441-2020

Client	Bombardier Transport	10
Mandat	Journée « Portes ouvertes »	
Période	De août 2006 à septembre 2006	Envergure globale 200 jours-personnes
Fonction	Conseillère en communication	Efforts 1,25 mois
Description sommaire du mandat	Préparation d'une journée « Portes ouvertes » aux bureaux administratifs de Bombardier Transport à Saint-Bruno à l'initiative du Comité de mobilisation. Le budget de cette journée s'est élevé à 60 000 \$. Cette journée a été une occasion unique, pour les employés et leurs familles, d'admirer les produits de Bombardier Transport à différentes étapes de leur fabrication, notamment des maquettes de systèmes (propulsion, ouverture de portes, etc.) fabriqués pour la circonstance par nos fournisseurs, de même que deux voitures de train de banlieue que l'on a intercepté en transit vers nos clients nord-américains.	
Description de l'intervention	Madame Laberge s'est impliquée dans l'organisation de la journée en tant que membre du comité organisateur qui avait le rôle d'administrer le budget et les activités de cet événement. Au cours de ce mandat, elle a participé à la présentation du projet au comité de gestion, elle a défini la stratégie de communication et a réalisé le plan de communication. De plus, elle a mis à profit ses connaissances historiques du marché et de Bombardier Transport pour coordonner la logistique entourant certains éléments de la journée dont : - préparation des kiosques : recueillir les renseignements sur les maquettes présentées, choisir le	

	concept global de présentation, rédiger le texte des affiches, sélectionner les photographies et faire du traitement de l'image (Photoshop) et superviser la conception graphique; conception d'une murale géante de 80 pieds de long à être installée en permanence dans la cafétéria de l'édifice : amasser l'information sur les contrats remportés depuis la création de la division en 1974, rédiger les textes et superviser la conception graphique. Madame LaBerge a aussi dirigé le processus d'appel d'offres pour engager des amuseurs publics et louer certains équipements (chapiteau, chaises, tables, etc.). Enfin, elle a coordonné certaines activités lors de l'événement : accueil des visiteurs, délégation des tâches entre les bénévoles, gestion des amuseurs publics, supervision du montage et du démontage des kiosques et des chapiteaux.
Référence	Monsieur Paul Larouche Téléphone 450 441-2020

Client	Bombardier Transport	9
Mandat	2006 - Cycle de la planification stratégique, volet marché	
Période	De mars 2006 à juillet 2006	Envergure globale 80 jours-personnes
Fonction	Analyste d'affaires Conseillère stratégique	Efforts 0,5 mois 4,5 mois
Description sommaire du mandat	Chaque année, Bombardier Transport s'engage dans le cycle de sa planification stratégique, un processus coordonné et méthodique qui sert à définir les orientations stratégiques de l'organisation, établir les objectifs financiers pour assurer sa croissance et sélectionner les moyens à mettre en œuvre pour les réaliser.	
Description de l'intervention	Reconnue chez Bombardier Transport pour sa connaissance approfondie de l'environnement d'affaires dans lequel l'organisation évolue et sa capacité à dégager les tendances et les enjeux de l'industrie, madame LaBerge s'est taillé une place de choix dans le processus de planification stratégique. Madame LaBerge a donc collaboré étroitement à toutes les étapes du cycle annuel de la planification stratégique de Bombardier Transport, Amérique du Nord. Dans son rôle-conseil stratégique, madame LaBerge a rédigé la section du plan stratégique annuel consacrée à la description de l'environnement d'affaires sur le marché nord-américain et elle a illustré le tout à l'aide de graphiques et de tableaux percutants. Elle a également collaboré à l'élaboration des orientations stratégiques, de concert avec le comité de gestion. Elle a présenté les prévisions du marché au comité de gestion et l'a conseillé dans le ciblage des projets permettant d'atteindre les objectifs financiers et budgétaires fixés. Enfin, elle a proposé des initiatives stratégiques à mettre en œuvre dans une vision stratégique à court et à long terme. À titre d'exemple, les initiatives proposées devaient à la fois permettre d'optimiser la capacité de production actuelle des sept usines nord-américaines, tout en assurant une croissance à long terme des	

	quatre unités d'affaires. L'objectif visé était que non seulement Bombardier Transport maintienne son positionnement concurrentiel de chef de file en Amérique du Nord, mais le renforce. Point de référence sur l'industrie, elle a exercé un rôle conseil stratégique et a pris part aux discussions de la haute direction dans la définition des orientations stratégiques et le choix des contrats nécessaires à l'atteinte des objectifs de rentabilité et au maintien de la production des sept usines nord américaines. Par ailleurs, elle a mesuré la performance organisationnelle de toutes les fonctions, et ce, en fonction des objectifs stratégiques fixés l'année précédente (opérations manufacturières, ingénierie, finances, ventes, approvisionnement, ressources humaines, etc.) et elle a proposé des pistes d'amélioration dans les processus d'affaires. Elle a aussi collaboré au montage des présentations diffusées aux employés lors des tournées annuelles nord américaines du président. Au cours du processus stratégique 2006, madame Laberge a joué un rôle important dans la mise en place d'un programme de fidélisation qui a notamment mené à l'établissement d'une solide relation d'affaires avec la New Jersey Transit. Elle également contribué à la mise en œuvre d'un programme de gestion intégré de la relation client en vue de son déploiement à l'ensemble de Bombardier Transport dans le monde. En complément d'information, mentionnons qu'elle a planifié et organisé une analyse en profondeur de la flotte de voitures passagers en Amérique du Nord afin de préciser les besoins en nouveau équipements ou en services d'exploitation ou de maintenance et le potentiel du marché.		
Référence	Monsieur Frédéric Gascon, directeur principal, stratégie	Téléphone	450 441-2020
Client	Bombardier Transport		
Mandat	Étude de marché sur la flotte des voitures-passagers sur rail en Amérique du Nord		
Période	De janvier 2006 à février 2006	Envergure globale	80 jours personnes
Fonction	Conseillère stratégique	Efforts	2 mois
Description sommaire du mandat	L'objectif de ce mandat était d'effectuer une étude de marché sur l'état de la flotte des 30 000 voitures-passagers sur rail qui circulent en Amérique du Nord afin d'estimer les besoins futurs, de découvrir de nouvelles occasions d'affaires et de proposer des initiatives stratégiques pour maintenir le positionnement stratégique de l'organisation.		
Description de l'intervention	À titre d'analyste de marché intermédiaire, madame Laberge a supervisé la réalisation d'une étude de marché visant à faire le bilan de l'état de la flotte des voitures-passagers sur rail qui circulent en Amérique du Nord, flotte estimée à 30 000 voitures et elle a estimé son potentiel à long terme. Responsable du projet, madame LaBerge a planifié et organisé la démarche de réalisation, à savoir l'inventaire de la flotte actuelle de la centaine d'agences de transport en Amérique du Nord, l'estimation		

	de leurs besoins en terme de remise à neuf du matériel roulant ou d'équipements neufs, ainsi que la liste des projets d'acquisitions dont le financement est prévu. Cette partie de l'étude consistait essentiellement à faire la revue des budgets d'exploitation de toutes les agences de transport et à étudier tous les octrois de subventions ou de financements de tous les paliers de gouvernements au États Unis, au Canada et au Mexique. En outre, elle a procédé au choix de la méthodologie de recherche et de compilation des différentes données. Elle a également réparti la charge de travail, suivi l'avancement des travaux et soutenu la ressource responsable de l'exécution des travaux dans toutes les étapes de cette étude. Une fois l'analyse de base terminée, madame LaBerge y a complété l'information en fonction de ses connaissances particulières du marché, elle a interprété et illustré les résultats et elle a tiré les conclusions qui s'imposent. Madame LaBerge a préparé un sommaire exécutif pour présenter les résultats de cette étude de marché et mettre en lumière l'inventaire des besoins à court et à long terme pour toutes les unités d'affaires (exploitation, remise à neuf, pièces de rechange, maintenance et acquisition de nouveau équipements) et proposer des initiatives de nature stratégique pour le développement d'affaires des différents segments de marchés. Dans l'ensemble, cette analyse de la flotte a permis de dresser le portrait des perspectives commerciales sur le marché nord américain et de désigner clairement les segments de marché et les régions géographiques les plus prometteurs. Elle a notamment permis de trouver de belles occasions d'affaires. À la lumière de ces informations stratégiques, Bombardier Transport a choisi de concentrer ses efforts en développement d'affaires sur l'immense potentiel que représentent les régions de Chicago et de New York pour les segments de marché des voitures de métro et des trains de banlieue.

Référence	Monsieur Paul Larouche	Téléphone	450 441-2020

Client	Bombardier Transport		
Mandat	2005 - Cycle de la planification stratégique, volet marché		
Période	De mars 2005 à juin 2005	Envergure globale	80 jours-personnes
Fonction	Analyste d'affaires	Efforts	0,5 mois
	Conseillère stratégique		3,5 mois
Description sommaire du mandat	Chaque année, Bombardier Transport s'engage dans le cycle de sa planification stratégique, un processus coordonné et méthodique qui sert à définir les orientations stratégiques de l'organisation, établir les objectifs financiers pour assurer sa croissance et sélectionner les moyens à mettre en œuvre pour les réaliser.		
Description de l'intervention	Responsable de gérer la veille stratégique et l'intelligence de marché pour Bombardier Transport en Amérique du Nord, madame LaBerge a défini les besoins et les orientations en matière de recherche et d'analyse, elle a conçu et mis en œuvre les plans marketing et elle a géré les interventions des ressources de son service.		

	Au nombre des réalisations de son service, mentionnons la production de portraits complets des concurrents et des clients principaux sur le marché nord américain réalisés grâce à une veille médiatique systématique et l'étude en profondeur d'une foule de rapports annuels, de budgets d'exploitation et de plans de capitalisation. À la lumière des informations obtenues, madame LaBerge elle a élaboré des analyses SWOT (forces, faiblesses, occasions d'affaires et menaces) et elle a proposé des actions stratégiques pour influencer l'industrie et devancer la compétition. Pour le processus de planification stratégique, elle a mesuré la performance organisationnelle de toutes les fonctions (opérations manufacturières, ingénierie, finances, ventes, approvisionnement, ressources humaines, etc.) et elle a proposé des pistes d'amélioration dans les processus d'affaires. Elle a également posé un diagnostic sur l'évolution de l'environnement d'affaires et elle a recommandé des actions pour influencer l'industrie en faveur de Bombardier Transport. De plus, elle a exercé un rôle conseil et a pris part aux discussions de la haute direction dans la définition des orientations stratégiques et le choix des contrats nécessaires à l'atteinte des objectifs de rentabilité et au maintien de la production des sept usines nord américaines. Par ailleurs, elle a collaboré au développement et à la mise en œuvre de stratégies de communication pour présenter les orientations stratégiques et le plan stratégique aux employés lors de la tournée annuelle. Habile communicatrice, elle est à l'origine de plans de communication conçus pour promouvoir l'image de marque auprès de groupes d'influence locaux, dont une campagne publicitaire pour l'obtention d'un contrat de plus de 800 millions de dollars dans la région métropolitaine de New York. Elle s'est également impliquée dans la création du journal d'employés pour lequel elle a rédigé des chroniques sur les clients et les concurrents.
Référence	Monsieur Paul Larouche Téléphone 450 441-2020

Client	Bombardier Transport	6
Mandat	Analyste de marché intermédiaire, marketing et planification de produits	
Période	De juillet 2004 à août 2007	Envergure globale 360 jours-personnes
Fonction	Analyste d'affaires Conseillère en communication Conseillère stratégique	Efforts 2 mois 1 mois 11 mois
Description sommaire du mandat	Bombardier est présente dans plus de 60 pays, notamment par le biais de 76 sites de production et d'ingénierie. Ses 70 000 employés font évoluer la mobilité en créant des produits aéronautique ou de transport sur rail adaptés à la demande des voyageurs d'aujourd'hui et de demain. Ce mandat consistait à assumer les responsabilités reliées au poste d'analyste de marché intermédiaire pour l'ensemble des unités d'affaires de Bombardier Transport en Amérique du Nord.	
Description de l'intervention	Lors de sa prestation de service, madame LaBerge a géré l'ensemble des activités de veille stratégique et d'intelligence d'affaires devant servir à soutenir Bombardier Transport en Amérique du Nord dans sa	

planification stratégique de son développement des affaires.

Ainsi, elle s'est chargée de préciser les besoins en recherches et en analyses, planifier les travaux, établir la méthodologie, répartir la charge de travail entre les ressources et superviser la réalisation des travaux. Afin de présenter le tout à la direction, madame LaBerge s'est assurée de présenter les résultats à l'aide de tableaux percutants, de tirer des conclusions et de proposer des actions à la faveur de Bombardier Transport.

Toujours à l'affût des changements dans l'environnement d'affaires (réglementation, contrats octroyés, nouveaux produits sur le marché, concurrents émergents, etc.), madame LaBerge a analysé leurs répercussions potentielles sur l'organisation et elle s'est donnée pour mission de transformer le tout en avantage compétitif pour Bombardier Transport. C'est ainsi qu'elle a dressé le portrait des perspectives commerciales, qu'elle a désigné les segments de marché et les régions géographiques les plus prometteurs et qu'elle a trouvé de nouvelles occasions d'affaires. L'objectif ultime était d'arrimer le développement d'affaires au potentiel réel du marché. En ce sens, elle a grandement appuyé l'effort de vente lors des soumissions, en particulier pour l'établissement du prix de vente cible.

Dans son rôle de soutien à la planification stratégique, madame LaBerge a participé aux discussions de la haute direction menant à la sélection des objectifs commerciaux servant à concevoir le plan financier et le budget annuel sur lequel repose le plan stratégique. Elle a également collaboré à la définition des objectifs stratégiques et des priorités du plan stratégique, décrit l'environnement d'affaires et suggéré des initiatives stratégiques pour renforcer le positionnement stratégique.

De plus, madame LaBerge s'est impliquée dans l'arrimage du plan stratégique au Programme de gestion de la performance des employés. En ce sens, elle a coordonné l'élaboration de ce nouveau processus de concert avec le Service des ressources humaines, ce qui a permis de décliner les objectifs stratégiques à tous les niveaux hiérarchiques et de les lier aux évaluations de performances individuelles. Ainsi, chaque employé serait mieux à même de comprendre l'importance de son apport dans la réalisation d'objectifs stratégiques communs.

Dans le cadre de ses fonctions, elle s'est impliquée dans la réalisation de plusieurs projets spéciaux et leur présentation au comité de gestion (gestion des comptes principaux, sondage auprès des fournisseurs, déploiement de cellules de veille technologique pour orienter la recherche et le développement, utilisation de l'outil QUALImètre pour optimiser les processus d'affaires, etc.).

Référence de l'industrie nord américaine, elle a collaboré au montage du dossier d'acquisition des actifs de la compagnie américaine Transportation and Transit Associates LLC en 2006. En outre, elle a participé à la rédaction de l'argumentaire présenté au conseil d'administration de Bombardier Transport. Son rôle visait à dresser le portrait de l'organisation, à analyser son environnement d'affaires et sa philosophie de gestion, à calculer ses parts de marché et son carnet de commande et à vérifier la satisfaction de sa clientèle en termes de fidélisation et de qualité des produits et services offerts. En bout de ligne, cette acquisition a permis à Bombardier Transport de compléter son offre de service.

En complément d'information, mentionnons que le service des relations publiques a régulièrement eu recours à ces services. Ainsi, dans un souci de maintien de l'image de marque, elle a participé à la conception d'un plan média pour minimiser les crises médiatiques lors d'accidents impliquant des

	voitures produites par Bombardier Transport. Elle a également collaboré à la mise en place de cellules de veille et à la diffusion de l'information en temps réel. En outre, elle a contribué à l'élaboration et à la mise en œuvre de l'approche de mise en marché du site Internet de Bombardier Transport qui comptait un important volet informationnel ainsi qu'un volet transactionnel portant sur la gestion en ligne des offres d'emploi et des candidatures. Enfin, elle a mis ses habiletés à profit dans la rédaction, la correction linguistique et la traduction d'une foule d'outils de communication tels que le site intranet, les discours de la direction, les présentations corporatives, les communiqués de presse, les sommaires e écutifs, les brochures corporatives et les fiches techniques.

Référence	Monsieur Paul Larouche	Téléphone	450 441-2020

Client	Bombardier Transport	5
Mandat	Analyste de marché, stratégie	
Période	De juin 1999 à juillet 2004	Envergure globale 1 220 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement Analyste d'affaires Conseillère en communication Conseillère stratégique	Efforts 16 mois 15,75 mois 10 mois 20 mois
Description sommaire du mandat	Bombardier est présente dans plus de 60 pays, notamment par le biais de 76 sites de production et d'ingénierie. Ses 70 000 employés font évoluer la mobilité en créant des produits aéronautiques ou de transport sur rail adaptés à la demande des voyageurs d'aujourd'hui et de demain. Ce mandat consistait à assumer les responsabilités reliées au poste d'analyste de marché à la stratégie pour l'ensemble des unités d'affaires de Bombardier Transport en Amérique du Nord.	
Description de l'intervention	Comme analyste de marché à la stratégie, le rôle de madame LaBerge consistait à surveiller l'évolution de l'environnement d'affaires (marché, compétiteurs et clients), à poser un diagnostic sur le marché, à anticiper les prévisions du marché et à collaborer à la sélection des objectifs commerciaux, c'est-à-dire les contrats à gagner pour assurer l'optimisation de l'utilisation des usines et la croissance de l'organisation. Elle devait également contribuer à l'élaboration du plan stratégique annuel. Pour ce faire, elle s'est dotée d'outils intelligents de recherche d'informations sur Internet lui permettant de savoir, en temps réel, tout ce qui se passait sur la scène nord-américaine concernant le marché, les clients et les compétiteurs. Elle a également diffusé une revue de presse quotidienne, incluant les journaux locaux où les clients et les compétiteurs étaient établis, et elle a créé des bases de données pour y compiler l'information pertinente. Toute cette information, elle l'a analysé afin de bien comprendre l'environnement d'affaires. En outre, elle a épluché des rapports annuels, des budgets d'exploitation et des plans de capitalisation, pour n'en nommer que quelques-uns. Enfin, elle a pris en charge l'implantation d'un système intégré de gestion de l'information comme outil de développement et d'analyse du marché à l'ensemble de Bombardier Transport. C'est ainsi qu'elle a pu, au sujet des clients principaux, décrire les parties prenantes, les besoins d'	

affaires, l'état de la flotte, les sources de financement et les perspectives d'approvisionnement. Quant au compétiteurs principau , elle a dressé le portrait de leur solidité financière, leur capacité manufacturière, leurs parts de marché, leur carnet de commandes, leur performance en projet, la satisfaction de leurs clients et leurs stratégies.

De plus, elle a réalisé une étude de cas sur le potentiel que représente le marché des véhicules légers sur rail en Amérique du Nord afin de créer une offre globale de services pour l'Amérique du Nord. Les points étudiés portaient sur un portrait du marché, des enjeu , des technologies, des compétiteurs, des sources de financement et de subvention, des besoins en infrastructures, etc.

Ces initiatives lui ont valu de trouver de belles occasions d'affaires, de proposer des moyens créatifs pour influencer l'industrie et de suggérer des idées novatrices pour améliorer le positionnement concurrentiel.

Lors de cette intervention, Madame LaBerge a eu l'occasion de travailler à la conception de stratégies de gestion du changement visant à obtenir l'adhésion du personnel au nouveau objectifs mis de l' avant dans le cadre du plan stratégique annuel, et ce, de concert avec les gestionnaires. Les activités comportaient notamment l'organisation de tournées effectuées par le président pour faire valoir le bien fondé des nouvelles orientations dans tous les bureau et usines nord américaines.

Au cours de cette période, madame LaBerge a participé à la réalisation de plusieurs projets spéciaux , dont l'élaboration et l'analyse d'un sondage client permettant de déterminer leur niveau de satisfaction à l'égard de Bombardier Transport, de cibler les points à améliorer et de cerner les facteurs clés de succès dans l'industrie. Elle a également offert un rôle conseil auprès de la directrice de la stratégie et elle a participé à l'élaboration du plan stratégique annuel. De plus, elle a siégé sur le comité d'équité salariale, dont la responsabilité première portait sur la réalisation des trois premières étapes du programme d'équité salariale, à savoir :

- l'identification des catégories d'emplois à prédominance féminine et des catégories d'emplois à prédominance masculine au sein de l'entreprise;

- la description de la méthode et des outils d'évaluation de ces catégories d'emplois et l'élaboration d'une démarche d'évaluation;

- l'évaluation de ces catégories d'emplois (incluant l'analyse approfondie des descriptions d'emploi), leur comparaison, l'estimation des écarts salariaux et le calcul des ajustements salariaux .

Le comité était également responsable des affichages des résultats du programme d'équité salariale.

Référence de l'industrie, madame LaBerge a collaboré au montage du dossier d'acquisition de la société allemande Adtranz, qui a propulsé Bombardier Transport au rang de chef de file mondial en 2001. Elle a ainsi participé à la rédaction de l'argumentaire présenté au conseil d'administration de Bombardier Transport. Son rôle visait à dresser le portrait de l'organisation, à analyser son environnement d'affaires et sa philosophie de gestion, à calculer ses parts de marché et son carnet de commande et à vérifier la satisfaction de sa clientèle en termes de fidélisation et de qualité des produits et services offerts. En plus d'analyser l'environnement d'affaires de cette entreprise, madame LaBerge a dû, à la demande de la Communauté européenne, produire une étude approfondie des parts de marché cumulatives des deux entreprises pour éviter que Bombardier Transport accapare le monopole du marché allemand après la transaction.

	Enfin, l'équipe des relations publiques a régulièrement eu recours aux habiletés de madame LaBerge en vulgarisation, rédaction et correction d'épreuves dans la réalisation de nombreux documents de communication (discours de la direction, présentations aux employés, communiqués de presse, brochures et fiches techniques).		
Référence	Madame Lesley Antoun	Téléphone	450 441-2020

Client	Bombardier Transport		
Mandat	Agent d'information, communications		
Période	De juin 1995 à juin 1999	Envergure globale	960 jours-personnes
Fonction	Conseillère en communication	Efforts	38 mois
	Conseillère stratégique		10 mois
Description sommaire du mandat	Bombardier Transport est présente dans plus de 60 pays, notamment par le biais de 76 sites de production et d'ingénierie. Ses 70 000 employés font évoluer la mobilité en créant des produits aéronautique ou de transport sur rail adaptés à la demande des voyageurs d'aujourd'hui et de demain. L'objectif de ce mandat était d'assumer les responsabilités reliées au poste d'agent d'information au sein de l'équipe de communication.		
Description de l'intervention	Comme agente d'information, madame LaBerge a réalisé diverses activités de communications, elle a collaboré à la préparation des soumissions et elle a instauré les bases d'un processus de veille sur la concurrence en intégrant des outils de recherche et d'analyse novateurs. En outre, elle s'est impliquée dans : - l'organisation d'événements corporatifs, de conférences de presse, d'assemblées annuelles des actionnaires et de foires commerciales; - la rédaction de communiqués de presse, de rapports annuels, de notices annuelles, de discours, de sommaires exécutifs et de brochures corporatives; - la collecte des données commerciales sur le marché nord-américain inscrites au rapport annuel pour le marché nord-américain (état du carnet de commandes, livraisons en cours d'année, statistiques et calcul des parts de marché, perspectives du marché); - la conception de fiches techniques de produits (réunir les données, rédiger et traduire les textes, sélection de photographies et traitement de l'image (Photoshop), superviser le concept graphique, faire la correction d'épreuve, veiller au respect de l'image de marque et faire le suivi auprès des fournisseurs - graphistes, imprimeurs et traducteurs); - la conception des sites Internet et intranet; - le calcul des parts de marché, du carnet de commandes et de l'état des livraisons pour le rapport annuel; - le montage du volet commercial des soumissions : lettres de présentation, description de l'approche préconisée, détail du prix de vente, certifications, montage financier, sommaire exécutif, etc.;		

	la coordination des contenus provenant des différentes unités administratives; la cohérence des contenus, la mise en page, le montage et l'envoi des documents de soumissions au clients. En outre, madame LaBerge a coordonné la préparation d'une importante soumission pour la fourniture de 100 tramways pour la ville de Boston et elle a ouvert la voie à une veille concurrentielle structurée au sein de l'organisation.
Référence	Madame Julie Masse Téléphone 450 441-2020

Client	Bombardier Transport	3
Mandat	Documentaliste	
Période	De janvier 1988 à juin 1995	Envergure globale 1 540 jours-personnes
Fonction	Conseillère en communication	Efforts 89 mois
Description sommaire du mandat	Bombardier est présente dans plus de 60 pays, notamment par le biais de 76 sites de production et d'ingénierie. Ses 70 000 employés font évoluer la mobilité en créant des produits aéronautique ou de transport sur rail adaptés à la demande des voyageurs d'aujourd'hui et de demain. L'objectif de ce mandat était d'assumer les responsabilités reliées au poste de documentaliste responsable de la gestion du Centre de documentation de Bombardier Transport qui impliquait un système d'information pour la gestion documentaire.	
Description de l'intervention	Comme responsable de la gestion du Centre de documentation de Bombardier Transport, madame LaBerge s'occupait de : - rechercher, acquérir, indexer électroniquement et classer des études de marché et des documents de référence sur le transport sur rail; - maintenir à jour les abonnements aux magazines spécialisés; - assurer la distribution des documents pertinents à travers l'organisation; - établir et maintenir le calendrier de conservation. Elle était aussi responsable du volet matériel publicitaire et promotionnel en marge des plans de communication, dont les tâches consistaient à : - gérer l'inventaire du matériel publicitaire et promotionnel; - superviser le processus d'attribution des contrats d'approvisionnement; - faire le suivi auprès des fournisseurs (graphistes, imprimeurs et fournisseurs d'objets promotionnels). Enfin, madame LaBerge s'est impliquée dans la révision linguistique et la correction d'épreuves de nombreux documents de communication (communiqués de presse, brochures corporatives et fiches techniques).	

Référence	Madame Ann MacDonald, directrice de marché et développement d'affaires pour le Canada	Téléphone	450 441-2020
Client	Bombardier Transport	2	
Mandat	Agent de transport et douanes		
Période	De janvier 1982 à janvier 1988	Envergure globale	50 jours personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement Analyste d'affaires Responsable de l'exploitation et des opérations Conseillère stratégique	Efforts	15 mois 10 mois 42 mois 5 mois
Description sommaire du mandat	Bombardier est présente dans plus de 60 pays, notamment par le biais de 76 sites de production et d'ingénierie. Ses 70 000 employés font évoluer la mobilité en créant des produits aéronautique ou de transport sur rail adaptés à la demande des voyageurs d'aujourd'hui et de demain. Ce mandat consistait à assumer les responsabilités reliées au poste d'agent de transport et douanes.		
Description de l'intervention	La principale responsabilité de madame LaBerge à ce poste était de superviser la réception et l'expédition de pièces de rechange, entre autres : - compléter les documents d'expédition (bordereau d'expédition et formulaires de douanes); - prendre les arrangements avec les transporteurs les plus appropriés; - faire le suivi du matériel en transit; - coordonner le processus de dédouanement avec les courtiers en dédouanement; - faire le suivi des coûts. Au nombre de ses réalisations, mentionnons que Madame LaBerge a pu obtenir l'autorisation de la direction de réviser en profondeur le processus de réclamations douanières de remboursement grâce à une stratégie de communication qu'elle a conçue dans le but d'en faire ressortir les avantages financiers. Madame LaBerge a également présenté au personnel touché les impacts de ce changement sur leurs façons de faire. Enfin, elle a signé une série d'ententes de service avantageuses avec des compagnies de transport et des courtiers en dédouanement.		
Référence	Monsieur Jacques Boulet, chef de service, approvisionnements	Téléphone	450 441-2020

Client	Pharmacie O. Vaillancourt	1	
Mandat	Commis de laboratoire		
Période	De juillet 1980 à décembre 1981	Envergure globale	320 jours personnes
Fonction	Responsable de l'exploitation et des opérations	Efforts	18 mois
Description sommaire du mandat	Assumer les responsabilités reliées au poste de commis de laboratoire.		
Description de l'intervention	Les responsabilités de madame LaBerge étaient de : - préparer les médicaments suivant l'ordonnance du médecin; - remplir les dossiers des patients; - remplir les formulaires de réclamation pour le gouvernement; - placer les marchandises sur les étagères; - assurer le service aux caisses; - gérer l'inventaire; - procéder à l'achat et la réception des médicaments et des produits.		
Référence	Monsieur Olivier Vaillancourt, pharmacien propriétaire		

CURRICULUM VITÆ

Marie-Christine Monnier

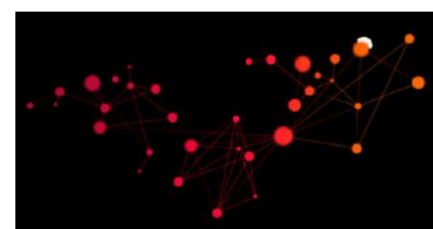
Directrice, services-conseils

PROFIL DE CARRIÈRE

M^{me} Monnier est directrice en gestion-conseil et compte près de vingt-cinq (24,7) ans d'expérience. Elle a réalisé des interventions lors de mandats variés et de programmes d'envergure portant notamment sur l'élaboration de solutions d'affaires en développement organisationnel et en technologie de l'information. Au cours des dernières années, elle a surtout agi comme gestionnaire en transformation organisationnelle, en gestion du changement et en communication dans le cadre de transformations d'affaires.

Elle est titulaire d'un baccalauréat en relations industrielles. Elle a les certifications MBTI et ITIL et a suivi des ateliers de perfectionnement, notamment en développement des talents ainsi qu'en coaching de gestion.

Elle a une grande capacité d'adaptation aux différents contextes de travail. Son style de gestion ouvert et dynamique favorise la créativité du personnel et la synergie au sein de l'équipe, tout en mettant l'accent sur l'approche client. Elle est parfaitement bilingue.



TYPES D'INTERVENTIONS

Compétences spécialisées :	Ressources humaines, ingénierie, assurances collectives, hôtellerie, aérospatiale, télécommunications, pâtes et papiers, impartition, loterie, Bell Mobilité, aéronautique, avionique, bancaire, Bâle ii, centre d'appels, coaching (accompagnement), défense, Desjardins, municipal, ressources humaines (principes de programme d'avantages sociaux, développement professionnel, compétences, lois du travail, loi de l'immigration et règlements sur les visas, développement d'initiatives en ressources humaines, gestion de la performance, établissement de politiques des ressources humaines, recrutement, établissement de stratégies, conception de processus et de systèmes
Méthodologies :	IFRS, OUM, Agile
Compétences non techniques :	Esprit innovateur, analytique, vision d'ensemble, à l'aise dans les situations floues, animateur-formateur, gestion de la résistance au changement, mentorat, polyvalence, attitude constructive, résolution de problèmes, esprit de synthèse, mise sur pied d'équipe

FORMATION

1987	Baccalauréat en relations industrielles	Université de Montréal, Montréal, Québec, Canada

PERFECTIONNEMENT

2013	HR Analytical and Predictive Management	Conference Board du Canada
2013	Talent Strategy Planning	Conference Board du Canada
2011	Coaching	Transat AT
2010	Agile Methodology	Pyxis
2008	Coaching	Ordre des conseillers RH et relations industrielles
2007	Talent Development	CGI
2005	Change Management	CGI
2003	HR Integration Prattice (Level 1)	
2003	ITIL Executive Workshop	Pink Elephant



CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

Français et anglais

CERTIFICATIONS

ITIL v3 Foundation
Myers Briggs Type Indicator (MBTI)

AFFILIATIONS

Ordre des conseillers en relations industrielles



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

CGI

Réalisation n° 26

Loto-Québec

Migration EBS Oracle V11i vers VR12

Gestion du changement et transition

Depuis février 2016

Accompagner la haute direction TI et affaires de Loto-Québec dans la migration de EBS Oracle Version R12 :

- analyser le contexte, les parties prenantes, les impacts et les risques liés à la migration des modules finance et approvisionnement;
- soutenir le chargé de projet au niveau des communications et de la mobilisation des contributeurs projet;
- fournir à la haute direction un tableau de bord bimensuel sur l'état d'avancement des travaux de transformation organisationnelle, des risques et des mesures de mitigation;
- développer la stratégie de gestion du changement, y compris les communications, la mobilisation et la formation des super utilisateurs et le développement des compétences ainsi que le plan de mise en œuvre afin de soutenir le changement;
- mesurer l'adoption et l'intégration du changement afin de conseiller la direction sur le lancement (go/no go) et s'assurer d'être proactif face au changement. Proposer les mesures d'optimisation requises;
- réaliser le bilan postimplantation.

Réalisation n° 25

CGI

Transformation et déploiement du cadre de référence en recrutement

Gestion de projet et transformation organisationnelle

Septembre 2015 à janvier 2016 – 4 mois

Responsable de la transformation organisationnelle et du déploiement à titre de pilote du nouveau cadre de référence en recrutement pour les unités d'affaires de CGI au Canada :

- analyse le contexte, les parties prenantes, les impacts et les risques;
- développe une stratégie et un plan de déploiement, incluant le volet des communications;
- agit à titre de chargé de projet;
- développe une boîte à outils pour les unités d'affaires de CGI au Canada incluant des communications, des gabarits, des indicateurs de performance clés, le rapport de suivi et les fiches de connaissance;
- mesure l'intégration du changement et propose les mesures d'optimisation requises;
- forme les agents de changement.

Réalisation n° 24

IAMGOLD

Acquisition de mines au Mali

Gestion du changement et transition

Mai à octobre 2015 – 6 mois

Responsable de la transformation et de la gouvernance liées à :

- la transition et la réalisation des activités de gestion du changement, de communication et de formation dans le cadre de l'acquisition de deux mines et d'un bureau central à Bamako au Mali;
- la planification de l'implantation d'Oracle R12 pour le volet gestion du changement, la communication et la formation.

Réaliser les activités suivantes :

- coordonner la transformation auprès des ressources du client IAMGOLD et conseiller la direction sur l'approche à adopter dans le cadre de la transition afin d'assurer le succès des différentes acquisitions;
- effectuer les analyses du contexte, des parties prenantes, des risques et des impacts organisationnels;
- développer la stratégie et le plan de transition, y compris la communication et la formation des futurs employés d'IAMGOLD;
- réaliser les activités de gestion du changement, de communication et de formation.



Réalisation n° 23

CGI

**Implantation du centre d'expertise et de la
pratique Conseil en gestion du Grand Montréal**

**Directrice Services-conseils
Janvier à mars 2015 – 3 mois**

Dans le cadre de ce mandat, M^{me} Monnier est responsable de diriger une équipe d'experts afin d'implanter un Centre d'expertise virtuel - Conseil en gestion pour différents volets tels que la gestion du changement, le conseil stratégique et la transformation, les processus d'affaires, les solutions d'apprentissage, la performance organisationnelle et les bénéfices.

Dans ce contexte, une boîte à outils complète a été développée pour les membres et le développement des affaires de CGI, y compris des gabarits, des méthodologies, des brochures ainsi que des exemples d'offres de services novatrices.

Un outil de partage SharePoint très convivial a été créé et accueille l'ensemble du matériel produit.

Elle effectue également le plan de communication et la promotion de ce nouveau centre auprès de la haute direction.

Réalisation n° 22

CAE

Gestion du programme d'amélioration (EPM)

**Directrice transformation organisationnelle
Octobre 2013 à janvier 2015 - 16 mois**

M^{me} Monnier a mis en œuvre la transformation permettant la standardisation et l'automatisation des pratiques en gestion de programme et financière, y compris l'optimisation de cinq applications, dont Oracle R12, Planisware et Hyperion, le programme de gestion des ressources avec Planisware et la gestion des feuilles de temps avec Workforce. Elle a géré l'équipe chargée de mener la transformation et les diverses activités liées à la gestion du changement, la communication et à la formation :

- accompagner la haute direction TI et affaires dans l'implantation de la transformation (atelier visant à circonscrire la vision du programme, les bénéfices, le périmètre de la transformation organisationnelle ainsi que le calendrier de déploiement);
- mettre en place une gouvernance en gestion du changement, y compris les communications et les solutions d'apprentissage;
- soutenir le chargé de programme au niveau des communications et de la mobilisation des équipes projet;
- développer les méthodologies sur mesure pour le client CAE en gestion du changement et en formation;
- pour chacun des projets et dans une perspective à l'échelle du programme, analyser le contexte, les risques, la portée, les clientèles, les projets en concurrence, l'échiquier politique et les impacts humains;
- fournir à la haute direction un tableau de bord bimensuel sur le l'état d'avancement des travaux de transformation organisationnelle, des risques et des mesures de mitigation;
- développer la stratégie de transformation organisationnelle, y compris les communications, la mobilisation et la formation des agents de changement, la mesure et le développement des compétences, ainsi que le plan de mise en œuvre afin de soutenir la transformation;
- dans le cadre de ce mandat, elle a mis en place la gouvernance et géré une équipe de quatorze (14) contributeurs chargés de mener la transformation et les diverses activités liées à la gestion du changement, à la transformation culturelle, à la mobilisation des agents de changement, à la communication et à la formation auprès de la haute direction et des employés à CAE;
- développer un « jeu sérieux » afin d'assurer un virage culturel et favoriser le changement à la suite de la transformation;
- mesurer l'adoption et l'intégration au changement afin de conseiller la direction sur le lancement (go/no go) des différents projets et s'assurer d'être proactif face au changement. Proposer les mesures d'optimisation requises;
- produire le bilan postimplantation.



TRANSAT A.T.

Réalisation n° 21

Transformation organisationnelle (implantation ERP – Voyageur)

**Responsable, transformation
et gestion du changement.
Juin 2011 à mai 2013 - 24 mois**

Il s'agissait d'un programme de transformation majeur pour Transat A.T. (au Canada et en France). Le portefeuille de projets géré en gestion du changement comprenait le volet communication, les mesures d'intégration et les impacts sur les ressources humaines (gains opérationnels, révision de la structure organisationnelle, transformation des rôles et des fonctions). M^{me} Monnier a réalisé les activités suivantes :

- assurer la gouvernance et la mise en œuvre de la transformation organisationnelle à la suite de l'implantation du nouveau système ERP, y compris le coaching de ressources et des agents de changement;
- gérer une équipe de six (6) contributeurs chargés de mener la transformation et les diverses activités liées à la gestion du changement, la transformation culturelle, la mobilisation des agents de changement, la formation et la communication auprès de la haute direction et des employés sur les différents sites;
- conseiller la direction des stratégies de transformation, y compris l'organisation du travail, et de la transformation de structure organisationnelle à adopter;
- offrir un tableau de bord permettant de suivre l'évolution de la transformation du bureau de Montréal, Toronto et Paris en France;
- agir en tant que conseiller stratégique afin de soutenir la haute direction au niveau de ses décisions liées au programme de transformation;
- implanter la pratique en gestion du changement et promouvoir l'offre de service en gestion du changement;
- réaliser la méthodologie adaptée pour Transat ainsi qu'une boîte à outils simple afin d'optimiser le niveau de maturité.

Mme Monnier s'est mérité un prix distinctif pour l'implantation de la transformation à Transat Canada.

CGI

Réalisation n° 20

Mouvement Desjardins Projets Agile

**Conseillère principale en
gestion du changement
Juillet 2010 à mai 2011 -11 mois**

Madame Monnier a innové et joué un rôle majeur à l'intégration du rôle de la gestion du changement au sein de l'équipe de projet « Scrum » dans le cadre de l'implantation du modèle de gestion de projet Agile pour la Fédération des caisses Desjardins et elle a dirigé l'équipe de transformation organisationnelle (organisation du travail, processus d'affaires, communication, formation et déploiement).

M^{me} Monnier a agi en tant que responsable de la gestion du changement lors de différents projets Agile de transformation en développement organisationnel et solutions d'affaires technologiques (49 000 employés) :

- scénarios de fractionnement hypothécaire - Particuliers (implantation TI et changement culturel majeur);
- prédélinquance et révision automatisée des dossiers de crédit – Entreprises (implantation TI);
- implantation des BlackBerry (implantation en télécommunication).

Elle a proposé au client une stratégie d'affaires pour l'équipe de contributeurs au projet en gestion du changement afin d'assurer leur efficacité et de répondre aux normes de qualité des clients internes des services aux particuliers et entreprises.



Réalisation n° 19
Siège social de CGI - Bureaux répartis dans
plusieurs pays
Gestion déléguée des postes de travail et de
l'Active Directory

Conseillère principale en
gestion du changement
Mars à août 2010 - 6 mois

Ce projet allait permettre d'effectuer la réinitialisation de l'image et d'ajouter un seul mot de passe pour le portail d'entreprise et le poste de travail des employés des différentes unités d'affaires de CGI. Il visait également la standardisation et l'automatisation des demandes d'applications dans le système Chorus. Différents changements touchaient les techniciens TI (rôles et responsabilités, équipe de travail virtuelle, processus, changement culturel) ainsi que les utilisateurs et employés.

Mme Monnier soutient et coordonne la réalisation des projets auprès d'une équipe de contributeurs qui réalisent le matériel et soutiennent le déploiement auprès des employés CGI répartis sur différents sites à l'international.

Lors de ce mandat, elle a réalisé diverses activités liées à la gestion du changement généré par une transformation organisationnelle importante dans un contexte international :

- analyse du contexte, de la portée, des clientèles et des impacts humains;
- analyse des écarts entre les processus actuels et futurs;
- stratégie en gestion du changement incluant le volet communication, et plan de mise en œuvre;
- réalisation de présentations, de communications et de formations;
- mesure d'intégration du changement;
- bilan postimplantation.

Réalisation n° 18
CGI CTI
Gestion de projet d'entreprise

Conseillère principale en
gestion du changement
Avril à août 2010 - 5 mois

Ce projet visait le déploiement d'un outil de gestion de projet et la saisie des heures liées aux activités de projet.

Dans ce contexte, Madame Monnier soutient et coordonne la réalisation du projet auprès d'une équipe de contributeurs qui réalisent le matériel et soutiennent le déploiement auprès des employés de CGI répartis sur différents sites à l'international. Elle a réalisé diverses activités liées à la gestion du changement :

- analyse du contexte, de la portée, des clientèles et des impacts humains;
- analyse des écarts entre les processus actuels et futurs;
- stratégie en gestion du changement incluant les communications, et plan de mise en œuvre;
- réalisation des présentations, des communications et des formations;
- mesure d'intégration du changement;
- bilan postimplantation.

Réalisation n° 17
CGI Grand Montréal
Initiatives stratégiques 2010 - CGI Grand
Montréal

Conseillère principale en
gestion du changement
Novembre 2009 à février 2010 - 3 mois

Dans le cadre des initiatives stratégiques de CGI pour l'année 2010, madame Monnier était responsable d'assurer l'appropriation et l'intégration des changements qu'apportaient les nouveaux processus, rôles et responsabilités et gabarits de travail. Elle a mené les activités suivantes :

- analyser le contexte, les bénéfices et les impacts afin de mettre en œuvre une stratégie et un plan dans le cadre du programme « Initiatives stratégiques 2010 – CGI Grand Montréal »;
- participer à la conception des nouveaux processus, rôles et responsabilités et gabarits de travail selon les principes du Lean Management;
- réaliser le matériel de déploiement pour assurer une mise en place harmonieuse;
- animer les séances de transfert de connaissances aux utilisateurs;
- assurer le soutien aux utilisateurs et mesurer l'intégration du changement afin d'optimiser les biens livrables et les activités de gestion du changement.



Réalisation n° 16

Ville de Laval

Planification, gestion et paiement des heures travaillées

Conseillère principale

Novembre à décembre 2009 - 1 mois

Lors de l'implantation d'un nouveau système de gestion des feuilles de temps et de la restructuration des processus, madame Monnier a participé à l'élaboration des processus cibles et futurs afin d'optimiser la gestion des heures travaillées (volet efficacité). Elle a accompagné différents services et proposé des pistes de solution en gestion du changement :

- services de protection du citoyen – Police;
- opérations incendies;
- travaux publics (cols bleus);
- haute direction et administration (cols blancs);
- environnement;
- vie communautaire, culture et communication.

Réalisation n° 15

Fédération des caisses Desjardins du Québec
Programmes et projets en gestion du changement

Conseillère en transformation organisationnelle

Octobre 2008 à septembre 2009 - 12 mois

Madame Monnier a agi en tant que responsable de la gestion du changement lors de différents projets et programmes de transformation en développement organisationnel et solutions d'affaires technologiques (42 000 employés) :

- portail intranet Desjardins (implantation TI);
- accords de Bâle (deux projets d'implantation TI);
- vision retraite (implantation TI);
- nouvelles normes IFRS (mise en œuvre des stratégies du programme IFRS comprenant 21 projets);
- restructuration Desjardins (volet RH Mouvement, Grand chantier de transformation organisationnelle).

Dans ce contexte, elle a assumé les fonctions suivantes :

- soutenir la réalisation des projets et coordonner une équipe de contributeurs qui réalisent le matériel et soutiennent le déploiement auprès des employés des caisses;
- utiliser un cadre de référence afin d'amener les experts à travailler en équipe liée à l'analyse du contexte, des clientèles et des impacts (animation sur la comparaison entre la situation de départ et la situation cible – outils de travail, rôles et responsabilités, processus de travail, profils de compétences);
- mettre en œuvre des stratégies de transformation pour le volet gestion de changement ainsi que des plans de mise en œuvre intégrés (projets intégrés et arrimés);
- présenter à la haute direction et aux parties prenantes les stratégies et les plans de gestion du changement de manière simple, concrète et efficace en vue d'obtenir leur adhésion et leur approbation;
- animer les ateliers d'analyse et collaborer avec différents contributeurs tels que les conseillers en processus et organisation du travail, en communication, en formation et en logistique;
- coordonner les activités d'expérimentation, de pilotage et de réalisation (déploiement);
- implanter un cadre de référence en gestion du changement pour le volet postimplantation de projets afin d'optimiser la réalisation des bénéfices (mesure, indicateurs de performance, outils de compilation des données, sondages, questionnaire d'entrevue, bilan, optimisation);
- former et encadrer les professionnels de la Fédération des caisses Desjardins afin de développer leurs compétences concernant les outils et la démarche sur la mesure d'intégration du changement.



Réalisation n° 14
Bombardier Aéronautique
Partenariat – Gestion du changement
Infrastructure TI

Chef d'équipe en gestion du changement
Avril à octobre 2008 - 6 mois

Dans un contexte de partenariat d'affaires entre CGI et Bombardier Aéronautique, Madame Monnier a contribué à :

- développer un partenariat d'affaires en gestion du changement spécifique à la vice-présidence Infrastructure TI;
- développer un cadre de référence et une boîte à outils en gestion du changement sur mesure pour le service d'infrastructure TI Bombardier (y compris l'analyse des impacts, le diagnostic, la stratégie et le plan de mise en œuvre ainsi que la mise en place d'indicateurs et de mesure);
- développer différentes stratégies en gestion du changement (10 projets – Infrastructure TI).

En outre, elle a mené les activités suivantes :

- superviser, accompagner et diriger une équipe en gestion du changement pour les programmes et les projets liés aux infrastructures technologiques;
- former et assurer le transfert de connaissances aux différents intervenants des projets et aux ressources internes du client pour le volet gestion du changement;
- élaborer la stratégie d'affaires en gestion du changement, y compris la définition de la cible, la gouvernance, la méthodologie, les rôles, etc.;
- développer un cadre de référence, une démarche et une boîte à outils et présenter le tout à la haute direction ainsi qu'aux parties prenantes;
- transférer l'expertise en gestion du changement aux ressources internes de Bombardier;
- mettre en œuvre un diagnostic en définissant la nature des changements et des enjeux;
- proposer des solutions liées à la gouvernance et au leadership;
- atteindre rapidement les objectifs stratégiques fixés à l'aide d'une stratégie d'implantation, d'un plan de mise en œuvre efficace et des objectifs clairs;
- animer les ateliers d'analyse des impacts humains des solutions d'affaires à implanter (situation actuelle versus situation cible);
- élaborer et présenter les différentes stratégies de gestion de changement, de formation et de communication pour les projets ayant un rayonnement international à l'aide des analyses d'impacts humains;
- effectuer la planification et le suivi de l'état d'avancement et la livraison du matériel d'accompagnement;
- mesurer l'intégration du changement à la suite du déploiement des projets et appliquer les mesures d'optimisation requises;
- consigner l'ensemble des biens livrables dans un site de partage.

Réalisation n° 13
Banque Nationale du Canada
Transformation TI

Conseillère principale en
gestion du changement
Février 2008 - 1 mois

Dans un contexte de restructuration des TI à la Banque Nationale du Canada où le modèle devenait plus centralisé, Madame Monnier était responsable de :

- fournir de l'accompagnement et définir, avec le gestionnaire de la haute direction, la stratégie d'affaires de la nouvelle structure organisationnelle soit : la vision, les valeurs, la mission, la cible et les objectifs prioritaires pour l'année 2008 ainsi que les indicateurs de performance;
- coordonner, avec l'équipe interne, la stratégie de transformation visant à gérer le changement apporté par la restructuration organisationnelle, et à faire évoluer les façons de faire.

Elle a notamment réalisé les activités suivantes :

- analyser les impacts humains et élaborer la stratégie de transformation, y compris un plan de mise en œuvre afin d'atteindre la cible dans les délais requis;
- rédiger un plan de communication détaillé pour chacune des clientèles (gestionnaires, employés, fournisseurs et clients);
- réaliser les biens livrables de communication dans le cadre de la nouvelle structure organisationnelle (ces biens livrables ont permis au haut dirigeant d'amener ses employés et ses fournisseurs à adhérer à la cible et aux objectifs de performance);
- élaborer un outil de présentation de suivi des indicateurs de performance lié à la stratégie d'affaires.



Réalisation n° 12
Fédération des caisses Desjardins du Québec

**Gestion de la performance Entreprise et
nouveaux outils de gestion**

**Conseillère principale en
gestion du changement**
Janvier 2005 à décembre 2007 - 34 mois

Elle a participé à l'implantation du cadre de gestion et elle a joué un rôle majeur dans la mise en place de la direction en gestion du changement.

En tant que responsable de la gestion du changement dans le cadre d'un projet d'envergure en gestion de la performance, elle a assuré un virage culturel sur le plan de toutes les caisses et centres financiers aux entreprises du Québec pour la gestion des risques et gestion de la performance Entreprise, ainsi que l'implantation de nouveaux outils de gestion. En ce qui concerne précisément le cadre de gestion, elle a mené les activités suivantes :

- participer à l'implantation d'un cadre de référence;
- mettre en place un centre d'excellence, comprenant les membres de l'équipe interne à la Fédération des caisses Desjardins, l'animer et le présider;
- participer à la mise en œuvre d'une boîte à outils comprenant des gabarits et une offre de service complète (gabarit d'évaluation des efforts, gabarit d'analyse d'impacts, mesure d'intégration du changement, gabarit de présentation de la stratégie et du plan de mise en œuvre);
- participer à la réalisation de la cartographie des processus de travail en gestion du changement permettant ainsi aux différents intervenants de travailler en synergie fluide et de manière plus efficace;
- encadrer, former et coacher les professionnels internes en gestion du changement chez le client afin d'assurer un transfert de connaissances.

Types de projets :

- recyclage des produits de la criminalité (projet de transformation);
- accords de Bâle (projet d'implantation TI);
- gestion de la performance en entreprise (domaine du risque - implantation TI et changement culturel);
- projet Gestion de la carrière (développement des compétences et outils de gestion);
- imagerie des chèques (transformation organisationnelle);
- sécurité de l'information (développement des compétences);
- évolution des systèmes (implantation TI);
- Accès D (implantation TI et transformation organisationnelle).

Principales fonctions :

- effectuer et présenter aux parties prenantes un diagnostic de la capacité à changer pour le projet de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité afin de mettre au jour les enjeux pour le volet gestion du changement, et pour recommander et mettre en place des activités d'optimisation au sein du projet;
- accompagner et agir en tant que responsable d'une équipe de contributeurs en gestion du changement (guichet unique) auprès de différents directeurs de projet au niveau de la mise en œuvre des projets touchant 42 000 employés chez Desjardins;
- amener les propriétaires des projets, les directeurs et les membres des équipes de projet à se doter d'une cible commune et à établir les indicateurs de performance;
- animer les ateliers afin d'analyser les impacts et adapter les stratégies à la culture et au contexte de la Fédération des caisses Desjardins;
- amener les experts à travailler en équipe afin d'analyser le contexte et les impacts humains et présenter une vision claire des impacts et enjeux à la haute direction (cette activité a été réalisée grâce à un outil créé sur mesure par Madame Monnier permettant aux équipes de projet de croiser les informations afin d'arriver rapidement à une stratégie de gestion du changement);
- participer à l'élaboration des cahiers de charge pour le volet gestion du changement (stratégies, plans de transition et déploiements pour différentes évolutions de systèmes dans le secteur financier);
- effectuer un virage vert sur le plan de la stratégie de ces projets afin de diminuer considérablement les coûts du projet et de s'aligner sur les enjeux stratégiques de Desjardins pour le marché des entreprises;
- coordonner les activités d'expérimentation et de pilotage pour les volets communication et formation;



- coordonner les experts en gestion du changement (processus, organisation du travail, communication, formation et logistique de déploiement) afin de déployer la planification des différents projets en ligne touchant les clients et employés de Desjardins (AccèsD Affaires);
- mesurer l'intégration du changement à l'aide d'indicateurs de performance et présenter les bilans à la haute direction du marché des Entreprises de Desjardins, leur permettant d'avoir une vision claire de l'évolution du changement;
- implanter un volet postimplantation au projet afin d'optimiser la réalisation des bénéfices.

Liste des projets :

Cadre de gestion, 34 mois

Madame Monnier a participé à la mise en place de la direction en gestion du changement à la Fédération des caisses Desjardins du Québec. Plus précisément, elle a réalisé les activités suivantes :

- participer à l'implantation d'un cadre de référence;
- mettre en place un centre d'excellence;
- participer à la mise en œuvre d'une boîte à outils comprenant des gabarits et une offre de service complète (gabarits de communication, d'évaluation des efforts, de mesure d'intégration du changement, gabarit de présentation de stratégies de communications et de gestion du changement et plan de mise en œuvre de ces mêmes volets);
- encadrer les ressources du client.

Projet Carrière, 4 mois

Madame Monnier a collaboré à la mise en place d'outils de gestion de carrière pour les employés et gestionnaires. Elle a également élaboré la stratégie de gestion du changement incluant le volet des communications. Ses principales fonctions étaient les suivantes :

- élaborer des outils d'aide à la carrière « en un coup d'œil » permettant aux employés de mieux gérer leur carrière chez Desjardins et ainsi contribuer à la mobilisation;
- élaborer la stratégie et le plan de déploiement et collaborer au plan de communication.

Imagerie des chèques, 7 mois

Dans le cadre d'une exigence légale, Mme Monnier était collaboratrice principale dans un projet d'implantation d'imagerie de chèque touchant principalement les clients membres de l'Ontario chez Desjardins. Ses principales fonctions étaient les suivantes :

- élaborer et présenter au client la stratégie intégrée en communication, en développement des compétences et en déploiement, et offrir le soutien aux employés et aux clients de Desjardins dans un contexte politique critique;
- assurer le transfert d'expertise et encadrer les ressources du projet.

Sécurité de l'information, 2 mois

Ici, Mme Monnier a évalué la cible en gestion du changement et elle a mis en place les indicateurs désirés par le propriétaire du projet. Elle a analysé les impacts et a adapté la stratégie de la compagnie TerraNova (Bell) à la culture et au contexte de Desjardins.

Évolution des systèmes, 7 mois

Madame Monnier a participé à l'élaboration du cahier des charges, elle a élaboré la stratégie et le plan de transition, et coordonné le déploiement des différentes évolutions de certains systèmes du secteur financier. Référencement : DDE (système d'ouverture de session unique pour les clients membres de Desjardins).

AccèsD, 11 mois

Elle a coordonné les experts en gestion du changement et déploiement et elle a élaboré les stratégies et plans de mise œuvre pour différents projets en ligne, qui touchaient les clients et employés de Desjardins pour le secteur AccèsD Affaires. Elle a également effectué un virage vert sur le plan de la stratégie de ces projets afin de diminuer considérablement les coûts du projet et de s'aligner sur les enjeux stratégiques de Desjardins (remises gouvernementales CAN-ACT et consolidation de comptes et position nette pour le marché des Entreprises).

Accord de Bâle, 24 mois

Madame Monnier a coordonné le volet de gestion du changement dans le cadre des trois évolutions du projet Pertes en cas de défaut associé aux accords de Bâle. Ses principales fonctions étaient les suivantes :

- réaliser une stratégie et un plan de mise en œuvre intégrés au projet;



- gérer les contributeurs associés à la gestion du changement tels que les communications, les processus du travail et le développement des compétences;
- assurer la coordination de la stratégie avec l'équipe de déploiement;
- gérer le volet gestion du changement lors de l'expérimentation et des pilotes des différents biens livrables;
- produire un outil de communication permettant aux employés d'augmenter la qualité des données, répondant ainsi à un enjeu organisationnel. Arrimer cette communication à d'autres projets stratégiques partageant les mêmes enjeux.

Recyclage des produits criminels, 12 mois

Elle a soutenu le chef de projet sur le plan de la mise en œuvre d'un projet touchant 42 000 employés chez Desjardins. Ses principales fonctions étaient les suivantes :

- effectuer un diagnostic de l'état d'avancement et des carences en gestion du changement;
- définir la stratégie et le plan de mise en œuvre et coordonner le volet communication et développement des compétences, y compris les formateurs (juristes et juricomptables);
- rédiger le matériel de gestion du changement et coordonner le déploiement.

Projet Transit, 12 mois

Elle a élaboré la stratégie et le plan de mise en œuvre en gestion du changement dans le cadre d'une transformation des façons de faire sur le plan de la gestion des enveloppes de dépôt. Ses principales fonctions étaient les suivantes :

- réaliser le plan de communication et le matériel associé;
- rédiger les documents de gestion du changement pour la division Transit et pour les caisses du Québec.

Épargne Entreprises, 6 mois

Dans le cadre de l'implantation de nouveaux outils en épargne du marché des entreprises, elle a amené le client à déterminer la cible afin de mieux gérer le changement.

Système de référencement, 6 mois

Dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle application centralisant le référencement, elle a élaboré la stratégie et le plan de mise en œuvre, a participé à l'expérimentation et a effectué le suivi du déploiement de la solution d'affaires.

Réalisation n° 11 Banque Nationale du Canada Bureau de projet TI - SOA

**Conseillère principale en gestion-conseil
Juillet à août 2007 - 2 mois**

Dans le cadre de ce mandat, madame Monnier a travaillé en collaboration avec la haute direction afin de les conseiller et elle a élaboré des stratégies de gestion du changement pour différents projets du secteur informatique. Plus précisément, elle a réalisé les tâches suivantes :

- élaborer un plan de communication et de formation pour le projet « SOA »;
- arrimer les stratégies de gestion du changement de différents projets de transformation TI dans un contexte politique difficile (EA, SOA, etc.).

Réalisation n° 10 Équipe en gestion du changement, rémunération et développement organisationnel

**Associée et chef de service
Avril 2003 à janvier 2005 - 21 mois**

Madame Monnier a implanté le bureau de développement organisationnel et rémunération. Elle a géré une équipe de spécialistes afin de mettre en œuvre des solutions efficaces qui permettraient de déterminer les enjeux, d'élaborer des stratégies et de livrer des outils novateurs en gestion des ressources humaines (unité d'affaires de 6 000 employés). Ses principales fonctions étaient les suivantes :

- conseiller la haute direction sur les stratégies à adopter en matière de transformation organisationnelle dans des projets spéciaux liés à la gestion des ressources humaines afin de générer des économies monétaires;
- créer une boîte à outils complète pour les gestionnaires (repères, descriptions, études de marché et processus), participer à l'implantation et à la réalisation d'un programme d'équité salariale, effectuer des analyses salariales et des recommandations en gestion du changement;



- accompagner les gestionnaires de CGI dans la communication des changements liés aux projets en ressources humaines (réalisation de stratégie de gestion du changement et plan de communication);
- collaborer à l'élaboration d'un plan de relève et d'une politique travail-famille, développer les outils en gestion de changement pour le service des Ressources humaines;
- effectuer un diagnostic pour un secteur de CGI (200 employés), diriger et agir à titre de chef de projet pour la refonte des façons de faire en gestion de la rémunération pour ce secteur, gérer les aspects culturels du changement et mobiliser les employés vers la cible, effectuer un transfert d'expertise auprès du porteur, en postimplantation;
- animer une formation des gestionnaires et conseillers en ressources humaines de CGI : politiques et processus, générations X et Y, gestion de la rémunération, boîte à outils CGI, pratique RH et description de fonction.

Réalisation n° 9

**GI Services d'infrastructure
Implantation du portail de formation et
formation ITIL**

**Spécialiste principale en gestion du
changement
Novembre 2002 à mars 2003 - 4 mois**

Madame Monnier était responsable de l'implantation d'un portail de formation virtuel. Elle a également établi un processus de formation en gestion de projets et ITIL et elle a participé à l'implantation d'un centre d'excellence en gestion de projets. Elle a réalisé les activités suivantes :

- analyser les besoins en développement de compétences pour le Grand Montréal à CGI (5000 employés) et conseiller la direction sur la solution d'affaires à implanter;
- analyser les impacts humains et produire la stratégie de gestion du changement;
- travailler en partenariat avec le fournisseur afin d'aligner les besoins et assurer le succès du projet;
- développer un plan de projet en communication et réaliser le matériel requis.

NSTEIN TECHNOLOGIES INC.

Réalisation n° 8

**Développement complet du service des
ressources humaines/politiques-procédures**

**Directrice ressources humaines et
transformation organisationnelle
Avril à octobre 2002 - 7 mois**

Madame Monnier a implanté et créé un service des ressources humaines permettant d'établir une culture d'entreprise et différents processus et procédures afin d'améliorer la gestion des ressources humaines et de réduire les coûts. Ses principales fonctions étaient les suivantes :

- encadrer les gestionnaires et les employés en gestion des dossiers RH;
- implanter différents processus, politiques et procédures;
- recruter le personnel hautement spécialisé et les cadres, établir un processus de dotation structuré à l'interne et à l'externe;
- gérer le dossier sur la loi 90 (« loi du 1 % en formation »), former et animer sur les pratiques exemplaires en ressources humaines (ex. : processus et procédures RH);
- gérer les dossiers et les coûts liés à l'immigration et aux relocalisations (experts stratégiques).

MARCONI INC.

Réalisation n° 7

**Implantation du service de rémunération et du
projet d'équité salariale**

**Spécialiste en ressources humaines
Octobre 2000 à mars 2002 - 18 mois**

Madame Monnier a réalisé divers projets, y compris l'implantation, dans les délais requis, de différents processus et procédures afin d'améliorer la gestion des ressources humaines. Plus précisément, elle a réalisé les activités suivantes :

- réaliser et implanter un programme d'équité salariale;
- implanter la pratique de gestion de la rémunération (structure salariale);
- établir les stratégies et les processus pour la gestion de l'absentéisme et la relocalisation internationale;
- réaliser le programme en réponse aux exigences de l'Office de la langue française (obligation juridique);
- gérer les dossiers d'immigration et de relocalisation (experts stratégiques);
- implanter les procédures en matière de santé et de sécurité au travail (CSST).



BOMBARDIER AÉRONAUTIQUE

Réalisation n° 6

Projets en développement organisationnel

**Conseillère en ressources humaines et en
transformation organisationnelle
Juillet 1997 à octobre 2000 - 39 mois**

Dans le cadre de ce mandat, Madame Monnier a réalisé les activités suivantes :

- élaborer les stratégies d'efficacité, en collaboration avec le ministère de l'Immigration, afin de gérer les nombreux dossiers d'immigration et de relocalisation (experts stratégiques);
- conseiller la haute direction sur des solutions d'optimisation du processus de transformation chez Bombardier et au ministère de l'Immigration;
- élaborer les stratégies de recrutement de masse afin d'assurer un bassin de ressources à long terme;
- gérer les dossiers d'absentéisme, les dossiers disciplinaires, et de licenciement;
- participer au développement organisationnel en établissant les critères de succès et le plan de formation afin d'établir les processus;
- collaborer à diminuer les coûts de la gestion des ressources humaines pour nos clients internes;
- procéder à une restructuration salariale afin d'assurer l'équité.

Réalisation : Mme Monnier s'est mérité un prix distinctif pour sa collaboration à la transformation des façons de faire chez Bombardier ainsi qu'au ministère de l'Immigration (prix reçu du ministre André Boisclair).

ANDERSON CONSULTING CANADA

Réalisation n° 5

**Recrutement international et gestion de
l'intégration d'employés**

**Conseillère en ressources humaines
Novembre 1994 à juillet 1995 - 8 mois**

Madame Monnier a participé à l'intégration d'employés en provenance d'entreprises acquises, a géré la restructuration des postes à la suite de la fusion des deux compagnies, a recruté le personnel et a supervisé le personnel administratif.

MICROSOFT-SOFTIMAGE

Réalisation n° 4

**Implantation d'un système de planification des
embauches**

**Conseillère en ressources humaines
Mai à octobre 1994 - 5 mois**

Madame Monnier a participé au recrutement à l'échelle internationale et à l'implantation d'un système de planification des embauches. Elle a mis en place la stratégie de communication et a réalisé le matériel de communication afin de promouvoir la nouvelle solution de planification des embauches.

SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC

Réalisation n° 3

Implantation du casino de Charlevoix

**Recruteuse
Janvier à mai 1994 - 4 mois**

Madame Monnier a participé au recrutement pour pourvoir divers postes lors de la mise sur pied du Casino de Charlevoix.

PRODUITS FORESTIERS CANADIEN PACIFIQUE

Réalisation n° 2

Conception du programme Équité en emploi

**Conseillère en gestion du changement et
ressources humaines
Janvier 1990 à décembre 1993 - 47 mois**

Madame Monnier a participé à l'implantation du programme d'équité en emploi pour les divisions canadiennes (15 000 employés) et à la mise en place d'un programme informatisé de recrutement (DDI) et d'équité en emploi (■■■■■). Elle a réalisé les activités suivantes :

- conseiller la direction TI et Ressources humaines sur la stratégie à adopter afin d'implanter une solution TI permettant de gérer l'équité en emploi au Canada dans l'ensemble de l'organisation;



- élaborer la stratégie de gestion du changement et le plan de mise en œuvre;
- réaliser les différentes activités de communication et de formation du programme.

Réalisation : *Distinction du gouvernement du Canada pour le meilleur programme d'équité en emploi – 1992.*

ULTRAMAR

Réalisation n° 1

**Élaboration du programme Équité en emploi
(obligation gouvernementale)**

**Conseillère en gestion du changement
et ressources humaines
Octobre 1988 à août 1989 - 10 mois**

Madame Monnier a participé à l'élaboration du programme d'équité en emploi en collaborant à la stratégie de gestion du changement et au plan de mise en œuvre ainsi qu'en réalisant les différentes activités de communication et de formation.

AUTRES RÉALISATIONS

**Hydro-Québec
Conférence - Vivre le changement**

**Conférencière en gestion du changement
Novembre 2009 à novembre 2009 - 2 jours**

Madame Monnier a agi comme conférencière et formatrice auprès des gestionnaires et employés d'Hydro-Québec. À ce titre, elle a réalisé les activités suivantes :

- démystifier les types de réactions face aux changements;
- présenter aux participants des bénéfices que le processus d'accompagnement apporte lors d'une transformation, permettant ainsi de soutenir ceux et celles qui le vivent.

**Hydro-Québec
Approche en gestion matricielle**

**Conseillère principale en
transformation organisationnelle
Octobre 2009 - 1 mois**

Dans le cadre de ce mandat, Madame Monnier a élaboré une recherche synthèse ainsi que des recommandations pour la direction d'Hydro-Québec sur l'approche de gestion matricielle, y compris les bénéfices, les enjeux et les pratiques gagnantes à mettre en œuvre dans la transformation organisationnelle. Cette recherche a permis à Hydro-Québec de faire une réflexion sur son orientation structurelle et sa stratégie d'affaires.

**CRIM
Développement des compétences**

**Formatrice en gestion du changement
Octobre 2007 à janvier 2008 - 3 mois**

Madame Monnier est agréée à titre de formatrice en vertu du Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation (Emploi-Québec).

Dans ce contexte, elle a abordé divers sujets, notamment la démarche (cadre de référence et différents outils), l'analyse d'impact, le plan de transition, le plan de communication et les pratiques gagnantes afin d'atteindre la cible de la solution d'affaires. Les participants à ces séances de formation étaient des gestionnaires et agents de changement.



Curriculum vitae du team lead de relève en formation (SP.6)

Nom et prénom du « team leads » proposés en relève pour SP.6
Borduas, Jean-Marc
Moisan, David

Jean-Marc Borduas

Conseiller principal

34 ans d'expérience

Diplôme(s)	Maîtrise en génie électrique, spécialisation: antennes de communication par satellite Université Laval 1980 Baccalauréat en génie électrique Université Laval 1976
Profil professionnel	Gestionnaire � CGI, monsieur Borduas compte plusieurs années d'expérience professionnelle majoritairement dans le domaine de la consultation dont de nombreuses années dans le secteur du développement de la formation et du support à la tâche. Il a œuvre, au sein de la fonction publique québécoise, dans une multitude de ministères et organismes tels MTQ, RQ, CSPQ, CNT, RAMQ, HQ et, bien sur, la CSST. Il est aussi intervenu dans le secteur de la santé (HSCM, CSSDLL, CSSSV, etc.), sur la scène fédérale (Santé Canada, Communication Canada, Téléglobe) et également dans de grandes corporations de l'envergure de la Commission, dont Desjardins, Bombardier, Banque Nationale, etc.). Il y a assumé une panoplie de rôles, dont analyste d'affaires, concepteur pédagogique, chargé de projet formation et plus récemment celui de mandataire. En 2003, il amorce la mise en place, d'abord pour le comte d'AGTI, puis pour CGI, en 2005 de «Solution d'apprentissage», une direction de spécialistes de formation qui comprendra, au fil des ans, plus d'une douzaine de techno-pédagogues. Ceci l'a amené à mettre en œuvre une stratégie de développement de compétences pour ces spécialistes articulée autour de la méthodologie Mentor, la signature de cette direction dont il est le gardien. En plus de ses tâches de gestionnaire, il a aussi eu à accompagner et à soutenir ces ressources au niveau pédagogique dans l'exécution de pas moins d'une cinquantaine de mandats de formation et d'aide � la tâche. En fin 2009, il forme la relève et passe le flambeau de «Solutions d'apprentissage», tout en maintenant son rôle de conseiller senior tant pour ses pairs que pour ses clients. Sa vaste expérience l'amène à être régulièrement sollicité pour des rencontres clients de niveau stratégique. Ces années d'expérience lui ont donné l'occasion de développer une capacité d'analyse lui permettant de rapidement cerner l'environnement et les besoins du client de manière à optimiser le capital humain par le développement de compétences appropriées en contexte de changements organisationnels majeurs impliquant régulièrement des progiciels de gestion intégrée (PGI). Son vaste champ d'expertise le rend apte à réaliser des mandats tant au sein de structures administratives complexes multifonctions que d'assumer des responsabilités polyvalentes avec des équipes restreintes. Son secteur d'intervention l'amène à collaborer régulièrement aux activités de gestion du changement.
www.cgi.com	Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires

Jean-Marc Borduas

Conseiller principal

34 ans d'expérience

Fonction(s)			
	Mandataire	Directeur services-conseils	
	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Analyste en processus	
	Analyste d'affaires	Conseiller en gestion du changement	
	Formateur	Concepteur pédagogique	
	Enseignant	Documentaliste	
	Chargé de comptes		
Perfectionnement(s)			
	Formation Oracle "Tutor Nasics"	2000	Certificat en créativité, applications professionnelles - Université de Montréal (12 crédits) 1998
	Gestion de projet - Institut canadien des ingénieurs	1980	MBA - Université Laval (9 crédits) 1980

Sommaire des réalisations

Jean-Marc Borduas

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques mars 2014 à mars 2015	Travaux d'entretien et d'amélioration des systèmes informatiques (2014-2017) 10 778 j-p	Conseiller en gestion du changement	12,5 mois	55
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) avril 2012 à octobre 2013	Expresso 3 Réalisation, volet coordination 18 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	18,5 mois	54
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) février 2011 à mars 2012	Expresso 2 40 000 j-p	Conseiller en gestion du changement Conseiller en formation	4 mois 9,75 mois	53
CyberSanté Ontario août 2010 à décembre 2010	Mise en place d'un programme de développement de compétences clinico administratives 55 500 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	0,25 mois	52
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) février 2010 à décembre 2010	CBSV - Gestion du changement 52 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	9,5 mois	51
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) novembre 2009 à février 2010	Implantation de SGR 2 pour SAGIR 25 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	1 mois	50
Ministère des Transports du Québec (MTQ) novembre 2009 à décembre 2009	Conception d'un cours en ligne 50 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	0,5 mois	49
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) mai 2008 à janvier 2010	Offre permanente de conception de cours de formation à la tâche 533 j-p	Mandataire	2 mois	48
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) octobre 2007 à avril 2008	Développement de différents produits de formation dans le cadre de la mise en oeuvre de la Modernisation	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Mandataire	2 mois 1 mois	47
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) février 2007 à novembre 2007	Soutien à la formation à la Direction générale des services aux personnes assurées 488 j-p	Mandataire	1,25 mois	46
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) novembre 2006 à janvier 2008	Offre permanente - Développement de contenus d'apprentissage en ligne, de formation en classe et d'aides à la tâche 525 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Mandataire	2 mois 2 mois	45
Ministère des Transports du Québec (MTQ) avril 2006 à novembre 2006	Services professionnels - Implantation de l'apprentissage en ligne 775 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Mandataire	1 mois 0,5 mois	44

Sommaire des réalisations

Jean-Marc Borduas

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Desjardins Sécurité financière (DSF) septembre 2005 à septembre 2007	Portrait client (formation)	Mandataire	1,25 mois	43
Revenu Québec (RQ) août 2005 à février 2006	Refonte du système de gestion de la taxe sur les produits et services Phase II 40 638 j p	Conseiller en formation Analyste d'affaires	2 mois 2 mois	42
Desjardins Sécurité financière (DSF) mars 2005	Apprentissage en ligne	Conseiller en formation	0,25 mois	41
L'unité d'affaires de CGI à Québec janvier 2005 à octobre 2009	Direction et services conseils "Solutions d'apprentissage"	Conseiller en formation Directeur services-conseils Chargé de comptes	2 mois 28 mois 10 mois	40
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) août 2004 à août 2007	Offre permanente - Développement de contenus d'apprentissage en ligne basé sur la simulation d'applications informatiques 735 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Mandataire	2 mois 2 mois	39
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) août 2004 à février 2006	Apprentissage en ligne - Étude comparative	Conseiller en formation	1 mois	38
Divers clients septembre 2003 à décembre 2004	Développement des affaires	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Directeur services conseils	4 mois 10 mois	37
Commission des normes du travail (CNT) juin 2003	Stratégie de formation et analyses préliminaires (GIREs) 550 000 j p	Conseiller en formation	1 mois	36
Centre hospitalier de Châteauguay février 2003 à mai 2003	Gestion du volet formation des utilisateurs pour l'implantation du progiciel SAP R/3 2 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	3,5 mois	35
Centres hospitaliers de Verdun et de LaSalle juillet 2002 à février 2003	Gestion du volet formation utilisateurs pour l'implantation du progiciel SAP R/3 3 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	7 mois	34
Centre hospitalier du Sacré-Coeur de Montréal février 2002 à juillet 2002	Gestion du volet formation des utilisateurs lors de l'implantation du progiciel de type SAP R/3 5 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	5 mois	33
Port de Montréal janvier 2001 à février 2001	Implantation du progiciel SAP 30 j-p	Concepteur pédagogique	1 mois	32
WAJAX décembre 2000	Déploiement de l'application SIEBEL 30 j-p	Formateur	1 mois	31

Sommaire des réalisations

Jean-Marc Borduas

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Santé Canada octobre 2004	Mise à jour système de gestion intégré SAP	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	1 mois	30
Métro-Richelieu novembre 1999 à novembre 2000	Optimisation du processus d'approvisionnement, du suivi financier et de la gestion des entrepôts 10 000 j-p	Formateur Concepteur pédagogique	6 mois 5 mois	29
Bombardier aéronautique janvier 1999 à juillet 1999	Déploiement du progiciel SAP 40 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	7 mois	28
Hydro Québec septembre 1998 à décembre 1998	Déploiement du progiciel SAP 120 000 j-p	Formateur Concepteur pédagogique	3 mois 1 mois	27
Énergie Mines et Ressources naturelles du Canada août 1998	Formation 20 j-p	Formateur Concepteur pédagogique	0,25 mois 0,75 mois	26
Marine canadienne juillet 1998	Formation 20 j-p	Formateur	1 mois	25
Banque Nationale janvier 1998 à juin 1998	Développement de documentation 120 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	6 mois	24
Bell Sygma janvier 1997 à décembre 1998	Formation 100 j-p	Formateur Concepteur pédagogique	6 mois 6 mois	23
Canadair février 1996 à décembre 1996	Formation 140 j-p	Formateur Concepteur pédagogique	5 mois 6 mois	22
Aviation civile internationale décembre 1995 à janvier 1996	Catalogue automatisé de normes aéroportuaires 40 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	2 mois	21
Sûreté du Québec octobre 1995	Formation et support technique 20 j-p	Formateur Concepteur pédagogique	0,5 mois 0,5 mois	20
Douanes Canada août 1995 à septembre 1995	Catalogue automatisé de taxes d'assise 40 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	2 mois	19
Hydro-Québec international avril 1995 à juillet 1995	Développement de documentation informatisée et filtration vers FrameMaker 80 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	4 mois	18
Hydro-Québec septembre 1994 à mars 1995	Formation FrameMaker sur plateforme Unix 140 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur Documentaliste Concepteur pédagogique	2 mois 1 mois 1 mois 3 mois	17
Statistique Canada avril 1994	Formation FrameMaker sur plateforme Unix 20 j-p	Formateur	1 mois	16
BioResearch janvier 1994 à mars 1994	Documentation automatisée 60 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	3 mois	15

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Bell Teleforce et Téléglobe Canada septembre 1991 à décembre 1993	Développement de matériel de développement d'affaires 360 j-p	Analyste en processus	28 mois	14
France Télécom, British Telecom, Deutsche Bundespost, PTT Holland, PTT Japan, PTT Chili, PTT Hong Kong janvier 1989 à décembre 1990	Développement d'ententes de communications d'affaires à guichet unique 480 j-p	Analyste en processus	24 mois	13
Ministère des Communications du Canada mai 1987 à décembre 1988	Assurance qualité 400 j-p	Analyste en processus	20 mois	12
Direction générale des télécommunications, ministère des Communications du Québec (DGT-MCQ) janvier 1982 à avril 1987	Avis et analyse d'opportunités 480 j-p	Analyste en processus	24 mois	11
Ministère des Communications du Canada janvier 1982 à avril 1987	Interventions au programme spatial canadien 400 j-p	Analyste d'affaires	20 mois	10
Direction générale des télécommunications, ministère des Communications du Québec (DGT-MCQ) janvier 1982 à avril 1987	Étude d'opportunités 400 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Analyste d'affaires	3 mois 17 mois	9
Sûreté du Québec janvier 1981 à décembre 1982	Étude d'opportunités 240 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	12 mois	8
Ministère des Loisirs, de la Chasse et de la Pêche janvier 1980 à décembre 1981	Entretien de réseau 240 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	12 mois	7
Ministère de l'Éducation janvier 1978 à décembre 1979	Étude des effets Doppler 40 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	2 mois	6
Conseil national de Recherche du Canada janvier 1978 à décembre 1979	Recherches 40 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	2 mois	5
Université Laval janvier 1978 à décembre 1979	Élaboration de cours magistraux 40 j-p	Concepteur pédagogique	2 mois	4
Conseil national de recherche du Canada janvier 1978 à décembre 1979	Recherche 40 j-p	Chargé de recherche	2 mois	3
Centre de Recherche pour la Défense nationale janvier 1978 à décembre 1978	Recherche 200 j-p	Chargé de recherche	10 mois	2

Sommaire des réalisations

Jean-Marc Borduas

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Université Laval	Cours magistraux	Enseignant	3 mois	1
janvier 1976 à décembre 1977	130 j-p	Concepteur pédagogique	3 mois	

					55
Client	Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques				
Mandat	Travaux d'entretien et d'amélioration des systèmes informatiques (2014-2017)				
Période	De mars 2014 à mars 2015	Envergure globale	10 778	jours personnes	
		Envergure CGI	10 778	jours personnes	
Fonction	Conseiller en gestion du changement	Efforts	12,5	mois	
Description sommaire du mandat	CGI devait réaliser des travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes informatiques du MDDELCC sous la responsabilité de la DGTI. Ces travaux comportaient notamment des activités d'architecture, de gestion de projet, d'analyse, de programmation, etc. Pour la réalisation de ces travaux, les membres de CGI étaient intégrés aux différents intervenants de la DGTI. Il est à noter que la majorité des travaux est gérée en mode Projet ou en mode Livraison. Les tâches réalisées ont été : - concevoir les solutions à mettre en place; - effectuer les analyses, la rédaction et la réalisation des dossiers organiques des systèmes ou mettre à jour la documentation, selon la méthodologie en vigueur à la DGTI; - appuyer la réalisation des essais de système; - réaliser la programmation et les essais unitaires des différentes modifications élaborées dans les dossiers fonctionnels; - participer à la réalisation des essais fonctionnels. À la suite d'un décret ministériel en 2012, les ressources informationnelles du secteur de la faune devaient être rapatriées du ministère des Ressources naturelles vers le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs (MDDEFP). Ce rapatriement impliquait la transition de plus de 60 systèmes de mission et administratifs utilisés pour soutenir la mission du secteur de la faune.				
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, monsieur Borduas devait concevoir la stratégie de gestion du changement pour l'ensemble des intervenants du Ministère dans le contexte de cette migration et proposer un plan de mise en application. Il devait également effectuer trois mesures de capacité à changer. Suite à ces activités, monsieur Borduas a accompagné le directeur du projet sous l'angle de gestion du changement tout au long du projet. Il a également effectué le transfert des activités à une conseillère interne au début de la phase de déploiement. Enfin, monsieur Borduas a coordonné et réalisé le matériel d'auto-formation (4.5 heures) et des cinq aides à la tâche Office 2013 / Windows7 ainsi que son déploiement.				
Référence	Monsieur Dominic Labelle	Téléphone	418 521-3838	Poste	4238

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	54	
Mandat	Expresso 3 - Réalisation, volet coordination		
Période	De avril 2012 à octobre 2013	Envergure globale	18 000 jours personnes
		Envergure CGI	8 000 jours personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	18,5 mois
Description sommaire du mandat	Mise en œuvre du projet Expresso - Livraison 1 : Dossier électronique du travailleur Le projet Expresso de la CSST s'inscrit dans une démarche de transformation des services de la Réparation. La première livraison du projet vise essentiellement à rassembler, sous forme électronique, plutôt que papier, tous les documents composant le dossier du travailleur dans le but de favoriser une meilleure gestion des dossiers et le partage de l'information. Après avoir participé à la phase d'architecture, CGI a obtenu quatre mandats pour concrétiser cette livraison, soit : - travaux de réalisation des services d'intégration (.Net et Biztalk) et du bureau intégré Siebel; - travaux de réalisation de la [REDACTED] documentaire UCM; - soutien et conseil en coordination de la gestion du changement; - soutien et conseil en réalisation des travaux en organisation du travail et en formation. Ces travaux se réaliseront sur une période de deux (2) ans. L'échéancier prévoit d'abord une période intense de développement en prévision du déploiement de la solution en site pilote en septembre 2013, suivi d'une période de rodage jusqu'en février 2014. Plus de 60 ressources seront affectées à la réalisation des travaux, dont 30 en gestion. Le présent mandat comprend la coordination des travaux en leadership et communication, organisation du travail et procédures (essais) et formation.		
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est responsable de la gestion de projet de l'axe formation dépassant les 1200 j-p. Ses tâches consistaient à : - s'occuper de la mise en œuvre et de l'évolution de la stratégie de formation; - effectuer la gestion d'une équipe de neuf concepteurs pédagogiques devant développer l'équivalent de 30 jours de contenu de formation destiné à être diffusé en ligne et en salle pendant 12 mois à plus de 2000 employés; - s'occuper de la gestion de la relation client interne et de l'équipe de projet (communications); - effectuer l'accompagnement du développement et de la mise en service d'un portail d'aide à la tâche comprenant plus de 200 documents avec couche de navigation, glossaire, etc.; - donner le support et l'accompagnement à une équipe de sept rédacteurs et un intégrateur RoboHelp; - faire la gestion du développement et de la mise en service d'un environnement applicatif de formation; - faire la gestion d'une équipe de cinq formateurs; - planifier et coordonner l'ensemble des activités (analyse des besoins, conception, horaire de travail, priorisation des contenus à développer, inventaires de tâches et des types de contenus, cueillette des besoins, etc.);		

Contexte de l'intervention	planifier et coordonner l'ensemble de la logistique de formation pour le déploiement d'un premier projet pilote de 200 personnes réparties dans quatre salles de formation, incluant l'automatisation des inscriptions (SGA) et l'évaluation informatisée; préparer des rapports d'évolution du projet et des rapports d'étape; coordonner des activités d'assurance qualité des biens livrables produits et présenter certains biens livrables; participer à des biens livrables/activités de gestion du changement et de communication; participer au comité de gestion du changement, au tables de synergies intersectorielles, au rencontres de l'équipe de projet, etc.; présenter l'approche de formation au conseil d'administration sectoriel de la Commission ainsi qu'à des comités de gestion; rédiger un bilan du projet pilote et présenter un plan de travail d'améliorations; effectuer le support à la gestion. Business Process Management (BPM)
Référence	Madame Carole-Andrée Gagné Téléphone 418 266-4646 Poste 5913
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
Mandat	Expresso 2
Période	De février 2011 à mars 2012 Envergure globale 40 000 jours-personnes Envergure CGI 3 420 jours-personnes
Fonction	Conseiller en gestion du changement Conseiller en formation Efforts 4 mois 9,75 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat a comporté deux volets. Le premier volet portait sur le soutien conseil en gestion du changement pour le projet Expresso (projet CRM avec Siebel d'Oracle). Le projet de Dossier électronique Expresso consistait à mettre en place une infrastructure technologique intégrée, soutenant la gestion basée sur l'information numérique, l'automatisation des activités à haut volume, le soutien à l'intervention et l'accès à l'information. Tous les services et les fonctions de la Réparation ont été touchés. Notamment, la gestion des réclamations, affectant plus de 2300 employés de la Commission. Les travaux en gestion du changement, réalisés par les conseillers de CGI, portaient sur la gestion du leadership et des communications (stratégie et plan), sur l'organisation du travail (architectures des processus cibles et description des impacts) et sur la formation (stratégie de formation). Le second volet portait sur le soutien conseil en gestion du changement pour les autres projets à caractère corporatif. En effet, l'approche préconisée par CGI à la CSST a été entérinée par le Comité de Direction de la CSST en juin 2011, et depuis ce temps, plusieurs interventions ont eu lieu pour implanter l'approche appelée Gestion corporative du changement. Jusqu'à maintenant les conseillers de CGI en

53

Description de l'intervention	gestion du changement (OT, leadership/Com ou en formation) sont intervenus dans plus de si projets. Mentionnons les projets : Rénovation du siège social, Réorganisation des affaires juridiques, plusieurs projets du Programme Réseau et le projet E presso lui même.			
	Dans le cadre de ce mandat, les tâches de monsieur Borduas sont de : réaliser, en collaboration avec l'équipe Utilisateurs et les utilisateurs opérationnels, la stratégie de formation pour le projet selon l'approche méthodologique Mentor qui impliquera l'apprentissage à la tâche de quelques milliers d'apprenants; fournir une e pertise conseil et soutenir le chef de projet Gestion du changement dans le volet Formation de la gestion du changement et participer au rencontres des gestions du changement élargies; évaluer les efforts requis pour l'élaboration du plan de formation et la réalisation des activités de formation pour la phase de réalisation du projet. La stratégie fait appel à des parcours de formation multiples et à différents modes de diffusion; soutenir les analystes en organisation du travail à la conception d'un portail de support à la tâche; former et accompagner les rédacteurs devant alimenter le portail d'aide à la tâche; élaborer l'architecture du portail d'aide à la tâche; participer au travail de la définition d'un cadre de référence corporatif et intégré de gestion du changement incluant formation et organisation du travail; élaborer et présenter certains biens livrables à la haute direction. Les principau biens livrables en réalisation sont : stratégie de formation; documents de présentation au différents acteurs/comités; préparation d'ateliers et comptes rendus; rapports d'étapes et documents d'analyse; évaluations écrites des efforts requis de l'a e formation pour la phase de réalisation; contribution à la mise en place d'un coffre d'outil corporatif pour gestionnaire du changement.			
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Project Server 2003			

Référence	Madame Sylvie Grégoire	Téléphone	418 266-4989	Poste	2402

Client	CyberSanté Ontario				52
Mandat	Mise en place d'un programme de développement de compétences clinico-administratives				
Période	De août 2010 à décembre 2010	Envergure globale	55 500	jours-personnes	
		Envergure CGI	55 500	jours-personnes	
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	0,25	mois	

Description sommaire du mandat	CyberSanté Ontario a confié à CGI la responsabilité de mettre en place un système de gestion des maladies chroniques qui sera utilisé en premier lieu comme registre pour la gestion du traitement du diabète, une composante importante du dossier santé électronique. Ce système, en temps réel, permettra au personnel médical d'analyser les résultats cliniques et les données inscrites par les diabétiques eux-mêmes et d'établir des plans de traitement en ligne pour leurs patients le tout, dans un environnement Web parfaitement sécurisé. CGI aura la responsabilité de progressivement mettre en œuvre, au cours des cinq (5) prochaines années, ce portail en s'assurant de l'interconnectivité avec une foule d'autres systèmes de CyberSanté Ontario.			
Description de l'intervention	Pour réaliser ce mandat encore en cours, monsieur Borduas a dû : - s'approprier le contexte du projet (multipartenaires et multiintervenants); - collaborer à définir avec l'équipe de projet, la portée de la stratégie de formation auprès du client qui comprendra plusieurs modes de diffusion (en salle, en classe virtuelle et en e-formation) et qui touchera, en vagues successives, plus de 350 cliniciens répartis sur 12 sites en Ontario et impliquera, ultimement la participation de milliers de diabétiques de la province; - accompagner ses collègues de CGI dans la réalisation de cette stratégie.			
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Project			

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			51
Mandat	CBSV - Gestion du changement			
Période	De février 2010 à décembre 2010	Envergure globale	52 000	jours-personnes
		Envergure CGI	15 000	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	9,5	mois
Description sommaire du mandat	Des changements majeurs ont découlé de l'adoption de la loi modifiant plusieurs dispositions de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP) et de la Loi sur les accidents du travail (LAT), entre autres, le mode de versement des cotisations des employeurs. Dans le cadre de ce projet, les services de CGI ont été retenus dans le domaine de la gestion du changement. L'intervention se divisait en trois volets : gestion du changement (coordination générale); formation (coordination et développement); volet Organisation du travail (coordination et réalisation).			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a été responsable de la gestion de projet formation. Ses tâches consistaient en : la mise en oeuvre et l'évolution de la stratégie de formation; la gestion d'une équipe de si concepteurs pédagogiques devant développer l'équivalent de 7,5 jours de formation;			

Contexte de l'intervention	la gestion de la relation client interne et de l'équipe de projet (communications); la gestion du développement et de la mise en service d'un portail de formation comprenant une cinquantaine de procédures et une dizaine de processus; la gestion du développement et de la mise en service d'un environnement applicatif de formation; la gestion d'une équipe de huit formateurs; la planification avec l'outil de suivi MS Project et la coordination de l'ensemble des activités (analyse des besoins, conception, horaire de travail, priorisation des contenus à développer, inventaires de tâches et des types de contenus, cueillette des besoins, etc.); la planification avec l'outil de suivi MS Project et la coordination de l'ensemble de la logistique de formation pour environ six cents personnes réparties dans six salles de formation, incluant l'automatisation des inscriptions (SGA) et l'évaluation informatisée; la rédaction du manuel d'organisation du projet; la préparation des rapports d'évolution du projet et des rapports d'étape; la coordination des activités d'assurance qualité des biens livrables produits et la présentation de certains biens livrables; la participation à des biens livrables/activités de gestion du changement et de communication; la participation au comité de gestion du changement, aux tables de synergies intersectorielles, aux rencontres de l'équipe de projet, à la rencontre de démarrage, etc.; la rédaction d'un bilan du projet; le support à la gestion.			
	MS Office 2003			
Référence	Madame Sylvie Grégoire	Téléphone	418 266-4808	Poste 2402
Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)			50
Mandat	Implantation de SGR 2 pour SAGIR			
Période	De novembre 2009 à février 2010	Envergure globale	25 000	jours-personnes
		Envergure CGI	21 600	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	1	mois
Description sommaire du mandat	Le projet SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) est l'un des plus importants projets de transformation organisationnelle et le plus grand projet informatique entrepris par le gouvernement du Québec. Il est également le plus grand projet d'implantation d'un progiciel de gestion intégrée (PGI) au Canada. Il touche plus de 75 000 employés de l'État et près de 130 ministères et organismes (MO) de la fonction publique québécoise. La Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (DGSAGIR), qui relève de la Vice présidence aux opérations et aux services du Centre de services partagés du Québec, assume la gestion opérationnelle du projet à titre de maître d'œuvre de la solution SAGIR. Elle a pour mission de réaliser, de mettre en œuvre, d'implanter et d'exploiter la solution SAGIR.			

Description de l'intervention	Le mandat d'implanter le volet Ressources humaines (SGR2) dans les ministères et les organismes gouvernementaux a été confié à la Direction de la réalisation SGR2 et de l'implantation. Cette dernière s'est assurée des services de CGI pour appuyer dans ses activités d'implantation liées aux domaines suivants : - ressources humaines; - gestion de l'implantation; - formation; - gestion du changement; - communications. La stratégie d'implantation retenue consiste à affecter une équipe d'experts de la Direction de la réalisation SGR2 et de l'implantation pour soutenir l'équipe d'implantation des ministères et des organismes gouvernementaux et pour mettre à leur disposition, des outils pour réaliser et pour faciliter l'implantation ainsi que les accompagner et les conseiller dans leurs travaux. L'implantation de ces fonctionnalités s'effectuera en parallèle à la réalisation et s'étalera jusqu'en décembre 2011. Elle sera réalisée de façon mixte, soit en mode simultané (Big Bang) ainsi qu'en vagues successives. La DGSAGIR désirait revoir une partie de son offre de formation pour en optimiser le contenu et l'approche de diffusion. Elle a donc confié à une équipe de 7 pédagogues de CGI la révision et la conception de 4 cours dits traditionnels et 5 modules en e formation. Ceci représentait un effort de près de 500 j p. En tant que chargé de ce projet, monsieur Borduas a eu à assumer les tâches suivantes : - la mise en oeuvre et l'évolution de la stratégie de formation retenue pour ces cours; - la gestion de l'équipe de sept concepteurs pédagogiques devant développer l'équivalent de 3 jours de formation en salle et de 4 heures de e formation pour les employés; - la gestion de la relation client interne et de l'équipe de projet (communications); - la planification et la coordination de l'ensemble des activités (analyse des besoins, conception, horaire de travail, priorisation des contenus à développer, inventaires de tâches et des types de contenus, etc.); - la préparation des rapports d'évolution du projet et des rapports d'étape; - la participation à des biens livrables dont, notamment leurs contrôles de qualité; - le transfert de la gestion du projet à mi mandat.
Contexte de l'intervention	Méthodologie AIM, MS Project
Référence	Madame Denise Coulombe Téléphone 418 644-8797

Client	Ministère des Transports du Québec (MTQ)	49	
Mandat	Conception d'un cours en ligne		
Période	De novembre 2009 à décembre 2009	Envergure globale	50 jours personnes
		Envergure CGI	50 jours personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	0,5 mois
Description sommaire du mandat	Au cours des prochaines années, le Ministère se verra confronté à des pressions qui nécessiteront la mise en place de moyens pour assurer le maintien et l'amélioration de l'expertise de ses employés. Ainsi, l'un des moyens privilégiés par le Ministère pour contrer les effets de facteurs, tels l'évolution technologique dans le secteur des transports, la rationalisation des dépenses, le départ à la retraite de bon nombre d'employés, en particulier de plusieurs formateurs internes, et le phénomène d'attrition des effectifs, est l'apprentissage en ligne. Le contexte organisationnel du Ministère rassemble tous les éléments lui permettant d'atteindre les objectifs fixés en matière de développement de compétences et d'augmentation de sa capacité de formation. En effet, l'apprentissage en ligne trouve tout son sens et constitue la solution toute désignée dans le cadre de formations s'adressant à une clientèle nombreuse, diversifiée et dispersée géographiquement, lequel contexte s'apparente à celui du Ministère. Lors d'un projet précédent « Mise en place de l'apprentissage en ligne (AeL) », CGI a eu le mandat de fournir des services professionnels pour soutenir la DRH dans ses travaux d'encadrement des premiers projets d'apprentissage en ligne et pour définir la vision stratégique, pour préparer un plan de mise en place et pour en coordonner l'implantation. Le présent projet était en continuité de ce mandat. Il consistait à concevoir un cours en ligne et de supporter une ressource du Ministère en apprentissage.		
Description de l'intervention	À titre de mandataire du contrat et chargé de projet, monsieur Borduas a assumé les responsabilités suivantes : - respecter l'engagement contractuel de CGI; - s'assurer de la qualité de l'intervention de CGI (budget, échéancier et contenu); - établir l'adéquation entre les besoins du projet et les ressources CGI, possédant les compétences requises pour y répondre; - structurer la gestion des coûts et le plan de facturation; - effectuer le suivi des travaux en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI; - effectuer le suivi des coûts du projet; - effectuer le suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet), analyse des problématiques; - assurer l'évaluation de la satisfaction du client à divers points d'avancement du mandat; - présenter certains biens livrables aux gestionnaires responsables.		
Contexte de l'intervention	Méthodologie Mentor		

Référence	Madame Claude Lefebvre	Téléphone	418 643-3749	Poste	3166
Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)				
Mandat	Offre permanente de conception de cours de formation à la tâche				
Période	De mai 2008 à janvier 2010	Envergure globale	533	jours-personnes	
		Envergure CGI	533	jours-personnes	
Fonction	Mandataire	Efforts	2	mois	
Description sommaire du mandat	L'offre permanente, a pour objet d'accompagner la Direction de la coordination et de la modernisation (DCM), dans la troisième étape de la mise en œuvre de sa nouvelle offre de service en matière de formation à la tâche. Elle consiste en dix-huit demandes d'intervention, selon les besoins exprimés par le client, tant dans la conception de cours de formation que dans l'encadrement de ressources internes de la DCM et l'établissement de profils de compétences. Ainsi, à partir des besoins exprimés par le client et des priorités établies, les interventions comportaient un ou plusieurs des axes suivants : - réaliser l'inventaire de compétences pour des cours du nouveau programme de formation; - accompagner les ressources en formation de la DCM dans la réalisation des projets de formation à la tâche; - analyser les besoins en formation, en tenant compte des besoins présents et des nouvelles orientations du client, le cas échéant; - concevoir et réaliser, entièrement ou en partie, des cours de formation à la tâche en utilisant tous les outils, les modèles et les gabarits existants à la DGSPA; - produire des capsules d'autoapprentissage avec différents outils, dont Captivate.				
Description de l'intervention	À titre de mandataire du contrat et de chargé de projet, monsieur Borduas a assumé les responsabilités suivantes : - respecter l'engagement contractuel de CGI; - s'assurer de la qualité d'une vingtaine d'interventions de CGI (budget, échéancier, contenu,meilleures pratiques pédagogiques, communications); - soutenir le chargé de projet tant au contenu des biens livrables que dans la présentation de certains de ces livrables; - établir l'adéquation entre les besoins du projet et les ressources CGI, possédant les compétences requises pour y répondre; - participer à la mise en place de chaque intervention; - structurer la gestion de coûts et le plan de facturation; - assumer le suivi des interventions en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI; - effectuer le suivi détaillé des coûts des interventions; - effectuer le suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet), analyse des problématiques soulevées, planification de la gestion du risque, des coûts et des écarts, présence à diverses rencontres; - formuler les recommandations et les justifications auprès des représentants des clients;				

	assurer l'évaluation de la satisfaction du client à divers points d'avancement de l'offre permanente; coordonner la réalisation du manuel d'organisation du projet.		
Référence	Madame Odette Breton	Téléphone 418 682-5179	Poste 4887

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)		
Mandat	Développement de différents produits de formation dans le cadre de la mise en oeuvre de la Modernisation		
Période	De octobre 2007 à avril 2008		
	Envergure CGI	2 000	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2 mois
	Mandataire		1 mois
Description sommaire du mandat	CGI a été retenue comme fournisseur de services afin d’apporter à la CSST son expertise dans le développement des contenus nécessaires à la formation liée à l’intégration de progiciels de gestion intégrée (PGI). Ce mandat visait à répondre aux besoins de l’équipe Formation de la direction Mise en œuvre quant au développement de contenus de formation traditionnelle, de formation en ligne, de coaching, d’aides à la tâche ainsi que de soutien à la diffusion. Par conséquent, il visait à accompagner l’équipe Formation dans le développement de compétences liées au déploiement des nouvelles applications et outils informatiques, dont Oracle et Siebel. Plus précisément, les travaux confiés à CGI, situés au niveau du contenu des aides à la tâche (instructions de travail et procédures) et de la formation des utilisateurs, étaient les suivants : - faire l’inventaire et le découpage d’activités de 200 processus; - valider le respect des normes et de la méthodologie de 350 instructions de travail pour l’aide à la tâche; - valider le respect des normes et de la méthodologie de 800 procédures pour l’aide à la tâche; - développer 400 heures de contenus de formation en classe traditionnelle avec poste informatique; - développer 8 heures (seize demi-heures) de contenus de formation en ligne; - développer 20 heures de contenus pour soutenir le coaching; - faire la mise à jour des contenus et de formation; - former les formateurs de la Commission; - gérer le développement du matériel documentaire et de formation; - soutenir et accompagner les rédacteurs internes; - fournir un avis au niveau de la logistique de formation. Les travaux de réalisation de la solution technologique ont été suspendus. Cette décision a mis fin au mandat. Les biens livrables suivants ont été produits: - 136 inventaires des tâches et contenus et découpage d’activités de 200 processus; - Validation des normes et de la méthodologie de 100 instructions de travail et de 300 procédures; - Développement de 30 devis pédagogiques et des gabarits des guides du formateur et des guides des		

Description de l'intervention	participants pour les livraisons visées avant l'interruption du projet. À titre de chargé de projet du développement de la formation, monsieur Borduas a assumé les responsabilités suivantes : - coordonner la réalisation du manuel d'organisation de projet; - élaborer et maintenir à jour le plan détaillé des travaux à réaliser à la CSST dans le cadre du mandat; - planifier, organiser, diriger et coordonner les activités relatives à la réalisation du projet avec le chargé de projet de la CSST; - coordonner et prioriser la réalisation des activités des concepteurs et des rédacteurs et en faire le suivi (cueillette des besoins, réalisation des inventaires des tâches, des contenus, des devis de formation, des instructions de travail et des procédures); - effectuer le suivi du déroulement des travaux (suivi d'avancement et des risques, suivi de qualité, suivi financier, points en suspens, états de situation périodiques, ateliers de travail); - coordonner la réalisation des activités d'assurance qualité des biens livrables produits et présenter certains biens livrables; - assurer les liens et les communications entre les différents intervenants dans le mandat (plus de 15 personnes); - accompagnement de gestionnaires. À titre de mandataire du contrat, monsieur Borduas a assumé les responsabilités suivantes : - respecter l'engagement contractuel de CGI et de ses partenaires; - s'assurer de la qualité de l'intervention de CGI (budget, échéancier et contenu); - soutenir le chargé de projet concernant le contenu des biens livrables et les particularités de PGI; - établir l'adéquation entre les besoins du projet et les ressources CGI possédant les compétences requises pour y répondre; - participer à la mise en place de la structure du projet; - structurer la gestion de coûts et le plan de facturation; - soutenir le gestionnaire de projet en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI; - effectuer le suivi détaillé des coûts du projet; - effectuer le suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet), analyse des problématiques soulevées, planification de la gestion du risque, des coûts et des écarts; - formuler les recommandations et les justifications auprès des représentants des clients; - assurer l'évaluation de la satisfaction du client à divers points d'avancement du mandat.
Contexte de l'intervention	MS Project
Référence	Madame France Langlois
Téléphone	418 266-4321
Poste	5656

Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)		
Mandat	Soutien à la formation à la Direction générale des services aux personnes assurées		
Période	De février 2007 à novembre 2007	Envergure globale	488 jours personnes
		Envergure CGI	488 jours personnes
Fonction	Mandataire	Efforts	1,25 mois
Description sommaire du mandat	Le mandat avait pour objet d'accompagner la Direction de la coordination et de la modernisation (DCM) dans la deuxième étape de la mise en œuvre de sa nouvelle offre de service, en matière de formation à la tâche et de concevoir des programmes de formation. Plus précisément, il consistait à : - réaliser un projet pilote pour expérimenter les nouvelles façons de faire et les nouveaux outils développés dans le cadre de l'offre de service renouvelée, soit de tester le « mode projet » comme mode de fonctionnement pour le développement de programmes pédagogiques et « reconcevoir » deux programmes de formation à la tâche déjà existants, ceci, en utilisant tous les outils, les modèles et les gabarits nouvellement produits à la DGSPA en tenant compte des objectifs, des orientations et des principes directeurs de la nouvelle approche de la DGSPA et en optimisant le ratio formation en classe/formation en stage; - concevoir un nouveau programme de formation à la tâche en utilisant tous les outils, les modèles et les gabarits nouvellement produits à la DGSPA; - analyser l'opportunité d'utiliser des logiciels de conception de programmes de formation (ex. : Articulate, Presenter, Captivate, etc.), faire des recommandations à ce sujet et produire, s'il y avait lieu, certains biens livrables avec l'outil suggéré; - recommander des ajustements à apporter au matériel de formation expérimenté dans le cadre du projet pilote et les effectuer; - conseiller la DCM quant à l'évaluation préliminaire de la charge de travail que représentaient les nouvelles responsabilités confiées à la DCM en matière de conception de programmes de formation à la tâche; - conseiller la DCM concernant le support électronique requis pour le matériel de formation, en tenant compte du projet de documentation électronique (outil d'aide à la tâche pour le personnel de la DARPA) en développement.		
Description de l'intervention	À titre de mandataire du contrat, monsieur Borduas a assumé les responsabilités suivantes : - respecter l'engagement contractuel de CGI et de ses partenaires; - s'assurer de la qualité de l'intervention de CGI (budget, échéancier et meilleures pratiques pédagogiques); - soutenir le chargé de projet concernant le contenu des biens livrables (cueillette des besoins, inventaire des tâches, types de contenus...); - assurer la qualité de ces livrables et en présenter à l'occasion au gestionnaire responsable; - établir l'adéquation entre besoins du projet et ressources CGI possédant les compétences requises pour y répondre; - participer à la mise en place de la structure de projet et à la coordination de la rédaction du manuel d'organisation du projet; - structurer la gestion de coûts et le plan de facturation;		

Contexte de l'intervention	soutenir le gestionnaire de projet en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI et assurer les communications; effectuer le suivi détaillé des coûts du projet; effectuer le suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet, rapports d'étape), analyse des problématiques soulevées, planification de la gestion du risque, des coûts et des écarts, priorisation des contenus à développer; formuler les recommandations et les justifications auprès des représentants des clients; assurer l'évaluation de la satisfaction du client à divers points d'avancement du mandat; participer à divers ateliers de travail et rencontres de projet. MS Office			
Référence	Madame Sonia Léveillé	Téléphone	418 682-5151	Poste 5329
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			45
Mandat	Offre permanente - Développement de contenus d'apprentissage en ligne, de formation en classe et d'aides à la tâche			
Période	De novembre 2006 à janvier 2008	Envergure globale	525	jours-personnes
		Envergure CGI	525	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2	mois
	Mandataire		2	mois
Description sommaire du mandat	La CSST a lancé en 2006 une série de travaux reliés au déploiement de l'apprentissage en ligne et des outils d'aide à la gestion des compétences et de la formation au sein de ses vice présidences. Elle a confié ces travaux au Service de l'apprentissage en ligne de la Direction générale des ressources humaines (DGRH). Pour suppléer à cette demande, le Service a fait appel aux services de CGI tout au long de cette offre permanente afin que ses conseillers (une dizaine au total) réalisent des projets complets de conception et de production, ou encore, fournissent une ou plusieurs ressources complétant une équipe de projet interne. Concepteurs pédagogiques, intégrateurs multimédia et chargés de projet formation de CGI ont eu à répondre à une douzaine de demandes d'intervention qui comprenait, en tout ou en partie, une analyse de besoin, un inventaire de tâches et de type de contenu, un devis pédagogique, la médiatisation du contenu de cours d'apprentissage en ligne en modes synchrone et asynchrone, le développement d'aides à la tâche et la diffusion de ces contenus.			
Description de l'intervention	À titre de mandataire du contrat et de chargé de projet, monsieur Borduas a assumé les responsabilités suivantes : respecter l'engagement contractuel de CGI; s'assurer de la qualité d'une dizaine d'interventions de CGI (budget, échéancier et contenu); coordonner la réalisation du manuel d'organisation de projet; soutenir l'équipe concernant le contenu des biens livrables servant à supporter majoritairement des			

Contexte de l'intervention	tâches systèmes; animer des ateliers; coordonner la réalisation des inventaires de tâches et de types de contenus; assurer la qualité des livrables et les présenter, au besoin, au gestionnaire responsable; établir l'adéquation entre les besoins du projet et les ressources CGI possédant les compétences requises pour y répondre; participer à la mise en place de chaque intervention et assurer les liens entre le client interne et l'équipe de projet ainsi qu'entre les membres de l'équipe; structurer la gestion de coûts et le plan de facturation; assumer le suivi des interventions en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI; effectuer le suivi détaillé des coûts des interventions; effectuer le suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet, rapport d'étape), analyser les problématiques soulevées, planifier la gestion du risque, les coûts et les écarts, prioriser les contenus à développer; formuler les recommandations et les justifications auprès des représentants des clients; assurer l'évaluation de la satisfaction du client à divers points d'avancement de l'offre permanente/contrat ouvert.		
	MS Office		

44

Client	Ministère des Transports du Québec (MTQ)		
Mandat	Services professionnels - Implantation de l'apprentissage en ligne		
Période	De avril 2006 à novembre 2006	Envergure globale	775 jours-personnes
		Envergure CGI	430 jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	1 mois
	Mandataire		0,5 mois
Description sommaire du mandat	La Direction des ressources humaines du ministère des Transports a reçu le mandat d'implanter une solution ministérielle d'apprentissage en ligne sur une période de trois (3) années. Pour ce faire, elle a désiré encadrer et supporter rapidement les lignes d'affaires et les équipes de projets qui s'apprêtaient à développer de la formation en ligne, tout en élaborant une vision stratégique de l'apprentissage en ligne et en préparant un plan de mise en place de cette vision. Dans le cadre de ce projet, CGI a eu le mandat de fournir des services professionnels pour soutenir la DRH dans ses travaux d'encadrement des premiers projets d'apprentissage en ligne, pour définir la vision stratégique, pour préparer un plan de mise en place et pour en coordonner l'implantation.		
Description de l'intervention	À titre de mandataire et chargé de projet du contrat, monsieur Borduas a assumé les responsabilités suivantes : - assumer la relève du précédent mandataire et chargé de projet; - respecter l'engagement contractuel de CGI;		

	s'assurer de la qualité de l'intervention de CGI (budget, échéancier et contenu); établir l'adéquation entre les besoins du projet et les ressources CGI possédant les compétences requises pour y répondre; assumer la continuité de la structure du projet, de la gestion des coûts et le plan de facturation; assumer la gestion du projet en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI; effectuer le suivi des coûts du projet; planifier et effectuer le suivi régulier de l'avancement des biens livrables, en assurer la qualité et au besoin, faire des présentations au client; formuler les recommandations et les justifications auprès des représentants des clients; assurer l'évaluation de la satisfaction du client à divers points d'avancement du mandat; assurer les communications avec le client et entre les membres de l'équipe.		
Référence	Madame Claude Lefebvre	Téléphone	418 644-9795

Client	Desjardins Sécurité financière (DSF)	43	
Mandat	Portrait client (formation)		
Période	De septembre 2005 à septembre 2007		
Fonction	Mandataire	Efforts	1,25 mois
Description sommaire du mandat	Pour l'implantation d'une interface de consultation et de saisie des données clients de l'ensemble de ses secteurs d'affaires, Desjardins Sécurité financière s'est adjoint la collaboration d'un concepteur pédagogique. Le rôle de ce dernier a été de concevoir et de réaliser la formation, de former les formateurs ainsi que de concevoir les outils d'aide à la tâche de cette application.		
Description de l'intervention	À titre de mandataire du contrat, monsieur Borduas a assumé les responsabilités suivantes : - respecter l'engagement contractuel de CGI; - s'assurer de la qualité de l'intervention de CGI (budget, échéancier, approche Mentor et contenu); - coacher une nouvelle conceptrice pour le contenu et la méthodologie pédagogique des biens livrables; - effectuer le suivi détaillé des coûts du projet; - effectuer le suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet); - analyser les problématiques soulevées; - planifier la gestion du risque, des coûts et des écarts; - assurer la qualité des biens livrables et présenter quelques biens livrables au client; - formuler les recommandations et les justifications auprès des représentants des clients; - assurer l'évaluation de la satisfaction du client à divers points d'avancement du mandat; - assurer les communications avec le client et les membres de l'équipe.		

Client	Revenu Québec (RQ)			
Mandat	Refonte du système de gestion de la taxe sur les produits et services - Phase II			
Période	De août 2005 à février 2006	Envergure globale	40 638	jours personnes
		Envergure CGI	40 638	jours personnes
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	2	mois
	Analyste d'affaires		2	mois
Description sommaire du mandat	L'Agence du revenu du Canada (ARC) a travaillé à mettre en place des plateformes communes pour toutes les lois qu'elle administre. En 2004, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) a adapté ses systèmes au nouveau numéro d'entreprise (NE) de l'ARC (phase I de la refonte). L'ARC a développé les nouveaux systèmes de gestion de la TPS (Phase II de la refonte). Elle avait prévu les remplacer en avril 2007. Le MRQ devait donc adapter ses systèmes et ses processus opérationnels pour être prêt à cette date. Au niveau opérationnel, l'implantation des nouveaux systèmes de gestion de la TPS de l'ARC avait une incidence sur quelque 4500 employés du Ministère. Le défi était donc de coordonner et d'établir une stratégie gagnante pour former tous ses employés dans les délais. Au niveau systémique, la problématique soulevée par ce projet se situait au niveau de : - la coordination et la réalisation des modifications à plusieurs systèmes majeurs du Ministère et de leur arrimage aux nouveaux systèmes de l'ARC; - la participation adéquate au développement des systèmes de l'ARC; - l'obtention de ressources expérimentées connaissant les processus d'affaires et les systèmes concernés pour participer à leur évolution à temps pour l'entrée en fonction des nouveaux systèmes de l'ARC en avril 2007. CGI a été retenue comme fournisseur de services afin d'apporter au Ministère un apport significatif sur le plan de la réalisation et de l'expertise. Le Ministère a confié à CGI des travaux qui ont porté tant sur les activités informatiques qu'utilisatrices de ce projet de développement. Plus précisément, les travaux confiés à CGI ont porté sur : - des modifications à apporter aux systèmes de la gestion de la TPS du ministère du Revenu du Québec; - la participation au développement des systèmes de l'Agence du revenu du Canada (ARC); - l'arrimage des processus et des systèmes du ministère du Revenu du Québec aux nouveaux systèmes de l'ARC; - la continuité des systèmes existants en fournissant des ressources expérimentées connaissant ces systèmes pour participer à leur évolution; - la formation de plusieurs milliers de personnes à l'utilisation des nouveaux systèmes de l'ARC.			
Description de l'intervention	Les principales tâches de monsieur Borduas ont été : - l'accompagnement à la stratégie pédagogique; - le soutien méthodologique aux concepteurs pédagogiques et à la chargée de projet formation, documentation;			

Contexte de l'intervention	l'accompagnement de la chargée de projet pour l'ensemble de ses tâches de planification et de suivi des livrables; la conception de certains biens livrables; la validation des biens livrables de formation; la coodination à la mise en place une plateforme de gestion des apprentissage (SGA) permettant d'automatiser la logistique de formation et la construction du programme de formation. Méthodologie Mentor		
Référence	Monsieur René Hébert	Téléphone	418 652-5618
Client	Desjardins Sécurité financière (DSF)		
Mandat	Apprentissage en ligne		
Période	De mars 2005 à mars 2005		
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	0,25 mois
Description sommaire du mandat	À la phase d'analyse préliminaire d'un projet de support à la clientèle intégré, Desjardins Sécurité financière a fait appel à AGTI pour effectuer une analyse comparative coûts/bénéfices de deux approches de formation : - une approche traditionnelle en salle de formation avec un formateur; - l'auto-apprentissage en ligne.		
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a été responsable de cette analyse comparative. Il s'est servi de la méthodologie Mentor et de ses grilles d'analyse afin de procéder à la réalisation de ce livrable.		
Contexte de l'intervention	Méthodologie Mentor, MS Office		
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec		
Mandat	Direction et services conseils "Solutions d'apprentissage"		
Période	De janvier 2005 à octobre 2009		
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	2 mois
	Directeur services-conseils		28 mois
	Chargé de comptes		10 mois

Description sommaire du mandat	Au sein d'une vice-présidence, un gestionnaire se voit confier diverses responsabilités visant à concrétiser le plan d'affaires de CGI à Québec. Le rôle d'un gestionnaire comporte deux volets : le premier volet implique des responsabilités de gestion dans une vice-présidence pour l'unité d'affaires, le second volet consiste à réaliser ou à coordonner des mandats chez les clients. Les responsabilités de monsieur Borduas comprenaient un troisième vote de mentorat au niveau des meilleures pratiques de formation. Voici les principales responsabilités de gestion : - participer au développement des affaires principalement au niveau de la formation et du développement de compétences; - élaborer, supporter et mettre en oeuvre les plans d'affaires stratégiques et structurés visant l'obtention de projets majeurs de la région de Québec; - identifier les opportunités d'affaires avec les principaux responsables clients établis dans l'unité d'affaires; - gérer l'offre de service de CGI pour le volet "Solutions d'apprentissage"; - assumer le rôle de mandataire auprès des clients. Voici les principales responsabilités de gestion des ressources humaines : - suivre l'évolution et la performance des conseillers sous sa responsabilité; - participer au recrutement et à l'embauche d'une douzaine de professionnels; - supporter la pratique "Solutions d'apprentissage" tant au niveau des façons de faire que de l'adhésion et l'expertise de ses membres; - gérer l'affectation des ressources sous sa responsabilité; - effectuer le suivi administratif des ressources sous sa responsabilité (évaluation, performance, développement de compétences, etc.) Voici les responsabilités de propositions d'affaires : - prendre en charge, coordonner et participer à la conception et à la réalisation de propositions; - analyser les documents d'appels d'offres; - planifier les interventions de CGI et de ses partenaires; - mettre en place des ententes de partenariat; - gérer les travaux d'élaboration de la proposition d'affaires de même que les contributeurs; - échauffer des scénarios et des stratégies de prix (démarrage du projet jusqu'à la mise en oeuvre du projet et de son exploitation); - identifier les principaux enjeux, facteurs de succès et démarche de réalisation; - organiser, préparer le matériel de présentation et participer à des rencontres exécutives auprès de notre clientèle.
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a agi à titre de gestionnaire et de directeur services-conseils au sein de l'équipe CGI de janvier 2005, date où CGI s'est portée acquéreuse d'AGTI Services Conseils jusqu'à la fin octobre 2009. Il a transposé les façons de faire pédagogiques de la méthodologie « Mentor » au contexte de CGI, de manière à renforcer le positionnement stratégique de cette dernière, en regard du développement de compétences, de mise en oeuvre de programmes de formation et de performance à la tâche.

Contexte de l'intervention	À ce titre, il a supporté le volet développement de compétences pour l'ensemble des propositions clés en main (une vingtaine /an) de CGI, tous secteurs d'affaires confondus. Il a également embauché et parrainé une vingtaine de conseillers et chargés de projet qu'il a parrainé en mandat pour une foule de clients dont le MTQ, le MAPAQ, la CARRA, la RAMQ, Revenu Québec, Service Québec, CSPQ, Desjardins, etc. Il s'est notamment assuré de communications adéquates entre les intervenants impliqués dans pas moins d'une cinquantaine de projets, de l'uniformisation des contenus développés et de l'assurance qualité. Il a présenté certains biens livrables au gestionnaires responsables.			
	Il a aussi participé à l'analyse du marché et à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à la mise à jour annuelle du plan d'affaires de la Direction Solutions d'apprentissage .			
	MS Office			
Référence	Messieurs Bertrand Bouchard et Guy Arteau	Téléphone	418 623-0101	
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			
Mandat	Offre permanente - Développement de contenus d'apprentissage en ligne basé sur la simulation d'applications informatiques			
Période	De août 2004 à août 2007	Envergure globale	735	jours-personnes
		Envergure CGI	425	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2	mois
	Mandataire		2	mois
Description sommaire du mandat	Le mandat, présenté sous la forme d'une offre permanente, consistait à accompagner et à supporter le Service d'apprentissage en ligne de la Direction générale des ressources humaines de la CSST dans la mise en œuvre de son programme de nouveau médias d'apprentissage. Les 13 ressources de CGI ont été en mesure de répondre à une douzaine de demandes d'intervention, touchant plusieurs vice présidences (Financement, Indemnisation, etc.) et plusieurs programmes (prestation électronique de services, CBSV, CRC directeurs régionaux, Système de gestion des apprentissages, etc.). Les concepteurs de CGI ont ainsi conçu et médiatisé, c'est à dire rendu disponible en ligne, tout un ensemble de cours diffusé en salle de formation en mode présentiel de même que développé de nouveaux cours. Les demandes d'intervention ont également impliqué le développement de matériel pédagogique pour de la formation mi te en salle et en ligne, accompagnée de systèmes de soutien à la tâche également en ligne.			
Description de l'intervention	À titre de mandataire du contrat et de chargé de projet, monsieur Borduas a assumé les responsabilités suivantes :			
	respecter l'engagement contractuel de CGI;			
	s'assurer de la qualité d'une dizaine d'interventions de CGI (budget, échéancier et meilleures pratiques pédagogiques);			
	soutenir le chargé de projet concernant le contenu des biens livrables et présenter certains livrables			

39

	au client; établir l'adéquation entre les besoins du projet et les ressources CGI possédant les compétences requises pour y répondre; participer à la mise en place de chaque intervention; structurer la gestion de coûts et le plan de facturation; assumer le suivi des interventions en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI; effectuer le suivi détaillé des coûts des interventions; effectuer le suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet), analyse des problématiques soulevées, planification de la gestion du risque, des coûts et des écarts; formuler les recommandations et les justifications auprès des représentants des clients; assurer l'évaluation de la satisfaction du client à divers points d'avancement de l'offre permanente/contrat ouvert; assurer les communications avec le client et entre les membres de l'équipe.	
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	38
Mandat	Apprentissage en ligne - Étude comparative	
Période	De août 2004 à février 2006	
Fonction	Conseiller en formation	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	La CSST a confié à l'équipe de techno-pédagogues d'AGTI le mandat de soutenir son service d'apprentissage en ligne par la réalisation de divers projets d'apprentissage entre la mi-août 2004 et février 2006. Ces projets supportaient majoritairement l'exécution de tâches dans des systèmes de mission. Ces travaux étaient à la charge de la Direction générale des ressources humaines, de la gestion du changement et du budget (DGRHGCB). Ces travaux comprenaient la formation des ressources du client à la méthodologie d'apprentissage en ligne, la réalisation de capsules de formation, la réalisation de diverses études d'opportunités permettant d'introduire graduellement l'auto-formation en ligne dans l'ensemble de l'offre d'apprentissage de la CSST.	
Description de l'intervention	Les responsabilités de monsieur Borduas étaient de : - agir comme principal interlocuteur avec le répondant de la CSST; - coordonner les interventions des ressources de son directorat intervenant dans ces mandats; - identifier des opportunités pour le client; - effectuer diverses études en regard de l'apprentissage en ligne; - élaborer des contenus; - assurer le suivi des différents projets avec le répondant de la CSST. De plus, il a agi à titre de mandataire.	

Contexte de l'intervention	Méthodologie Mentor, MS Office	
Client	Divers clients	37
Mandat	Développement des affaires	
Période	De septembre 2003 à décembre 2004	
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Directeur services-conseils	Efforts 4 mois 10 mois
Description sommaire du mandat	Dans le but de compléter son offre de service d'accompagnement stratégique, la firme AGTI a acquis, en mai 2003, Le Groupe Mentor, une entreprise spécialisée dans la formation sur mesure et l'accroissement des compétences des utilisateurs de systèmes d'information. Les services du Groupe Mentor étaient centralisés à Montréal. Comme AGTI possédait des bureaux répartis sur l'ensemble du territoire canadien, elle a décidé de mettre en place la pratique "Formation" à son bureau de Québec et d'en confier la responsabilité à monsieur Borduas.	
Description de l'intervention	À l'emploi D'AGTI, monsieur Borduas a été mandaté pour développer le secteur d'affaires relié à l'offre de service "Formation et aide à la performance" pour le bureau de Québec. Ses tâches impliquaient : - la mise en marché de l'offre de service; - la mise en œuvre du plan d'affaires; - le suivi budgétaire et l'imputabilité au niveau des revenus; - la préparation de proposition de services et la négociation de contrats de services; - l'élaboration de présentations de haut niveau; - le recrutement et la gestion des ressources de sa direction; - le développement des compétences de ces derniers à l'approche Mentor; - le suivi des projets réalisés par les conseillers sous sa responsabilité (assurance qualité sur les contenus, communications avec les clients, présentations au besoin). La CSST, Desjardins et Revenu Qc comptaient parmi ses clients.	
Contexte de l'intervention	Méthodologie Mentor, MS Office	
Référence	Monsieur Marc Blais	

Client	Commission des normes du travail (CNT)				36
Mandat	Stratégie de formation et analyses préliminaires (GIRES)				
Période	De juin 2003 à juin 2003	Envergure globale	550 000	jours personnes	
		Envergure CGI	5 000	jours personnes	
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	1	mois	
Description sommaire du mandat	La Commission avait confié à AGTI la réalisation du volet administratif de la solution d'affaires GIRES. Dans le cadre de cette intervention, AGTI devait revoir les processus d'affaires de la Commission dans le but de les adapter à la solution GIRES, de gérer le changement organisationnel amené par le déploiement de ce progiciel, ce qui incluait l'axe formation utilisateurs et finalement fournir une équipe de pilotage faisant le lien entre les experts de contenus de la Commission et les équipes informatiques.				
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a jeté les bases de la stratégie de formation à haut niveau et contribué à la stratégie de gestion du changement. Il a aussi amorcé l'analyse du matériel pédagogique existant fournir par l'équipe GIRES (Central) et débuté la mise en place de l'équipe de conception pédagogique.				
Contexte de l'intervention	Méthodologie AIM, MS Office				

35

Client	Centre hospitalier de Châteauguay			
Mandat	Gestion du volet formation des utilisateurs pour l'implantation du progiciel SAP R/3			
Période	De février 2003 à mai 2003	Envergure globale	2 000	jours-personnes
		Envergure CGI	300	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	3,5	mois
Description sommaire du mandat	Lors du déploiement des modules financiers, d'approvisionnement, de gestion de l'immobilisation, du suivi des patients et d'approvisionnement du progiciel SAP au Centre hospitalier du Châteauguay, CGI a confié à son partenaire de formation, le Groupe Mentor, le mandat de développer et réaliser le programme de formation pour quelques 70 employés devant s'approprier les nouvelles façons de faire découlant de la mise en œuvre de la solution SAP et de les soutenir dans le processus de transfert à la tâche lors du démarrage.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas était responsable de l'équipe de pédagogues du groupe MENTOR qui devait élaborer un programme de formation dont les principales composantes étaient les suivantes : - coordonner la réalisation du manuel d'organisation de projet; - planifier, organiser et contrôler l'ensemble des activités (revues de progrès, échéancier, contrôle qualité des biens livrables, présentations, rencontres d'orientation, ateliers de travail, etc.); - assurer les communications entre tous les intervenants (client et équipe); - développer et mettre en place la stratégie de formation hybride (formation en salle et e-learning) et les plans de formation qui en découlaient; - démarrer la production du matériel de formation spécifique représentant plus de dix jours de contenu			

Contexte de l'intervention	de formation pour tous les utilisateurs des modules concernés (guides du formateur et guide du participant); coordonner la production de la documentation systémique de quelques 400 documents et sa conversion en ligne (ceci comprenait les concepts, les processus et les procédures de travail détaillées pour l'ensemble des utilisateurs); élaborer et présenter certains livrables à la haute direction; accompagner la chargée de projet qui prendra sa relève. Enfin, mentionnons que monsieur Borduas contribuait activement au sein du comité directeur aux activités de gestion du changement et de communications reliées au projet. MS Project			
Référence	Monsieur Sylvain Simard, VP CGI Mtl	Téléphone	514 415-3000	
Client	Centres hospitaliers de Verdun et de LaSalle			34
Mandat	Gestion du volet formation utilisateurs pour l'implantation du progiciel SAP R/3			
Période	De juillet 2002 à février 2003	Envergure globale	3 000	jours-personnes
		Envergure CGI	500	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	7	mois
Description sommaire du mandat	Lors de la mise en oeuvre des modules financiers, d'approvisionnement, de gestion de l'immobilisation, du suivi des patients et d'approvisionnement du progiciel SAP au Centres hospitaliers de Verdun et de Ville LaSalle, CGI a confié à son partenaire de formation, le Groupe Mentor, le mandat de développer et réaliser le programme de formation pour quelques 250 employés devant s'approprier les nouvelles façons de faire découlant de la mise en œuvre de la solution SAP et de les soutenir dans le processus de transfert à la tâche lors du démarrage.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas était responsable de l'équipe de pédagogues du groupe MENTOR qui devait élaborer un programme de formation dont les principales composantes étaient les suivantes : coordonner la réalisation du manuel d'organisation de projet; planifier, organiser et contrôler l'ensemble des activités (revues de progrès, échéancier, contrôle qualité des biens livrables, présentations, rencontres d'orientation, ateliers de travail, etc.); assurer les communications entre tous les intervenants (client et équipe); développer et mettre en place la stratégie de formation hybride (en salle et en e learning) et les plans de formation qui en découlaient; préparer les formateurs internes à la diffusion de la formation et les soutenir en cours de diffusion; coordonner la production d'un cours d'introduction à SAP 4.6 en ligne spécifique à la solution dans le secteur de la santé; coordonner la production de tout le matériel de formation spécifique équivalent à 12 jours de contenu pédagogique pour tous les utilisateurs des modules concernés (guides du formateur et guide			

Contexte de l'intervention	du participant); coordonner la production de la documentation systématique (plus de 400 documents) et sa conversion en ligne (ceci comprenait des processus et des procédures de travail détaillées pour l'ensemble des utilisateurs de même qu'un glossaire explicatif et des simulations en contexte de travail); coordonner la mise en place d'un environnement de formation avec des données d'exercices significatives; préparer et présenter certains livrables à la haute direction; assumer la logistique de formation et le suivi des apprentissages et contribuer aux activités de gestion du changement en découlant. Enfin, mentionnons que monsieur Borduas contribuait aussi activement au sein du comité directeur aux activités de gestion du changement et de communications reliées au projet.		
	MS Project		
Référence	Monsieur Sylvain Simard, VP CGI Mtl	Téléphone	514 415-3000
Client	Centre hospitalier du Sacré-Coeur de Montréal		33
Mandat	Gestion du volet formation des utilisateurs lors de l'implantation du progiciel de type SAP R/3		
Période	De février 2002 à juillet 2002	Envergure globale	5 000 jours-personnes
		Envergure CGI	600 jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	5 mois
Description sommaire du mandat	Lors du déploiement des modules financiers, d'approvisionnement, de gestion de l'immobilisation, du suivi des patients et d'approvisionnement du progiciel SAP au Centre hospitalier du Sacré Cœur de Montréal, CGI a confié à son partenaire de formation, le Groupe Mentor, le mandat de développer et réaliser le programme de formation pour quelques 300 employés devant s'approprier les nouvelles façons de faire découlant de la mise en œuvre de la solution SAP et de les soutenir dans le processus de transfert à la tâche lors du démarrage.		
Description de l'intervention	Monsieur Borduas était responsable de l'équipe de pédagogues du groupe MENTOR qui devait élaborer un programme de formation dont les principales composantes étaient les suivantes : réalisation du manuel d'organisation de projet; planifier, organiser et contrôler l'ensemble des activités (revues de progrès, échéancier, contrôle qualité des biens livrables, présentations, rencontres d'orientation, ateliers de travail, etc.); assurer les communications entre tous les intervenants (client et équipe); développer et mettre en place la stratégie de formation hybride c. à d. formation en salle et e learning et les plans de formation qui en découlaient; préparer les formateurs internes à la diffusion de la formation et les soutenir en cours de diffusion; coordonner la production d'un cours d'introduction à SAP 4.6 en ligne spécifique à la solution dans le secteur de la santé;		

Contexte de l'intervention	coordonner la production de tout le matériel de formation spécifique pour tous les utilisateurs des modules concernés (guides du formateur et guide du participant) et fournir, au besoin, un avis conseil; coordonner la production de la documentation systémique de plus de 400 documents et sa conversion en ligne (ceci comprenait des processus et des procédures de travail détaillées pour l'ensemble des utilisateurs de même qu'un glossaire explicatif et des capsules de démonstration); coordonner la mise en place d'un environnement de formation et faire préparer des données d'exercices dans cet environnement de formation; assumer la logistique de formation et le suivi des apprentissages et coordonner les activités de gestion du changement en découlant; élaborer et présenter certains livrables à la haute direction; effectuer un audit annuel permettant d'optimiser la productivité des utilisateurs. En plus de ses tâches de chargé de projet, monsieur Borduas a également assumé les volets logistiques de formation et suivi des apprentissages. Enfin, mentionnons que monsieur Borduas contribuait, tout au long du projet, aux activités de gestion du changement et de communications reliées au projet.
Référence	Monsieur Sylvain Simard, VP CGI Mtl Téléphone 514 415-3000
Client	Port de Montréal
Mandat	Implantation du progiciel SAP
Période	De janvier 2001 à février 2001 Envergure globale 30 jours-personnes Envergure CGI 30 jours-personnes
Fonction	Concepteur pédagogique Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	À la suite d'une augmentation progressive de son volume d'affaires, le Port de Montréal a décidé d'implanter le progiciel SAP pour gérer l'entretien de ses équipements. Le découpage des travaux de l'implantation a compris onze phases touchant des petits groupes d'utilisateurs à chaque livraison. Ne possédant qu'un seul formateur dans son équipe interne, il a confié aux pédagogues de Mentor le soin de préparer le matériel de formation et la documentation de référence, d'accompagner son formateur lors des diffusions, de prêter main forte à la logistique de formation et, finalement, de fournir un soutien en période de rodage.
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a donc produit les biens livrables suivants : la documentation systémique relative au module concerné (concepteur); la stratégie de formation; les guides de formation.

32

Contexte de l'intervention	MS Office			
Client	WAJAX			31
Mandat	Déploiement de l'application SIEBEL			
Période	De décembre 2000 à décembre 2000	Envergure globale	30	jours-personnes
		Envergure CGI	30	jours-personnes
Fonction	Formateur	Efforts	1	mois
Description sommaire du mandat	Afin de faciliter le suivi des demandes de ses clients, la compagnie WAJAX a pris la décision de déployer l'application SIEBEL 16 / 99,5. Elle devait donc former son équipe de vente composée de quelque cent représentants répartis au Québec, en Ontario de même que dans les Maritimes. Les responsabilités ont compris les suivantes: - développer un cours d'une journée sur Windows 2000, Outlook 2000 et initiation à l'utilisation du portable; - développer un cours d'une journée sur l'application SIEBEL 3; - développer le matériel de formation en anglais et en français; - diffuser le cours à Montréal et à Toronto aux équipes de ventes.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a eu la responsabilité de former les équipes de ventes à l'utilisation de la nouvelle application.			
Contexte de l'intervention	MS Office			
Client	Santé Canada			30
Mandat	Mise à jour système de gestion intégré SAP			
Période	De octobre 2004 à octobre 2004			
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	1	mois
Description sommaire du mandat	Santé Canada a développé, à l'été 2004, une stratégie de documentation et de formation pour supporter le transfert de compétences découlant d'une mise à jour majeure de son progiciel de gestion intégré SAP. Le mandat visait à coordonner la mise en œuvre de cette stratégie et d'en exécuter tous les biens livrables. Une dizaine de concepteurs pédagogiques ont travaillé du mois d'octobre 2004 au mois de février 2005 à l'élaboration de tous les guides de formation, la construction de l'aide en ligne et à la diffusion de la formation dans 40 salles de formation pour 1200 utilisateurs de Santé Canada répartis aux quatre coins du pays.			

Description de l'intervention	Le matériel pédagogique s’adressait à de la formation en salle ainsi qu’en classe virtuelle, une nouvelle approche pour Santé Canada soutenue par les concepteurs. Si modules de e formation ont également été développés de même qu’une approche d’évaluation des apprentissages semi automatisée.			
	Monsieur Borduas est intervenu en démarrage de projet pour : adapter la stratégie de formation; organiser les travail (planification, suivi, contrôle qualité, présentations); coordonner la réalisation du manuel d'organisation du projet; assurer les communications entre les membres de l'équipe et auprès du client; animer des ateliers de travail; préparer les rapports d'avancement; définir les rôles et responsabilités des concepteurs; coordonner la cueillette et la réalisation des inventaires de tâches et de types de contenus; valider les gabarits de conception pédagogique et de documentation semi automatisée (produit InfoPack de SAP); accompagner et soutenir le chargé de projet qui a pris la suite des travail .			
Contexte de l'intervention	Méthodologie ASAP, Méthodologie Mentor			
Référence	Monsieur Larry Villeneuve		Téléphone	
Client	Métro-Richelieu			
Mandat	Optimisation du processus d'approvisionnement, du suivi financier et de la gestion des entrepôts			
Période	De novembre 1999 à novembre 2000		Envergure globale	10 000 jours-personnes
			Envergure CGI	1 200 jours-personnes
Fonction	Formateur		Efforts	6 mois
	Concepteur pédagogique			5 mois
Description sommaire du mandat	Au tournant de l'an 2000, la chaîne d'alimentation Métro, comprenant notamment les affiliés et franchisés Loeb's et SuperC, a décidé d'optimiser son processus d'approvisionnement de ses magasins, d'améliorer le suivi financier et la gestion de ses entrepôts et enfin de se doter d'outils de mise en marché performants. Le projet s'est déroulé par implantation successive et couvrait les modules financiers, d'approvisionnement, de gestion d'inventaire, de mise en marché du progiciel et gestion d'entrepôt de SAP. Les pédagogues du Groupe Mentor ont fourni des gabarits de guides de formation, formé les concepteurs à la méthodologie pédagogique Mentor et soutenu les formateurs du client durant leur formation. Ils ont également contribué au support lors des mises en production et échafaudé un			

Description de l'intervention	programme d'évaluation et de maintien des compétences découlant des différents déploiements.
	Monsieur Borduas est intervenu à la réalisation de plusieurs biens livrables (concepteur). Il a d'abord réalisé le guide du formateur et de l'apprenant du module de mise en marché. Il a créé les grilles d'exercices dans la base de données de formation. Il a formé et accompagné les formateurs pour une partie de ce module et a présenté les livrables au gestionnaire responsable.
	Par la suite, il a formé les utilisateurs finaux sur d'autres modules, fait parti des équipes de supports locaux pour ensuite se joindre au centre de support aux utilisateurs. Certains de ces livrables concernaient la haute direction qu'il a eu à former et accompagner. En parallèle à ces activités, il devait soutenir les formateurs internes dans la préparation de leur formation.
Contexte de l'intervention	Il contribuait également au comité utilisateurs responsable du suivi de la formation et de la gestion du changement.
	MS Office

Client	Bombardier aéronautique	28		
Mandat	Déploiement du progiciel SAP			
Période	De janvier 1999 à juillet 1999	Envergure globale	40 000	jours-personnes
		Envergure CGI	2 000	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	7	mois
Description sommaire du mandat	Afin d'améliorer sa performance d'affaires tant du côté livraison d'appareils, de pièces et de services, Bombardier Aéronautique prend la décision de déployer un progiciel de gestion intégré SAP. Ses divisions du Canada, des États-Unis et d'Irlande sont impliquées. Bombardier confie au Groupe Mentor la tâche de préparer la documentation systémique, le matériel de formation, la création et le chargement de données dans les environnements de formation, la diffusion des cours et la coordination de l'ensemble des activités incluant la logistique de formation. Le Groupe Mentor devait coordonner ses activités avec l'équipe d'intégrateurs et travailler en étroite collaboration avec les experts de contenus.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a planifié, coordonné et contrôlé les activités de l'équipe de support à la tâche qui sont les suivantes: - la stratégie de formation / support à la tâche; - la rédaction du manuel d'organisation de projet; - la cueillette des besoins; - le design de gabarits propres à la documentation électronique; - la production d'un prototype d'aide en ligne; - la coordination de la rédaction de la documentation; - la conversion automatisée de la documentation produite par les rédacteurs vers le site d'aide en ligne; - la construction de tables de correspondance dans le progiciel; - l'inventaire des tâches et des types de contenus;			

Contexte de l'intervention	- le contrôle qualité pédagogique des biens livrables. De plus, il a: - assuré les liens entre le client et l'équipe de projet; - rédigé les rapports d'étape; - préparé et animé plusieurs ateliers de travail et rencontres de projet. MS Office, SAP

Client	Hydro-Québec	27		
Mandat	Déploiement du progiciel SAP			
Période	De septembre 1998 à décembre 1998	Envergure globale	120 000	jours-personnes
		Envergure CGI	250	jours-personnes
Fonction	Formateur	Efforts	3	mois
	Concepteur pédagogique		1	mois
Description sommaire du mandat	Afin d'accroître sa performance d'affaires, Hydro-Québec a mis en production le progiciel de gestion SAP. Ce dernier touchait l'ensemble des fonctions d'arrière-boutique de l'entreprise, soit celles des finances, de l'immobilisation, des ressources humaines et de la gestion d'entrepôt. Ce déploiement a donc nécessité la mise à niveau imposante des connaissances et des habiletés de 11 000 éventuels utilisateurs répartis dans plusieurs unités d'affaires sur l'ensemble du territoire québécois. Vu l'ampleur que présentait le volet de la formation, Hydro-Québec a fait appel à plusieurs firmes pour qu'elles prennent en charge des portions de ces biens livrables. Le Groupe Mentor a fourni 3 concepteurs/diffuseurs.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas s'est joint à l'équipe de formateurs assignés à la diffusion du module d'approvisionnement qui incluait la gestion des achats, les mouvements d'inventaires et l'analyse informatisée des offres de service. Il s'est donc approprié le matériel pédagogique incluant la personnalisation des exercices. Cette formation se donnait en tandem avec un spécialiste de contenu d'Hydro-Québec.			
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Word, SAP			

Client	Énergie Mines et Ressources naturelles du Canada	26		
Mandat	Formation			
Période	De août 1998 à août 1998	Envergure globale	20	jours-personnes
		Envergure CGI	20	jours-personnes
Fonction	Formateur	Efforts	0,25	mois
	Concepteur pédagogique		0,75	mois

Description sommaire du mandat	Énergie Mines et Ressources naturelles du Canada ont émis un projet de formation pour leur personnel.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a donc été mandaté pour adapter le matériel pédagogique aux besoins du client puis diffuser les formations pour l'appropriation des gabarits de documentation SGML.			
Contexte de l'intervention	Adobe FrameMaker, MS Word, Unix			

Client	Marine canadienne			25
Mandat	Formation			
Période	De juillet 1998 à juillet 1998	Envergure globale	20	jours-personnes
		Envergure CGI	20	jours-personnes
Fonction	Formateur	Efforts	1	mois
Description sommaire du mandat	La Marine canadienne a mis en place un projet visant la formation de son personnel pour plusieurs technologies.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a diffusé une formation de structure documentaire conforme aux normes militaires.			
Contexte de l'intervention	Adobe FrameMaker, MS Word, Unix			

Client	Banque Nationale			24
Mandat	Développement de documentation			
Période	De janvier 1998 à juin 1998	Envergure globale	120	jours-personnes
		Envergure CGI	120	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	6	mois
Description sommaire du mandat	La Banque Nationale, désirant optimiser le support à la tâche des employés de ses succursales, a mandaté la firme pour développer un système automatisé de documentation électronique pour ses procédures opérationnelles de transactions bancaires en support à des tâches systémiques.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a joué le rôle de chargé de projet afin de : - définir l'architecture documentaire; - effectuer le design des gabarits de documentation;			

Contexte de l'intervention	coacher les rédacteurs et coordonner les travaux ; gérer le changement des utilisateurs passant d'un mode papier à un mode numérique; coordonner la diffusion du matériel. Adobe Acrobat Writer, MS Word			
Client	Bell Sygma			23
Mandat	Formation			
Période	De janvier 1997 à décembre 1998	Envergure globale	100	jours-personnes
		Envergure CGI	100	jours-personnes
Fonction	Formateur	Efforts	6	mois
	Concepteur pédagogique		6	mois
Description sommaire du mandat	Bell Sygma a mis en place un processus de gestion documentaire normé SGML pour son personnel. Elle a donc mandaté la firme pour qu'elle mette en place un programme de formation à cet effet.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a donc adapté le matériel pédagogique pour qu'il corresponde aux besoins des tâches des apprenants et formé l'ensemble des apprenants à la gestion documentaire normée.			
Contexte de l'intervention	Adobe FrameMaker, MS Word, Unix			
Client	Canadair			22
Mandat	Formation			
Période	De février 1996 à décembre 1996	Envergure globale	140	jours-personnes
		Envergure CGI	140	jours-personnes
Fonction	Formateur	Efforts	5	mois
	Concepteur pédagogique		6	mois
Description sommaire du mandat	Canadair(Bombardier aéronautique)a mis en place un processus de gestion documentaire devant correspondre aux normes aéronautique. Elle a donc mandaté la firme de mettre en place un programme de formation à cet effet pour ses ingénieurs.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est intervenu dans ce projet comme spécialiste en formation et concepteur pédagogique. Il a donc conçu le matériel de formation, diffusé le contenu à pas moins d'une centaine d'ingénieurs en aéronautique et supporté ces derniers dans l'exécution de leurs tâches.			

Contexte de l'intervention	MS Word			
Client	Aviation civile internationale			21
Mandat	Catalogue automatisé de normes aéroportuaires			
Période	De décembre 1995 à janvier 1996	Envergure globale	40	jours-personnes
		Envergure CGI	40	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2	mois
Description sommaire du mandat	L'aviation civile internationale (IATA) désirait optimiser la documentation de ses normes aéroportuaires, ce qui représentait des milliers de pages.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a été mandaté pour concevoir la structure du catalogue automatisé de normes aéroportuaires. Il a présenté ses biens livrables au client.			
Contexte de l'intervention	MS Word			
Client	Sureté du Québec			20
Mandat	Formation et support technique			
Période	De octobre 1995 à octobre 1995	Envergure globale	20	jours-personnes
		Envergure CGI	20	jours-personnes
Fonction	Formateur	Efforts	0,5	mois
	Concepteur pédagogique		0,5	mois
Description sommaire du mandat	La sureté du Québec a mandaté la firme pour mettre en place un programme de formation sur la numérisation de documents d'enquête.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a été mandaté pour préparer le matériel de formation, diffuser la formation, structurer les gabarits électroniques sous format PDF et soutenir les enquêteurs à l'utilisation de la solution.			
Contexte de l'intervention	Adobe Acrobat Distiller, MS Word			

Client	Douanes Canada				19
Mandat	Catalogue automatisé de taxes d'assise				
Période	De août 1995 à septembre 1995	Envergure globale	40	jours personnes	
		Envergure CGI	40	jours personnes	
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2	mois	
Description sommaire du mandat	Douanes Canada a mis en place un catalogue automatisé de taxes d'assise.				
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a assumé la charge de projet pour le catalogue automatisée de taxes d'assise.				
Contexte de l'intervention	Adobe FrameMaker				
Client	Hydro-Québec international				18
Mandat	Développement de documentation informatisée et filtration vers FrameMaker				
Période	De avril 1995 à juillet 1995	Envergure globale	80	jours-personnes	
		Envergure CGI	80	jours-personnes	
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	4	mois	
Description sommaire du mandat	Hydro-Québec a mis en place un mandat visant le développement de documentation informatisée et de filtration vers FrameMaker.				
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est intervenu comme chargé de projet pour ce mandat et a notamment présenté les biens livrables au client.				
Contexte de l'intervention	Adobe FrameMaker				
Client	Hydro-Québec				17
Mandat	Formation FrameMaker sur plateforme Unix				
Période	De septembre 1994 à mars 1995	Envergure globale	140	jours-personnes	
		Envergure CGI	140	jours-personnes	

Détail des réalisations

Jean-Marc Borduas

Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2 mois
	Formateur		1 mois
	Documentaliste		1 mois
	Concepteur pédagogique		3 mois
Description sommaire du mandat	Hydro-Québec a mis sur place un projet de documentation normalisée pour la description de ses produits d'exportation. Il a mandaté la firme pour développer et mettre en oeuvre ce projet.		
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a été mandaté pour concevoir le matériel pédagogique en lien avec ce projet, former les documentalistes et les soutenir dans leurs tâches.		
Contexte de l'intervention	Adobe FrameMaker, Unix		

Client	Statistique Canada			16
Mandat	Formation FrameMaker sur plateforme Unix			
Période	De avril 1994 à avril 1994	Envergure globale	20 jours-personnes	
		Envergure CGI	20 jours-personnes	
Fonction	Formateur	Efforts	1 mois	
Description sommaire du mandat	Statistiques Canada a mis en place une formation FrameMaker sur la plateforme Uni .			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est intervenu dans ce projet comme formateur.			
Contexte de l'intervention	Adobe FrameMaker			

Client	BioResearch			15
Mandat	Documentation automatisée			
Période	De janvier 1994 à mars 1994	Envergure globale	60 jours-personnes	
		Envergure CGI	60 jours-personnes	
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	3 mois	
Description sommaire du mandat	BioResearch a voulu développer de la documentation automatisée pour leur processus de contrôle de qualité.			

Description de l'intervention	Monsieur Borduas est intervenu comme chargé de projet pour la documentation où il a notamment présenté quelques biens livrables au client.			
Contexte de l'intervention	Adobe FrameMaker, MS Word			
Client	Bell Teleforce et Téléglobe Canada			14
Mandat	Développement de matériel de développement d'affaires			
Période	De septembre 1991 à décembre 1993	Envergure globale	360	jours-personnes
		Envergure CGI	360	jours-personnes
Fonction	Analyste en processus	Efforts	28	mois
Description sommaire du mandat	Ce projet a consisté à développer du matériel de développement d'affaires pour ces deu (2) organisations.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est intervenu comme spécialiste en développement organisationnel dans un contexte de processus d'affaires.			
Contexte de l'intervention	MS Word			
Client	France Télécom, Bristish Telecom, Deutsh Bundespost, PTT Holland, PTT Japan, PTT Chili, PTT Hong Kong			13
Mandat	Développement d'ententes de communications d'affaires à guichet unique			
Période	De janvier 1989 à décembre 1990	Envergure globale	480	jours-personnes
		Envergure CGI	480	jours-personnes
Fonction	Analyste en processus	Efforts	24	mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat consistait à développer des ententes de communication d'affaires à guichet unique impliquant plusieurs systèmes.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est intervenu comme spécialiste en développement organisationnel pour les processus d'affaires.			
	Il devait élaborer des propositions et les présenter aux décideurs de haut niveau des partenaires internationaux.			
Contexte de l'intervention	MS Word			

Client	Ministère des Communications du Canada	12
Mandat	Assurance qualité	
Période	De mai 1987 à décembre 1988	Envergure globale 400 jours personnes Envergure CGI 400 jours personnes
Fonction	Analyste en processus	Efforts 20 mois
Description sommaire du mandat	Le Ministère a demandé un suivi sur l'atteinte des objectifs qui avaient été cités dans un mémoire fédéral de 80 millions de dollars signé avec SPAR Aerospace.	
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est intervenu comme spécialiste en développement organisationnel afin d'assurer un contrôle de qualité d'une composante clé du programme spatial Canadien. Ses recommandations devaient être présentées à divers comités exécutifs.	

Client	Direction générale des télécommunications, ministère des Communications du Québec (DGT-MCQ)	11
Mandat	Avis et analyse d'opportunités	
Période	De janvier 1982 à avril 1987	Envergure globale 480 jours-personnes Envergure CGI 480 jours-personnes
Fonction	Analyste en processus	Efforts 24 mois
Description sommaire du mandat	Les projets ont consisté à représenter les intérêts du Québec au cours de multiples audiences du Conseil de la Radio et des télécommunications du Canada. Les biens livrables alimentaient la politique québécoise de télécommunications.	
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est intervenu comme analyste fonctionnel dans les processus d'affaires.	

Client	Ministère des Communications du Canada	10
Mandat	Interventions au programme spatial canadien	
Période	De janvier 1982 à avril 1987	Envergure globale 400 jours-personnes Envergure CGI 400 jours-personnes
Fonction	Analyste d'affaires	Efforts 20 mois
Description sommaire du mandat	Le Ministère désirait un spécialiste du domaine au sein de son programme spatial canadien qui aurait comme mandat d'élaborer une étude d'opportunités d'affaires pour le Québec.	

Description de l'intervention	Monsieur Borduas a été mandaté pour être l'analyste d'affaires participant à l'élaboration de diverses études d'opportunités. Ses recommandations devaient être présentées à un comité exécutif.		
Client	Direction générale des télécommunications, ministère des Communications du Québec		
Mandat	Étude d'opportunités		
Période	De janvier 1982 à avril 1987	Envergure globale	400 jours-personnes
		Envergure CGI	400 jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	3 mois
	Analyste d'affaires		17 mois
Description sommaire du mandat	La Direction a mandaté monsieur Borduas pour l'identification et la mise en oeuvre de partenariats d'affaires Québec - Union Européenne dans le domaine spatial avec divers partenaires européens.		
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est intervenu comme analyste et chargé de projet dans le domaine spatial notamment au niveau de la radiodiffusion par satellite. Il devait préparer différents livrables et les présenter aux partenaires canadiens de haut niveau tel le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications de même qu'à l'international.		

9

8

Détail des réalisations

Jean-Marc Borduas

Client	Ministère des Loisirs, de la Chasse et de la Pêche	7		
Mandat	Entretien de réseau			
Période	De janvier 1980 à décembre 1981	Envergure globale	240	jours personnes
		Envergure CGI	240	jours personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	12	mois
Description sommaire du mandat	Le mandat consistait à optimiser le réseau de télécommunications mobiles.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est intervenu dans l'entretien du réseau.			
Client	Ministère de l'Éducation	6		
Mandat	Étude des effets Doppler			
Période	De janvier 1978 à décembre 1979	Envergure globale	40	jours-personnes
		Envergure CGI	40	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2	mois
Description sommaire du mandat	Le Ministère a voulu mener une étude sur les effets Doppler.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas y est intervenu comme chargé de projet pour la recherche.			
Client	Conseil national de Recherche du Canada	5		
Mandat	Recherches			
Période	De janvier 1978 à décembre 1979	Envergure globale	40	jours-personnes
		Envergure CGI	40	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2	mois
Description sommaire du mandat	Le Conseil a voulu faire des recherches portant sur la mesure des effets de réflexions sur la température de bruit d'un plasma.			
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a été chargé de projet pour la recherche et a présenté les résultats.			

Détail des réalisations

Jean-Marc Borduas

Client	Université Laval					4
Mandat	Élaboration de cours magistraux					
Période	De janvier 1978 à décembre 1979	Envergure globale	40	jours personnes		
		Envergure CGI	40	jours personnes		
Fonction	Concepteur pédagogique	Efforts	2	mois		
Description sommaire du mandat	L'Université Laval a mandaté monsieur Borduas pour qu'il prenne en charge un cours pour le groupe de télécommunication dans le département de Génie électrique.					
Description de l'intervention	Monsieur Borduas a conçu le cours de laboratoire de télécommunications.					
Client	Conseil national de recherche du Canada					3
Mandat	Recherche					
Période	De janvier 1978 à décembre 1979	Envergure globale	40	jours-personnes		
		Envergure CGI	40	jours-personnes		
Fonction	Chargé de recherche	Efforts	2	mois		
Description sommaire du mandat	Le Conseil national a mandaté monsieur Borduas pour participer à ses projets de recherche.					
Description de l'intervention	Sommairement, monsieur Borduas a participé à la mesure des effets de décharges dans un plasma.					
Client	Centre de Recherche pour la Défense nationale					2
Mandat	Recherche					
Période	De janvier 1978 à décembre 1978	Envergure globale	200	jours-personnes		
		Envergure CGI	200	jours-personnes		
Fonction	Chargé de recherche	Efforts	10	mois		
Description sommaire du mandat	Le Centre de Recherche pour la Défense nationale a eu recours à monsieur Borduas pour faire plusieurs travaux de recherches.					
Description de l'intervention	Monsieur Borduas est donc intervenu dans quatre (4) mandats:					

	séparation du spectre Doppler en fonction du sens de propagation à 35 GHz; étude du niveau d'isolation entre les antennes d'un système rada bistatique à 35 GHz; évaluation de la température de bruit de sources à l'état solide opérant à 35 GHz; reconstitution par ordinateur d'images brouillées.		
Client	Université Laval	1	
Mandat	Cours magistraux		
Période	De janvier 1976 à décembre 1977	Envergure globale	130 jours personnes
		Envergure CGI	130 jours personnes
Fonction	Enseignant	Efforts	3 mois
	Concepteur pédagogique		3 mois
Description sommaire du mandat	Le Département de génie électrique de l'Université Laval a embauché monsieur Borduas pour donner des cours dans ce domaine d'études.		
Description de l'intervention	Les cours élaborés et diffusés par monsieur Borduas étaient les suivants : - cours de circuits actifs; - cours laboratoire d'électrotechnique; - cours laboratoire de transmission électromagnétique; - cours laboratoire de composantes passives.		

David Moisan

Conseiller

15 ans d'expérience

Diplôme(s)	Maîtrise en éducation	Université de Montréal	2009
	Maîtrise en sciences de l'éducation	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Université Lyon 2	2009
	Baccalauréat en psychosociologie de la communication	Université du Québec à Montréal (UQAM)	2002
Profil professionnel	Monsieur Moisan compte une grande expérience dans le domaine de la gestion du changement et, de façon plus particulière, dans le domaine de la formation. Il possède également un solide parcours universitaire, comme en témoignent son baccalauréat en psychosociologie de la communication de l'Université du Québec à Montréal, sa maîtrise en science de l'éducation obtenue de l'Université Lyon 2 en France (reconnue par le MICC à la suite de l'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec), sa maîtrise en éducation obtenue de l'Université de Montréal ainsi que sa scolarité de doctorat en technologie éducative effectuée à l'Université Laval. Au fil des ans, monsieur Moisan a développé son expertise dans l'ensemble des aspects liés au transfert et à l'acquisition des connaissances et des compétences. En effet, ses mandats l'ont souvent amené à effectuer l'analyse des besoins organisationnels, la rédaction de profils de compétences ainsi que la conception, le développement, la diffusion, la gestion et l'évaluation de la formation. Les habiletés de communication de monsieur Moisan (tant à l'oral qu'à l'écrit, et ce, en français, en anglais et en espagnol) font de lui un acteur clé dans une organisation. Sa capacité à entrer en contact avec l'ensemble des intervenants d'une organisation l'a souvent amené à jouer un rôle stratégique au sein d'équipes multidisciplinaires ainsi qu'auprès des hauts gestionnaires pour la planification et la mise en place de projets d'envergure. Monsieur Moisan connaît bien les milieux gouvernementaux, manufacturiers, associatifs et communautaires grâce à son vaste éventail d'expériences acquises dans des organisations tant locales qu'internationales. C'est d'ailleurs ce qui lui permet d'aborder ses contextes d'intervention avec un esprit d'analyse pointu afin de proposer et de mettre en œuvre des solutions d'apprentissage efficaces et adaptées aux besoins du client. Monsieur Moisan maîtrise les principaux outils et logiciels utiles pour la conception, la réalisation et la gestion de formations de qualité en classe ou en ligne. Il voit d'ailleurs à continuellement mettre à jour ses connaissances en technologie éducative ainsi qu'en gestion de la formation, des compétences et de la performance. Son excellente capacité d'analyse et de synthèse, sa grande polyvalence et son grand sens des responsabilités font de monsieur Moisan un professionnel autonome et rapidement opérationnel		
www.cgi.com		Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires	

David Moisan

**Conseiller
15 ans d'expérience**

	en situation de mandat chez un nouveau client.			
Fonction(s)	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		Conseiller en formation	
	Formateur		Concepteur pédagogique	
Perfectionnement(s)	Groupe d'étude en analyse d'affaires (Babok - International Institute of Business Analysis)	2015	Gestion de projet Agile avec la méthode Scrum	2015
	Programme Leader Leclerc - Niveau 1	2012	Influence a Culture of Learning	2012
	Cartographie de la chaîne de valeur (Mouvement québécois de la qualité)	2012	Amélioration des pratiques de formation en sécurité alimentaire (congrès annuel - Alchemy)	2012
	Measuring Strategic Learning Programs	2011	Gestion des savoirs	2011
	Six Sigma - White Belt	2011	High-Impact Performance Management	2011
	Scolarité de doctorat en Technologie éducative (Université Laval)	2010		
Association(s) professionnelle(s) et autres	Réseau des professionnels de la formation du Québec	2012	Institut de coopération pour l'éducation des adultes	2011
	Société québécoise de psychologie du travail et des organisations	2011	Réseau canadien pour l'innovation en éducation	2011

Sommaire des réalisations

David Moisan

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Revenu Québec (RQ) Depuis février 2015	Développement des compétences des formateurs 150 j-p	Formateur Concepteur pédagogique	2 mois 5 mois	18
Revenu Québec (RQ) Depuis novembre 2014	Conception et production de produits d'apprentissage en ligne 5 000 j-p	Conseiller en formation Chargé de projet (devp, techno, conseil)	3,25 mois 2,5 mois	17
Revenu Québec (RQ) janvier 2014 à mai 2014	Acquisition et intégration d'un progiciel de gestion intégrée des ressources humaines et de traitement de la paie (SGIRH-Paie) 23 000 j-p	Concepteur pédagogique	3 mois	16
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) avril 2013 à janvier 2015	Expresso 3 - Réalisation, volets opérationnels OT et formation 18 000 j-p	Conseiller en formation Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur Concepteur pédagogique	3,75 mois 1,5 mois 3,75 mois 9 mois	15
Biscuits Leclerc septembre 2012 à avril 2013	Développement des compétences des employés de production 1 250 j-p	Conseiller en formation Chargé de projet (devp, techno, conseil)	2 mois 4,25 mois	14
Biscuits Leclerc mars 2011 à septembre 2012	Développement de l'offre de formation interne (opérations et gestion) 1 000 j-p	Conseiller en formation Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur Concepteur pédagogique	6 mois 3 mois 1 mois 3 mois	13
Biscuits Leclerc mars 2011 à août 2011	Amélioration des pratiques corporatives de formation 200 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	5,5 mois	12
Télé-Université (TÉLUQ) janvier 2010 à mars 2011	Conception de capsules de formation multimédias 1 180 j-p	Conseiller en formation Chargé de projet (devp, techno, conseil) Concepteur pédagogique	3 mois 2 mois 9,25 mois	11
Association patronale des entreprises en construction du Québec (APECCQ) septembre 2008 à décembre 2009	Mise à jour et développement de l'offre de formation 1 250 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur Concepteur pédagogique	9 mois 0,5 mois 6 mois	10
Adecco Médical février 2008 à juin 2008	Amélioration globale des pratiques de formation 75 j-p	Conseiller en formation	3,5 mois	9
Adecco Médical janvier 2008 à mars 2008	Conception d'outils d'évaluation de la formation 50 j-p	Conseiller en formation	2,25 mois	8

Sommaire des réalisations

David Moisan

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Programme de coopération Québec Pérou juin 2005 à septembre 2007	Coordination de la formation préparatoire 530 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur Concepteur pédagogique	9,5 mois 2 mois 15 mois	7
Programme de coopération Québec Pérou mai 2003 à juin 2005	Formation et encadrement des volontaires 585 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur Concepteur pédagogique	12 mois 5,5 mois 0,5 mois	6
Penal Anexo INPE mai 2003 à juin 2005	Programme de gestion d'une entreprise coopérative 500 j-p	Conseiller en formation Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur Concepteur pédagogique	1,25 mois 3 mois 1 mois 2 mois	5
Programme de coopération Québec Pérou janvier 2002 à mai 2003	Formation préparatoire au volontariat en Amérique latine 750 j-p	Conseiller en formation Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur Concepteur pédagogique	1,25 mois 3 mois 5 mois 6,75 mois	4
Direction de la santé publique janvier 2001 à janvier 2002	Priorité Jeunesse 550 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur	7 mois 5,25 mois	3
Université du Québec à Montréal (UQAM) juin 2000 à décembre 2001	Service de mentorat CRH 500 j-p	Conseiller en formation	7 mois	2
Université du Québec à Montréal (UQAM) janvier 2000 à décembre 2001	Auxiliaire d'enseignement universitaire 150 j-p	Formateur Concepteur pédagogique	3,25 mois 1,75 mois	1

Client	Revenu Québec (RQ)				18
Mandat	Développement des compétences des formateurs				
Période	Depuis février 2015	Envergure globale	150	jours personnes	
		Envergure CGI	150	jours personnes	
Fonction	Formateur	Efforts	2	mois	
	Concepteur pédagogique		5	mois	
Description sommaire du mandat	Revenu Québec mise sur les compétences de son personnel pour la réalisation de sa mission et l'atteinte de ses objectifs. Ainsi, il s'est donné comme objectif de soutenir et d'assurer la formation des personnes-ressources affectées au développement des compétences des employés dans chacune de ses directions générales. Un des moyens significatifs utilisés par Revenu Québec pour outiller les personnes-ressources appelées à concevoir, donner et intervenir durant des formations ou à accompagner un employé lors de l'exécution d'une tâche spécifique, est de donner des formations afin de développer leurs compétences pédagogiques. Dans ce contexte, Revenu Québec a confié à CGI un mandat de trois (3) ans (2015-2018) visant à offrir des formations aux personnes-ressources qui ont à intervenir dans un contexte pédagogique selon les thèmes suivants : - conception et diffusion d'une formation; - accompagnement d'un employé à la tâche; - gestion de situations problématiques en formation. Ces formations visaient à assurer la qualité des formations conçues et données par les personnes-ressources internes de Revenu Québec.				
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, monsieur Moisan avait comme mission de diffuser la formation de deux jours « Concevoir et diffuser une formation » à environ 300 employés de Revenu Québec. Cette formation devait permettre aux participants de développer leurs compétences à concevoir des interventions pédagogiques structurées ainsi qu'à donner des formations structurées et adaptées aux besoins des apprenants. Pour y parvenir, les participants devaient s'approprier les concepts relatifs à l'approche par compétences, à la planification pédagogique ainsi qu'aux principes associés à l'animation. Monsieur Moisan devait également assurer la conception pédagogique et la diffusion de la formation « Accompagner un employé à la tâche », laquelle devait permettre aux participants (dont le nombre était estimé à 325) de comprendre et d'expérimenter la structure des activités réalisées lors de l'accompagnement d'un employé dans une tâche précise. Enfin, monsieur Moisan avait comme mandat de concevoir et de diffuser la formation « Gérer les situations problématiques en formation » qui devait permettre aux 250 participants de prévenir, reconnaître et gérer des situations problématiques en formation ainsi que de mettre en pratique les interventions appropriées.				

Contexte de l'intervention	MS Office			
Référence	Madame Michèle Poitras	Téléphone	418 652-5658	Poste 6527862
Client	Revenu Québec (RQ)			17
Mandat	Conception et production de produits d'apprentissage en ligne			
Période	Depuis novembre 2014	Envergure globale	5 000	jours-personnes
		Envergure CGI	500	jours-personnes
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	3,25	mois
	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		2,5	mois
Description sommaire du mandat	Afin de relever l'un des défis du plan stratégique 2012-2016, le Service de l'optimisation du développement de compétences (SODC) de Revenu Québec s'est adjoint les services de ressources spécialisées de CGI afin de le soutenir dans la conception de matériel de formation en ligne spécifique à certaines directions générales et durant les périodes de débordement. Ainsi, sur une période de trois (3) ans, les ressources de CGI travaillent en étroite collaboration avec l'équipe d'apprentissage en ligne du SODC et avec les experts de contenu afin de leur permettre de répondre aux demandes de plus en plus fréquentes des directions générales de Revenu Québec et de respecter les échéanciers fixés, notamment en lien avec la formation requise associée à la livraison de systèmes informatiques. L'équipe multidisciplinaire de CGI, composée d'un chargé de projet, de technopédagogues, d'un infographiste et d'un intégrateur multimédia, a donc comme mandat de concevoir des produits d'apprentissage en ligne simples ou complexes répondant aux besoins de développement opérationnels du personnel et de médiatiser des contenus de formation.			
Description de l'intervention	À titre de chargé de projet et de conseiller en formation, monsieur Moisan était responsable des tâches suivantes : - produire les documents de planification du projet, tels que le plan de gestion de projet, en collaboration avec le coordonnateur de l'apprentissage en ligne de Revenu Québec; - identifier des ressources et s'assurer de leur disponibilité afin de mener à bien, dans les délais fixés, les projets à réaliser; - planifier l'ensemble des activités de conception et de production; - planifier et établir l'horaire de travail en fonction des échéanciers et des objectifs visés par les projets; - s'assurer de l'uniformisation et de la qualité des contenus développés; - coordonner et participer aux activités de préproduction; - assurer les liens entre les membres de l'équipe de projet pendant la réalisation du projet; - assurer les relations avec les clients des différentes directions générales de Revenu Québec;			

	préparer les rapports d'étape et les approbations pour le Service de l'optimisation du développement de compétences; maintenir une communication entre les différents membres de l'équipe; mettre en place les procédures d'assurance qualité nécessaires à la réalisation du projet; attester la qualité de tous les biens livrables du projet avant leur livraison au SODC; analyser périodiquement les résultats des revues des biens livrables et des différents composants et, s' il y a lieu, apporter les corrections nécessaires ou recommander des mesures correctives.			
Contexte de l'intervention	Adobe Captivate, Adobe Creative Suite CS 5, Adobe Creative Suite CS 6, Articulate, Articulate Storyline, MS Office, Sharable Content Object Reference Model (SCORM)			
Référence	Madame Dorothée Ouellet	Téléphone	418 652-5658	Poste 6527592
Client	Revenu Québec (RQ)			
Mandat	Acquisition et intégration d'un progiciel de gestion intégrée des ressources humaines et de traitement de la paie (SGIRH-Paie)			
Période	De janvier 2014 à mai 2014	Envergure globale	23 000	jours-personnes
		Envergure CGI	6 800	jours-personnes
Fonction	Concepteur pédagogique	Efforts	3	mois
Description sommaire du mandat	À la suite d'une analyse de divers scénarios de remplacement des outils de gestion des ressources humaines et de traitement de la paie, Revenu Québec a choisi un scénario visant l'implantation d'une solution de progiciel intégré de gestion des ressources humaines et de paie, hébergée, gérée et implantée en plusieurs livraisons. La solution de gestion intégrée Oracle E [REDACTED] version 12.1.3 a été retenue. Les travaux à réaliser étaient échelonnés sur une période de cinq (5) ans et couvraient les aspects d'installation des licences, de configuration, d'adaptation du progiciel proposé, de conversions, d'interfaces, de rapports de gestion, de formation (équipe technique et équipe principale de projet), de réalisation des essais fonctionnels incluant l'assistance aux essais d'acceptation et intégrés et de services de support et d'entretien de la solution. Le calendrier des travaux de mise en place de la solution s'étalera de septembre 2013 à mars 2015 (date butoir pour Revenu Québec) en plus d'une période de support et d'entretien se terminant en septembre 2018. Les modules acquis par Revenu Québec sont les suivants : Ressources humaines (HR); Paie (Payroll); Gestion du temps (OTL); Bénéfices avancés (OAB); Libre service employés et gestionnaires; Intelligence d'affaires (HR Analytics).			
Description de l'intervention	Monsieur Moisan avait pour mandat la conception des formations dédiées à l'équipe principale de projet			

16

Contexte de l'intervention	ainsi qu'à l'équipe technique de Revenu Québec. Ces formations visaient l'acquisition des connaissances et des compétences nécessaires au paramétrage de base, à l'utilisation et au maintien des fonctionnalités principales du progiciel de gestion intégrée des ressources humaines et de traitement de la paie d'Oracle. En plus de participer à l'analyse des besoins de formation des parties prenantes (de concert avec l'équipe d'architectes de la solution), monsieur Moisan a veillé à l'agencement des contenus, à la conception du matériel de formation (devis, guides du formateur et du participant, supports visuels, cahiers d'exercices, aide mémoires, etc.), au soutien des formateurs dans leur appropriation de la démarche pédagogique et à la coordination de la diffusion des cours. Monsieur Moisan a développé du matériel de formation et de soutien dédié aux ressources internes de Revenu Québec tout en s'assurant de respecter les normes graphiques et les conventions établies par Revenu Québec. Methodologie Agile - Scrum, MS Office 2010, Oracle PGI EBS 12.x, Oracle Unified Method (OUM)			
	Référence	Monsieur Daniel Forest	Téléphone	418 652-5658
			Poste	6526447

15

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			
Mandat	Expresso 3 - Réalisation, volets opérationnels OT et formation			
Période	De avril 2013 à janvier 2015	Envergure globale	18 000	jours-personnes
		Envergure CGI	8 000	jours-personnes
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	3,75	mois
	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		1,5	mois
	Formateur		3,75	mois
	Concepteur pédagogique		9	mois
Description sommaire du mandat	Mise en œuvre du projet E presso Livraison 1 : Dossier électronique du travailleur Le projet E presso de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) s'inscrit dans une démarche de transformation des services de la Réparation. La première livraison du projet vise essentiellement à rassembler sous forme électronique, plutôt que papier, tous les documents composant le Dossier du travailleur. Le tout, dans le but de favoriser une meilleure gestion des dossiers et le partage de l'information. Après avoir participé à la phase Architecture, CGI s'est vu confier quatre mandats pour concrétiser cette livraison, soit : travail de réalisation des services d'intégration (.Net et Biztalk) et du bureau intégré Siebel; travail de réalisation de la [REDACTED] documentaire UCM; soutien et conseil en coordination de la gestion du changement;			

**Description de
l'intervention**

soutien et conseil en réalisation des travaux en organisation du travail et en formation.

Ces travaux se réaliseront sur une période de deux ans. L'échéancier prévoit d'abord une période intense de développement en prévision du déploiement de la solution en site pilote en septembre 2013, suivi d'une période de rodage jusqu'en février 2014.

Plus de 60 ressources seront affectées à la réalisation des travaux, dont 30 en gestion.

Le présent mandat comprend la réalisation opérationnelle des travaux en organisation du travail, en procédures et en formation.

Monsieur Moisan a effectué la conception pédagogique de formations adaptées à la clientèle ciblée par la CSST. Ces formations visaient à permettre aux usagers d'utiliser le nouveau système de gestion documentaire de façon efficace dans le cadre de leurs fonctions.

Après une analyse approfondie du contexte et des parties prenantes, monsieur Moisan a travaillé à l'élaboration des stratégies de formation de chacune des clientèles ciblées par la Commission: agents d'indemnisation, conseillers en réadaptation, agents de bureau, avocats et médecins de la CSST, préposés aux renseignements, agents de traitement des cas particuliers, agents du service des archives (DRM), etc. Ainsi, il a conçu ou collaboré à la conception des parcours de formation orientés vers la tâche, tenant compte des impacts du changement sur le travail des individus concernés.

Monsieur Moisan s'est assuré de respecter les normes graphiques établissant le cadre d'édition et de diffusion de la CSST lorsqu'il travaillait à la conception du matériel de formation et de soutien dédié aux intervenants de la réparation.

Il a également diffusé la formation à l'ensemble des clientèles en s'assurant d'adopter les méthodes et stratégies pédagogiques ainsi que les principes andragogiques les plus adaptés.

À la suite du déploiement d'E-presso, monsieur Moisan a assuré le soutien aux usagers, tant en ce qui concerne son utilisation technique qu'en ce qui a trait à l'établissement des bonnes pratiques d'utilisation et d'intégration de l'outil aux fonctions du personnel de la CSST. Ainsi, il a joué un rôle clé dans le processus de gestion du changement et l'appropriation de l'outil en proposant notamment des ateliers de perfectionnement au sujet d'éléments stratégiques du système et en élaborant une stratégie de communication visant la diffusion uniforme des informations importantes pour l'ensemble des acteurs concernés par le changement.

Toujours dans le cadre de ce mandat, monsieur Moisan a coordonné les travaux des formateurs et des concepteurs pédagogiques afin de s'assurer de l'adéquation constante des contenus de formation avec les besoins réels et évolutifs des divers intervenants de la Commission. Il devait donc identifier les éléments à réviser ou à diffuser, établir les échéanciers, coordonner les travaux et assurer la transmission des informations tout au long du processus. Ces travaux visaient notamment la mise à jour des guides de formation et de l'environnement de formation, le développement d'outils d'aide à la tâche et la diffusion de cours à des clientèles variées.

Monsieur Moisan a élaboré la stratégie d'intégration et de formation des formateurs (internes et externes), élaboré du matériel de formation des nouveaux formateurs et diffusé la formation au

Contexte de l'intervention	formateurs. Enfin, il a participé à la mise en place et au maintien d'une base de données commune aux équipes de formation et de soutien afin de faciliter l'accès et l'utilisation des informations à jour nécessaires à l'exécution de leurs tâches. Adobe Captivate, CRM, MS Office 2007, MS Project Server 2007, MS Visio 2007, Siebel			
	Référence	Madame Carole-Andrée Gagné	Téléphone 418 266-4646	Poste 5913
Client	Biscuits Leclerc			14
Mandat	Développement des compétences des employés de production			
Période	De septembre 2012 à avril 2013	Envergure globale	1 250	jours-personnes
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	2	mois
	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		4,25	mois
Description sommaire du mandat	Afin de se doter d'un plan de développement structuré et organisé des compétences de son personnel de production, Biscuits Leclerc souhaitait procéder à la rédaction des instructions de travail pour l'ensemble des fonctions opérationnelles de ses usines. À partir de ces documents, des profils de compétences devaient être dressés, permettant d'évaluer sur des bases objectives le rendement de ses employés et d'envisager leur développement par des plans de formation adaptés aux exigences de leurs fonctions et à leur niveau de maîtrise réel.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, monsieur Moisan a réalisé la modélisation, la coordination et la rédaction des instructions et des procédures de travail. Après avoir établi le modèle corporatif de document à utiliser pour la rédaction des instructions de travail, monsieur Moisan a veillé à coordonner le travail de rédaction et à assurer le respect des échéanciers établis initialement. Il a ensuite travaillé à l'élaboration des stratégies de déploiement et de diffusion des documents produits, incluant l'utilisation d'outils technologiques tels que iPad (et codes QR). Monsieur Moisan a également conçu les profils de compétences pour l'ensemble des postes d'opération des usines canadiennes de Biscuits Leclerc. Conjointement à ces profils, il a développé des formulaires de bilan de compétences permettant l'appréciation juste du personnel. Ces outils ont permis à l'entreprise d'obtenir un portrait global de ses acteurs clés et des potentiels à développer.			
Contexte de l'intervention	Articulate, Interface Web, MS Office, Performance monitor, SAP ERP			

Référence	Monsieur Richard Gagné	Téléphone	418 878-2601
Client	Biscuits Leclerc		
Mandat	Développement de l'offre de formation interne (opérations et gestion)		
Période	De mars 2011 à septembre 2012	Envergure globale	1 000 jours-personnes
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	6 mois
	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		3 mois
	Formateur		1 mois
	Concepteur pédagogique		3 mois
Description sommaire du mandat	Afin d'assurer la qualité de ses produits et de répondre aux plus hautes exigences du marché, Biscuits Leclerc a voulu miser sur le développement des compétences de ses 650 employés répartis dans sept établissements au Canada et aux États-Unis.		
Description de l'intervention	Le mandat visait notamment le développement de l'offre de formation interne, tant pour le personnel d'opération que pour les gestionnaires : définition des plans de formation structurés, conception de cours spécifiques aux besoins de l'entreprise, implantation de l'apprentissage en ligne, amélioration des pratiques d'évaluation de la formation, accompagnement et soutien des experts de contenu appelés à assumer un rôle de formateur interne. Dans le cadre de ce mandat, monsieur Moisan a agi à titre de chargé de projet, en plus d'assumer les rôles de concepteur pédagogique et de formateur. Dans un contexte lié à la formation et au développement des compétences, il a vu à la révision complète de l'offre de formation interne de Biscuits Leclerc, et ce, pour l'ensemble des sept établissements de l'entreprise. Vu l'ampleur du mandat qui lui était confié, monsieur Moisan a établi dès le départ une stratégie de gestion du changement qu'il a veillé à mettre en oeuvre et à réviser ponctuellement afin d'assurer l'adhésion du personnel de l'entreprise. DÉVELOPPEMENT DES FORMATIONS EN LIGNE Il a assuré la gestion, la conception et la réalisation de deux formations en ligne interactives (Accueil des nouveaux employés et SAP 101) avec intégration de capsules vidéo, d'animations audio, d'embranchements d'activités interactives et d'hyperliens. Le développement de ces formations s'est fait principalement avec la suite Articulate, Camtasia Studio, Snagit et PowerPoint. Une fois complétés, les cours ont été intégrés à la plateforme de formation hybride Alchemy. DÉVELOPPEMENT DES FORMATIONS DES GESTIONNAIRES Monsieur Moisan s'est vu également confier le mandat de développer deux programmes complets de formation pour gestionnaires : un premier visant le développement des compétences des superviseurs de production et un second axé sur les compétences de gestion visant la formation de leaders au sein du personnel de l'entreprise. Ainsi, monsieur Moisan a d'abord dressé la liste des compétences attendues pour chacun des deux		

groupes d'employés visés. À partir de ces profils de compétences, il a établi les objectifs des deux programmes de formation, a bâti le plan de formation de chacun de ces programmes, a procédé à la sélection d'un fournisseur de service responsable du développement du contenu et a assuré la coordination, le suivi ainsi que le contrôle qualité tout au long du processus de conception des deux programmes :

1 Programme Leader Leclerc

S'échelonnant sur trois (3) ans, ce programme composé de trois niveaux visait le développement des compétences des gestionnaires de l'entreprise : gestion de projets, des ressources humaines, du développement organisationnel, etc.

2 Programme Superviseur de production Leclerc

S'échelonnant sur quatre mois, ce programme visait le développement des compétences des gestionnaires de premier niveau, particulièrement en ce qui a trait à la gestion d'une équipe et de la performance.

DÉVELOPPEMENT DES FORMATIONS EN CLASSE

Monsieur Moisan a ensuite travaillé à la conception pédagogique et à la diffusion de cinq formations offertes en classe :

1 Édimestre interne de l'intranet Leclerc

Formation dédiée aux édimestres de l'intranet identifiés par chaque département couvrant l'édition et gestion de contenu et de nouvelles en utilisant le système de gestion de contenu (CMS) Typo3.

2 Gestion de la performance (haute direction)

Formation dédiée à la haute direction couvrant les principes de gestion organisationnelle de la performance et l'utilisation de la suite de gestion des talents (TMS) [REDACTED]

3 Gestion de la performance (gestionnaires et employés administratifs)

Formation dédiée aux gestionnaires et aux employés administratifs couvrant les principes de gestion de la performance et l'utilisation de la suite de gestion des talents (TMS) [REDACTED]

4 Formation de formateurs

Formation dédiée aux experts internes identifiés par chaque département comme formateurs. La formation couvrait les principes de formation en milieu de travail.

5 Instructeur opérationnel interne

Formation dédiée aux membres du personnel d'opération identifiés par leurs gestionnaires comme étant experts dans leur champ d'activités. La formation couvrait principalement les aspects techniques d'une formation et d'un accompagnement axés sur la tâche.

Souvent confronté à des délais de livraison très courts, monsieur Moisan a su coordonner, soutenir et conseiller de façon efficace et professionnelle les formateurs internes pour le développement de leur matériel pédagogique et la diffusion de leurs cours, notamment pour les formations suivantes :

Manipulation des allergènes;

Contexte de l'intervention	Opération de plateformes élévatrices; Cadenassage et sécurisation des travaux ; Lean Manufacturing; Si Sigma White Belt; 5S. Monsieur Moisan a élaboré une stratégie d'évaluation des apprentissages et de suivi des apprenants pour la formation annuelle portant sur les bonnes pratiques de fabrication Leclerc (répondant aux normes du BRC, incluant, entre autres, les notions de HACCP et SIMDUT). ACCÈS À LA DOCUMENTATION INTERNE Monsieur Moisan était responsable d'établir la structure documentaire de l'intranet d'entreprise et de coordonner sa mise en œuvre de façon à maximiser l'accès et l'utilisation de l'ensemble du matériel de référence lié aux rôles et responsabilités du personnel. GESTION DE LA FORMATION ET DE LA PERFORMANCE Enfin, monsieur Moisan a joué un rôle clé dans l'implantation du module Training & Event ainsi que de modules de gestion des talents (Success Factors) du progiciel de gestion intégrée SAP dans l'entreprise. En plus de participer à la sélection des meilleurs outils adaptés au contexte de l'organisation, monsieur Moisan a participé activement au travail de développement et de configuration des solutions choisies, au travail de formation des utilisateurs ainsi qu'au soutien postimplantation des usagers. Articulate, Interface Web, MS Office, SAP ERP, Sharable Content Object Reference Model (SCORM), TYPO3 (CMS)		
	Référence	Monsieur Richard Gagné	Téléphone 418 878-2601
Client	Biscuits Leclerc		12
Mandat	Amélioration des pratiques corporatives de formation		
Période	De mars 2011 à août 2011	Envergure globale	200 jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	5,5 mois
Description sommaire du mandat	Afin d'assurer la qualité de ses produits et de répondre aux plus hautes exigences du marché, Biscuits Leclerc a voulu miser sur le développement des compétences de ses 650 employés répartis dans sept établissements au Canada et aux États Unis. À cet effet, l'entreprise a voulu mieux structurer ses stratégies de formation en se basant sur les meilleures pratiques de l'industrie. C'est ainsi qu'elle a opté pour l'implantation des modules de gestion de la formation et du développement des compétences du progiciel de gestion intégrée SAP (Learning & Event et Success Factors).		
Description de l'intervention	À titre de chargé de projet en formation et en développement des compétences, monsieur Moisan a vu		

Contexte de l'intervention	à la révision complète de la structure de formation de Biscuits Leclerc. En effet, cette révision était effectuée en vue d'améliorer l'efficacité des processus de conception et de diffusion de formation, notamment dans le domaine de la formation en ligne. Ces nouvelles pratiques devaient permettre d'offrir un service de formation en ligne rapide et de qualité en vue de respecter des délais de livraison de plus en plus courts. Il a réalisé les activités suivantes : - rédiger la politique de formation de l'entreprise; - mettre en place des mécanismes de recueil et d'analyse des besoins de formation; - établir des budgets départementaux de formation; - définir les structures d'approbation et de suivi des formations; - établir des objectifs de formation et des indicateurs de performance; - diriger les travaux d'implantation des modules de gestion de la formation et du développement des compétences de SAP; - mettre en place des stratégies de gestion du changement afin d'assurer une transition sereine vers la nouvelle approche de formation; - élaborer et mettre en œuvre la stratégie de communication des changements apportés; - émettre des recommandations et collaborer à l'aménagement des salles de formation de chaque installation de l'entreprise; - soutenir l'équipe de concepteurs dans la refonte des processus de conception de formation en ligne; - coordonner la production de formations en ligne en vue d'assurer l'application de ces nouvelles pratiques. Monsieur Moisan est intervenu régulièrement auprès de la haute direction afin de présenter la stratégie de formation préconisée, les mécanismes à mettre en place et les résultats attendus en vue de leur validation. Il a par la suite coordonné la mise en œuvre de ces mesures et outils de gestion de la formation au sein de l'organisation.		
	Articulate, Macromedia Captivate, MS Office, SAP ERP		
Référence	Monsieur Richard Gagné	Téléphone	418 878-2601

Client	Télé-Université (TÉLUQ)			11
Mandat	Conception de capsules de formation multimédias			
Période	De janvier 2010 à mars 2011	Envergure globale	1 180 jours-personnes	
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	3 mois	
	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		2 mois	
	Concepteur pédagogique		9,25 mois	

Description sommaire du mandat	Dans le cadre du projet SAMI-Persévérance, dont l'objectif était de soutenir la persévérance aux études postsecondaires, plus spécifiquement des étudiants ayant des troubles d'apprentissage, le mandat consistait principalement à : - recenser et mettre en ligne des outils de dépistage des troubles d'apprentissage liés aux stratégies d'études, à l'oral, à l'écrit et aux calculs; - identifier des outils d'aide visant à soutenir les apprenants ayant des troubles d'apprentissage, en développer et médiatiser des nouveaux et les regrouper dans un dispositif en ligne pour les mettre à la disposition des apprenants et des institutions postsecondaires; - expérimenter ces outils de dépistage et d'aide auprès des apprenants (collégiaux et universitaires) dans leur première année d'études pour en mesurer l'impact sur la persévérance aux études.
Description de l'intervention	Monsieur Moisan a travaillé à la conception de capsules d'apprentissage multimédias en collaboration avec une équipe multidisciplinaire d'experts de contenus. Après avoir collaboré à l'identification des besoins de formation et des stratégies à adopter pour le développement et la diffusion des contenus, monsieur Moisan a coordonné le travail des experts de contenu en vue de la rédaction des contenus des capsules de formation sous sa responsabilité. Il a ensuite assuré la scénarisation des capsules E-learning puis, coordonné le travail de l'équipe technique responsable de leur médiatisation et de leur mise en ligne. Ces capsules intégraient : - capsules vidéo; - animations audio; - embranchements d'activités interactives; - hyperliens. Le développement de ces formations s'est fait principalement avec des outils tels que : - Camtasia Studio; - Personnalisa (LMS); - ZenLive (plateforme de communication et formation synchrone en ligne). Ne bénéficiant souvent que de très peu de temps pour assurer ces tâches de coordination et de conception, monsieur Moisan a toujours su respecter les délais impartis afin de livrer un produit final de qualité. Une fois complétées, les capsules ont été intégrées à l'environnement interactif en ligne SAMI-Persévérance pour être utilisées par quelques centaines d'utilisateurs universitaires.
Contexte de l'intervention	Interface Web, MS Office
Référence	Madame Louise Sauvé Téléphone 418 657-2262

Client	Association patronale des entreprises en construction du Québec (APECQ)	10
Mandat	Mise à jour et développement de l'offre de formation	
Période	De septembre 2008 à décembre 2009	Envergure globale 1 250 jours personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur Concepteur pédagogique	Efforts 9 mois 0,5 mois 6 mois
Description sommaire du mandat	L'Association patronale des entreprises en construction du Québec offre à ses membres ainsi qu'aux individus désireux d'obtenir une licence d'entrepreneur en construction, des formations complètes répondant aux exigences de la Régie du bâtiment du Québec. Afin de répondre aux standards de la RBQ, l'APECQ devait mettre à jour l'ensemble de ses cours et en développer de nouveaux. Ces cours devaient couvrir l'ensemble des compétences attendues chez un entrepreneur en construction, telles que définies dans les profils de compétences rédigés par la RBQ.	
Description de l'intervention	Après analyse des profils de compétences des différents acteurs ciblés par les programmes de formation en gestion d'une entreprise de construction, monsieur Moisan a vu à établir la stratégie pédagogique devant guider la mise à jour des cours existants ainsi que la conception des cours à ajouter à l'offre de l'APECQ (en classe et en ligne). Il a joué un rôle central dans l'accompagnement et le conseil aux experts responsables de la rédaction des contenus et des formateurs. Il a également assuré le contrôle qualité de l'ensemble du matériel pédagogique développé dans le cadre de ce mandat. Monsieur Moisan veillait à établir les étapes, les échéanciers, les méthodologies et les points de contrôle de l'ensemble du processus en plus d'en assurer le suivi.	
Contexte de l'intervention	DreamWeaver, MS Office	

Client	Adecco Médical	9
Mandat	Amélioration globale des pratiques de formation	
Période	De février 2008 à juin 2008	Envergure globale 75 jours-personnes
Fonction	Conseiller en formation	Efforts 3,5 mois
Description sommaire du mandat	Nouvellement acquise par Adecco, l'entreprise Quick Medical Service devait revoir l'ensemble ses pratiques d'affaires incluant celles de son département de formation.	

Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, monsieur Moisan a agi à titre d'expert en formation et en technologie éducative. Il a fourni ses conseils aux hauts dirigeants de l'entreprise afin de définir les orientations stratégiques du département, les approches et technologies de formation à privilégier, les modes de communication des informations utiles au personnel, etc.
Contexte de l'intervention	MS Office, Plateforme Web (intranet et extranet)

Client	Adecco Médical	8
Mandat	Conception d'outils d'évaluation de la formation	
Période	De janvier 2008 à mars 2008	Envergure globale 50 jours-personnes
Fonction	Conseiller en formation	Efforts 2,25 mois
Description sommaire du mandat	Afin de s'assurer de l'impact significatif de la formation sur les pratiques des employés permanents des agences de placement de personnel médical d'Adecco Médical, une série d'outils d'évaluation et de suivi de la formation ont été développés.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, monsieur Moisan devait concevoir et diffuser des outils d'évaluation des formations offertes par Adecco Médical. Ces outils devaient servir à évaluer le niveau de satisfaction des apprenants au terme du cours, l'acquisition de connaissances nouvelles grâce à la formation ainsi que l'impact sur le travail des participants occasionné par ses apprentissages.	
Contexte de l'intervention	MS Office	

Client	Programme de coopération Québec-Pérou	7
Mandat	Coordination de la formation préparatoire	
Période	De juin 2005 à septembre 2007	Envergure globale 530 jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 9,5 mois
	Formateur	2 mois
	Concepteur pédagogique	15 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat visait à assurer la mise à jour des contenus de formation et leur adéquation aux besoins réels des volontaires, encadrer et coordonner le travail de l'équipe de formateurs et, enfin, évaluer la formation.	

Description de l'intervention	À son retour au Québec, monsieur Moisan est demeuré responsable de la formation préparatoire des volontaires. Il agissait à titre de conseiller auprès des formateurs de l'organisme, coordonnait les cours du programme et révisait le contenu des formations afin de s'assurer qu'ils répondaient aux besoins et attentes des participants. Monsieur Moisan coordonnait le programme de formation préparatoire au travail de volontaire international. Il s'assurait de la révision du contenu continue des formations afin de s'assurer qu'il répondait aux besoins et attentes des participants. Il agissait également à titre de conseiller en formation auprès des formateurs en leur fournissant orientations et conseils.
Contexte de l'intervention	MS Office

Client	Programme de coopération Québec-Pérou	6
Mandat	Formation et encadrement des volontaires	
Période	De mai 2003 à juin 2005	Envergure globale 585 jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur Concepteur pédagogique	Efforts 12 mois 5,5 mois 0,5 mois
Description sommaire du mandat	Le programme de coopération internationale offrait à des groupes de jeunes adultes des stages de six mois en Amérique latine (au Pérou, principalement). Au cours de leur séjour, les participants oeuvraient dans des organismes communautaires de la localité qui les accueillait. Le responsable de la formation et de l'encadrement devait donc voir à leur intégration, leur soutien et leur encadrement.	
Description de l'intervention	En tant que responsable de la formation et de l'encadrement du programme, monsieur Moisan veillait à s'assurer du bon déroulement des stages en offrant aux stagiaires la formation adéquate et le support nécessaire. Dans le cadre de ce mandat, monsieur Moisan a d'abord recensé les besoins en formation des nouveaux volontaires. À partir de ces données, il a élaboré un plan de formation détaillé, contacté divers intervenants reconnus comme experts dans leur milieu et coordonné la conception et la réalisation de l'ensemble des cours du programme. Ce programme de formation unique a été dispensé à l'ensemble des groupes de volontaires accueillis et encadrés par monsieur Moisan (totalisant environ 40 volontaires sur une période de 30 mois). De plus, monsieur Moisan établissait avec chaque participant un plan d'intervention basé sur ses compétences et intérêts. Il favorisait ainsi la mobilisation des membres des groupes qu'il encadrait en	

Contexte de l'intervention	plus de faciliter le respect des règles établies et l'aide directe au populations dans le besoin.			
	MS Office			

Client	Penal Anexo INPE			5
Mandat	Programme de gestion d'une entreprise coopérative			
Période	De mai 2003 à juin 2005	Envergure globale	500	jours-personnes
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	1,25	mois
	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		3	mois
	Formateur		1	mois
	Concepteur pédagogique		2	mois
Description sommaire du mandat	Dans le but de favoriser la réinsertion sociale des prisonniers du pénitencier à sécurité maximale d'Iquitos (Pérou), monsieur Moisan a mis sur pied un projet de création d'une coopérative de travailleurs. Le projet comprenait une importante phase de formation des participants.			
Description de l'intervention	Étant l'initiateur de ce projet d'envergure, monsieur Moisan a agi à titre de gestionnaire de projet tout au long du processus : de l'élaboration du projet (en concertation avec les dirigeants du pénitencier, les intervenants sociaux et les détenus) au lancement officiel de la coopérative et au soutien de ses opérations.			
	La formation des détenus comprenait des cours sur le modèle coopératif, la gestion et l'administration d'une entreprise, la gestion de la qualité, la mise en marché du produit, etc.			
	Monsieur Moisan s'est entouré de professionnels compétents, dont il a coordonné les travaux de conception pédagogique, de diffusion des cours et de soutien au démarrage de cette entreprise de réinsertion sociale unique en son genre dans la région.			
Contexte de l'intervention	MS Office			

Client	Programme de coopération Québec-Pérou			4
Mandat	Formation préparatoire au volontariat en Amérique latine			
Période	De janvier 2002 à mai 2003	Envergure globale	750	jours-personnes
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	1,25	mois
	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		3	mois
	Formateur		5	mois
	Concepteur pédagogique		6,75	mois

Description sommaire du mandat	Le mandat consistait à concevoir le matériel pédagogique et à diffuser des cours préparatoires dédiés à de jeunes adultes s'apprêtant à vivre un stage de six mois en Amérique latine (principalement au Pérou).
Description de l'intervention	Monsieur Moisan a conçu et diffusé des cours à plusieurs groupes de jeunes adultes afin de les préparer à vivre un stage de six mois en Amérique latine. Il avait principalement la charge du développement et de l'animation de cours portant sur les dynamiques de groupe, le choc culturel et l'inculturation. De plus, monsieur Moisan jouait un rôle-conseil auprès de ses collègues formateurs en ce qui a trait aux techniques de formation efficaces, à la gestion des groupes et à l'encadrement des participants.
Contexte de l'intervention	MS Office

Client	Direction de la santé publique	3	
Mandat	Priorité Jeunesse		
Période	De janvier 2001 à janvier 2002	Envergure globale	550 jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Formateur	Efforts	7 mois 5,25 mois
Description sommaire du mandat	Le projet Priorité Jeunesse, de la Direction de la santé publique de Montréal, visait à développer un plan d'action global intersectoriel avec des tables de concertation jeunesse. Le plan était orienté vers quatre stratégies : le développement des compétences personnelles et sociales des jeunes en milieu scolaire, l'accompagnement intensif de jeunes vulnérables, le développement des compétences parentales et le soutien familial, la création d'environnement favorable à la qualité de vie et au mieux-être des jeunes.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, monsieur Moisan veillait à représenter les organismes communautaires du secteur Verdun/Ville-Émard/Côte-St-Paul auprès de la Direction de la santé publique de Montréal dans le cadre du projet Priorité Jeunesse. Il assurait également la formation des intervenants des organismes communautaires du secteur au sujet du projet, de ses enjeux et stratégies d'intervention, etc. Enfin, monsieur Moisan assurait la coordination des activités et formations du projet Priorité Jeunesse dans le secteur Verdun/Ville-Émard/Côte-St-Paul. Monsieur Moisan était responsable de la rédaction de rapports et études et de leur présentation aux hautes instances de la Direction. Ces communications concernaient le suivi, l'évaluation et l'orientation du programme « Priorité Jeunesse ».		

Contexte de l'intervention	Corel Perfect Office, MS Office		
Client	Université du Québec à Montréal (UQAM)		2
Mandat	Service de mentorat CRH		
Période	De juin 2000 à décembre 2001	Envergure globale	500 jours-personnes
Fonction	Conseiller en formation	Efforts	7 mois
Description sommaire du mandat	Le programme de baccalauréat en communication (profil relations humaines) de l'UQAM s'est doté en septembre 2000 d'un service de mentorat. Cinq mentors, sélectionnés pour leurs habiletés de communication interpersonnelle, leur leadership et leur connaissance approfondie du système universitaire de formation, offraient un service-conseil aux étudiants, les supportant tant dans leurs tâches administratives qu'académiques.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, monsieur Moisan a accompagné plusieurs étudiants du baccalauréat en communication (relations humaines) en leur fournissant réponses à leurs questionnements et soutien dans leurs démarches tant administratives qu'académiques. Ses conseils et son support ont grandement favorisé la persévérance et la réussite universitaire de nombreux étudiants. Monsieur Moisan a également été au cœur d'un processus de révision complète du baccalauréat (définition, structure, contenu, corps professoral, etc.).		
Contexte de l'intervention	MS Office		
Client	Université du Québec à Montréal (UQAM)		1
Mandat	Auxiliaire d'enseignement universitaire		
Période	De janvier 2000 à décembre 2001	Envergure globale	150 jours-personnes
Fonction	Formateur	Efforts	3,25 mois
	Concepteur pédagogique		1,75 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de ses études au baccalauréat en psychosociologie de la communication, monsieur Moisan a agi à titre d'auxiliaire d'enseignement pour trois professeurs de la Faculté de communication de l'UQAM.		
Description de l'intervention	Reconnu pour ses compétences de pédagogue et d'animateur de groupe, pour ses connaissances pointues des théories de psychosociologie et d'andragogie ainsi que pour sa capacité exceptionnelle de		

**Contexte de
l'intervention**

synthèse, on a confié à monsieur Moisan des tâches de conception pédagogique d'éléments de formation, d'animation de cours, de soutien aux apprenants et d'évaluation des apprentissages pour les trois cours universitaires suivants :

Théorie et pratique de la session de formation;
Atelier d'intégration 1;
Théories psychosociologiques des organisations.

Corel Perfect Office, MS Office

Curriculum vitae des coachs en assistance à la gestion et du team lead de relève en intégration & assurance-qualité (SP.7)

Nom et prénom des « coachs » et du « team leads » proposés en relève pour SP.7
Bédard, Michel
Bourdeau, Gilles
Deguire, Alain
Labrèque, Anne
Lavallée, Alain
Roberge, Bruno
Rouleau, Raymond
Tremblay, Carole

Michel A. Bédard

**Directeur, services-conseils
34 ans d'expérience**

Diplôme(s)	Diplôme d'études collégiales en techniques de l'informatique Cégep de Sainte-Foy 1993 Diplôme d'études collégiales en techniques administratives Cégep Limoilou 1978
Profil professionnel	Monsieur Bédard possède de nombreuses années d'expérience de travail dans le domaine des technologies de l'information, dans les secteurs privé et public où il se sent très à l'aise. Il a su utiliser toute une panoplie d'outils et de produits ainsi que réaliser plusieurs travaux souvent des plus complexes, dans ce domaine en constante évolution. Par ses différentes réalisations, monsieur Bédard a évolué progressivement d'un bout à l'autre de la chaîne des processus administratifs et opérationnels d'un ensemble de systèmes informatiques pour maintenant miser sur l'amélioration des façons de faire par l'utilisation des progiciels en gestion intégrée des ressources ayant des impacts majeurs sur les organisations et qui facilitent la prise de décision et la reddition de comptes. Monsieur Bédard se distingue par le souci du service à la clientèle, ce qui est fort apprécié des clients. Sa capacité à travailler avec les gens de tous les niveaux de l'organisation le démarque tout particulièrement. Il a ainsi développé une compréhension particulière des besoins, des préoccupations et des attentes des différents intervenants impliqués. En évoluant au sein de la firme CGI, dont il a joint les rangs le 18 avril 2005, monsieur Bédard se trouve au cœur de l'action. Ses compétences ont été mises à profit dans les défis relevés, lui permettant ainsi de développer et de parfaire de nouvelles expertises visant à enrichir son besoin de satisfaction et de contribution. Depuis septembre 2005, il agit à titre de chargé de projets et de conseiller à la gestion dans différents projets. En avril 2006, monsieur Bédard a été promu à titre de conseiller principal, ce qui démontre son implication directe et personnelle dans les plans d'affaires de la firme CGI. En juillet 2007, il a été nommé conseiller principal - ressources humaines, ce qui l'habilite dorénavant à superviser des ressources de CGI. En janvier 2009, monsieur Bédard a été nommé directeur, services-conseils. Comme gestionnaire, il participe activement aux décisions de l'entreprise. De plus, il doit assumer des responsabilités de coordination en développement d'affaires.
Fonction(s)	Mandataire Chargé de projet (devp, techno, conseil) Architecte organique Analyste d'affaires Analyste fonctionnel Chef d'équipe Analyste-programmeur Technicien Comptable
www.cgi.com	Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires

Michel A. Bédard

**Directeur, services-conseils
34 ans d'expérience**

Perfectionnement(s)

Concepts de base de l'orienté objet	2003	Survol des phases des biens livrables	2003
Initiation aux applications Oracle	2000	Introduction à Visual Basic	1999
Conception d'essais fonctionnels	1998	Réaliser un dossier fonctionnel	1998
Présentation sur Lotus Notes	1998	Introduction à P+	1998
Interpréter une architecture	1998	Gestion de projet	

Sommaire des réalisations

Michel A. Bédard

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
L'unité d'affaires de CGI à Québec Depuis décembre 2015	Responsabilités de gestion	Mandataire	2,75 mois	37
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) novembre 2014 à novembre 2015	Services professionnels d'appoint du projet SGR3 (dotation en ligne) 18 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	12 mois	36
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) novembre 2011 à novembre 2014	Entretien et amélioration de SAGIR (DEE) 50 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	36 mois	35
L'unité d'affaires de CGI à Québec juillet 2011 à novembre 2011	Directeur services-conseils	Mandataire	4,75 mois	34
Commission des normes du travail (CNT) décembre 2010 à juin 2011	Migration à la version 12.1.3 (Canadien-français) du progiciel 2 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	6,75 mois	33
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) octobre 2010 à décembre 2010	Révision du plan de délestage 600 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	2 mois	32
Société d'habitation du Québec octobre 2009 à septembre 2010	Services professionnels pour réaliser la migration des financiers Oracle 8 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	11 mois	31
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) mars 2009 à octobre 2009	Services spécialisés en architecture technologique 6 600 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	7,25 mois	30
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) avril 2008 à mars 2009	Implantation SAGIR SGR1 6 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	11 mois	29
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) mars 2007 à avril 2008	SGR1/Implantation SAGIR 60 000 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	13 mois	28
Fédération des caisses populaires Desjardins du Québec (FCDQ) septembre 2005 à mars 2007	Soutien et développement des applications financières Oracle 10 500 j-p	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	17,5 mois	27
Garant septembre 2005	Implantation ERP Oracle - projet Diapason 2 200 j-p	Analyste d'affaires	0,5 mois	26
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) mai 2005 à juillet 2005	Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés 82 000 j-p	Architecte organique	2,25 mois	25
Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) juin 2004 à avril 2005	Solutions d'affaires en gestion de l'information des ressources (SAGIR) 22 000 j-p	Analyste d'affaires	10,25 mois	24

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) avril 2004 à juin 2004	Gestion de la révision des contributions 1 100 j-p	Chef d'équipe Analyste fonctionnel	1 mois 1,25 mois	23
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) novembre 2003 à mars 2004	Refonte du système du fichier des tumeurs 1 200 j p	Chef d'équipe Analyste fonctionnel	2 mois 3 mois	22
Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) août 2001 à octobre 2003	Gestion intégrée des ressources (GIRES) 120 000 j-p	Chef d'équipe Analyste fonctionnel Analyste d'affaires	7 mois 2 mois 18 mois	21
Société de portefeuille du Groupe Desjardins, assurances générales (SPGDAG) mai 2001 à juillet 2001	Développement et implantation 60 j p	Analyste programmeur Analyste fonctionnel	1,5 mois 1,5 mois	20
Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV) avril 2001 à mai 2001	Architecture, développement et implantation 20 j-p	Analyste fonctionnel	1 mois	19
Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV) janvier 2001 à mars 2001	Développement et implantation 40 j-p	Analyste-programmeur Analyste fonctionnel	1 mois 1 mois	18
Ministère de la Justice du Québec (MJQ) juillet 2000 à janvier 2001	Inforef - Services administratifs Projet de publicité foncière 2 000 j-p	Analyste fonctionnel Analyste d'affaires	5 mois 2 mois	17
Ministère de la Justice du Québec (MJQ) mars 2000 à juin 2000	Inforef - Services administratifs Projet de publicité foncière 400 j-p	Analyste d'affaires	4 mois	16
Ministère des Ressources naturelles (MRN) octobre 1999 à février 2000	Projet REV développement des listes et des rapports financiers 300 j-p	Chef d'équipe Analyste fonctionnel	2 mois 3 mois	15
Direction générale des élections (DGE) juin 1996 à septembre 1999	Projet de la liste permanente des élections 12 000 j-p	Analyste-programmeur Analyste fonctionnel	30 mois 8,5 mois	14
Ministère des Ressources naturelles (MRN) juillet 1997 à août 1997	Réforme cadastrale 5 400 j-p	Analyste-programmeur	1 mois	13
Société de financement agricole du Québec (SFAQ) juin 1995 à juin 1996	Gestion des opérations de financement	Analyste-programmeur	12,25 mois	12
Société de financement agricole du Québec (SFAQ) janvier 1994 à mai 1995	Gestion comptable des prêts	Analyste-programmeur	16,75 mois	11
Société de financement agricole du Québec (SFAQ) septembre 1993 à janvier 1994	Oracle DATA-QUERY	Analyste-programmeur	4 mois	10

Sommaire des réalisations

Michel A. Bédard

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Société de financement agricole du Québec (SFAQ) octobre 1990 à août 1992	Directeur des ressources financières	Technicien	21,5 mois	9
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) février 1990 à octobre 1990	Division des comptes à payer	Technicien	8 mois	8
Ministère des Approvisionnements et Services (MAS) mai 1989 à février 1990	Division de l'inscription des fournisseurs	Technicien	9 mois	7
Ministère de l'Enseignement supérieur et des Sciences (MESS) mars 1989 à mai 1989	Service des immobilisations	Technicien	2 mois	6
Société d'habitation du Québec (SHQ) janvier 1984 à mars 1989	Services financiers	Technicien	63 mois	5
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) avril 1982 à juin 1983	Service de la cotisation immédiate	Technicien	15 mois	4
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) janvier 1982 à mars 1982	Service de l'immatriculation	Technicien	3 mois	3
Régie des rentes du Québec (RRQ) avril 1980 à avril 1981	Service de la comptabilité	Technicien	13 mois	2
Banque canadienne nationale (BCN) juin 1978 à octobre 1979	Stagiaire comptable	Comptable	17 mois	1

Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec	37
Mandat	Responsabilités de gestion	
Période	Depuis décembre 2015	
Fonction	Mandataire	Efforts 2,75 mois
Description sommaire du mandat	Au sein d'une vice-présidence, le gestionnaire se voit confier diverses responsabilités visant à concrétiser le plan d'affaires de l'unité d'affaires de CGI à Québec. Développement des affaires : - élaborer, présenter et mettre en œuvre de plans d'affaires stratégiques visant l'obtention de projets majeurs de la grande région de Québec; - organiser et participer à des rencontres « VIP » auprès de notre clientèle; - faire le suivi des principaux responsables clients établis dans la vice-présidence. Gestion des ressources humaines : - être responsable d'un certain nombre de ressources (suivi et évolution du membre); - participer au recrutement et à l'embauche de nouveaux professionnels; - effectuer le suivi de l'affectation de ses ressources; - faire le suivi administratif de ses ressources. Propositions : - prendre en charge, coordonner et participer à la conception et à la réalisation de propositions; - analyser des documents d'appels d'offres; - planifier des interventions de CGI et de ses partenaires; - rédiger des ententes de partenariat; - faire l'ordonnancement des travaux et identifier des ressources nécessaires; - simuler des scénarios et des stratégies de prix (démarrage du projet jusqu'à la mise en œuvre du projet et son exploitation); - identifier les principaux enjeux, des facteurs de succès et de la démarche de réalisation. Mandatoriat : - être responsable de la relation contractuelle avec le client; - voir à la gestion du projet de concert avec le chargé de projet; - être responsable de répondre aux besoins du mandat; - prendre les actions nécessaires pour livrer la rentabilité prévue, et ce, tout en livrant les services attendus par le client.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard assume les responsabilités de directeur, services-conseils au sein de l'unité d'affaires de CGI à Québec.	

Contexte de l'intervention	Ses principales contributions sont les suivantes : - encadrement et développement professionnels de ressources; - participation à l'élaboration d'offres de services professionnels; - participation à des comités tactiques; - participation à des pratiques de développement professionnel en gestion de projet, soutien et encadrement de mandats. MS Office, MS Office 2010
Référence	Monsieur Claude Marcoux Téléphone 418 623-0101
Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)
Mandat	Services professionnels d'appoint du projet SGR3 (dotation en ligne)
Période	De novembre 2014 à novembre 2015 Envergure globale 18 000 jours-personnes Envergure CGI 3 000 jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Efforts 12 mois
Description sommaire du mandat	La Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) consistait à moderniser les systèmes de gestion des ressources et à instaurer les meilleures pratiques liées à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles.
Description de l'intervention	La phase SGR3 devait permettre de moderniser la dotation du gouvernement, vieille de plusieurs décennies, en fonction de l'évolution du marché du travail, tout en supportant les améliorations découlant de l'adoption du nouveau projet de loi modifiant la Loi sur la fonction publique. La solution de dotation en ligne devait être en mesure de soutenir les processus de dotation de recrutement, de promotion, de mutation et d'affectation et de gestion du personnel en priorité de placement. Le projet faisait appel à une solution de type mode service (Software as a Service SaaS), une première pour le gouvernement du Québec. Au coût estimé d'un peu plus de 20 millions \$, elle devait être utilisée directement par le public pour le recrutement et touchait plus de 75 000 employés de l'État québécois pour les autres modes de dotation, et ce, dans environ 100 ministères et organismes de la fonction publique québécoise ainsi qu'à la Sureté du Québec concernant le personnel policier. Dans le cadre de ce mandat, monsieur Bédard a agi à titre de chargé de projet et de conseiller à la gestion auprès de la DGSAGIR du Centre de services partagés du Québec. De façon générale, le mandat de monsieur Bédard a consisté à établir et à réviser la planification globale. Il a réalisé la planification détaillée du projet, organisé et dirigé plus de 30 membres de l'équipe

36

	e terne, effectué le suivi intégré de l'ensemble des travail , coordonné l'exercice des mécanismes d'assurance qualité, géré les risques, produit les différents états de situation, accompagné les membres de l'équipe e terne, reçu les demandes relatives à l'exécution des tâches du projet et rédigé les biens livrables de gestion. À titre de conseiller à la gestion, il a soutenu et conseillé la haute direction dans la réalisation de toutes les phases de la mise en production du mandat SGR3 Dotation en ligne pour l'ensemble des ministères et organismes. Il a notamment participé à tous les jours au scrum avec la directrice de projet (MOE), la directrice de projet (MOA) et le vice président des solutions d'affaires du CSPQ. À titre de chargé de projet, les responsabilités de monsieur Bédard étaient les suivantes : planifier, diriger et contrôler l'ensemble des activités du mandat confié à CGI; exercer un contrôle d'ensemble sur l'échéancier et le dépôt des biens livrables prévus; effectuer le suivi des biens livrables et les faire approuver; contrôler l'évolution du projet en participant aux revues de projet; régler les points en suspens pour éviter un retard dans la réalisation des activités prévues; assurer une communication efficace entre tous les intervenants du projet; faire le suivi des décisions relatives aux demandes de changement et aux points en suspens; assurer le suivi des travaux des équipes internes chargées de certaines réalisations; assurer le respect des rôles et des responsabilités des intervenants du projet; intervenir dans toute situation qui l'exigeait. Mantis, Méthodologie AIM, MS Office, TM SIGAL			
Contexte de l'intervention				
Référence	Madame Brigitte Lapointe	Téléphone	418 643-0596	
Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)			
Mandat	Entretien et amélioration de SAGIR (DEE)			
Période	De novembre 2011 à novembre 2014	Envergure globale	50 000	jours-personnes
		Envergure CGI	30 000	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	36 mois	
Description sommaire du mandat	La Direction de l'entretien et de l'évolution (DEE) de la DGSAGIR soutient SAGIR en assurant l'entretien, l'amélioration et l'intégration des solutions applicatives. Le processus de développement, le paramétrage, les conversions ainsi que le développement des solutions (PGI, Portail, informationnel) sont aussi sous la responsabilité de la DEE. La Direction joue un rôle important dans l'application des correctifs et est en lien direct auprès des intervenants applicatifs du fournisseur Oracle. De plus, elle assume l'entretien et l'amélioration des composants pour les mises en production et est aussi responsable de l'évolution des outils et des systèmes complémentaires.			

35

L'approche pour l'entretien et l'amélioration de la solution est basée sur la méthodologie AIM d'Oracle et sur le Guide de gestion du cycle de vie des services ITIL pour la réalisation de livraisons. CGI apporte son expertise à la DEE dans l'entretien et la réalisation des améliorations à SAGIR, de ses outils principaux (Portail, Service Center) et de ses systèmes complémentaires.

SAGIR est développé avec le PGI d'Oracle et les principaux modules implantés sont les suivants :

ressources financières : Grand livre (GL), Comptes à payer (CAP), Immobilisations (FA);
 ressources matérielles : Acquisitions, achats (PO);
 ressources humaines : Ressources humaines (RH);
 système Administration du système (FND);
 mode libre service;
 ressources financières : Comptes de dépenses (LSCD);
 ressources matérielles : Acquisitions (LSA);
 ressources humaines : Ressources humaines (SSHR);
 interface Web ADI.

Les systèmes complémentaires pour le volet Ressources humaines (RH) sont le suivi des activités de développement, le suivi des effectifs, le suivi des griefs, la production de scénarios de départ à la retraite et le suivi des dossiers du Programme d'aide aux employés.

Les systèmes complémentaires pour le volet Dotation sont le recrutement en ligne, le recrutement étudiant en ligne, le système de gestion centralisé des listes de déclaration d'aptitudes et la gestion du personnel cédentaire.

Les principaux types de travail réalisés sont :

gestion de projet;
 gestion de livraison;
 travail d'architecture;
 analyse et conception : traitement d'une requête (incidents, problèmes, demandes de service, demandes d'information);
 soutien opérationnel des systèmes complémentaires;
 gestion des bibliothèques de programmes;
 préparation du déploiement du paramétrage;
 soutien au développement;
 rédaction des scénarios d'essais de système et d'intégration;
 exécution des essais de système et d'intégration;
 exécution des essais de performance;
 exécution de la matrice des essais de régression;
 programmation, rédaction et exécution des essais unitaires.

**Description de
l'intervention**

Dans le cadre de ce mandat, monsieur Bédard a agi à titre de chargé de projet et de conseiller à la gestion auprès de la DGSAGIR du Centre de services partagés du Québec.

De façon générale, le mandat de monsieur Bédard a consisté à établir et à réviser la planification

Contexte de l'intervention	globale. Il a réalisé la planification détaillée du projet, organisé et dirigé plus de 60 membres de l'équipe interne, effectué le suivi intégré de l'ensemble des travaux, coordonné l'exercice des mécanismes d'assurance qualité, géré les risques, produit les différents états de situation, accompagné les membres de l'équipe interne, reçu les demandes relatives à l'exécution des tâches du projet et rédigé les biens livrables de gestion. À titre de conseiller à la gestion, il a soutenu et conseillé la haute direction dans la réalisation de toutes les phases de la mise en production pour l'ensemble des ministères et organismes. Il a notamment participé à des rencontres avec le directeur de projet (MOE), le directeur de projet (MOA) et le vice président des solutions d'affaires du CSPQ. À titre de chargé de projet, les responsabilités de monsieur Bédard étaient les suivantes : - planifier, diriger et contrôler l'ensemble des activités du mandat confié à CGI; - exercer un contrôle d'ensemble sur l'échéancier et le dépôt des biens livrables prévus; - effectuer le suivi des biens livrables et les faire approuver; - contrôler l'évolution du projet en participant aux revues de projet; - régler les points en suspens pour éviter un retard dans la réalisation des activités prévues; - assurer une communication efficace entre tous les intervenants du projet; - faire le suivi des décisions relatives aux demandes de changement et aux points en suspens; - assurer le suivi des travaux des équipes internes chargées de certaines réalisations; - assurer le respect des rôles et des responsabilités des intervenants du projet; - intervenir dans toute situation qui l'exigeait. Artemis, Lotus Notes, Lotus Notes 6. , Méthodologie AIM, MS Office 2003, MS Office 2007, Service Center de Peregrine
Référence	Monsieur Yves Turcotte Téléphone 418 646-4646 Poste 2020
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec
Mandat	Directeur services-conseils
Période	De juillet 2011 à novembre 2011
Fonction	Mandataire Efforts 4,75 mois
Description sommaire du mandat	Au sein d'une vice présidence, un gestionnaire assume diverses responsabilités visant à concrétiser le plan d'affaires de CGI à Québec. Le rôle d'un gestionnaire comporte deux volets : le premier volet consiste à des responsabilités de gestion dans une vice présidence pour l'unité d'affaires, le second volet consiste à réaliser des mandats chez les clients. Le second volet est reflété par des réalisations spécifiques du curriculum vitae. Voici les principales responsabilités de gestion :

Description de l'intervention	Développement des affaires élaborer, présenter et mettre en œuvre des plans d'affaires stratégiques structurés visant l'obtention de projets de la région de Québec; organiser et participer à des rencontres VIP auprès de notre clientèle; faire le suivi des principaux responsables clients établis dans la vice présidence; effectuer la gestion de l'offre de service de CGI selon les domaines de spécialité de CGI. Gestion contractuelle à titre de mandataire auprès de clients respecter l'engagement contractuel de CGI et de ses partenaires; participer à la mise en place de la structure de projet; structurer la gestion de coûts et de plans de facturation; apporter un soutien aux gestionnaires de projet en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI, certifiés ISO 9001; effectuer un suivi détaillé des coûts du projet; effectuer un suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet), analyser les problématiques soulevées, planifier la gestion du risque, planifier la résolution du risque, la surveillance du risque, les bénéfices, les coûts et les écarts; recommander et justifier auprès de représentants des clients; faire l'évaluation postmandat avec le représentant client. Gestion des ressources humaines être responsable d'un certain nombre de ressources (suivi et évolution du membre) : participer au recrutement et à l'embauche de nouveaux professionnels; faire le suivi de l'affectation de ses ressources; faire le suivi administratif de nos ressources. Propositions prendre en charge, coordonner et participer à la conception et à la réalisation de propositions; analyser les documents d'appels d'offres; planifier les interventions de CGI et de ses partenaires; rédiger des ententes de partenariat; effectuer l'ordonnancement des travaux, l'identification des ressources nécessaires; effectuer des simulations de scénarios et de stratégies de prix (démarrage du projet jusqu'à la mise en œuvre du projet et son exploitation); identifier les principaux enjeux, les facteurs de succès et la démarche de réalisation. Monsieur Bédard est Directeur services conseils au sein de la vice présidence Solutions intégrées et Solutions d'apprentissage du secteur Conseil en gestion. Sa direction regroupe majoritairement les conseillers ayant une expertise en ERP Oracle.

Contexte de l'intervention	MS Office			
Client	Commission des normes du travail (CNT)			33
Mandat	Migration à la version 12.1.3 (Canadien-français) du progiciel			
Période	De décembre 2010 à juin 2011	Envergure globale	2 000	jours-personnes
		Envergure CGI	700	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	6,75	mois
Description sommaire du mandat	La Commission des normes du travail exploite un système de gestion financière utilisant la technologie Oracle et ses progiciels financiers depuis 1994. Le système GF de la Commission est un des principaux systèmes qu'elle utilise dans le cadre de ses opérations comptables, financières et d'approvisionnement. Ce système intégré permet d'effectuer le contrôle et le suivi du budget, la vérification et l'enregistrement des opérations financières aux comptes appropriés, le contrôle des opérations comptables et la production des rapports financiers. Il supporte également le processus d'approvisionnement des biens et des services de la Commission ainsi que le traitement des rapports de frais de déplacement des employés. Vingt-cinq employés utilisent ce système et plus de cinq cents utilisent le Libre-service Rapports de frais. La Commission a planifié le passage à la version 12.1.3 de son système financier. Elle a mis sur pied une équipe de projet composée de ressources internes et de ressources externes. Cette équipe de projet est sous la responsabilité de CGI. CGI apporte son expertise dans la mise en place et le paramétrage du progiciel financier d'Oracle, la révision des processus d'affaires, la gestion du changement, la réalisation d'analyse d'impacts, la réalisation de travaux d'architecture et de développement des traitements informatiques, et de manière globale, la réalisation de travaux avec des bases de données Oracle. Les modules touchés par cette migration sont : Grand-livre, Gestion de l'encaisse, Achat, Comptes à payer et Libre-service Rapports de frais.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, monsieur Bédard agissait à titre de chargé de projet et de conseiller à la gestion concernant le projet de migration du système GF de la version 11i à la version 12 de EBS auprès de la CNT. De façon générale, le mandat de monsieur Bédard a consisté à établir et à réviser la planification globale. Il a réalisé la planification détaillée du projet, organisé et dirigé plus de dix membres de l'équipe externe, effectué le suivi intégré de l'ensemble des travaux, coordonné l'exercice des mécanismes d'assurance qualité, géré les risques, produit les différents états de situation, accompagné les membres de l'équipe externe, reçu les demandes relatives à l'exécution des tâches du projet et rédigé les biens livrables de gestion. À titre de conseiller à la gestion, il a soutenu et conseillé la haute direction dans la réalisation de toutes les phases de la mise en production pour la CNT. Il a notamment participé à des rencontres avec			

Contexte de l'intervention	la directrice de projet et le directeur des ressources financières de la CNT.			
	À titre de chargé de projet, les responsabilités assumées par monsieur Bédard étaient les suivantes : - planifier, diriger et contrôler l'ensemble des activités du mandat confié à CGI; - exercer un contrôle d'ensemble sur l'échéancier et le dépôt des biens livrables prévus; - effectuer le suivi des biens livrables et les faire approuver; - contrôler l'évolution du projet en participant aux revues de projet; - régler les points en suspens pour éviter un retard dans la réalisation des activités prévues; - assurer une communication efficace entre tous les intervenants du projet; - faire le suivi des décisions relatives aux demandes de changement et aux points en suspens; - assurer le suivi des travaux des équipes internes chargées de certaines réalisations; - assurer le respect des rôles et des responsabilités des intervenants du projet; - intervenir dans toute situation qui l'exigeait. Oracle PGI EBS Financials 11.x			
Référence	Madame Sylvie Audet	Téléphone	418 644-0817	Poste 4682
Client	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)			32
Mandat	Révision du plan de délestage			
Période	De octobre 2010 à décembre 2010	Envergure globale	600	jours-personnes
		Envergure CGI	80	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2	mois
Description sommaire du mandat	À la suite de l'implantation de la solution RISE, la CARRA a demandé une analyse de l'ensemble des informations afin de définir la portée et les impacts du délestage ou de la conservation des anciens systèmes, autant pour les transactions au central que pour les applications locales. Le mandat consistait à : - définir la portée du délestage et les impacts technologiques; - répertorier l'ensemble des anciens systèmes, le nombre d'utilisateurs ainsi que leur utilisation actuelle concernant les transactions au central et les applications locales; - animer plusieurs rencontres avec les principaux intervenants concernés incluant les utilisateurs afin de valider les informations recueillies; - produire des tableaux de bord pour les transactions au central et les applications locales; - effectuer une analyse de l'ensemble des informations afin de définir la portée et les impacts du délestage ou de la conservation des applications locales et des transactions au central; - déterminer les coûts reliés à la conservation et au délestage des anciens systèmes en collaboration avec la direction des technologies; - rédiger un document afin de transmettre les résultats de l'analyse et les recommandations au			

Description de l'intervention	autorités pour prise de décision; rédiger des présentations pour la haute direction de la CARRA afin d'orienter la prise de décision; élaborer le plan de mise en œuvre de délestage et de conservation des transactions au central et des applications locales à la suite des décisions des autorités; produire la planification du plan de mise en œuvre. Dans le cadre de cette intervention, monsieur Bédard assumait le rôle de chargé de projet sous la Direction des solutions d'affaires. Dans ce contexte, il a réalisé la planification des activités du projet, dirigé les membres de l'équipe interne, effectué le suivi de l'ensemble des travaux, produit les différents états de situation et rédigé les biens livrables. De façon plus précise, les responsabilités assumées par monsieur Bédard étaient les suivantes : planifier, diriger et contrôler l'ensemble des activités du mandat; exercer un contrôle d'ensemble sur l'échéancier et le dépôt des biens livrables prévus; contrôler l'évolution du projet en participant aux revues de projet; régler les points en suspens pour éviter un retard dans la réalisation des activités prévues; assurer une communication efficace entre tous les intervenants du projet; faire le suivi des décisions relatives aux demandes de changement et aux points en suspens; assurer le respect des rôles et des responsabilités des intervenants du projet; intervenir dans toute situation qui l'exige.
Contexte de l'intervention	MS Office
Référence	Madame Josée Boulanger Téléphone 418 644-5210
Client	Société d'habitation du Québec
Mandat	Services professionnels pour réaliser la migration des financiers Oracle
Période	De octobre 2009 à septembre 2010 Envergure globale 8 000 jours-personnes Envergure CGI 1 200 jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Efforts 11 mois
Description sommaire du mandat	La SHQ fait appel aux services de CGI pour son expertise et à son équipe de spécialistes afin de réaliser la migration de son progiciel des financiers d'Oracle (E [REDACTED] de la version 11.0.3 vers la version 11.5.10.2 pour les modules présentement utilisés (Grand livre, Immobilisations et Comptes payables). La division Systèmes d'information responsable du mandat, en collaboration avec le secteur des services financiers et matériels, a décidé de faire évoluer le progiciel financier vers une nouvelle version puisque la version (11.0.3) n'est plus supportée par la firme Oracle depuis février 2007.

31

**Description de
l'intervention**

En plus d'opérer une version du progiciel qui soit supportée par Oracle, la SHQ recherche à faire disparaître certains irritants que subissent les utilisateurs et à profiter de nouvelles fonctionnalités offertes par cette nouvelle version du progiciel.

Avec cette migration, l'ajout des outils ADI Application Desktop Integrator et OAM Oracle Application Manager est requis, en plus de certaines autres possibilités du produit, telles que l'utilisation du serveur de courriels pour transmettre des documents.

Le mandat de la SHQ couvre également la révision et l'ajustement de l'interface intersystème entre le progiciel des financiers d'Oracle et le système de gestion des versements et des réclamations (GVR) et ses sept systèmes en périphérie.

Le mandat de CGI couvre aussi les besoins suivants :

- révision des processus d'affaires potentiellement affectés par la nouvelle version et les nouvelles fonctionnalités;
- réalisation d'analyses d'impacts;
- réalisation de travail d'architecture;
- développement des traitements informatiques;
- réalisation de travail de migration de la base de données actuelle vers la version 10g;
- soutien à la gestion du projet.

Les orientations de mise en œuvre requises par la SHQ incluent :

- plusieurs cycles d'essais de migration;
- de travailler sur un serveur dédié à la migration;
- d'assurer une performance égale ou supérieure du système par rapport au système actuel;
- d'appliquer les correctifs requis et disponibles par Oracle;
- de respecter la date d'échéance du projet incluant une mise en production durant la fin de semaine.

Pour réaliser les travaux, la SHQ fait appel à une équipe de CGI exerçant les rôles suivants :

- chargé de projet des applications Oracle;
- analyste spécialiste en technologies des applications Oracle;
- administrateur des applications Oracle;
- analystes programmeurs Oracle.

Monsieur Bédard intervenait comme chargé du projet de la migration des financiers Oracle, auprès de la Société d'habitation du Québec.

Dans ce contexte, il a :

- établi et révisé la planification globale et réalisé la planification détaillée du projet;
- organisé et dirigé les membres de l'équipe externe;
- géré les liens avec les membres internes de la DRI;
- géré les relations avec le chargé de projet interne et le directeur interne du projet;
- effectué le suivi intégré de l'ensemble des travaux ;

	coordonné l'exercice des mécanismes d'assurance qualité; géré les risques; produit les différents états de situation; reçu les demandes relatives à l'exécution des tâches du projet; rédigé les biens livrables de gestion. De façon plus précise, les responsabilités assumées étaient les suivantes : planifier, diriger et contrôler l'ensemble des activités du mandat confié à CGI; exercer un contrôle d'ensemble sur l'échéancier et le dépôt des biens livrables prévus; effectuer le suivi des biens livrables et les faire approuver; contrôler l'évolution du projet en participant aux revues de projet; régler les points en suspens pour éviter un retard dans la réalisation des activités prévues; fournir au chargé de projet interne, sur une base hebdomadaire, l'état d'avancement des travaux et toute information pertinente aux situations problématiques et aux besoins de décision; préparer les biens livrables de gestion et obtenir les approbations nécessaires; évaluer les demandes de changement; concilier le plan de facturation avec le registre des demandes de changement; tenir à jour le registre des demandes de changement; aviser le chargé de projet interne des écarts à la planification et soumettre des recommandations pour y remédier; en regard de la qualité, prendre action sur les cas de non conformité; maintenir un contact permanent avec le chargé de projet interne et l'informer du suivi de l'avancement des travaux ; assurer une communication efficace entre tous les intervenants du projet; faire le suivi des décisions relatives aux demandes de changement et aux points en suspens; assurer le suivi des travaux des équipes internes chargées de certaines réalisations; assurer le respect des rôles et des responsabilités des intervenants du projet; participer à l'élaboration des présentations à la haute direction; participer au travail de préparation du bilan de fin de projet; intervenir dans toute situation qui l'exige. Par son expérience, monsieur Bédard a participé à l'élaboration de la stratégie globale de la migration des financiers Oracle. Mentionnons également qu'il a soutenu étroitement et conseillé l'équipe de projet dans la réalisation de l'ensemble des activités visées par la migration des financiers Oracle afin d'en assurer le succès.		
Contexte de l'intervention	Méthodologie AIM, MS Office, MS Project, MS Windows XP, Oracle Application Server (OAS) 11i.10, Oracle PGI EBS Financials 11. , Progiciel Financier Oracle 11i		
Référence	Madame Diane Bédard	Téléphone 418 643-4035	Poste 2016

Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)			30
Mandat	Services spécialisés en architecture technologique			
Période	De mars 2009 à octobre 2009	Envergure globale	6 600	jours personnes
		Envergure CGI	6 600	jours personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	7,25	mois
Description sommaire du mandat	La Direction générale des services d'infrastructure technologique et de sécurité (DGSITS), principale conseillère de la VPASAT en matière d'infrastructure, a la responsabilité de réaliser le volet technologique des études d'opportunité des solutions d'affaires, des études préliminaires et des architectures technologiques variées. L'environnement comprenait une plateforme centrale, une plateforme client-serveur avec Microsoft et [REDACTED] et un réseau étendu. De plus, elle est responsable de déterminer la composition de l'infrastructure technologique et de la faire évoluer, ce qui exige la réalisation de travaux d'architecture technologique variés. Pour le SAT-Service de l'architecture technologique et la DSOT-Division des stratégies et des orientations technologiques, une équipe de vingt architectes technologiques de CGI réalise des mandats qui se divisent sous deux volets et dans quatre catégories : Volet 1 : l'architecture technologique générale qui s'applique dans les plans d'affaires de la VPASAT - élaboration du volet technologique à l'intérieur des études de systèmes (études d'opportunités, solutions d'affaires dont entre autres la PES, études préliminaires); - encadrement des projets de réalisation des systèmes de la VPASAT. Volet 2 : l'architecture technologique pour l'infrastructure technologique de traitement et de communication des données - travaux d'architecture technologique d'ensemble; - analyse de produits. Approche utilisée : - Valider si le besoin d'affaires a évolué; - cueillette et précision des besoins utilisateurs; - réviser et concevoir une architecture détaillée; - analyse de la technologie de la nouvelle version de SharePoint p/r aux besoins; - ajuster l'architecture technologique afin d'utiliser la nouvelle version de SharePoint 2010. Résultats obtenus : - Dépôt d'une analyse préliminaire incluant l'architecture détaillée afin de présenter celle-ci au Conseil du trésor pour l'obtention des budgets de réalisation.			

Description de l'intervention	Monsieur Bédard est intervenu comme chargé du projet au Service d'architecture technologique (SAT) sous la Direction de l'architecture technologique du conseil et de la relation client (DATRC), au Centre des services partagés du Québec. Il avait plus de 35 ressources sous sa responsabilité autant des ressources internes qu'externes et impliquant des sous-traitants. Monsieur Bédard a assuré la gestion de l'ensemble des interventions qui étaient adressées au Service d'architecture technologique. De façon plus précise, les responsabilités assumées ont été les suivantes : - planifier, diriger et contrôler l'ensemble des activités du mandat d'architecture confié à CGI en : - exerçant un contrôle d'ensemble sur l'échéancier et le dépôt des biens livrables prévus; - effectuant le suivi des biens livrables et obtenant l'approbation de ceux-ci; - contrôlant l'évolution du projet en participant aux revues de projet; - préparant et effectuant la mise à jour du plan d'organisation de mandat; - mettant en place la structure et les mécanismes de gestion décrits dans le plan d'organisation de mandat; - planifier, diriger et contrôler l'ensemble des activités du Service d'architecture technologique (SAT) en : - rendant disponible les ressources internes et externes pour la réalisation de l'ensemble des interventions du service (SAT); - effectuant, sur une base hebdomadaire, en collaboration avec les conseillers intégrateurs et les coordonnateurs, le suivi du déroulement des interventions, le suivi des risques, des points en suspens, des demandes de changement et des situations problématiques; - informant le chef de service SAT du déroulement des interventions, des risques, des points en suspens, des demandes de changement et des situations problématiques lors de rencontres bimensuelles; - effectuant la planification de l'ensemble des travaux à réaliser ainsi que le plan détaillé des conseillers affectés à la réalisation des interventions; - s'assurant, en collaboration avec les coordonnateurs et les conseillers intégrateurs, que les interventions respectent les exigences de portée, de budget, d'échéancier et de qualité; - rédigeant l'ensemble des rapports de gestion préparatoires au comité administratif et au comité directeur; - fournissant des avis-conseil auprès du chef de service du SAT sur l'utilisation optimale des ressources; - réglant toute problématique relativement à la réalisation de l'ensemble des interventions au SAT en collaboration avec les intervenants requis; - collaborant à l'élaboration et au suivi des plans budgétaires et d'effectifs du service; - participant aux rencontres des différents comités.				
Contexte de l'intervention	MS Office				
Référence	Madame Michèle Demers	Téléphone	418 644-1500	Poste	2628

Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)			
Mandat	Implantation SAGIR SGR1			
Période	De avril 2008 à mars 2009	Envergure globale	6 000	jours personnes
		Envergure CGI	2 800	jours personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	11	mois
Description sommaire du mandat	Le Centre de services partagés du Québec a pour mission de fournir ou de rendre accessible aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Le CSPQ réunit neuf directions générales. En marge d'une offre de produits et de services très diversifiée, un mandat, ciblant une refonte des processus et des systèmes de soutien administratif du CSPQ, entre autres, au chapitre des ressources financières (RF) et matérielles (RM), a été confié à la Direction générale des services de gestion stratégique (DGSGS). Le CSPQ gère actuellement ses RF à l'aide d'une solution transitoire qui prend assise sur deux logiciels comptables, de même que sur une structure comptable basée sur celle utilisée dans SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources). Cette solution transitoire sera successivement remplacée par une solution permanente constituée de trois livraisons de SAGIR, basée sur l'utilisation du Progiciel de gestion intégrée (PGI) de la firme Oracle, laquelle appuiera également la gestion des RM. La première phase, SAGIR SGR1, remplacera les fonctionnalités correspondantes en ressources financières (Grand-livre, Comptes à payer, Immobilisations et Libre-service comptes de dépenses) et prendra le relais de plusieurs applications bureautiques et de certains systèmes de mission appuyant actuellement la gestion des ressources matérielles (Acquisitions et Libre-service acquisitions). CGI s'est vue confier les quatre volets du projet, soit : - la gestion de projet et les communications; - la transformation organisationnelle incluant la gestion de la formation; - l'architecture et la programmation pour l'interfaçage des systèmes du CSPQ au moyen d'une zone de partage avec les environnements de la solution SAGIR ainsi que le volet de la conversion; - la gestion des ressources financières et matérielles pour la dimension pilotage, analyse des processus et paramétrage.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, monsieur Bédard a agi à titre de chargé de projet pour l'implantation de la solution SAGIR SGR1 auprès du Centre des services partagés du Québec. Dans ce contexte, il a établi et révisé la planification globale et réalisé la planification détaillée du projet, organisé et dirigé les 15 membres de l'équipe externe, effectué le suivi intégré de l'ensemble des travaux, coordonné l'exercice des mécanismes d'assurance qualité, géré les risques, produit les différents états de situation, accompagné les membres de l'équipe externe, reçu les demandes relatives à l'exécution des tâches du projet et rédigé les biens livrables de gestion.			

Contexte de l'intervention	De façon plus précise, les responsabilités assumées par monsieur Bédard étaient les suivantes : - planifier, diriger et contrôler l'ensemble des activités du mandat confié à CGI; - exercer un contrôle d'ensemble sur l'échéancier et le dépôt des biens livrables prévus; - effectuer le suivi des biens livrables et les faire approuver; - contrôler l'évolution du projet en participant aux revues de projet; - régler les points en suspens pour éviter un retard dans la réalisation des activités prévues; - maintenir un contact permanent avec le chargé de projet interne et l'informer du suivi de l'avancement des travaux ; - assurer une communication efficace entre tous les intervenants du projet; - faire le suivi des décisions relatives aux demandes de changement et aux points en suspens; - assurer le suivi des travaux des équipes internes chargées de certaines réalisations; - assurer le respect des rôles et des responsabilités des intervenants du projet; - intervenir dans toute situation qui l'exige. Par son expérience, monsieur Bédard a étroitement soutenu et conseillé l'équipe de projet dans la réalisation de l'ensemble des activités visées par l'implantation de la solution d'affaires SAGIR afin d'en assurer le succès. Les interventions ont surtout porté sur les changements dans les processus et l'organisation du travail des domaines des ressources matérielles et financières au sein du CSPQ. ITIL, Méthodologie AIM, MS Office, Oracle Application Server (OAS) 11i.10, Oracle SGBDR
Référence	Monsieur Pierre Bonhomme Téléphone 418 528-0910
Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)
Mandat	SGR1/Implantation SAGIR
Période	De mars 2007 à avril 2008 Envergure globale 60 000 jours-personnes Envergure CGI 13 720 jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Efforts 13 mois
Description sommaire du mandat	Le projet Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) est l'un des plus importants projets de transformation organisationnelle et le plus grand projet informatique jamais entrepris par le gouvernement du Québec. Il est également le plus grand projet d'implantation d'un progiciel de gestion intégrée (PGI) au Canada. Il touche plus de 75 000 employés de l'État québécois et près de 140 ministères et organismes (M/O) de la fonction publique québécoise. SAGIR remplace le système SYGBEC et modernise le système SAGIP du gouvernement du Québec. Il remplace ou modernise une bonne partie des systèmes ministériels de gestion des ressources humaines, financières et matérielles en utilisation dans les M/O québécois. L'exploitation des premières fonctionnalités a été implantée en début 2006 et a touché plus de cinq mille utilisateurs en gestion des ressources financières et matérielles.

La Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (DGSAGIR) relève du Centre des services partagés du Québec, une agence du ministère des Services gouvernementaux du Québec. La DGSAGIR est responsable de réaliser SAGIR et d'exploiter, par la suite, les solutions livrées aux M/O utilisateurs. Par l'entremise de sa Direction de l'implantation (DI), la DGSAGIR, qui a pris la relève du projet GIRE, a été responsable d'implanter SGR 1, le premier volet de la solution. L'implantation de ces fonctionnalités s'est étalée sur plusieurs années et a été réalisée en vagues successives dans l'ensemble des M/O.

Pour atteindre cet objectif, la DI s'est dotée d'une stratégie d'intervention dans les M/O qui consistait principalement à affecter une équipe d'experts de la Direction de l'implantation pour soutenir l'équipe d'implantation du M/O et pour mettre à sa disposition des outils pour réaliser et pour faciliter l'implantation.

Dans cette foulée, la DGSAGIR a confié à CGI le mandat de supporter l'implantation du projet SAGIR dans les domaines de la solution technologique PGI, des ressources financières et matérielles, de la gestion de l'implantation, de la formation et de la gestion du changement. Plus particulièrement, les ressources de CGI ont apporté leur expertise pour les services suivants :

- a) services fonctionnels à l'implantation :
 - gestion des essais du site (M/O);
 - conversion des données;
 - expertise conseil en ressources financières;
 - expertise conseil en ressources matérielles;
 - expertise en environnement informationnel.
- b) services de coordination des vagues :
 - coordination d'implantation.
- c) services de soutien à l'implantation :
 - formation;
 - expertise en logistique et calendrier d'implantation;
 - expertise conseil en positionnement;
 - entretien et évolution du matériel d'implantation;
 - expertise conseil en gestion du changement.
- d) autres services requis selon les besoins d'implantation pour faire face à toute éventualité.

**Description de
l'intervention**

Monsieur Bédard s'est joint à l'équipe de la DGSAGIR, à titre de chargé de projet, pour l'implantation des vagues 5 et 6 prévues être déployées respectivement en novembre 2007 et en avril 2008. Il a eu sous sa responsabilité la Commission d'accès à l'information (CAI), le Fonds vert et le ministère des Services gouvernementaux (MSG) incluant Services Québec et le Centre de services partagés du Québec.

Le mandat de monsieur Bédard a consisté à coordonner les efforts de l'équipe de projet du Ministère ou de l'organisme budgétaire avec ceux de l'équipe de spécialistes de la DGSAGIR.

Il s'est servi, entre autres, de l'outil Plan type d'implantation (PTI) développé par la DGSAGIR afin d'assurer la livraison des divers biens livrables, et ce, dans le respect des échéanciers établis.

Par son expérience, monsieur Bédard a étroitement soutenu et conseillé l'équipe de projet dans la

Contexte de l'intervention	réalisation de l'ensemble des activités visées par l'implantation de la solution d'affaires SAGIR afin d'en assurer le succès.				
	Monsieur Bédard a agi à titre de coordonnateur des ressources de CGI et de ses sous traitants afin d'assurer la présence sur place d'une personne ressource en lien avec la mandataire du projet à CGI.				
	Artemis, ITIL, Méthodologie AIM, MS Windows XP, Oracle PGI EBS 11.x, Oracle SGBDR				
Référence	Madame Denise Coulombe, directrice de l'implantation		Téléphone	418 644-2421	
Client	Fédération des caisses populaires Desjardins du Québec (FCDQ)				
Mandat	Soutien et développement des applications financières Oracle				
Période	De septembre 2005 à mars 2007		Envergure globale	10 500	jours-personnes
			Envergure CGI	3 000	jours-personnes
Fonction	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		Efforts	17,5	mois
Description sommaire du mandat	Le projet consistait à prendre en charge les services de 2e niveau concernant les applications financières d'Oracle ainsi qu'à assurer le développement et l'évolution des systèmes administratifs de l'organisation. Parmi les systèmes, notons le [REDACTED] d'Oracle avec ses modules financiers, d'approvisionnement, de gestion de temps, de projets et de coûts par activité.				
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi comme chargé de projet au sein du Service des systèmes internes Lévis (SSIL) de la Direction du développement des systèmes internes à la Fédération des caisses Desjardins du Québec. Il a été le principal répondant d'une équipe de travail. Il a encadré et dirigé plus de 15 ressources internes et externes. Ses principales interventions se situaient à divers niveaux tant de planification et d'organisation stratégiques qu'opérationnelles concernant l'ensemble des services de support technique de 2e niveau. Ces services étaient le traitement des demandes d'entretien, des demandes de changement et la réalisation des demandes de développement. Monsieur Bédard a procédé à l'évaluation de ces demandes avec les analystes internes de son équipe du SSIL et à leur priorisation avec le client afin d'en établir la réalisation. Monsieur Bédard a aussi vu à organiser et à tenir des rencontres périodiques avec les intervenants impliqués pour réviser le statut des demandes selon le type des demandes et leur degré d'avancement ainsi que pour obtenir les approbations nécessaires. Ce mécanisme permet de contrôler l'envergure, les coûts, les échéanciers et la qualité des réalisations. De plus, monsieur Bédard a apporté sa contribution dans la détermination des périodes de disponibilité, de maintenance et d'entretien de même que le suivi des accès aux applications financières Oracle et des infrastructures technologiques. Il a participé à des rencontres de discussions avec le comité de				

27

27

Contexte de l'intervention	coordination. Monsieur Bédard a rendu compte auprès du comité de performance des mesures de performance mises en place, des indicateurs de performance et du tableau de suivi de ces indicateurs. Monsieur Bédard est responsable de la planification, du suivi et du contrôle du budget d'efforts pour le traitement de l'ensemble des demandes. Il a produit les rapports d'information de gestion pour montrer les efforts : planifiés, complétés, dépensés et travaillés. Il a vu à procéder au recrutement et à l'embauche de nouveau employés, et ce, en temps opportun et selon les besoins. Ses réalisations ont été : - participation à une table de travail regroupant dix groupes d'intervenants de Desjardins, des fournisseurs Bell, Conneim et CGI; - élaboration d'une entente de services de support technique de 2e niveau sur les applications financières Oracle entre la Direction du budget et du suivi et le Service des systèmes internes Lévis (SSIL); - identification et révision des rôles et des responsabilités actuels en regard des changements et des besoins opérationnels jugés nécessaires; - positionnement relié à une vision commune des relations d'affaires et aux suites à donner; - traitement et suivi des demandes d'entretien, de changement et de développement; - évaluation et priorisation des demandes; - mise en place des divers mécanismes administratifs et de gestion; - organisation logistique et tenue d'échanges, de rencontres, de réunions internes et externes avec les intervenants impliqués; - soutien conseil à différents niveaux ; - planification, suivi et contrôle du budget d'efforts pour l'ensemble des demandes; - accompagnement du client dans le choix des solutions appropriées ainsi que dans l'identification des stratégies requises à leur mise en place; - production des divers tableaux de suivi, revue des activités, rapports périodiques ou ad hoc; - concertation et coordination d'activités visant l'amélioration continue des services rendus pour une plus grande satisfaction de la clientèle; - accroissement de la visibilité des valeurs de la firme de CGI auprès de la Fédération des caisses populaires Desjardins du Québec.			
	IBM AIX, Oracle PGI EBS Financials, Oracle SGBDR v9i, Progiciel Financier Oracle 11i			
Référence	Monsieur Guy Carignan	Téléphone	418 835-8444	Poste 3680
Client	Garant			
Mandat	Implantation ERP Oracle - projet Diapason			
Période	De septembre 2005 à septembre 2005	Envergure globale	2 200	jours-personnes
		Envergure CGI	1 105	jours-personnes
Fonction	Analyste d'affaires	Efforts	0,5	mois

Description sommaire du mandat	Ce mandat consistait en l'implantation de plusieurs modules du progiciel Oracle. Les modules implantés étaient : - du côté des ressources financières : comptes à payer (AP), comptes à recevoir (AR), grand-livre (GL); - du côté des ventes : gestion des commandes (OM), gestion des prix avancés (AP), gestion des compensations (Incentive Comp), gestion des promotions et réclamations (Trade); - du côté des ressources matérielles : - achat (PO); - inventaire (Inv); - gestion des coûts. - du côté de la production : - ingénierie; - BOM/routing; - travaux en cours (WIP); - cédule. - du côté de la planification : - gestion de la demande; - gestion de la chaîne d'approvisionnement. - du côté de l'entrepôt : - gestion de l'entrepôt (WMS); - gestion de l'exécution du transport.
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a été appelé, à titre d'expert, à venir seconder les ressources externes de CGI en place à Montmagny chez Garant, une entreprise privée. Ses interventions ont concerné les applicatifs financiers au PGI d'Oracle pour les modules suivants : Grand-livre (GL), Comptes à payer (CàP), Comptes à recevoir (CàR), Immobilisations (FA) et Gestion de l'encaisse (CM). Afin d'être en mesure de bien conseiller et d'assister la directrice des Finances, monsieur Bédard a d'abord procédé à la description de la situation actuelle, à la cueillette et l'analyse des besoins du client en regard des orientations à arrêter et des décisions à prendre. Par des discussions faites lors de rencontres avec la directrice des Finances, la chef comptable et même toutes les personnes de la direction (six personnes), monsieur Bédard a fait part des éléments de sa réflexion et de ses propositions pour aller de l'avant dans l'implantation des modules financiers d'Oracle au sein de l'entreprise. Monsieur Bédard a d'abord soumis une nouvelle charte comptable comportant six segments : Entité, Unité administrative, Compte, Produit, Activité, Futur. Cette nouvelle charte a été acceptée par le client. Une documentation d'affaires a été produite pour présenter et détailler la nouvelle charte et pour situer le plan comptable du module Grand-livre en regard des autres modules à implanter. Un lexique des principaux termes a été constitué sur le vocabulaire spécialisé devant être connu et utilisé. Il s'agissait d'une annexe de vulgarisation s'adressant à tous les utilisateurs non initiés. Monsieur Bédard a travaillé sur le contenu d'une présentation montrant le portrait de la situation

Contexte de l'intervention	actuelle (processus, utilisateurs, données, métriques, rapports, interfaces et outils) ainsi que les enjeux et les considérations d'implantation du module Grand livre. Monsieur Bédard a guidé les travaux portant sur l'identification des difficultés susceptibles d'être rencontrées lors de l'implantation des autres modules financiers interreliés au Grand livre. Ses réalisations ont été : - conduite de plusieurs consultations; - description du portrait de la situation; - cueillette et analyse des besoins du client; - proposition d'une nouvelle charte comptable; - production d'une documentation d'affaires sur le plan comptable; - élaboration du contenu d'une présentation sur l'implantation du module GL pour les ressources financières; - participation à diverses rencontres de travail et de gestion; - transmission de certaines connaissances pointues. MS Office 2002, Oracle PGI EBS CP, Oracle PGI EBS Financials 11i, Oracle SGBDR 10g, Progiciel Financier Oracle 11i
Référence	Monsieur Christian Lebeuf Téléphone 418 259-7711
Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)
Mandat	Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés
Période	De mai 2005 à juillet 2005 Envergure globale 82 000 jours-personnes Envergure CGI 82 000 jours-personnes
Fonction	Architecte organique Efforts 2,25 mois
Description sommaire du mandat	Le ministère du Revenu du Québec a entrepris en 2002 la refonte des systèmes utilisés en appui à deux importants processus d'affaires de sa mission. Ces deux processus portaient sur l'administration de l'impôt des particuliers et sur celle de l'impôt des sociétés. En ce qui concernait la refonte de l'impôt des particuliers, une étude de faisabilité a confirmé la nécessité d'agir. Le présent projet couvrait donc la réalisation de l'analyse préliminaire, de l'architecture détaillée, de la conception et de l'implantation des éventuels systèmes et des processus de travail. Le projet comprenait aussi le choix et l'implantation d'un système de gestion de banques de données (SGBD) dans un contexte multiplateforme. De plus, CGI voyait à l'entretien et à l'évolution des systèmes de gestion en place de l'impôt des particuliers pour permettre au Ministère d'injecter un nombre important de ses ressources dans les travaux de refonte. Quant à la refonte de l'impôt des sociétés, le Ministère a amorcé des travaux à cet égard dès 1994. Les travaux confiés à CGI visaient donc à finaliser l'intégration des fonctionnalités de gestion de l'impôt des sociétés à la famille des systèmes du Ministère. Le projet englobait la réalisation des étapes de conception et d'implantation. CGI s'occupait aussi de l'entretien et de l'évolution des systèmes en

**Description de
l'intervention**

place de gestion de l'impôt des sociétés. Cette dernière phase représentait 20 000 jours personnes et s'inscrivait dans le cadre du projet de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et des sociétés d'une envergure de 82 000 jours personnes.

Le mandat impliquait un environnement Web ainsi que des services Web.

La participation à l'élaboration des divers biens livrables dont l'architecture de sécurité du système (P310S) basée sur l'AGSIN incluant notamment un volet important de GIA basé sur un domaine Microsoft Active Directory et les stratégies de groupe (GPO).

Monsieur Bédard a agi à titre d'architecte organique pour le Service des systèmes de comptabilité dans le cadre du projet Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés (Projet Impact).

Afin de conseiller et d'assister la directrice du projet quant à la prise en charge de la planification et de l'organisation des différentes phases reliées à l'utilisation du progiciel de gestion intégrée (PGI) d'Oracle, monsieur Bédard s'est vu confier la préparation et le suivi des dossiers ayant trait à l'administration du système, l'installation, l'entretien et l'amélioration du progiciel Oracle dans le cadre du projet Impact.

Ces dossiers portaient notamment sur la présentation d'un plan de travail et le dépôt des recommandations quant à la détermination des rôles et des responsabilités ainsi que de l'évaluation des efforts à investir.

De plus, monsieur Bédard a agi comme coordonnateur des différentes interventions par la planification, la convocation et l'animation des discussions et échanges lors des rencontres avec les représentants des directions impliquées.

Monsieur Bédard a assuré des suivis réguliers auprès des dirigeants pour les tenir informés des problématiques soulevées, des éléments d'orientation et de décision à obtenir ainsi que de l'état d'avancement des travaux.

Monsieur Bédard a rencontré la directrice et la chargée de projet de la firme externe CGI pour remettre et présenter les biens livrables réalisés et assurer le transfert des connaissances de l'expertise développée.

À la demande de la directrice du projet, monsieur Bédard s'est chargé d'établir un contact privilégié avec le représentant de la formation de la firme Oracle pour donner suite le plus rapidement possible aux besoins identifiés au sein de l'organisation. Monsieur Bédard a participé à la rencontre à titre de spécialiste senior du module Administrateur du système.

Ses réalisations ont été :

- détermination des rôles et des responsabilités en ce qui avait trait au module Administrateur de système du progiciel de gestion intégrée (PGI) d'Oracle;

- détermination des efforts en jours personnes pour documenter le bien livrable P968G Paramètres de la méthodologie P+ concernant le développement d'un système;

- détermination des rôles et des responsabilités en ce qui avait trait à l'installation, l'amélioration et l'

Contexte de l'intervention	entretien du progiciel de gestion intégrée (PGI) d'Oracle; détermination des différents biens livrables de la méthodologie AIM pour supporter l'installation, l'entretien et l'amélioration du progiciel d'Oracle dans le cadre du projet Impact; détermination des efforts en jours personnes pour documenter les différents biens livrables de la méthodologie AIM concernant l'installation, l'entretien et l'amélioration du progiciel d'Oracle. Méthodologie AIM, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Windows XP, Oracle PGI EBS Financials 11. , Oracle sous MVS		
Référence	Madame Suzanne Létourneau	Téléphone	418 652-6575
Client	Secrétariat du Conseil du trésor (SCT)		24
Mandat	Solutions d'affaires en gestion de l'information des ressources (SAGIR)		
Période	De juin 2004 à avril 2005	Envergure globale	22 000 jours-personnes
Fonction	Analyste d'affaires	Efforts	10,25 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en l'implantation des meilleures pratiques de gestion en matière de ressources financières et matérielles supportées par le progiciel de gestion intégrée Oracle. Il visait à remplacer le système institutionnel SYGBEC ainsi qu'une multitude de systèmes sectoriels qui étaient en place.		
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre de spécialiste senior d'applications Oracle au niveau du développement de la solution SAGIR et au soutien de deuxième niveau dans l'implantation et la mise en production de cette solution au sein de l'appareil gouvernemental. Monsieur Bédard a été responsable des activités d'expertise externe requises pour l'élaboration du paramétrage, la détermination des besoins d'adaptations de même que la réalisation des diverses fonctionnalités de la charte comptable, du module Grand-livre, de l'outil WEB ADI pour le chargement massif des écritures et du Générateur d'états financiers (GÉF ou FSG en anglais) pour la production des états financiers et autres rapports financiers personnalisés. Il a produit et soumis, au processus interne d'approbation, les différents biens livrables afférents à ces activités. Il a participé avec les gestionnaires concernés à la détermination d'orientation et à l'éclairage nécessaire à certaines prises de décision de plus haut niveau. Monsieur Bédard a constitué une personne-clé pour transmettre une vue d'ensemble des difficultés pouvant être rencontrées lors de l'implantation de la solution. Il a préconisé certaines approches et a soumis des solutions éclairées et avantageuses. Il a apporté une large contribution au moment des tests, des essais, de l'élaboration des procédures d'utilisation du système. Par surcroît, il a participé à la réflexion portant sur des volets stratégiques d'implantation et a agi comme personne ressource en soutien-conseil auprès des gestionnaires. Monsieur Bédard a été appelé à donner son soutien auprès des équipes internes de conversion, de formation et d'implantation. Il a su transférer à la fois ses connaissances et son expérience dans une		

	multitude de dossiers au profit de l'organisation. Ses réalisations pour l'ensemble des environnements ont été : - présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage commun (charte comptable, règles de sécurité, règles de validation croisée, champs flexibles, calendrier comptable, devises et spécifications du registre comptable); - présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage du domaine RF (sources et catégories d'écritures de journal); - présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage pour le module Grand livre (système de consolidation, registre comptable, contrôle du système, budgets, approbation d'écritures et certaines adaptations); - présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage des profils d'accès (menus, rapports, responsabilités, options de profil et affectation des règles de sécurité) spécifiques au module Grand livre; - présentation, recommandation, définition et réalisation des rapports financiers à l'aide du Générateur d'états financiers (GÉF ou FSG en anglais); - réalisation des tests reliés aux adaptations apportées lors du développement de la solution SAGIR; - collaboration étroite apportée au travail quotidiens de l'équipe war room pour résoudre les points de suivis reliés à des anomalies, des défauts de paramétrage ou de difficultés dans les fonctionnalités des divers modules; - soutien aux développeurs et aux utilisateurs de la solution; - participation aux discussions comme membre de l'équipe des spécialistes seniors avec les autorités de l'instance pour assurer la réussite de l'implantation et de la mise en production dans les délais prévus de la solution SAGIR dans le site pilote; - réalisation du transfert de connaissances et d'expertises à de futurs spécialistes de modules et conseillers fonctionnels.		
Contexte de l'intervention	Méthodologie AIM, MS Windows XP, Oracle PGI EBS Financials 11.x		
Référence	Monsieur Guy St-Onge	Téléphone	418 646-3469
Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)		23
Mandat	Gestion de la révision des contributions		
Période	De avril 2004 à juin 2004	Envergure globale	1 100 jours-personnes
Fonction	Chef d'équipe	Efforts	1 mois
	Analyste fonctionnel		1,25 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à ajouter différents traitements au système de recouvrement de la RAMQ, plus particulièrement le recouvrement de l'assurance médicaments. De plus, il visait à améliorer certains traitements du système de recouvrement.		

Description de l'intervention	Dans le cadre d'une offre permanente, monsieur Bédard a supervisé les ressources externes de différentes firmes pour le Service des systèmes administratifs et informationnels. Monsieur Bédard a exercé son leadership et a assuré la gestion opérationnelle et administrative de ces ressources humaines. Ses interventions se sont avérées des plus constructives et motivantes. Monsieur Bédard a assuré la prise en charge de l'ensemble des mandats confiés au Service en encadrant et en dirigeant l'équipe de travail dans la réalisation des activités associées, et ce, dans le respect des échéanciers. Il a su répondre aux objectifs et aux priorités et livrer les résultats attendus dans une diligence et qualité de service des plus appréciées par le client. Il est aussi intervenu comme analyste fonctionnel pour le projet de la gestion de la révision des contributions. Monsieur Bédard était responsable des unités de traitement les plus complexes. Ses interventions se sont avérées fort judicieuses et d'une qualité remarquable. Ses réalisations ont été : - chef d'équipe : - supervision de 10 ressources pour 2 projets; - suivi sur l'état d'avancement des travaux avec les chargés de projet du Service des systèmes administratifs et informationnels; - suivi de l'utilisation des ressources et de leur rendement avec le chargé de compte de la firme externe DMR; - analyste fonctionnel : - réalisation des dossiers fonctionnels; - réalisation des dossiers d'essais; - réalisation des essais; - personne-ressource : - formulation de recommandations à l'équipe fonctionnelle du Service des systèmes administratifs et informationnels concernant les dossiers fonctionnels.		
Contexte de l'intervention	Datacom, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office, Réseau Novell NetWare		
Référence	Monsieur Danny Dawson	Téléphone	418 682-5164

Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	22	
Mandat	Refonte du système du fichier des tumeurs		
Période	De novembre 2003 à mars 2004	Envergure globale	1 200 jours personnes
Fonction	Chef d'équipe	Efforts	2 mois
	Analyste fonctionnel		3 mois

Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en une refonte du système central permettant l'alimentation et la mise à jour du fichier des tumeurs du Québec. La gestion de cette banque de données a été confiée à la RAMQ par le MSSS (Direction générale de la santé publique).		
Description de l'intervention	Dans le cadre d'une offre permanente, monsieur Bédard a supervisé les ressources externes de différentes firmes pour le Service des systèmes administratifs et informationnels. Monsieur Bédard a exercé son leadership et a assuré la gestion opérationnelle et administrative de ces ressources humaines. Ses interventions se sont avérées des plus constructives et motivantes. Monsieur Bédard a assuré la prise en charge de l'ensemble des mandats confiés au Service en encadrant et en dirigeant l'équipe de travail dans la réalisation des activités associées, et ce, dans le respect des échéanciers. Il a su répondre aux objectifs et aux priorités et livrer les résultats attendus dans une diligence et qualité de service des plus appréciées par le client. Il est aussi intervenu comme analyste fonctionnel pour le projet du fichier des tumeurs. Il a été une personne ressource pour l'équipe d'architecture du client et pour l'équipe d'analystes fonctionnels. Monsieur Bédard était responsable des unités de traitement de la conversion. Ses interventions se sont avérées fort judicieuses et d'une qualité remarquable. Réalisations : - chef d'équipe : - supervision de six ressources; - suivi sur l'état d'avancement des travaux avec les chargés de projet du Service des systèmes administratifs et informationnels; - suivi de l'utilisation des ressources et de leur rendement avec le chargé de compte de la firme externe DMR; - personne-ressource : - recommandation à l'équipe d'architecture dans différents biens livrables; - recommandation à l'équipe fonctionnelle concernant les dossiers fonctionnels; - analyste fonctionnel : - réalisation des dossiers fonctionnels de conversion; - réalisation des dossiers d'essais de conversion; - réalisation des essais de conversion.		
Contexte de l'intervention	Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office, Réseau Novell NetWare		
Référence	Monsieur Renaud Poulin	Téléphone	418 682-5163

Client	Secrétariat du Conseil du trésor (SCT)	21	
Mandat	Gestion intégrée des ressources (GIREs)		
Période	De août 2001 à octobre 2003	Envergure globale	120 000 jours personnes
Fonction	Chef d'équipe	Efforts	7 mois
	Analyste fonctionnel		2 mois
	Analyste d'affaires		18 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait en l'implantation des meilleures pratiques de gestion en ressources humaines, financières et matérielles supportées par le progiciel de gestion intégré Oracle. Il visait à remplacer les systèmes institutionnels SAGIP et SYGBEC ainsi qu'une multitude de systèmes sectoriels en place à ce moment.		
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste d'affaires et de spécialiste d'applications Oracle. Il a participé avec l'équipe du Grand-Livre (dix ressources), à la réalisation des phases Analyse des opérations, Conception et réalisation du projet GIREs pour le module Grand-Livre (GL) du domaine des ressources financières. La méthode AIM d'Oracle, le progiciel de gestion intégré (PGI) d'Oracle version 11i français, ainsi que la base de données Oracle version 9i ont été retenus pour la réalisation de ce projet. La phase Analyse des opérations consistait à définir les besoins et les processus d'affaires, valider les besoins et identifier les écarts. Les phases Conception et réalisation consistaient à définir l'élaboration de la solution à partir des processus retenus dans la phase Analyse des opérations. De plus, monsieur Bédard a été responsable des règles de sécurité et des validations croisées. Il a également été responsable de l'équipe de développement du module GL. Il a planifié et coordonné le travail des analystes-programmeurs et il a également effectué les tests de liens concernant ce module. Réalisations : - Phase Analyse des opérations - environnement de mappage : - présentation, recommandation et définition des besoins d'affaires; - révision des processus d'affaires; - présentation, recommandation, définition des principaux rapports requis par l'organisation incluant les rapports actuels et nouveaux; - recommandations et définition des scénarios d'essais pour répondre aux besoins d'affaires par le PGI Oracle; - présentation, recommandations, définition et réalisation du paramétrage commun (charte comptable, valeurs enfant et parent des segments, règles de sécurité, règles de validation croisée, champs flexibles, calendrier comptable, devises et spécifications du registre comptable); - présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage du domaine RF (sources et catégories d'écritures de journal);		

	présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage pour le module Grand Livre (système de consolidation, registre comptable, contrôle du système, budgets, approbation d'écritures et certaines adaptations); présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage des profils d'accès (menus, rapports, responsabilités, options de profil et affectation des règles de sécurité) spécifiques au module Grand Livre; Phases Conception et réalisation environnement fonctionnel : présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage commun (charte comptable, valeurs enfant et parent des segments, règles de sécurité, règles de validation croisée, champs flexibles, calendrier comptable, devises et spécifications du registre comptable); présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage du domaine RF (sources et catégories d'écritures de journal); présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage pour le module Grand Livre (système de consolidation, registre comptable, contrôle du système, budgets, approbation d'écritures et certaines adaptations); présentation, recommandation, définition et réalisation du paramétrage des profils d'accès (menus, rapports, responsabilités, options de profil et affectation des règles de sécurité) spécifiques au module Grand Livre pour l'environnement fonctionnel; présentation, recommandation, définition et réalisation des rapports financiers à l'aide du Générateur d'états financiers (GÉF ou FSG en anglais); présentation, recommandation, définition et réalisation des scénarios d'essais pour le module Grand Livre; rédaction de procédures pour le module GL de l'environnement fonctionnel; présentation, recommandation, définition et réalisation des scénarios d'essais de liens; gestion d'équipe, planification et suivi.		
Contexte de l'intervention	API, Méthodologie AIM, MS Office, MS Office 2002, MS Project, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows 95, MS Windows XP, OBM, OPEN Interfaces, Oracle Business Intelligence, Oracle PGI EBS CP, Oracle PGI EBS Financials 11i, Oracle SGBDR, Oracle SGBDR 8i, Oracle Workflow, Progiciel Financier Oracle 11i		
Référence	Madame Jocelyne Lefort	Téléphone	418 643-3469
Client	Société de portefeuille du Groupe Desjardins, assurances générales (SPGDAG)		20
Mandat	Développement et implantation		
Période	De mai 2001 à juillet 2001	Envergure globale	60 jours-personnes
Fonction	Analyste-programmeur	Efforts	1,5 mois
	Analyste fonctionnel		1,5 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à développer les interfaces permettant d'importer les transactions financières de deux nouveaux systèmes d'assurance PAXUS et PMS au module financier d'Oracle Grand-Livre.		

Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste fonctionnel et d'analyste-programmeur. Il a analysé les besoins du client afin de déterminer les données pertinentes au développement des interfaces pour le module financier d'Oracle Grand-Livre. Il a ensuite réalisé le développement approprié.		
Contexte de l'intervention	API, HP UX Unix, Méthodologie AIM, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Windows NT, OPEN Interfaces, Oracle Business Models (OBM), Oracle PGI EBS Financials 11.x, Oracle PL/SQL, PL/SQL, SQL		
Référence	Monsieur Jean-Pierre Robert	Téléphone	418 835-4900

Client	Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV)			19
Mandat	Architecture, développement et implantation			
Période	De avril 2001 à mai 2001	Envergure globale	20	jours-personnes
Fonction	Analyste fonctionnel	Efforts	1	mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à établir une seule base de données pour les systèmes WASP Wing And Squadron Prototype et MMA Mission Management Application. Le système WASP est sur une base de données Oracle et la programmation est en C++. Le système MMA est sur une base de données SQL-Anywhere et la programmation est en PowerBuilder			
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste fonctionnel. Il a vérifié quelles sont les tables et les colonnes du système MMA qui correspondaient au système WASP et lesquelles doivent être ajoutées au système WASP.			
Contexte de l'intervention	MS Office, PL/SQL, SQL			
Référence	Monsieur Abder Sahi	Téléphone	418 844-4000	

Client	Centre de recherches pour la défense, Valcartier (CRDV)			18
Mandat	Développement et implantation			
Période	De janvier 2001 à mars 2001	Envergure globale	40 jours-personnes	
Fonction	Analyste programmeur	Efforts	1 mois	
	Analyste fonctionnel		1 mois	
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à améliorer le système d’inventaire SIDECE. Les principaux changements à apporter ont été l’ajout de nouvelles fenêtres de saisie, l’ajout de nouveaux rapports et la correction de quelques anomalies.			

Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste fonctionnel et d'analyste-programmeur. Il a analysé les besoins des clients pour certaines modifications à apporter au système d'inventaire SIDEC. Il a réalisé la rédaction des biens livrables. Il a apporté les correctifs nécessaires au bon fonctionnement du système d'inventaire SIDEC, en plus de participer aux rencontres de l'équipe informatique du client. Étant seul sur ce projet, il a aussi produit hebdomadairement, à la satisfaction du client, les rapports de suivi du projet.		
Contexte de l'intervention	Client-serveur, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office, MS Windows NT, Oracle Forms 4.x, Oracle PL/SQL, Oracle Reports, Oracle SGBDR, Oracle SQL Plus		
Référence	Monsieur André Lapierre	Téléphone	418 844-4000

Client	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)			17
Mandat	Inforef - Services administratifs Projet de publicité foncière			
Période	De juillet 2000 à janvier 2001	Envergure globale	2 000	jours-personnes
Fonction	Analyste fonctionnel	Efforts	5	mois
	Analyste d'affaires		2	mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à implanter les modules financiers du PGI Oracle (GL, CàP, CàR, FA et CM) et développer les interfaces permettant de charger les transactions financières des systèmes SIRF (Système informatique de Registre foncier), TPS (système remplacé par le SIRF et maintenu en parallèle pendant deux ans), SAGIP (pour la répartition de la paie des employés) et de charger les relevés bancaires informatisés provenant des institutions financières. Il consistait aussi à réaliser les adaptations (extensions, rapports et personnalisation) et à documenter les processus et les procédures d'utilisation en utilisant les outils OBM (Oracle Business Models) et Tutor.			
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste fonctionnel et de personne-ressource pour l'équipe de développement du projet. Il a réalisé les dossiers fonctionnels les plus complexes du projet. Ayant une bonne connaissance des applications financières Oracle, il a aidé les autres analystes et les développeurs à réaliser leurs tâches. Monsieur Bédard a été responsable des essais fonctionnels intégrés des différents modules des applications financières Oracle. Il a développé les états financiers (GÉF).			
Contexte de l'intervention	HP UX Unix, Méthodologie AIM, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office, MS Windows NT, OPEN Interfaces, Oracle Business Models (OBM), Oracle PGI EBS Financials 11.x, Oracle PL/SQL, Oracle SQL Developer, Oracle Workflow, Tutor 111			
Référence	Madame Danielle Audet	Téléphone	418 644-8009	

Client	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)	16
Mandat	Inforef - Services administratifs Projet de publicité foncière	
Période	De mars 2000 à juin 2000	Envergure globale 400 jours-personnes
Fonction	Analyste d'affaires	Efforts 4 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à vérifier l'adéquation entre les fonctionnalités du produit et les besoins définis par le client. L'architecture de la solution opérationnelle étant déjà en voie de réalisation, il importait de s'assurer de l'intégration des deux solutions proposées.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre de spécialiste d'application Oracle. Il a participé à l'architecture de la solution pour l'implantation des applications financières Oracle.	
Contexte de l'intervention	HP UX Unix, Méthodologie AIM, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office, MS Windows NT, OPEN Interfaces, Oracle Business Models (OBM), Oracle PGI EBS Financials 11.x, Oracle Workflow, Tutor 111	
Référence	Madame Danielle Audet	Téléphone 418 644-8009

Client	Ministère des Ressources naturelles (MRN)	15
Mandat	Projet REV développement des listes et des rapports financiers	
Période	De octobre 1999 à février 2000	Envergure globale 300 jours-personnes
Fonction	Chef d'équipe Analyste fonctionnel	Efforts 2 mois 3 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à développer des listes et des rapports financiers pour la gestion des revenus.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste fonctionnel. À la suite de l'analyse des besoins des clients, il a rédigé et mis à jour des dossiers fonctionnels. Il a participé activement au développement de listes, sommaires et de rapports financiers pour les services administratifs du Ministère, en mettant en pratique sa vaste expérience en administration. Lors des trois dernières semaines, monsieur Bédard était responsable du projet.	
Contexte de l'intervention	Client-serveur, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office, MS Windows NT, Oracle Forms 4.x, Oracle PL/SQL, Oracle Reports 2.x, Oracle SGBDR, Oracle SQL Developer, Oracle SQL Plus, VAX	
Référence	Monsieur Guy Pageau	Téléphone 418 627-6264

Client	Direction générale des élections (DGE)	14	
Mandat	Projet de la liste permanente des élections		
Période	De juin 1996 à septembre 1999	Envergure globale	12 000 jours personnes
Fonction	Analyste-programmeur Analyste fonctionnel	Efforts	30 mois 8,5 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à développer le système de gestion de la liste permanente des électeurs.		
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste fonctionnel et d'analyste-programmeur. Il a été appelé à développer, tout au long des cinq livraisons du développement du système, plusieurs unités de traitement du système informatique en direct avec Oracle Forms 4.5, PL/SQL et en lot avec PRO-C. Il a mis à profit ses connaissances dans la réalisation de programmes pour gérer la liste permanente des électeurs aux niveaux provincial, municipal et scolaire. Son implication au sein de la LEP l'a amené à travailler à différents volets du système. Pour le volet Pilotage, parmi les traitements qu'il a développés, citons le traitement complexe de la soumission des travaux, la gestion des messages, des paramètres et de la sécurité. Au volet Électeurs, il a effectué la saisie et les modifications des données relatives aux électeurs, des listes, la consultation des différents compteurs, la récupération d'informations, les statistiques et l'archivage. Pour le volet Gestion du territoire, il a effectué la saisie et les modifications des données relatives aux rues, aux municipalités, les listes, la récupération d'informations, les statistiques et la gestion des fusions ou des annexes de rues ou de municipalités. Pour le volet Scrutin municipal, il a produit des listes et des fichiers pour répertorier les électeurs par rue et par municipalité et effectué les statistiques et l'archivage. Pour le volet Scrutin scolaire, il a produit des listes et des fichiers pour répertorier les électeurs par rue, par municipalité et par commission scolaire, en plus de faire les statistiques et l'archivage. Au volet LEP, il a effectué les saisies et les modifications des circonscriptions, la gestion des bulletins de vote, la gestion des avis d'inscription provinciale, les saisies et les modifications relatives aux demandes de service et la gestion des deux cartes électorales. En septembre 1998, il a effectué l'amélioration et l'ajustement des composantes développées selon les besoins du client. Il a procédé à l'analyse fonctionnelle de nouveaux traitements, au développement, aux essais fonctionnels et intégrés de ces derniers. De plus, il a effectué le transfert de connaissance à de nouvelles ressources internes assignées au projet.		
Contexte de l'intervention	Client-serveur, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Windows, Oracle Forms 4.x, Oracle Pro*C/C++, Oracle Reports, Oracle SGBDR, Oracle SQL Developer		
Référence	Monsieur Jean Poirier	Téléphone	418 646-2916

Client	Ministère des Ressources naturelles (MRN)	13
Mandat	Réforme cadastrale	
Période	De juillet 1997 à août 1997	Envergure globale 5 400 jours-personnes
Fonction	Analyste-programmeur	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à développer le système de la Réforme cadastrale.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste-programmeur. Il a été appelé à convertir les unités de traitement développées avec Oracle Forms 4.5 en Oracle Forms 5.0. De plus, il a procédé aux essais fonctionnels et aux migrations de ces traitements.	
Contexte de l'intervention	Client-serveur, MS Office, MS Windows NT, Oracle Forms 4.x, Oracle Reports, Oracle SGBDR, PL/SQL	
Référence	Madame Jocelyne Lefort	Téléphone (418) 644-6224

Client	Société de financement agricole du Québec (SFAQ)	12
Mandat	Gestion des opérations de financement	
Période	De juin 1995 à juin 1996	
Fonction	Analyste-programmeur	Efforts 12,25 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à déterminer quel logiciel de transfert de formulaire répond le plus au besoin du client.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste-programmeur, il a participé à la conception d'un prototype. Il a réalisé ce prototype avec deux logiciels afin de déterminer lequel répondait le mieux aux besoins pour ce projet.	
Contexte de l'intervention	MS Office, PL/SQL	
Référence	Monsieur Claude-Henri Lavoie	Téléphone 418 643-2777

Client	Société de financement agricole du Québec (SFAQ)	11
Mandat	Gestion comptable des prêts	
Période	De janvier 1994 à mai 1995	
Fonction	Analyste-programmeur	Efforts 16,75 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à faire l'entretien et l'amélioration du système comptable des prêts.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste-programmeur, il a été appelé à développer et à modifier plusieurs unités de traitement. Ses interventions ont notamment touché des unités de traitement assez complexes. Il a également participé à la documentation des systèmes.	
Contexte de l'intervention	Client-serveur, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Windows, Oracle Forms 4.x, Oracle Reports, Oracle SGBDR, Oracle SQL Plus, Unix	
Référence	Monsieur Claude-Henri Lavoie	Téléphone (418) 643-2777

Client	Société de financement agricole du Québec (SFAQ)	10
Mandat	Oracle DATA-QUERY	
Période	De septembre 1993 à janvier 1994	
Fonction	Analyste-programmeur	Efforts 4 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à effectuer l'expérimentation d'un logiciel d'interrogation de base de données pour les utilisateurs.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'analyste-programmeur. Il a effectué l'expérimentation d'un logiciel d'interrogation de base de données, Oracle Data Query. Il a procédé à l'implantation, à la formation et à l'encadrement informatique des utilisateurs. Il a défini des banques de données de tests pour répondre aux besoins des utilisateurs. Il a élaboré un guide d'utilisation et de formation et a donné des sessions de formation ainsi qu'un soutien aux utilisateurs.	
Contexte de l'intervention	Client Oracle, Client-serveur, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Windows, Oracle Forms 4.x, Oracle PL/SQL, Oracle Reports, Oracle SGBDR, Oracle SQL Plus, Unix	
Référence	Monsieur Claude-Henri Lavoie	Téléphone 418 643-2777

Client	Société de financement agricole du Québec (SFAQ)	9
Mandat	Directeur des ressources financières	
Période	De octobre 1990 à août 1992	
Fonction	Technicien	Efforts 21,5 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à rembourser les prêteurs concernant les prêts que la Société de financement agricole avait garantis aux agriculteurs.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'agent vérificateur. Il a effectué des travaux de vérification et d'analyse en relation avec le traitement des réclamations des prêteurs. Il a assuré, à la suite de la réception des demandes de réclamation des prêteurs, de la conformité de ces réclamations aux lois et règlements administrés par la Société. Il a vérifié, à partir des soldes de prêts et des dossiers de la Société, l'historique des déboursés et des remboursements en regard de ces prêts et comparé les estimations faites par les prêteurs et les données établies par la Société. Il a communiqué avec les prêteurs, par lettre ou par téléphone, pour les informer des erreurs détectées et pour convenir d'une entente quant à la nouvelle formulation des réclamations. Il a procédé au calcul des intérêts, selon les réglementations existantes et les données des prêts. Il a procédé, suite à l'étape de vérification, à la correction des données en erreur, s'il y avait lieu, et faire la demande de fonds nécessaires pour le paiement des réclamations.	
Référence	Monsieur Gilles Mongrain	Téléphone 418 646-3426

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	8
Mandat	Division des comptes à payer	
Période	De février 1990 à octobre 1990	
Fonction	Technicien	Efforts 8 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à rembourser les frais de voyages aux employés de la Société de l'assurance automobile du Québec.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'agent vérificateur. Il a vérifié et approuvé les factures, les demandes d'avance et les réclamations de frais de voyage et de fonds locaux ainsi que les paiements périodiques en conformité avec les contrats, les commandes, les ententes, les règlements et les directives en vigueur	

Client	Ministère des Approvisionnements et Services (MAS)	7
Mandat	Division de l'inscription des fournisseurs	
Période	De mai 1989 à février 1990	
Fonction	Technicien	Efforts 9 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à inscrire les fournisseurs du gouvernement du Québec selon les critères d'admissibilité.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre de technicien en administration. Il a analysé les demandes d'inscription des fournisseurs et les demandes de révision en fonction des critères d'admissibilité et les procédures internes du service.	
Client	Ministère de l'Enseignement supérieur et des Sciences (MESS)	6
Mandat	Service des immobilisations	
Période	De mars 1989 à mai 1989	
Fonction	Technicien	Efforts 2 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à inscrire les informations au nouveau système informatique.	
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'agent vérificateur. Il a préparé et inscrit les informations nécessaires au nouveau système informatique concernant les émissions d'obligations émises par les universités de la province. Il a exécuté différents rapports de calculs et de statistiques, et lors de la réception des résultats informatiques, vérifié l'exactitude de ces derniers.	
Client	Société d'habitation du Québec (SHQ)	5
Mandat	Services financiers	
Période	De janvier 1984 à mars 1989	
Fonction	Technicien	Efforts 63 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à vérifier la conformité des demandes d'admissibilité et de produire les rapports comptables.	

Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre de technicien en administration. Il a produit et vérifié les rapports comptables ayant trait aux dépenses. Il a colligé et vérifié les informations des réclamations mensuelles expédiées à la SCHL pour remboursement. Il a assuré les activités relatives aux budgets, aux données financières et aux rapports de gestion en vue de réaliser les normes spécifiques de fonctionnement. Il a inscrit au système informatique les différentes données obtenues et requises pour le bon fonctionnement du budget. Il a analysé les demandes d'admissibilité et vérifié les critères d'admissibilité pour le programme à l'accessibilité propriété résidentielle. Il a contacté divers organismes, tels que les services d'évaluation municipale, institutions prêteuses, notaires, pour valider certaines informations contenues sur les demandes d'admissibilité. Il a effectué les recherches nécessaires relatives à la vérification des cas spéciaux. Il a inscrit au système informatique les différentes données obtenues et requises. Il a vérifié la conformité des renseignements et la validité des pièces justificatives pour chacun des dossiers du Programme de relance de la construction domiciliaire (Corvée-Habitation) afin d'en confirmer l'admissibilité.		
Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	4	
Mandat	Service de la cotisation immédiate		
Période	De avril 1982 à juin 1983		
Fonction	Technicien	Efforts	15 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à la vérification des rapports d'impôts des particuliers et différentes étapes de recouvrement.		
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'agent vérificateur. Il a vérifié et corrigé les déclarations d'impôt des particuliers. Il a analysé les dossiers de la taxe de vente et de la taxe de repas et hôtellerie. Il a calculé les intérêts et les pénalités pour la mise à jour des états de compte. Il a négocié avec les contribuables les ententes en vue du paiement des sommes dues ou prendre les procédures judiciaires de recouvrement.		
Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	3	
Mandat	Service de l'immatriculation		
Période	De janvier 1982 à mars 1982		
Fonction	Technicien	Efforts	3 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consistait à émettre les certificats d'immatriculation.		

Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre d'agent vérificateur. Il a vérifié les demandes de renouvellement d'immatriculation et l'impression des vignettes. Il a expédié les renouvellements d'immatriculation et les vignettes des compagnies.		
Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)		
Mandat	Service de la comptabilité		
Période	De avril 1980 à avril 1981		
Fonction	Technicien	Efforts	13 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat consistait à produire des chèques de paie pour les employés de la Régie des rentes du Québec.		
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre de technicien en administration. Il a effectué les calculs concernant les ajustements et les déductions relativement à la paie des employés ainsi que les entrées au système informatique et les vérifications s'y rattachant, faire les écritures au journal de la paie.		
Référence	Madame Colette Pouliot	Téléphone	(418) 643-3381
Client	Banque canadienne nationale (BCN)		
Mandat	Stagiaire comptable		
Période	De juin 1978 à octobre 1979		
Fonction	Comptable	Efforts	17 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet consiste à permettre à l'employé de devenir comptable de succursale.		
Description de l'intervention	Monsieur Bédard a agi à titre de stagiaire comptable. Il a appris les techniques bancaires nécessaires à l'occupation des postes particuliers qui existent dans une banque à l'intérieur d'un programme de formation intensif. Les différents postes concernés ont été mécanographe, caissier, commis à l'escompte, commis général et comptable adjoint		

PROFIL DE CARRIÈRE

Gilles Bourdeau, M. Sc., était jusqu'à tout récemment associé au sein du Groupe-conseil stratégie et performance de Raymond Chabot Grant Thornton. Il possède plus de 25 années d'expérience dans le secteur du service-conseil et ses champs d'expertise sont la planification stratégique, la commercialisation des technologies de l'information et l'accompagnement stratégique dans des contextes en transformation organisationnelle majeure. Il est titulaire d'un baccalauréat en finance et d'une maîtrise en stratégie de HEC Montréal, où il y enseigne à titre de chargé de cours en gestion et en planification stratégique depuis 1992. Il a créé, en juin 2013, sa propre société de service-conseil.

M. Bourdeau a travaillé pendant plus de 15 ans dans le domaine des technologies de l'information, dont plus de 10 ans chez CGI comme vice-président service-conseil. À ce titre, il a eu à gérer plusieurs secteurs d'affaires et piloter de nombreux projets de changement et de transformation organisationnelle.

Il a réalisé des mandats stratégiques notamment à la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ), le Groupe financier SSQ, le Secrétariat du Conseil du trésor, le Centre de services partagés du Québec, Revenu Québec, la Banque Nationale du Canada, Éco Entreprises Québec, la Régie des installations olympiques, la Société de transport de Montréal, le Mouvement Desjardins, le Groupe Promutuel et l'Université de Montréal.

FORMATION

Maîtrise ès sciences de la gestion, option management, HEC Montréal, 1991;

Baccalauréat en administration des affaires, option finance, HEC Montréal, 1988.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Gilles Bourdeau Conseil (2013 à ce jour)	Président
Raymond Chabot Grant Thornton (2010-2013)	Associé, Groupe-conseil stratégie et performance
CIA (2006-2010)	Vice-président, Stratégie et croissance
CGI (1996-2006)	Vice-président service-conseil, Pratique Oracle
	Vice-président service-conseil, Secteurs énergie, santé et éducation
	Vice-président service-conseil, Pratique Web
	Directeur-conseil
Banque Nationale du Canada (1994-1996)	Directeur développement des affaires, Produits électroniques
	Chef de produit EDI et paiements électroniques
	Consultant indépendant (1992-1994)



PRINCIPALES RÉALISATIONS

27. Mise en œuvre du plan d'action de la GAM (Agence métropolitaine de transport (AMT), 2016, 2 mois)

- Gère la mise en œuvre du plan d'action réalisé à l'automne 2015 pour redresser les activités de la Gare d'autocars de Montréal.
- Gère le périmètre du projet et élabore le calendrier.
- Négocie, au nom de la GAM, le renouvellement des ententes contractuelles avec les sept transporteurs actuels.
- Joue un rôle de coach et de formateur auprès du responsable des finances dans le redressement des activités reliées à la messagerie et à la gestion des colis.
- Réalise les états d'avancement, les statuts réguliers auprès de la haute direction et maintient à jour le registre de gestion des risques.

26. Réalisation du diagnostic stratégique et plan d'action Gare d'autocars de Montréal (Agence métropolitaine de transport (AMT), 2015, 3 mois)

- Réalise, à la demande du vice-président Opérations et des membres du conseil d'administration de l'AMT, le diagnostic stratégique et le plan d'action pour redresser les finances et les opérations de la Gare.
- Coach, en parallèle, la directrice générale et le directeur des finances dans le développement de leurs habiletés de gestionnaire à haut niveau quant à l'analyse des parties prenantes et à la lecture de l'environnement politique et stratégique de l'AMT.

25. Mise en œuvre du plan de transformation de la distribution des produits financiers, optimisation des processus administratifs et financiers pour le segment individuel (SSQ Groupe financier, 2014 à 2015, 12 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, le Premier vice-président Investissement et retraite dans la réalisation du plan de transformation du réseau de distribution des produits et services d'investissement et d'assurance individuelle (assurance vie, voyage, accident-maladie et invalidité) de la ligne d'affaires.
- Implante ce plan de transformation en assumant les fonctions de PDG *par intérim* du cabinet de services financiers dédié à la vente exclusive des produits et services du Groupe pour le segment des particuliers.
- Réalise les travaux visant l'optimisation des processus administratifs et financiers du cabinet et le remplacement des systèmes propriétaires en place par le PGI AGEman, une solution progicielle spécialisée pour les agences en assurance de personnes qui permet de gérer les propositions d'assurances et le service sur les affaires en vigueur. Le mandat consistait principalement à :
 - définir, harmoniser et prioriser les besoins en termes de gestion administrative;
 - standardiser l'ensemble des processus administratifs du cabinet;
 - identifier les différents PGI susceptibles de répondre à ces besoins et sélectionner celui y répondant le mieux;
 - négocier une entente de licences avec le fournisseur privilégié;
 - réaliser avec celui-ci un premier « *blue print* » qui incluait un scénario de migration de données;
 - identifier les principaux avantages et risques du projet;
 - réaliser le plan d'affaires (« *business case* ») en y incluant les modalités de récupération des bénéfices attendus.
- Réalise toutes les activités de reddition de compte et de gestion des risques pour le comité de direction de SSQ et son conseil d'administration.
- Accompagne les dirigeants dans le recrutement du futur dirigeant du cabinet.

24. Définition du modèle de gestion intégrée de la performance (Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ), 2014, 2 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, les membres du comité de direction dans leurs réflexions visant à définir le futur modèle de gestion intégrée de la performance de la Société.

23. Définition d'une vision commune pour l'optimisation des RI au Gouvernement du Québec (Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), 2014, 1 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, le secrétaire associé au dirigeant principal de l'information, dans sa réflexion visant à définir une vision commune et une stratégie globale pour optimiser l'utilisation des ressources informationnelles au Gouvernement du Québec.



22. Optimisation des processus financiers (Banque Nationale du Canada (BNC), 2014, 1 mois)

- Réalise, pour le Premier vice-président à la comptabilité financière, une étude d'opportunité sur les retombées financières et opérationnelles suite à l'externalisation possible des processus financiers reliés à la gestion des comptes payables et des comptes de dépenses.

21. Gestion du programme des projets transversaux (SSQ Groupe financier, 2013 à 2014, 7 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique le président-directeur général dans la définition du programme des projets transversaux du Groupe. Ce programme s'inscrivait directement dans la foulée du plan stratégique 2013-2017 et visait à réduire et à éliminer progressivement les effets de silos entre les lignes d'affaires. Les projets qui faisaient partie de ce programme devaient soit réduire les coûts par le biais d'économie d'échelle ou d'envergure, améliorer l'efficacité et l'efficience organisationnelle ou créer des effets de synergies entre les quatre lignes d'affaires.
- Gère la mise en œuvre de ce programme de transformation pour l'ensemble du Groupe financier.
- Élabore le calendrier et gère les budgets.
- Accompagne notamment le CFO et son chargé de projet dans le cadre de la réingénierie du processus de paiement des comptes de dépenses et dans la sélection d'un PGI spécialisé [REDACTED] pour ce type de processus. Participe activement à toutes les étapes du projet :
 - définition et approbation de la nouvelle politique pour les frais de déplacement;
 - préparation et approbation du dossier d'affaires;
 - négociation avec le fournisseur et travaux préparatoires;
 - analyse et design du nouveau processus cible, un processus numérique (formulaire électronique, photos de pièces justificatives, facture électronique, dépôt direct);
 - implantation, en mode pilote, auprès des grands utilisateurs;
 - déploiement progressif de la solution à l'ensemble du Groupe;
 - gestion du processus (suivi et contrôle) et amélioration continue de la solution (audit, support utilisateurs);
 - stratégie et plan de gestion du changement et des communications;
 - stratégie et plan de formation;
 - bilan et évaluation de la récupération des bénéfices.
- Réalise les états d'avancement et les activités de reddition et de gestion des risques auprès du comité de direction et maintient à jour le registre de gestion des risques.

20. Définition d'un tableau de bord de gestion pour le comité de direction (SAAQ, 2013 à 2014, 4 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance (VPRHFP) dans l'élaboration d'un tableau de bord de suivi de la performance organisationnelle pour la haute direction et dans la mise en place d'une structure de gouvernance (comprenant les processus) appropriée à sa production trimestrielle. Les grands jalons du mandat ont porté notamment sur :
 - l'élaboration du tableau de bord et la définition d'une première version pour le comité de gestion;
 - sa validation et son approbation par les membres de la haute direction incluant la présidente et chef de la direction;
 - l'élaboration et la mise en place d'une structure de gouvernance et des processus nécessaires à sa production sur une base trimestrielle;
 - l'accompagnement lors de sa production pour le deuxième et troisième trimestre 2013.
- L'accompagnement a pris la forme d'une assistance dans :
 - la définition du projet et la réalisation du manuel d'organisation;
 - la définition des principaux indicateurs de performance;
 - la réalisation des entrevues de validation auprès des gestionnaires clés,
 - la gestion du calendrier,
 - la participation aux rencontres de travail stratégiques,
 - la préparation des rapports d'avancement
 - la reddition de compte.

19. Réalisation du plan d'affaires (SAAQ, 2013, 2 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, l'équipe de la VPRHFP dans la réalisation du plan d'affaires de la Société. L'accompagnement a pris la forme d'une assistance dans la planification du projet, l'animation d'ateliers de travail, l'analyse du contenu, la rédaction du plan d'affaires et la présentation du plan aux différentes instances. Le mandat visait trois grands objectifs :
 - confirmer le statut de la SAAQ;
 - obtenir les ressources nécessaires pour la réalisation du plan stratégique et, surtout, du projet majeur de conversion et de migration des technologies patrimoniales de la Société;
 - régler définitivement le déficit de l'accès au réseau routier.



18. Réalisation du plan de transformation de la PVP TI (SSQ Groupe financier, 2013, 2 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique et d'expert en gouvernance des TI, le Premier vice-président aux TI, dans la définition de sa stratégie de réorganisation et de transformation organisationnelle suite aux enjeux identifiés dans le cadre de l'exercice de planification stratégique du Groupe.

17. Mise en œuvre du plan de redressement de la PFI (CSPQ, 2013, 2 mois)

- Gère la mise en œuvre du plan d'action réalisé à l'été 2012 visant à redresser les activités de la PFI.
- Participe activement aux activités de reddition de compte pour le comité de direction du CSPQ.
- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, le vice-président aux services d'infrastructures et technologies de l'information et des communications dans le cadre de la mise en œuvre du plan de redressement des opérations et de la gestion de la PFI.

16. Réorganisation de la vice-présidence Sécurité routière (SAAQ, 2012, 2 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, la vice-présidence à la sécurité routière (VPSR) dans le cadre de la réorganisation de ses activités suite aux recommandations de la direction de la vérification interne.
- Plus spécifiquement, accompagne et guide la vice-présidence dans la réalisation du diagnostic organisationnel et structurel de sa vice-présidence, défini, avec elle, une nouvelle structure de fonctionnement et réalise un plan d'action concret pour sa mise en œuvre. Le plan incluait notamment une stratégie de gestion du changement et un plan de communication.

15. Réalisation du plan de redressement de la plate-forme intermédiaire (PFI) du Centre de services partagés du Québec (CSPQ, 2012, 2 mois)

- À la demande du DPI, accompagne l'équipe de la vice-présidence aux services d'infrastructures et technologies de l'information et des communications dans la réalisation du diagnostic et du plan d'action pour redresser la PFI. Le plan d'action adressait les thèmes suivants :
 - la gouvernance;
 - la situation commerciale et la tarification;
 - le catalogue de services et la technologie;
 - la situation financière;
 - la gestion des opérations;
 - les principales pistes permettant de réaligner la situation jusqu'en avril 2015.

14. Réalisation du plan stratégique 2013-2017 (SSQ Groupe financier, 2011 à 2012, 8 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, le président et les membres de la haute direction de SSQ dans la réalisation des plans stratégiques des quatre lignes d'affaires (assurance de dommages, assurance collective, investissement et retraite et assurance vie individuelle) et pour le secteur corporatif pour la période 2013 à 2017.
- Le mandat consistait à :
 - participer et à animer les ateliers de travail au sein de chacune des lignes d'affaires;
 - stimuler le processus et les réflexions stratégiques;
 - confronter les idées et les points de vue sur les orientations stratégiques futures autant des lignes d'affaires que du groupe dans son ensemble;
 - explorer des thèmes connus, mais développés et présentés sous un angle différent afin de susciter de nouvelles idées, de nouvelles façons de voir les choses.

13. Implantation de la suite progiciel People Soft à l'UdeM (UdeM 2011 à 2012 et HEC Montréal 2004, 8 mois)

- HEC Montréal et l'Université de Montréal ont implanté, à quelques années d'intervalle, la suite progiciel People Soft (version 9.0) avec les modules suivants : finances et approvisionnements, gestion des ressources humaines, des avantages sociaux et de la paie et gestion académique.
- Dans le cadre du projet de transformation à l'UdeM, accompagne le Vice-recteur aux finances et aux infrastructures dans la réalisation des travaux visant à :
 - développer un modèle d'affaires gagnant qui permettrait à l'UdeM de rentabiliser une partie de son investissement tout en offrant aux autres universités ou écoles supérieures intéressées à implanter un PGI de réduire leurs risques et coûts d'implantation respectifs;
 - valoriser et commercialiser des actifs technologiques développés par l'université dans le cadre de son projet d'implantation d'un progiciel de gestion intégré;
 - estimer la valeur des bénéfices à récupérer en regard du coût du projet;
 - identifier les pistes de bénéfices à fort potentiel sur lesquels l'Université devrait concentrer son attention en termes de quantification, mais aussi de récupération;
 - définir une approche pour réaliser ces bénéfices préalablement identifiés.



- Dans le cadre du projet de transformation à HEC Montréal, à titre de mandataire, supervise le chargé de projet et l'équipe de réalisation et accompagne le directeur des finances en réalisant principalement les activités suivantes :
 - contribue à la réalisation du manuel d'organisation et à la planification du projet;
 - gère le périmètre et le budget du projet;
 - alloue les ressources;
 - gère, avec le chargé de projet, les demandes de changement relatives aux personnalisations;
 - s'assure de la qualité des biens livrables;
 - joue un rôle actif dans les échanges entre l'École et le fournisseur;
 - gère les enjeux globaux;
 - suit le déploiement;
 - gère la transition vers le centre d'expertise;
 - participe au comité de direction du projet et entretenir la relation client.

12. Réalisation du plan stratégique 2012-2015 (SAAQ, 2010 à 2011, 5 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, la présidente et chef de la direction de la Société dans le cadre de l'exercice de planification stratégique pour l'horizon 2012 à 2015.
- Participe notamment à la création et à l'animation des différents ateliers de travail avec le comité de direction
- Prépare les états d'avancement pour la reddition de compte au comité de direction.

11. Transformation de la fonction finance au sein du Groupe Promutuel (Groupe Promutuel, 2007, 2010 à 2011, 15 mois)

- À la demande du vice-président commercialisation et développement des affaires et du CFO, réalise, en 2007, un premier audit du projet d'implantation de la solution bancaire de SAP et des possibilités de déployer éventuellement les autres modules de la solution progiciel.
- Identifie les principaux scénarios d'évolution possibles de cette solution (SAP), notamment un projet de migration estimé à plus de 3 millions de dollars.
- À partir de 2010 jusqu'à la fin de 2011, gère ensuite le projet de transformation et d'optimisation de la vice-présidence finance.
- Ce projet s'échelonne sur un horizon de deux ans et permettra notamment de :
 - réaliser et faire approuver le manuel d'organisation de projet;
 - mettre en place une structure de gouvernance et de reddition de compte;
 - identifier les principales parties prenantes;
 - faire une première cartographie des processus financiers clés de la vice-présidence;
 - définir une stratégie de gestion du changement et un plan de communication;
 - réaliser une première optimisation des processus clés;
 - réaliser l'analyse de besoins, et les prioriser;
 - identifier les différents PGI susceptibles de répondre à ces besoins
 - rencontrer les fournisseurs et sélectionner celui qui présentait la meilleure proposition et qui répondait le mieux aux besoins de la vice-présidence et à ceux de la Fédération et des sociétés mutuelles.
 - identifier les principaux facteurs de succès, avantages et risques (d'affaires, opérationnels, humains, financiers et technologiques) associés au projet;
 - réaliser le plan d'affaires (« *business case* ») en y incluant les modalités de récupération des bénéfices identifiés et attendus.

10. Réalisation du diagnostic organisationnel et stratégique des TI (Ville de Saguenay, 2010, 3 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique et d'expert en gouvernance des TI, le directeur des TI dans la transformation de la fonction TI.
- Réalise également dans le cadre de ce même mandat une étude de satisfaction des clientèles internes en regard des services rendus par cette direction.

9. Réalisation du plan stratégique (Centre de distribution de médicaments vétérinaires (CDMV), 2009, 3 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, le président-directeur général du CDMV, un distributeur pancanadien de produits et services dédiés aux médecins vétérinaires dans le cadre de l'exercice de planification stratégique pour l'horizon 2010 à 2013.
- Anime une série d'ateliers de réflexion stratégique avec les membres du conseil d'administration sur les options de croissance à privilégier.
- Participe également, à titre de conseiller stratégique, aux discussions avec le président et les membres du conseil d'administration dans le cadre d'un dossier important d'acquisition à caractère technologique.



8. Gestion du programme d'amélioration de la productivité pour la VPTI (Desjardins Assurances générales (DAG), 2009, 3 mois)

- Accompagne le vice-président Technologie dans la mise sur pied d'un vaste programme d'amélioration de la productivité organisationnelle. Ce programme s'inscrivait à l'intérieur d'un vaste chantier d'amélioration de la productivité au sein de tout le Mouvement Desjardins.

7. Restructuration et gestion par intérim du secteur informatique (CDMV, 2009, 6 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique et d'expert en gouvernance des TI, le PDG et le CFO dans la réalisation du diagnostic organisationnel de la fonction TI.
- Réalise le plan de redressement et gère sa mise en œuvre en assumant le rôle de responsable du secteur informatique sur une base intérimaire.
- Démarre le projet de migration de la suite progiciel Oracle (environnement Oracle 11i et 9i) pour les modules financiers (GL, AP, AR) et la gestion des achats, de l'inventaire et de prise de commandes électroniques.
- Réalise les états d'avancement et les activités de reddition et de gestion des risques auprès du comité de direction.
- Recrute le futur responsable des TI et joue le rôle de coach dans le cadre du transfert des connaissances et des responsabilités vers celui-ci.

6. Gestion par intérim du groupe d'architecture technologique (Desjardins, 2008, 12 mois)

- Gère le groupe d'architecture technologique de la Fédération des Caisses Desjardins du Québec.

5. Restructuration et gestion du secteur de la sécurité de l'information (Banque Nationale du Canada, 2007, 9 mois)

- Réalise le plan de restructuration et gère ensuite, sur une base intérimaire, le secteur de la sécurité de l'information de la Banque.

4. Réalisation du tableau de bord de gestion à la vice-présidence du Fonds d'assurance (SAAQ, 2006, 3 mois)

- Relevant de la vice-présidente aux opérations du Fonds d'assurance automobile de la SAAQ, réalise une première version d'un tableau de bord présentant les principaux indicateurs financiers et opérationnels du projet « *Virage assuré* », un projet majeur de transformation organisationnelle du côté de l'indemnisation.

3. Transformation et gestion de la pratique Oracle de CGI (CGI, 2004-2006, 24 mois)

- À titre de gestionnaire de la pratique People Soft/Oracle et du centre d'expertise clients de 2004 à 2006, les principaux faits marquants en ce qui a trait plus spécifiquement aux activités relatives à la gestion interne de la pratique ont été de :
 - fusionner les pratiques People Soft et Oracle qui comptaient alors 225 conseillers et un centre de soutien applicatif intégré à vocation nord-américaine;
 - réaliser et d'orchestrer la mise en œuvre du plan stratégique de la pratique en privilégiant une meilleure gestion des clients au Québec, l'expansion géographique des services aux États-Unis et la réorganisation du centre d'expertise pour le rendre plus concurrentiel face à la compétition;
 - définir et mettre en œuvre une stratégie de gestion du changement afin de conserver les ressources clés au sein de la pratique suite de la fusion des deux groupes;
 - gérer les opérations du Centre d'expertise clients qui comptait alors d'environ 150 ressources : gestion des opérations et des ententes de services, de l'affectation et des ressources humaines, superviser les projets des groupes de développement de l'expertise, etc.;
 - former la relève et coacher les directeurs du comité de direction;
 - gérer les aspects financiers de la pratique et du Centre d'expertise : validation des prix des offres de services, la rentabilité des projets, la facturation, gestion des budgets et des dépenses.
- Sur le plan commercial, les principales activités réalisées durant cette période ont surtout porté sur :
 - la qualification des opportunités d'affaires locales et à l'extérieur de Montréal,
 - la gestion des propositions de service dont notamment un appel d'offres d'une valeur de plus de 60 millions \$ pour la Banque Nationale du Canada pour l'implantation, le soutien et l'impartition éventuelle des processus d'affaires (BPO) de la solution People Soft destinée à la gestion des ressources humaines; la négociation des ententes de services et la gestion de la relation client des principaux clients de la pratique : Air Canada, Graftech, CGI-PSA, les villes de Montréal, Longueuil et Laval, Pfizer, Téléfilm Canada, AXA, Intact, la BDC, etc.
- Comme mandataire des principaux projets, les principaux faits marquants ont été de :
 - redresser projet d'implantation de la solution JDE pour Graftech, l'un de nos plus importants clients américains;
 - encadrer le suivi du projet de migration des applications financières d'Air Canada. Ce projet connaissait d'importantes difficultés. Comme responsable de la pratique, mon rôle consistait à supporter la chargée de projet dans le cadre de sa gestion hebdomadaire afin d'assurer le respect du cadre de gestion de ce projet forfaitaire. Dans ce contexte, les principales activités ont consisté à :



- ✓ finaliser la négociation du contrat non signé;
- ✓ obtenir les approbations requises du client pour les différents livrables déposés plus spécifiquement ceux qui traitaient de l'étendue du projet
- ✓ assister, sur une base hebdomadaire, la chargée de projet dont une portion des coûts était absorbée par le contrat de support;
- ✓ négocier une demande de changement avec le client pour le report de la mise en production;
- ✓ participer au comité de direction de projet et entretenir la relation client.

2. Réalisation du plan stratégique 2001-2004 (Desjardins Assurances générales (DAG), 2000, 12 mois)

- Accompagne, à titre de conseiller stratégique, le président et les membres du comité de direction, dans la réalisation du plan stratégique 2001 à 2004 de DAG, un chef de file dans le domaine de l'assurance de dommage au Québec. Les réflexions amorcées dans le cadre de cet exercice ont permis notamment à Desjardins d'acquérir la compagnie d'assurance de dommages la Personnelle en 2000.

1. Réalisation de l'analyse des besoins et gère le volet commercialisation et déploiement des services électroniques (CSST, 1996 à 1998 24 mois)

- La Banque Nationale, Bell Canada et le Mouvement Desjardins ont formé en 1996 un Consortium pour développer pour la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) les premiers services électroniques pour 750 entreprises, 170 cliniques de physiothérapie et d'ergothérapie et 120 hôpitaux. Il s'agissait du premier grand projet de commerce électronique au gouvernement du Québec.
- Dans le cadre de ce vaste chantier de transformation organisationnelle :
 - réalise l'analyse de besoins, les études et les tests de marchés pour le déploiement des services électroniques de la CSST auprès des entreprises, des cliniques de physiothérapie et d'ergothérapie et des hôpitaux;
 - suite à ces travaux, identifie les services à développer en premier et élabore ensuite la stratégie et le plan de commercialisation pour leur déploiement auprès de ces clientèles;
 - anime les ateliers de travail avec les équipes de réalisation du Consortium et de la CSST;
 - participe activement aux présentations et aux travaux visant à présenter, aux dirigeants de la CSST et à ceux du Consortium, l'état d'avancement et l'identification des principaux risques associés au programme;
 - réalise les études coûts bénéfices pour le compte de la CSST et du Consortium;
 - coach les équipes commerciales de la CSST dans leurs activités de mise en marché auprès de ces clientèles;
 - accompagne, tout au long du projet, le directeur du programme à la CSST dans toutes les phases du projet et, plus spécifiquement, dans le cadre de la priorisation des services électroniques à développer et de leur déploiement auprès des clientèles identifiées.

Planification commerciale, gestion des opérations service-conseil et relations clients

- Gère, pour CGI, de 2001 à 2004 les opérations d'un groupe de 200 conseillers des secteurs énergie, santé et éducation. Gère dans le cadre de cette affectation l'intégration d'une centaine de conseillers en mandat chez Hydro-Québec.
- Entre 1998 et 1999, dans un rôle-conseil, autant à l'interne qu'à l'externe, réalise les mandats suivants :
 - pour CGI, le plan de commercialisation des clients majeurs des secteurs énergie, santé et éducation : Hydro-Québec, Gaz Métropolitain, la Société des alcools du Québec, les principaux hôpitaux de Montréal, le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Université de Montréal et HEC Montréal.
 - pour la SAAQ, une segmentation de la clientèle grand public et définit ensuite pour cette clientèle une offre de services électroniques.
 - pour CGI définit la stratégie commerciale et réalise le plan de commercialisation pour le marché nord-américain d'une nouvelle solution d'assurance (GLOS) développée par l'unité d'affaires de CGI à Bristol en Angleterre. Positionne la solution sur le marché européen tout en consolidant le portefeuille de solutions d'assurance de l'entreprise au Canada et aux États-Unis.
 - pour CGI, le plan de commercialisation pour le réseau de Télécommunication C de Bell Canada, un réseau destiné à la mise en marché de services électroniques s'adressant aux 1500 pharmaciens du Québec.



EXPÉRIENCE D'ENSEIGNEMENT

Professeur associé en stratégie au programme du MBA et à l'École des dirigeants à HEC Montréal.

CURRICULUM VITÆ

Alain DeGuire

Directeur, services-conseils

PROFIL DE CARRIÈRE

Comptant plus de trente-deux (32,2) ans d'expérience dans le domaine des technologies de l'information, monsieur DeGuire a démontré sa capacité à planifier, à organiser et à gérer des projets d'implantation de systèmes informatiques d'envergure, de même que ses habiletés en gestion de dossiers stratégiques.

Il est notamment intervenu à titre de chargé de projet lors de l'implantation de systèmes de ressources humaines, de paie, de gestion financière et de gestion académique de PeopleSoft et d'Oracle pour Cogeco, la Ville de Montréal, Alcan, HEC Montréal, Loto-Québec et la Communauté urbaine de Montréal.

Il est aussi intervenu comme chargé de projet pour Desjardins ainsi que pour le ministère de la Santé et des Services sociaux dans le grand chantier d'implantation du Dossier de santé du Québec. Comme coordonnateur des intervenants, il a participé à la réalisation d'une étude préliminaire portant sur la refonte des systèmes de justice du Québec (projet SIJJ).

Reconnu en raison des nombreux bons coups qu'il a faits lors des projets auxquels il a participé, il assure le leadership de la pratique de gestion de projet de CGI pour l'unité d'affaires du Grand Montréal parallèlement à ses mandats.

Avant de travailler à CGI, il a assumé différentes responsabilités de gestion des technologies de l'information pour la Communauté urbaine de Montréal.

TYPES D'INTERVENTIONS

Compétences spécialisées :	Public et parapublic, Municipal, Financier, Services--conseils en ERP, Éducation, Bancaire, Paie, Manufacturier, Certen, Gouvernement, Santé et hospitalier, Loterie, Métallurgie, Ressources humaines, Aérospatiale
Types d'interventions :	Gestion de projets, Leadership d'équipe, Gestion d'équipe, Implantation de progiciels, Chargé de réalisation, Coordination de projets, Sélection de progiciels, Appel d'offres, Architecture d'entreprise, Gestion de bureaux de projets, Plan directeur
Méthodologies :	Méthodologie ERP de CGI, Guide du référentiel des connaissances en gestion de projet (PMBOK), Cadre de gestion des mandats, PeopleSoft Compass, Oracle Application Implementation Methodology (AIM), DMR Macroscope

COMPÉTENCES

Outils :	Microsoft Excel, Microsoft Project, Microsoft Word, Project Workbench
Progiciels :	PeopleSoft, Applications financières Oracle

FORMATION

1982	Baccalauréat en informatique de gestion	Université du Québec à Montréal, Québec, Canada

PERFECTIONNEMENT

2000	PeopleSoft - Gestion de l'éducation supérieure	PeopleSoft
1998	PeopleSoft - Gestion des Ressources humaines et Paie	PeopleSoft
1996	Oracle - Gestion financière	Oracle

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

Français et Anglais.



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

CGI

Réalisation no 22

Réseau de cancérologie Rossy
Gouvernance et cadre de gestion des risques

Chargé de projet
Depuis novembre 2015 – 4 mois

Le Réseau de cancérologie Rossy est un programme qui couvre un ensemble d'initiatives cliniques et informatiques pour améliorer les services et les soins en cancérologie pour les hôpitaux anglophones de Montréal sous la gouverne de l'Université McGill. Monsieur DeGuire avait la responsabilité de gérer le projet visant la mise en place d'une gouvernance pour l'ensemble du programme et d'instaurer un cadre de gestion pour la réalisation, le suivi et la réédition de comptes des projets.

Réalisation no 21

Ville de Montréal
Implantation des modules RH et Paie d'Oracle

Chargé de projet
Janvier 2013 à septembre 2015 - 33 mois

Le projet de la Ville de Montréal consiste à mettre à jour les modules RH-Paie EBS d'Oracle et de convertir l'ensemble des données de 29 000 des 45 000 employés et retraités de la Ville sur une période de 48 mois. Monsieur DeGuire, qui a été le chargé de projet à l'origine de l'implantation du progiciel EBS à la Ville de Montréal, s'est vu confier la responsabilité du projet pour mettre à jour des modules et terminer le déploiement pour tous les employés de la Ville. Le projet a une envergure de 29 000 jours et un budget de 35 M\$ et fait partie du programme RH.

En plus de ses tâches de gestionnaire de projet dans le cadre de ce programme, monsieur DeGuire est appelé à soutenir et conseiller le gestionnaire de programme de la Ville de Montréal sur les aspects du projet qui ont une incidence pour le programme.

Ses responsabilités incluent les tâches suivantes :

- planifier, structurer et contrôler les activités et ressources de l'équipe de projet;
- réaliser une étude des coûts, des risques, des interdépendances et des bénéfices;
- gérer les points en suspens, les risques et les interdépendances, en ce qui a trait à des projets connexes ou aux secteurs de la Ville qui sont touchés;
- élaborer le plan de projet conformément à l'ensemble du programme RH (planification d'ensemble et plans de communication interne du projet, gestion de la qualité, ressources humaines et financières);
- assurer le contrôle global des modifications et le suivi global du plan du projet;
- effectuer l'assurance qualité des biens livrables produits;
- soutenir et conseiller le gestionnaire de programme dans ses tâches stratégiques.

Réalisation no 20

Desjardins
Projets Bâle et Conformité réglementaire

Chargé de projet
Octobre 2010 à janvier 2013 - 27 mois

Monsieur DeGuire a géré plusieurs projets pour le bureau de projet du Mouvement Desjardins (projets transversaux). Un des projets a été réalisé dans le cadre du programme Bâle relativement à la gestion des données de défaut et au développement d'une solution de gestion du risque de crédit aux entreprises (4 500 j-p.). La phase de réalisation de ce projet a été réalisée avec la méthodologie Agile Scrum. D'autres projets d'environ 500 jours chacun ont été réalisés, dont la mise en place de la réglementation pour la *Loi sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario* et le choix d'un outil de gestion de la continuité des affaires. Dans le cadre de ce projet, il a réalisé les activités suivantes :

- planifier, structurer et contrôler les activités et ressources de l'équipe de projet;
- faire le suivi des coûts, des délais et des échéanciers;
- participer à l'analyse préliminaire de plusieurs projets;
- élaborer des plans de projet et en faire le suivi;
- gérer les risques, les points en suspens et les demandes de changement;
- réaliser les stratégies d'essais et coordonner la réalisation des essais intégrés et des essais d'acceptation;
- réaliser les stratégies de mise en œuvre et les plans de déploiement.



Réalisation no 19
Cogeco
Évolution

Chargé de projet
Août 2009 à septembre 2010 - 13 mois

Cogeco a procédé à la mise en œuvre de la version 12.1 de l'ERP financier d'Oracle afin de tirer profit de l'installation de nouvelles fonctionnalités financières et d'optimiser certains processus d'affaires. En plus des défis technologiques relatifs à une réimplantation, ce projet exigeait une stratégie de gestion du changement robuste pour soutenir la transformation organisationnelle à l'ensemble des unités d'affaires situées au Québec, en Ontario et en Europe. En partenariat avec le gestionnaire de projet du client, il devait superviser tous les aspects du projet, qui comprenait l'implantation de nombreux modules importants dans un calendrier serré de 12 mois. L'envergure du projet était de l'ordre de 11 000 jours-personnes. Dans ce contexte, il avait les responsabilités suivantes :

- planifier, structurer et contrôler les activités et ressources de l'équipe de projet;
- élaborer le plan de projet et en faire le contrôle et la mise à jour;
- analyser et gérer les risques, les points en suspens et les demandes de changement;
- réaliser la reddition de comptes et faire le suivi des budgets et du calendrier;
- réaliser les stratégies d'essais et coordonner la réalisation des essais intégrés et des essais d'acceptation;
- accompagner le gestionnaire de projet client dans les activités de gestion du changement (stratégie et plan de gestion du changement, plan de transition, plan de communication);
- réaliser la stratégie de mise en œuvre et le plan de déploiement;
- coordonner l'implantation dans l'ensemble des unités d'affaires situées au Québec, en Ontario et en Europe;
- conseiller la direction du projet sur tous les aspects stratégiques.

Réalisation no 18
CGI
Systèmes médicaux administratifs pour les
établissements de santé du Québec

Directeur - Évolution des systèmes
Octobre 2007 à juillet 2009 - 22 mois

CGI assure l'exploitation et le soutien de systèmes médicoadministratifs pris en charge par le progiciel SAP pour de nombreux établissements de santé au Québec. À titre de directeur, monsieur DeGuire a assumé la supervision des projets, la gestion de la relation client et la gestion des mandats. Parmi les projets réalisés, il a notamment procédé au déploiement de ces systèmes pour les établissements de santé de l'Agence de santé et des services sociaux de la Mauricie et du Coeur-du-Québec. Dans ce contexte, il a réalisé les tâches suivantes :

- planifier, structurer et contrôler les activités et ressources de l'équipe de projet;
- élaborer le plan de projet et en faire le suivi et la mise à jour;
- réaliser la reddition de comptes et faire le suivi des budgets, des coûts et du calendrier;
- assurer la qualité des produits et biens livrables;
- préparer des présentations sur l'état d'avancement des travaux;
- gérer les risques, les points en suspens et les demandes de changements;
- réaliser la stratégie d'essais et coordonner les essais intégrés et les essais d'acceptation;
- rédiger la stratégie de mise en œuvre et le plan de déploiement;
- coordonner le déploiement des systèmes dans les établissements de santé de l'Agence de santé et des services sociaux de la Mauricie et du Coeur-du-Québec;
- assurer une saine relation avec le client et lui fournir des conseils stratégiques, au besoin.

Réalisation no 17
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Dossier de santé du Québec

Chargé de projet
Janvier 2007 à juillet 2007 - 6 mois

Ce projet s'inscrivait dans le cadre des travaux découlant du plan d'informatisation du ministère de la Santé et des Services sociaux, et plus spécifiquement du projet d'implantation du Dossier santé du Québec (DSQ). Le DSQ est constitué d'un ensemble de composantes qui prennent en charge les services essentiels de circulation et d'accès aux informations de santé de la population. À titre de chargé de projet, monsieur DeGuire agissait au nom du Ministère pour assurer la direction du projet de mise en place du visualisateur et du service régional de conservation. Il avait notamment à assurer la négociation du contrat forfaitaire avec le fournisseur sélectionné et à conclure une entente avec l'organisme fédéral subventionnaire. Il devait assurer un contrôle de la livraison des équipements, logiciels et services attendus par le fournisseur de telle sorte que les composantes s'intègrent à l'ensemble de la solution DSQ. Dans ce contexte, il a réalisé les tâches suivantes :



-
- planifier, structurer et contrôler les activités et ressources de l'équipe de projet;
 - élaborer le plan de projet et en faire le suivi et la mise à jour;
 - réaliser la reddition de comptes et faire le suivi des budgets, des coûts et du calendrier;
 - assurer la qualité des produits et des biens livrables;
 - préparer des présentations sur l'état d'avancement des travaux;
 - gérer les risques, les points en suspens et les demandes de changements;
 - assurer une saine relation avec le client, le fournisseur et les parties prenantes;
 - fournir des conseils stratégiques, au besoin.

Réalisation no 16

Ville de Montréal

Implantation des modules RH et Paie d'Oracle

Chargé de projet

Décembre 2004 à juillet 2006 - 19 mois

La Ville a entrepris le programme SIMON dans le but d'implanter un progiciel de gestion intégré (PGI) fondé sur le progiciel Oracle. Les principaux systèmes administratifs à regrouper pour l'ensemble des services et des arrondissements de la Ville sont les systèmes financiers, d'approvisionnement, de ressources humaines et de paie. Monsieur DeGuire avait pour mandat de diriger l'implantation des systèmes de ressources humaines et de paie pour les 45 000 employés et retraités de la Ville de Montréal. Le projet avait une envergure de 12 000 jours-personnes et était composé d'une équipe composée de ressources internes et externes. Dans ce contexte, il avait les responsabilités suivantes :

- planifier, structurer et contrôler les activités et ressources de l'équipe de projet;
- participer à l'analyse préliminaire;
- participer à la configuration des solutions d'affaires;
- gérer les points en suspens, les risques et les interdépendances, en ce qui a trait à des projets connexes ou aux secteurs de la Ville qui sont touchés;
- élaborer le plan de projet;
- assurer le contrôle global des modifications et le suivi global du plan du projet;
- effectuer l'assurance qualité des biens livrables produits;
- réaliser les stratégies d'essais et coordonner la réalisation des essais intégrés et des essais d'acceptation;
- réaliser la stratégie de mise en œuvre et coordonner le déploiement;
- soutenir et conseiller le gestionnaire de programme dans ses tâches stratégiques.

Réalisation no 15

Ville de Sherbrooke

Évaluation des mécanismes de gestion de projet et accompagnement

Conseil stratégique

Août 2004 à novembre 2004 - 4 mois

Réalisation no 14

Alcan

Remplacement du système MSA par PeopleSoft

Chargé de projet

Janvier 2003 à avril 2004 - 13 mois

Monsieur DeGuire a participé à l'implantation du système de paie PeopleSoft pour l'ensemble des 7 500 employés non syndiqués des usines d'Alcan au Canada. Le projet était d'une durée de 16 mois et d'une envergure d'environ 4 000 jours-personnes. Dans ce contexte, il a dirigé une équipe composée de 20 ressources internes et externes et appliqué les mécanismes de gestion conformément au cadre de gestion des mandats de CGI certifié ISO 9001. Plus spécifiquement, il avait les responsabilités suivantes :

- planifier, structurer et contrôler les activités et ressources de l'équipe de projet;
- gérer les points en suspens, les risques et les demandes de changement;
- élaborer le plan de projet;
- assurer le contrôle global des modifications et le suivi global du plan du projet;
- effectuer l'assurance qualité des biens livrables produits.

Réalisation no 13

Ville de Longueuil

Étude de positionnement applicatif

Architecte

Janvier 2004 à avril 2004 - 3 mois

Monsieur DeGuire a réalisé une étude stratégique visant à établir les orientations relatives à la mise en place d'un système intégré de type ERP pour l'ensemble des activités de la Ville de Longueuil. Dans ce contexte, il a réalisé les activités suivantes :



- déterminer, définir et mesurer le potentiel de satisfaction des besoins exprimés par un progiciel intégré de type ERP;
- déterminer les efforts requis pour la mise en place, le soutien et l'évolution des applications.

Réalisation no 12

**Ministère de la Justice du Québec
Étude préliminaire pour le SIJ**

**Chargé de projet - Volet affaires
Septembre 2001 à janvier 2003 - 16 mois**

Il a participé au programme SIJ, dont l'objectif était de permettre en tout temps l'échange électronique d'informations fiables entre les nombreux intervenants de l'administration de la justice en matière criminelle et pénale, civile et de jeunesse sur l'ensemble du territoire québécois. Ce vaste programme touchait plusieurs ministères et organisations gouvernementales et non gouvernementales. Plus spécifiquement, il est intervenu lors de l'analyse préliminaire, au cours de laquelle il a géré le volet affaires du projet, qui comprenait une démarche de consultation et de concertation des intervenants et celle de conception du nouveau système. Dans ce contexte multiorganisationnel et avec le niveau de concertation visé, sa vaste expérience de chargé de projet a été mise à contribution afin de livrer les bases du futur système de gestion des informations de justice du Québec.

Réalisation no 11

**Certen (Bell Canada Entreprises)
Envelope Parameters**

**Chargé de projet
Avril 2001 à septembre 2001 - 5 mois**

Monsieur DeGuire a participé au projet « Envelope Parameters ». Ce projet avait pour objectif de définir et de mettre en place des mesures de volume et de performance servant à baliser la portée du contrat intervenu entre Certen et Bell Canada Entreprises. Ce contrat visait la prestation de services de facturation par Certen à Bell Canada, Bell Mobilité, Bell Nexxia et Bell ActiMedia. Dans ce contexte, il a réalisé les tâches suivantes :

- planifier, structurer et contrôler les activités et ressources de l'équipe de projet;
- participer à l'étude préliminaire;
- gérer les points en suspens et les risques;
- élaborer le plan de projet;
- assurer le contrôle global des modifications et le suivi global du plan du projet;
- effectuer l'assurance qualité des biens livrables produits;
- coordonner les essais intégrés et les essais d'acceptation;
- rédiger la stratégie de mise en œuvre.

Réalisation no 10

**CGI
Projet PSA**

**Conseiller en gestion
Janvier 2001 à février 2001 - 1 mois**

Réalisation no 9

**Bombardier Aéronautique
Projet Picasso**

**Conseiller de direction
Novembre 2000 à février 2001 - 1 mois**

Il a participé à la mise en place d'un bureau de gestion de projet dans le contexte du projet Picasso. Ce projet d'envergure visait à remplacer les différents systèmes de ressources humaines et de paie existants par celui de PeopleSoft dans les sites de Bombardier Aéronautique répartis en Angleterre, aux États-Unis et au Canada. Dans ce contexte, il était responsable des activités suivantes :

- définir une structure de projet;
- définir les normes de gestion de projet;
- définir la stratégie globale de réalisation.

Réalisation no 8

**Téléfilm Canada
Actualisation du plan directeur informatique**

**Conseiller de direction
Décembre 2000 à janvier 2001 - 2 mois**



Réalisation no 7
HEC Montréal
Quatuor

Chargé de projet
Octobre 1998 à septembre 2000 - 24 mois

Il a participé au projet Quatuor, lequel visait à doter HEC Montréal du système de gestion intégré de PeopleSoft pour l'ensemble des fonctions administratives, soit la gestion des études, la gestion des ressources humaines et de la paie et la gestion financière. Les ajustements organisationnels, l'optimisation des processus d'affaires et les impacts sur le personnel et la clientèle de l'école inhérents à l'implantation de ces nouveaux systèmes étaient importants et ont nécessité une stratégie de communication et de formation étoffée, de même qu'un soutien actif auprès des gestionnaires touchés par ces changements. Dans le contexte de ce programme, il a assumé la direction des volets de gestion des études (15 000 j-p.) et de gestion des ressources humaines et de la paie (3 000 j-p.).

Réalisation no 6
Loto-Québec
Implantation des modules RH et Paie de
PeopleSoft

Chargé de projet
Janvier 1998 à octobre 1998 - 9 mois

Monsieur DeGuire a agi comme chargé de projet pour l'implantation du système de paie et de gestion des ressources humaines PeopleSoft. Ce projet à l'échelle de l'entreprise s'étendait aux cinq entités de Loto-Québec et à leurs 5 000 employés. L'équipe de projet qu'il a dirigée était composée de ressources internes et externes et totalisait 35 ressources. Dans ce contexte, il a réalisé les tâches suivantes :

- participer à l'étude préliminaire du projet;
- planifier, structurer et contrôler les activités et ressources de l'équipe de projet;
- gérer les points en suspens et les risques;
- élaborer le plan de projet;
- assurer le contrôle global des modifications et le suivi global du plan du projet;
- effectuer l'assurance qualité des biens livrables produits.

COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL

Réalisation no 5
Projet GESCU\$ (applications financières
Oracle)

Chargé de projet
Octobre 1995 à octobre 1997 - 24 mois

Il a été responsable de gérer ce projet qui a permis de doter la Communauté urbaine de Montréal d'un nouveau système de gestion financière appuyé par le progiciel financier de la compagnie Oracle. Il a été parmi ceux qui ont élaboré et appliqué une nouvelle approche de gestion financière qui visait à favoriser une plus grande autonomie et efficacité des unités administratives dans leur gestion financière. Le système a été déployé auprès des gestionnaires des quelque 200 unités d'affaires, dont les postes de police de quartier.

Pendant le projet il a dirigé une équipe interne et externe tout en favorisant le transfert de connaissance et la prise en charge du nouveau système, par le personnel interne une fois installé. Le projet a été réalisé dans les délais prévus et les budgets votés (5,5 millions de dollars).

Réalisation no 4
Division des systèmes d'information et de
systématisation

Chef de division
Octobre 1985 à septembre 1995 - 119 mois

Il a été responsable de diriger une équipe qui assurait la gestion de l'évolution des systèmes d'information et de leurs infrastructures pour les applications de gestion financière, gestion du budget, gestion du financement, gestion des approvisionnements et gestion de la paie. Relevant du directeur des finances il était responsable de gérer le budget informatique comprenant les activités de soutien des systèmes, de gestion des infrastructures et de gestion des projets.



BANQUE NATIONALE DU CANADA

Réalisation no 3

**Services bancaires automatisés (BNC)
Implantation d'une nouvelle carte client;
Raccordement au réseau MasterTeller**

**Chargé de projet
Septembre 1984 à septembre 1985 - 12 mois**

Dans le cadre de ce projet, il a aidé à planifier et à structurer les travaux à réaliser en produisant un plan de travail détaillé. Tout au long du projet, il a réalisé le contrôle des activités et des ressources et s'est assuré du respect des délais, de l'échéancier et du budget. Il a également assuré le suivi et la gestion des points en suspens, des risques et des interdépendances. Enfin, il a réalisé la reddition de comptes régulièrement et produit les rapports de gestion de projet requis par la direction.

Réalisation no 2

Développement de systèmes réseau

**Analyste
Avril 1983 à septembre 1984 - 17 mois**

Réalisation no 1

**Services bancaires automatisés
Service - Développement de systèmes réseau**

**Programmeur
Avril 1982 à avril 1983 - 12 mois**



Anne Labrègue

**Directrice, services-conseils
20 ans d'expérience**

Diplôme(s)	Maîtrise en administration des affaires	Université du Québec à Montréal (UQAM)	2005
	Baccalauréat en administration	Université du Québec à Montréal (UQAM)	1994
Certification(s)	Professional Scrum Master (PSM I)		2014
Profil professionnel	Madame Labrègue est directrice, services-conseils, bilingue, possédant de nombreuses années d'expérience. Elle est détentrice d'une maîtrise (MBA, cadres - (EMBA)) et d'un baccalauréat en administration des affaires (BAA) avec une spécialisation en gestion des ressources humaines, processus décisionnel et résolution de problèmes. Madame Labrègue est une professionnelle possédant un excellent esprit d'analyse ainsi qu'une écoute attentive qu'elle sait mettre au profit de ses clients. À titre de chargée de projet et conseillère, elle sait anticiper et définir les enjeux d'affaires, en saisir les opportunités et les partager aux leaders afin de les accompagner à l'adhésion de la transformation souhaitée, à l'atteinte de leurs objectifs et du succès attendu de leur projet. Depuis les dernières années chez CGI, elle a participé à plusieurs mandats de transformation organisationnelle comme chargée de projet affaires, conseillère stratégique, et architecte d'affaires. Notons sa participation récente dans trois (3) projets de grande envergure technologique impliquant des solutions de type progiciel et SaaS touchant le citoyen comme les utilisateurs. Ces projets sont la solution d'affaires SIGAL de Technomédia pour la dotation en ligne (SAGIR 3) auprès du CSPQ, le projet Sés@me à la Ville de Québec utilisant SharePoint, Microsoft Dynamics (CRM) et un système de gestion de CCC et le projet Dossier citoyen de Services Québec utilisant SharePoint. En tant que chargée de projet et antérieurement comme gestionnaire en centre de contacts client chez Bell Canada, madame Labrègue a développé une solide expertise en gestion de projet, en gestion du changement et organisation du travail dans un environnement syndical ou non. Étant ainsi au fait des différents impacts de l'introduction d'une nouvelle solution informatique auprès des utilisateurs, elle sait identifier et planifier diverses interventions dans la gestion de projet dans le but de s'assurer du succès du projet et de son implantation. En plus d'assumer la gestion d'équipes de projet, d'équipes de soutien et d'équipes opérationnelles, madame Labrègue a pu mettre son expertise à profit dans différents projets spéciaux. Elle a notamment contribué au succès du projet de grande transformation organisationnelle, Sés@me de la ville de Québec récipiendaires du prix de l'excellence à l'IAPQ (2014) ainsi qu'à la création de Contact Unique chez Bell, une première en Amérique du Nord en implantant un centre de contacts client intégrant le progiciel de gestion de la relation client		
www.cgi.com	Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires		

Anne Labrèque

**Directrice, services-conseils
20 ans d'expérience**

	Siebel (2001).			
	De plus, grâce à son leadership, ses excellentes qualités de communicatrice et sa sensibilité à la gestion du changement ainsi que sa créativité, madame Labrèque est une gestionnaire et conseillère de haut calibre capable de mener de bout en bout les différents mandats et projets qui lui sont confiés à la grande satisfaction de ses clients.			
Fonction(s)	Directeur général adjoint		Directeur services-conseils	
	Chargé de projet (devp, techno, conseil)		Directeur service à la clientèle	
	Architecte d'affaires		Architecte en organisation du travail	
	Conseiller en gestion du changement		Conseiller stratégique	
	Coordonnateur		Analyste d'affaires	
	Représentant			
Perfectionnement(s)	Social CRM at Rotman school of management (University of Toronto)	2010	Managing projects in organisations (The George Washington University)	2000

Sommaire des réalisations

Anne Labrèque

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Revenu Québec (RQ) Depuis novembre 2015	Services professionnels pour l'implantation d'un centre de services de ressources humaines 2 000 j-p	Conseillère stratégique	2 mois	24
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) février 2015 à mai 2015	Travaux en pilotage des systèmes du Dossier santé Québec 11 880 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	3 mois	23
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) septembre 2013 à septembre 2014	Services professionnels d'appoint du projet SGR3 (dotation en ligne) 18 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	12 mois	22
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) février 2013 à août 2013	SAGIR - Bureau de programme 15 000 j-p	Conseillère stratégique	6,75 mois	21
Ville de Québec décembre 2011 à juin 2013	Projet Sés@me: Acquisition, implantation et déploiement d'une solution intégrée de gestion de la relation clientèle et des activités (GRC) 8 275 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	13,25 mois	20
L'unité d'affaires de CGI à Québec juin 2011 à novembre 2015	Responsabilités de gestion	Directrice services-conseils	10 mois	19
Services Québec (SQc) mai 2011 à décembre 2011	Dossier Citoyen : gestionnaire de portefeuille de projets et gestionnaire de projets 5 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	6,5 mois	18
Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG) février 2011 à juin 2011	Prospectives en TI dans le domaine de l'assurance de dommages 50 j-p	Architecte d'affaires	2,25 mois	17
R&D pour la défense Canada - Valcartier janvier 2011 à mars 2011	Study of Social Network technologies related to social network analysis in counter-insurgency context 36 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	2,25 mois	16
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) octobre 2010 à janvier 2011	Services d'architecture et de soutien aux opérations (soutien RISE) 80 000 j-p	Conseillère stratégique	2,75 mois	15
L'unité d'affaires de CGI à Québec janvier 2010 à novembre 2012	Service de perspectives stratégiques 300 j-p	Coordonnatrice	6 mois	14
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) juin 2009 à juin 2010	Analyse stratégique CRM 660 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	3,25 mois	13

Sommaire des réalisations

Anne Labrègue

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Ministère des Finances du Québec (MFQ) mai 2009 à janvier 2010	Implantation solution GRC Microsoft Dynamics 820 j-p	Architecte en organisation du travail Chargée de projet (devp, techno, conseil)	1 mois 7,25 mois	12
Services Québec (SQc) octobre 2007 à juin 2008	Réalisation de travaux d'organisation du travail et de conseil en gestion 14 000 j p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	8,25 mois	11
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) août 2007 à septembre 2007	Études et analyses afférentes au plan d'affaires informatique de l'agence Emploi Québec 5 600 j p	Architecte d'affaires	2 mois	10
Services Québec (SQc) avril 2007 à juillet 2007	Réalisation de travaux d'organisation du travail et de conseil en gestion 14 000 j p	Architecte d'affaires	3,25 mois	9
Mouvement Desjardins - Bureau de projets avril 2005 à juin 2005	Créer un numéro unique avec son arborescence 200 j-p	Analyste d'affaires	2,25 mois	8
SSA Solutions janvier 2005 à avril 2005	Établir une étude de balisage sur la structure organisationnelle de l'équipe de gestion du risque pour la carte de crédit dans les institutions financières 40 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	3,25 mois	7
Bell Canada - Services partagés janvier 2004 à décembre 2004	Services partagés de Bell Canada 220 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Directrice générale adjointe	2 mois 10 mois	6
Bell Canada - Service à la clientèle consommateur mars 2003 à décembre 2003	Le Service à la clientèle, marché consommateur, de Bell Canada	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Directrice générale adjointe	7 mois 3 mois	5
Bell Canada - Service à la clientèle consommateur Contact Unique décembre 2000 à mars 2003	Opérer la création et l'implantation un centre d'appel multimode et démontrer la rentabilité de l'investissement dans la technologie CRM 5 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Conseillère stratégique Directrice générale adjointe	10 mois 3 mois 13 mois	4
Bell Canada - Service à la clientèle consommateur janvier 2000 à décembre 2000	Mettre en place une culture et une structure de coaching au sein de l'unité d'affaires du Service à la clientèle, marché consommateur, de Bell à Québec 750 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Directrice service à la clientèle	5 mois 7 mois	3
Bell Canada - Service à la clientèle consommateur juillet 1997 à décembre 1999	Mise en place du Service 440 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Directrice service à la clientèle	19,5 mois 10 mois	2
Bell Canada - Service à la clientèle marché consommateur mai 1992 à juin 1997	Mise en place du service et promotion des produits et services 900 j-p	Conseillère en gestion du changement Représentante	28 mois 25 mois	1

Client	Revenu Québec (RQ)			
Mandat	Services professionnels pour l'implantation d'un centre de services de ressources humaines			
Période	Depuis novembre 2015	Envergure globale	2 000	jours personnes
		Envergure CGI	700	jours personnes
Fonction	Conseillère stratégique	Efforts	2	mois
Description sommaire du mandat	La direction générale des ressources humaines de Revenu Québec est dans un processus de transformation organisationnelle de la gestion des ressources humaines qui s'inscrit dans son plan stratégique 2012-2016. Un programme a été mis sur pied pour répondre à cet objectif, comptant un projet de révision du modèle de prestation de services en ressources humaines. Les travaux sur le sujet ont permis de retenir un modèle de services basé sur quatre niveaux de services en matière de ressources humaines : le portail informationnel, le centre de services, le centre d'expertise et le partenaire d'affaires. Les travaux d'implantation du centre de services ont un impact central sur la mission de la DGRH. Le projet touche l'ensemble des services offerts par la DGRH ce qui nécessitera une collaboration étroite et une adhésion globale des directions ressources humaines et des intervenants impliqués. Le mandat se déroule dans un contexte de participation à la réalisation, d'une large variété de biens livrables. Ce contexte nécessite la démonstration d'initiative, de versatilité et d'ouverture face au défi. L'étendue des aptitudes et compétences des ressources sont valorisées. Les différentes phases du projet visées par le mandat sont les suivantes : - étude préliminaire; - définition du modèle opérationnel et de la portée du projet; - mise en place du centre de service; - mise en place de la solution de téléphonie; - mise en place de la base de connaissance; - coordination du projet avec le portail RH; - travaux de transition, gestion du changement, formation et communication. Le mandat est principalement axé sur le domaine de la gestion de la relation client et de l'organisation et de l'opération des centres de services et d'appels. La gestion de la relation client comprend les activités suivantes : - gestion du service client; - gestion des flux d'information et d'escalade; - gestion d'une base de connaissance; - implantation d'un centre d'appel; - organisation du travail dans un contexte de centre d'appel;			

Description de l'intervention	gestion des communications entre un centre de services et les centres d'expertise; ajustement du rôle du personnel existant; stratégie de transition et de gestion du changement. En tant que coordonnatrice du chantier téléphonie comme spécialiste de prestation de services CRM et spécialiste en centre d'appels, madame Labrègue a à mettre en place les éléments suivants : Le centre de services devra être implanté selon les bonnes pratiques du marché et être structuré de façon à assurer sa pérennité et son amélioration continue. À cet effet, il sera prévu de rendre disponible et maintenir : - un processus de gestion de la relation client complet et documenté; - une solution de téléphonie performante; - une base de connaissances complète et à jour; - un processus d'assurance qualité; - un plan de formation des effectifs; - un plan de gestion des effectifs. Madame Labrègue, en tant que coordonnatrice du chantier de la téléphonie, spécialiste CRM et centre d'appels a comme responsabilités les éléments suivants : - elle s'assure que la définition des besoins est bien comprise par l'équipe de réalisation; - elle réalise ou participe à la réalisation des différents biens livrables du projet; - elle réalise l'évaluation des répercussions et l'élaboration des recommandations en cours de projet; - elle rend compte au chargé de projet de son secteur de l'état d'avancement des travaux ; - elle détermine quels sont les problèmes et les risques éventuels liés au projet; - elle valide les biens livrables produits; - elle rédige les processus et les instructions de travail; - elle élabore la stratégie de mise en oeuvre et met en oeuvre les changements; - elle participe à l'élaboration des plans et du matériel de formation et donne la formation aux utilisateurs; - elle réalise le plan de communication; - elle approuve la livraison des composantes; - elle assure la transition vers le milieu opérationnel. De plus, dans cette intervention, en tant que chargée de projet chevronnée, elle accompagne le chargé de projet interne afin d'assurer la livraison du projet avec brio. Elle participe à la rédaction de tous les documents de suivi de projet et à la rédaction de la documentation pour les différents comités (gouvernance et reddition de compte).

Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)			
Mandat	Travaux en pilotage des systèmes du Dossier santé Québec			
Période	De février 2015 à mai 2015	Envergure globale	11 880	jours personnes
		Envergure CGI	11 880	jours personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	3	mois
Description sommaire du mandat	La transformation du Réseau de la santé du Québec passe par la mise en place de réseaux intégrés de soins et de services de santé. L'efficacité des réseaux de services est tributaire de la disponibilité et de la gestion de l'information clinique. Les systèmes d'information jouent ainsi un rôle essentiel dans la concrétisation de ces réseaux de soins et des services de santé. Afin de répondre à ces besoins, le MSSS a décidé de mettre en place un « Dossier santé » électronique interopérable au Québec (DSQ), avec l'appui financier d'Inforoute Santé du Canada (ISC). Le DSQ est avant tout un dossier informationnel qui intègre des informations issues des systèmes opérationnels déjà implantés dans la plupart des établissements au Québec. Il a comme principal objectif de faciliter la circulation et le partage de l'information clinique entre les établissements du réseau de la santé et entre les professionnels de la santé dans le but de soutenir ceux-ci dans leur pratique et d'assurer le continuum de soins entre les équipes locales, régionales et suprarégionales, et ce, en s'assurant d'atteindre les exigences prévues par les lois québécoises. Le mandat visait à fournir des services professionnels dans les domaines du conseil en architecture TI (affaires et sécurité), dans l'analyse en soutien à l'intégration, dans le pilotage de système, dans l'intégration Web et dans l'installation et l'utilisation d'applications informatiques.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Labrègue est intervenue à titre de chargée de projet affaires. Son mandat consistait à planifier et à gérer le déploiement en projet pilote de la consultation du Dossier santé Québec (DSQ) en utilisant la notion organisme autorisé sans dispositif de sécurité auprès deux (2) établissements de santé. Elle a été appelée à gérer trois (3) coordonnateurs et leur équipe des chantiers d'intervention suivants : le cadre légal et de sécurité locale, le processus de certification d'application locale et du déploiement incluant la formation des intervenants spécialisés. L'envergure de ce mandat concernant les activités et les tâches à réaliser par la DGDSQ/RAMQ était de 1045 jours minimum. Madame Labrègue avait les responsabilités suivantes : - gérer le projet, en collaboration avec le comité de gestion; - élaborer les plans du projet (planification d'ensemble et plans de communication, de la gestion du contenu, de la gestion de la qualité, de la gestion du risque, des ressources humaines et financières), ainsi que le rapport de clôture du projet; - planifier, structurer et contrôler les activités et ressources de l'équipe de projet DGDSQ/RAMQ; - surveiller et évaluer l'avancement des chantiers et produire des rapports à ce sujet;			

	surveiller et évaluer la performance du projet (budget, coûts, calendrier, contenu, qualité, risques et points en suspens) et la situation financière du projet; produire des rapports sur ces sujets; assurer le contrôle global des modifications et le suivi global des plans du projet; s'assurer que les résultats des travaux sont conformes aux exigences, priorités et stratégies énoncées du projet; participer aux activités de contrôle et d'assurance qualité; obtenir l'approbation écrite et les documents de clôture des biens livrables; organiser les revues d'avancement et appliquer les actions correctives approuvées; recommander les actions correctives au comité de gestion; communiquer les orientations et l'état d'avancement du projet aux membres de l'équipe de prestation et au comité de gestion; signaler les points en suspens, les risques et les écarts de qualité ou de contenu; mettre les autorités compétentes au courant des points en suspens, des risques et des problèmes lorsque les circonstances l'exigent; faire en sorte que le plan de gestion du risque et des points en suspens soit implanté et fasse l'objet d'un contrôle; communiquer (au besoin) les points en suspens, les risques et les problèmes à l'autorité appropriée; faire en sorte que toutes les mesures effectives décidées lors des réunions soient suivies jusqu'à leur fermeture; faire en sorte que tous les membres de l'équipe du projet respectent les exigences en matière de qualité du projet; faire en sorte que les activités d'amélioration de la qualité soient réalisées, implantées et fassent l'objet d'un suivi.			
Contexte de l'intervention	Enterprise Project Management (EPM), Méthodologie MacroScope, MS Office, MS Office 2010, MS Project 2010, MS SharePoint 2010, MS SQL Server 2005, MS SQL Server Management Studio (SSMS), Oracle SGBDR 11g, PL/SQL Developer, SQL, UML			
Référence	Madame Paule Tremblay	Téléphone	418 682-5150	
Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)			22
Mandat	Services professionnels d'appoint du projet SGR3 (dotation en ligne)			
Période	De septembre 2013 à septembre 2014	Envergure globale	18 000	jours-personnes
		Envergure CGI	3 000	jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	12	mois
Description sommaire du mandat	La Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) consistait à moderniser les systèmes de gestion des ressources et à instaurer les meilleures pratiques liées à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. La phase SGR3 devait permettre de moderniser la dotation du gouvernement, vieille de plusieurs décennies, en fonction de l'évolution du marché du travail, tout en supportant les améliorations découlant de l'adoption du nouveau projet de loi modifiant la Loi sur la fonction publique.			

**Description de
l'intervention**

La solution de dotation en ligne devait être en mesure de soutenir les processus de dotation de recrutement, de promotion, de mutation et d'affectation et de gestion du personnel en priorité de placement.

Le projet faisait appel à une solution de type mode service (Software as a Service SaaS), une première pour le gouvernement du Québec. Au coût estimé d'un peu plus de 20 millions \$, elle devait être utilisée directement par le public pour le recrutement et touchait plus de 75 000 employés de l'État québécois pour les autres modes de dotation, et ce, dans environ 100 ministères et organismes de la fonction publique québécoise ainsi qu'à la Sureté du Québec concernant le personnel policier.

Dans le cadre du mandat SGR3 Dotation en ligne, madame Labrègue est intervenue à titre de chargée de projet en transformation organisationnelle. Elle a participé aux phases d'architecture, de configuration, de réalisation et d'implantation impliquant 3 livraisons. Son mandat général était de gérer la réalisation, l'implantation et le changement entraîné par la transformation organisationnelle gouvernementale de la dotation en ligne avec une solution d'affaires en mode SaaS auprès de plus de cent (100) ministères et organismes regroupés par site (41). Son équipe et elle ont mis de l'avant la stratégie d'implantation et de déploiement en collaboration étroite avec le maître d'ouvrage, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), pour ces sites ainsi que la stratégie de formation et le soutien postimplantation. Elle a, en collaboration avec les membres de son équipe, également participé activement à la rédaction des processus et procédures cibles.

Elle a été appelée à gérer jusqu'à une vingtaine de ressources spécialisées dans la transformation organisationnelle dont la gestion du changement, la formation, l'implantation (ensemble de biens livrables génériques) et l'organisation du travail afin de réaliser les activités suivantes :

Coordonner les travaux de réalisation d'architecture d'affaires, dont :

- uniformiser les processus métiers de dotation au sein du gouvernement;
- analyser les problématiques (nouvelle Loi) et les opportunités, maintenir la stratégie d'affaires;
- travailler en étroite collaboration avec les utilisateurs, spécialistes SaaS (SIGAL) et architectes d'affaires et intégrateur.

Coordonner les travaux d'implantation :

- établir les stratégies de gestion du changement, de mise en œuvre et de déploiement;
- assister la direction du projet dans la gestion du projet avec des outils de gestion;
- préparer les biens livrables nécessaires à compléter par les sites afin de mettre en place des éléments clés du succès d'une implantation de cette envergure (une trentaine);
- concevoir et diffuser la formation (plus ou moins 50 formations auprès de plus de 500 utilisateurs et des autoformations pour rejoindre les employés de la fonction publique ainsi que les citoyens);
- créer, former et gérer des équipes d'implantation représentantes de DGSAGIR pour SGR3 auprès des sites;
- mettre en place et soutenir les sites suite à l'implantation.

Également, à titre de chargée de projet, elle conseillait et offrait du soutien au directeur de projet MOE (maître d'œuvre) ainsi qu'auprès des intervenants clés dans la gestion de la transformation

Contexte de l'intervention	organisationnelle. De plus, elle avait les responsabilités suivantes : - gérer les ressources via des contrats de services professionnels; - planifier le budget et le respecter; - préparer un bilan; - suivre l'avancement des travaux (rédaction de rapport) et le respect des échéanciers; - travailler en équipe et étroite collaboration avec le MOA, principalement le SCT et la VPRHF du CSPQ; - planifier et coordonner les interventions auprès des MO; - gérer la communication entre la DGSAGIR, projet SGR3 et les MO; - gérer la liste des biens livrables et utiliser la méthodologie AIM ainsi que MS Project Pro 2010. Artemis Views, Méthodologie AIM, MS Office, MS Project Professional 2010
Référence	Madame Brigitte Lapointe Téléphone 418 643-0596
Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)
Mandat	SAGIR - Bureau de programme
Période	De février 2013 à août 2013 Envergure globale 15 000 jours-personnes Envergure CGI 10 000 jours-personnes
Fonction	Conseillère stratégique Efforts 6,75 mois
Description sommaire du mandat	La Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) consistait à moderniser les systèmes de gestion des ressources et à instaurer les meilleures pratiques liées à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. Celles-ci sont supportées par le progiciel de gestion intégrée (PGI) de la firme Oracle. La stratégie de mise en œuvre du développement du progiciel se découpe en sept phases : - SGR1 Système comptable (dépenses) et acquisitions; - SGR2 Système de gestion des ressources humaines; - SGR3 Système de dotation en ligne; - SGR4 Système comptable (revenus - comptes à recevoir); - SGR5 Système d'analyse financière; - SGR6 Système de comptabilité par projet; - SGR7 Système de paie. SAGIR est l'un des plus importants projets de changement organisationnel et le plus grand projet informatique entrepris par le gouvernement du Québec. Il est également le plus grand projet d'implantation d'un PGI au Canada. Il touche plus de 75 000 employés de l'État québécois et plus de 100 ministères et organismes de la fonction publique québécoise. SAGIR a remplacé le système SYGBEC dépenses et modernisera le système SAGIP du gouvernement du Québec. Il remplacera ou modernisera également une bonne partie des 1000 systèmes ministériels de gestion des ressources humaines, financières et matérielles en utilisation dans les ministères et organismes québécois.

21

Description de l'intervention	Dans le cadre d'une réorganisation au sein de la direction générale de SAGIR, la direction du bureau de programme est créée. Outre plusieurs éléments à mettre en place dans cette direction comme la structure organisationnelle, le personnel, le bureau de programme, constitué d'une division de conseil stratégique, mise en place un cadre de gouvernance, une offre de service, des outils d'aide à la décision ainsi que plusieurs processus de planification et de gestion (planification stratégique, budget annuel, reddition de comptes, etc.). Toute cette réorganisation entraîne une réorganisation du travail au travers laquelle madame Labrègue s'est vu confier des dossiers. Ainsi dans le cadre de son intervention, madame Labrègue a eu à offrir du conseil stratégique et à proposer des principes et des règles d'affaires basées sur les meilleures pratiques de gouvernance au travers les activités suivantes : - rédiger, présenter et convenir du plan de gestion de projet du cadre de gouvernance; - réaliser un cadre de gouvernance avec les mécanismes d'autorisations des projets majeurs en fonction de la loi 133, les mécanismes de reddition de comptes de SAGIR ainsi que les rôles des parties prenantes (étendues du conseil des ministres au directeur de projet SAGIR - géré par phases); - faire le processus de planification des redditions de comptes SAGIR SGR2-SGR3; - détailler l'offre de service en débutant par des ateliers de remue-méninges sur le mandat et la vision du bureau de programme; - proposer des outils d'aide à la décision comme des tableaux de bord de suivi des projets (autorisations et redditions); - faire l'animation d'ateliers; - présenter l'avancement des travaux de façon hebdomadaire au directeur de projet; - préparer et présenter la documentation (incluant les processus du cadre de gouvernance, des avis et des analyses d'impacts) pour le comité de gestion du programme ainsi que d'autres instances décisionnelles. Un travail d'équipe avec la direction et les autres conseillers stratégiques était de mise afin d'arriver à gérer le quotidien et de garder l'accent sur les livrables à plus long terme.		
Contexte de l'intervention	MS Office, Prestation électronique de services		
Référence	Monsieur Danny Gravel	Téléphone 418 646-4646	Poste 2311

Client	Ville de Québec			20
Mandat	Projet Sés@me: Acquisition, implantation et déploiement d’une solution intégrée de gestion de la relation clientèle et des activités (GRC)			
Période	De décembre 2011 à juin 2013	Envergure globale	8 275	jours-personnes
		Envergure CGI	5 500	jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	13,25	mois
Description sommaire du mandat	Le mandat visait à soutenir la ville de Québec dans la mise en oeuvre de la solution Sés@me (GRC) envisagée et comportait trois volets :			

**Description de
l'intervention**

Volet 1

Proposer, acquérir, implanter et déployer une solution de gestion de la relation avec la clientèle répondant aux besoins fonctionnels définis.

Volet 2

Offrir les services professionnels suivants afin de soutenir la Ville dans la mise en œuvre de la solution logicielle proposée :

- finaliser l'architecture globale de la solution d'affaires;
- paramétrer les processus de travail ainsi que le logiciel GRC;
- effectuer le développement applicatif (personnalisation et intégration);
- former le personnel informatique et les superutilisateurs;
- soutenir le personnel technique de la Ville (installation, optimisation de la solution);
- animer les ateliers de travail requis pour la production des biens livrables;
- assurer le transfert des connaissances au personnel de la Ville (autonomie);
- fournir le matériel requis pour la formation des utilisateurs, les procédures d'installation, la documentation pour le personnel technique et les utilisateurs.

Volet 3

Assurer l'entretien et l'évolution des composantes de la solution Sés@me pendant une période de deux (2) années et accompagner la Ville dans le déploiement de nouvelles fonctionnalités.

La solution Sés@me comprend l'implantation du logiciel GRC Dynamics de Microsoft, le développement de composantes informationnelles sous MOSS et l'intégration à l'environnement de téléphonie Mitel à l'aide des composantes de PrairieFyre. À la fin du projet, près de 1200 employés de la Ville utiliseront le nouvel outil afin de donner une prestation de services optimisée au citoyen.

Le mandat impliquait l'utilisation de services Web.

Madame Labrègue, à titre de chargée de projet CGI pour le mandat de réalisation et de l'implantation de la solution intégrée Microsoft Dynamics 2011 et SharePoint 2010 auprès des opérations de la Ville de Québec, devait gérer, mettre en place et coordonner plusieurs activités du développement jusqu'à l'implantation afin d'assurer que l'équipe CGI (environ 8 ressources) en coordination avec le chargé de projet de la Ville atteigne la finalité du projet et la mise en production avec succès.

Elle devait :

- conseiller, lors de prise de décision, les gestionnaires (Ville et CGI) sur différents aspects du projet afin d'atteindre tous les objectifs;
- offrir du soutien auprès des parties prenantes de la Ville allant du niveau de certaines composantes technologiques et leur fonctionnalité jusqu'à la mise en œuvre de la gestion du changement;
- conseiller le chargé de projet de la Ville et travailler en étroite collaboration avec lui;
- gérer les ressources CGI affectées au projet (architecte intégrateur, analystes fonctionnels, développeurs, spécialistes solution, analystes d'affaires, concepteur pédagogique et le partenaire fournisseur téléphonie);
- diriger, organiser, coordonner et gérer tous les autres aspects de la gestion de projet (échancier, budget, risques, etc.) avec MS Project Pro 2010;

établir la stratégie de déploiement et la stratégie de gestion du changement conjointement avec le chargé de projet de la Ville;
 utiliser le mode de gestion AGILE, le développement/configuration piloté par les tests de même que la méthode SCRUM;
 préparer en collaboration avec le chargé de projet Ville le rapport d'avancement des travaux au comité directeur (6 semaines);
 être en mode action/solution et offrir des recommandations au comité directeur;
 motiver et mobiliser les ressources;
 rédiger et effectuer l'assurance qualité sur certains biens livrables tels que les rapports de suivi et documents de gestion ou la superviser sur d'autres.

Outre le suivi de l'échéancier, le budget et les ressources, madame Labrègue a utilisé différents outils de gestion de projet tels que :

manuel d'organisation de projet (ou plan de gestion du projet);
 charte de projet;
 registre des biens livrables en suivi mensuel auprès du chargé de projet de la Ville et en soutien au comité directeur;
 gestion des risques (ou registre de risques) revu au comité de direction;
 assurance qualité de tous les biens livrables.

Responsabilités de l'équipe CRM et SharePoint :

L'équipe des spécialistes CRM, architecte intégrateur, architecte fonctionnel SharePoint, analyste fonctionnel SharePoint, analyste programmeur avaient, notamment, sous leurs responsabilités les activités suivantes :

design de solution, appariement, résolution des écarts;
 identification des règles d'affaires;
 conception des spécifications fonctionnelles;
 élaboration des procédures de travail et des flux de travail (Guide et workflow);
 données maîtresses (master data);
 indicateurs de gestion;
 besoins : rôles de sécurité, ségrégation des rôles;
 règles de conversion;
 tests intégrés, d'acceptation, tests de mise en production;

L'équipe sous la direction de madame Labrègue œuvrait dans le but d'atteindre une optimisation des opérations par le biais de certains processus d'affaires préidentifiés à la phase précédente.

La portée des processus touchant la transformation organisationnelle s'est arrêtée sur une vingtaine de processus d'affaires horizontaux qui pouvaient toucher de 2 à plusieurs unités administratives de la Ville de Québec ainsi que sur les rapports de gestion. Les processus d'affaires ont été regroupés en processus génériques en fonction du traitement afin d'optimiser les flux de travail de la solution technologique. Au total quatorze (14) ont pu être transformés en processus génériques et générer une optimisation des opérations. Pour les autres, ils sont restés uniques mais ils ont quand même générés

Contexte de l'intervention	une optimisation des opérations. Tous ces processus d'affaires ont comme événement déclencheur une demande d'un usager, soit le citoyen. La solution, Microsoft Dynamics, offre des rapports de gestion vanille pour lesquels une formation a été offerte au gestionnaires en place qui répondaient à leurs besoins de gestion. Également, comme spécialiste en solution de centre d'appel, elle a coordonné et a contribué à l'architecture d'affaires, l'indentification des indicateurs de gestion (niveau de service) attachée à la téléphonie au cours de son intervention. Intégrée au projet en cours de route (voir la finalité), madame Labrègue devait être en mesure de travailler dans un environnement fragilisé par son historique et ouvrir les portes pour terminer ce projet avec brio. MS Dynamics CRM 2011, MS Office 2010, MS Office SharePoint Server (MOSS) 2007, MS Project Professional 2010, MS Windows Server 2008
Référence	Monsieur Louis Potvin Téléphone 418 641-6301 Poste 3301
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec
Mandat	Responsabilités de gestion
Période	De juin 2011 à novembre 2015
Fonction	Directrice services-conseils Efforts 10 mois
Description sommaire du mandat	Au sein d'une vice présidence, le gestionnaire se voit confier diverses responsabilités visant à concrétiser le plan d'affaires de l'unité d'affaires de CGI à Québec. Développement des affaires : - élaborer, présenter et mettre en œuvre de plans d'affaires stratégiques visant l'obtention de projets majeurs de la grande région de Québec; - organiser et participer à des rencontres VIP auprès de notre clientèle; - faire le suivi des principaux responsables clients établis dans la vice présidence. Gestion des ressources humaines : - être responsable d'un certain nombre de ressources (suivi et évolution du membre); - participer au recrutement et à l'embauche de nouveaux professionnels; - effectuer le suivi de l'affectation de ses ressources; - faire le suivi administratif de ses ressources. Propositions :

Description de l'intervention	prendre en charge, coordonner et participer à la conception et à la réalisation de propositions; analyser des documents d'appels d'offres; planifier des interventions de CGI et de ses partenaires; rédiger des ententes de partenariat; faire l'ordonnancement des travaux et identifier des ressources nécessaires; simuler des scénarios et des stratégies de prix (démarrage du projet jusqu'à la mise en œuvre du projet et son exploitation); identifier les principaux enjeux, des facteurs de succès et de la démarche de réalisation. Mandatoriat : être responsable de la relation contractuelle avec le client; voir à la gestion du projet de concert avec le chargé de projet; être responsable de répondre aux besoins du mandat; prendre les actions nécessaires pour livrer la rentabilité prévue, et ce, tout en livrant les services attendus par le client. Madame Labrègue assumait les responsabilités de directrice services conseils au sein de la vice présidence de l'accompagnement à la transformation organisationnelle de l'unité d'affaires de CGI à Québec. Ses principales contributions ont été les suivantes : développement d'affaires; réponse à des appels d'offre; réalisation de mandats; encadrement et développement professionnels de ressources (plus de 10); participation à l'élaboration d'offres de services professionnels; participation à des comités tactiques; participation à des pratiques de développement professionnel en gestion de projet, soutien et encadrement de mandats; collaboration avec les RH au processus de recrutement d'analyste conseil en gestion; responsable des événements de reconnaissance de sa vice présidence; participation au comité RH de l'unité d'affaires.			
	Contexte de l'intervention			
Référence	Monsieur Claude Marcoux	Téléphone	418 623-0101	
Client	Services Québec (SQc)			18
Mandat	Dossier Citoyen : gestionnaire de portefeuille de projets et gestionnaire de projets			
Période	De mai 2011 à décembre 2011	Envergure globale	5 000	jours-personnes
		Envergure CGI	775	jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	6,5	mois

Description sommaire du mandat	Il s'agissait d'effectuer des travaux de gestion dans le domaine de la prestation électronique de services, essentiellement dans le cadre du projet Dossier Citoyen qui comprend trois volets : l'Espace citoyen, Mon dossier citoyen et clicSécur citoyen. Pour ce faire, les services d'un gestionnaire de portefeuille de projets et d'un gestionnaire de projet, pouvant agir comme chargé de projet pour les travaux à réaliser, étaient requis dans le cadre de la refonte du volet Espace Citoyens. Ce mandat s'inscrivait dans le cadre du projet « Accompagnement en gestion et réalisation du projet Mon dossier citoyen », d'une envergure globale de 9000 j-p.
Description de l'intervention	Madame Labrègue est la chargée de projet affaires pour la refonte de la prestation de services électroniques ainsi que la conversion du contenu du Registre des produits et services de Services Québec et l'implantation de SharePoint 2010. Essentiellement sous sa responsabilité, il y avait des coordonnatrices, des pilotes et des édimestres avec en accompagnement des utilisateurs du gestionnaire de contenu en prestation de service comptoir et service à la clientèle. Travaux à réaliser : - gérer, diriger, coordonner toutes les activités nécessaires au pilotage avec l'outil MS Project 2007; - agir comme membre du comité de projet PGS pour toutes décisions; - travailler en collaboration avec quatre autres chargés de projet sur ce même projet; - proposer, recommander, suggérer des solutions, des mesures appropriées en fonction des diverses embûches rencontrées pendant les livraisons (deux livraisons, soit une SharePoint 2010 et contenu et l'autre, moteur de recherche); - assurer la représentation de l'utilisateur à toutes réunions afin de s'assurer de sa satisfaction; - préparer et gérer le rapport final d'un appel d'offre de services professionnels sur une étude sur l'utilisabilité de la solution; - établir en collaboration la stratégie de déploiement et de la gestion du changement pour les pilotes, les édimestres et le CRC; - accompagner et offrir du soutien à la direction responsable de la formation par le biais de la communication quotidienne sur l'avancement des essais d'acceptation et du contenu des fonctionnalités de la mise en production en coordonnant les tables de pilotage; - s'assurer de respecter les échéances et le budget; - rédiger des rapports d'avancement des travaux; - gérer des ressources internes et externes, s'assurer de leur cohésion ainsi que du travail d'équipe.
Contexte de l'intervention	Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office, MS Project 2007
Référence	Madame Linda Bergeron Téléphone 418 646-1094

Client	Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG)	17
Mandat	Prospectives en TI dans le domaine de l'assurance de dommages	
Période	De février 2011 à juin 2011	
	Envergure globale	50 jours personnes
	Envergure CGI	50 jours personnes
Fonction	Architecte d'affaires	Efforts 2,25 mois
Description sommaire du mandat	Le marché de l'assurance de dommages ainsi que le contexte d'affaires de la DGAG évolue rapidement. D'autre part, il est démontré que l'alignement des objectifs d'affaires et des technologies de l'information permettent aux organisations de mieux répondre aux besoins de leur clientèle et d'améliorer leur productivité interne. Ainsi, la connaissance des tendances en TI constitue un levier incontournable pour les organisations. Dans le cadre de l'exercice de sa planification stratégique, la vice-présidence des technologies de l'information de DGAG souhaite positionner les grandes tendances de l'industrie des TI et de l'industrie de l'assurance de dommages afin que son organisation soit branchée sur les avancements technologiques. Pour le soutenir dans son exercice, il fait appel au Service de perspectives stratégiques (SPS) de CGI Québec afin d'identifier les 10 créneaux porteurs et émergents pour les trois prochaines années. Pour réaliser ce mandat, SPS, appuyé par le réseau d'experts de CGI : - analyse les tendances de l'industrie des TI et celles du domaine de l'assurance de dommages; - priorise les créneaux à fort potentiel; - documente les créneaux retenus; - communique les résultats. Ce mandat est réalisé en partenariat avec l'équipe de gestionnaires et d'architectes de la DGAG.	
Description de l'intervention	Membre du service de prospective stratégique de CGI Québec, madame Labrègue a été impliquée dans les activités d'identification des tendances TI du domaine de l'assurance sur lesquelles DGAG devaient se concentrer pour dresser et atteindre ses objectifs stratégiques 2012-2015. Plus particulièrement, madame Labrègue a contribué : - à l'analyse des tendances de l'industrie des TI et du domaine de l'assurance de dommages; - à la priorisation des tendances d'affaires de l'assurance de dommages et -- à l'identification des créneaux TI porteurs pour DGAG; - à la préparation des ateliers de travail avec l'équipe de direction TI de DGAG; - à la documentation des créneaux retenus; - à la rédaction du dossier d'analyse, à l'identification de recommandations en lien avec leurs objectifs stratégiques et de la présentation du dossier; - à la diffusion des résultats au niveau de la haute direction.	

Contexte de l'intervention	MS Office		
Référence	Monsieur Éric Lemieux	Téléphone	418 835-4887
Client	R&D pour la défense Canada - Valcartier		16
Mandat	Study of Social Network technologies related to social network analysis in counter-insurgency context		
Période	De janvier 2011 à mars 2011	Envergure globale	36 jours-personnes
		Envergure CGI	36 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2,25 mois
Description sommaire du mandat	L'objectif de ce projet de recherche est de compiler, de structurer et d'étudier les technologies de réseau social aussi bien que les outils d'analyse de réseautage social. Il évalue la valeur de chaque technologie et outil supportant les activités d'analyse de réseautage social dans le contexte de contre insurrection. Ce projet se veut le point de départ pour l'analyse de réseau social dans un contexte de contre insurrection. Le but premier de cette initiative est d'améliorer les capacités de renseignement à l'aide d'analyse de réseau et de suivi. Le deuxième objectif est d'identifier les données requises pour faciliter l'analyse de réseau social appliqués au contextes et objectifs de la contre insurrection. Le projet est constitué des tâches suivantes : - définir le réseautage social et les limites du champ d'intérêt; - proposer une taxonomie des différentes catégories de technologies/outils de réseautage social; - pour chaque catégorie, établir la liste des technologies/outils reliés pertinents à la catégorie; - identifier les critères de sélection et d'analyse des technologies/outils de réseautage social; - analyser comment ces technologies peuvent être exploitées par les insurgés et pourquoi; - analyser comment ces technologies peuvent être utilisées par les Forces canadiennes pour contrer les insurgés et pourquoi; - identifier les différentes catégories d'outils d'exploration de réseau social ; - identifier les critères d'analyse d'outils d'exploration de réseau social ; - analyser comment ces technologies peuvent être exploitées pour comprendre les insurgés; - analyser comment ces technologies peuvent être utilisées par les Forces canadiennes pour contrer les insurgés et pourquoi.		
Description de l'intervention	Dans le projet de l'étude menée sur les réseau social et les outils d'analyse de réseautage social, madame Labrègue a agi à titre de chargée de projet et d'analyste afin de compléter les tâches suivantes : - coordonner les rencontres client; - rédiger les biens livrables en anglais en fonction des standards de communication de la Défense		

Contexte de l'intervention	nationale; être le point de contact des autres ressources impliquées dans le projet afin de rassembler l'information et de l'intégrer dans les biens livrables; faire les recherches et les analyses nécessaires sur les réseaux sociaux actuels et en émergence; faire les recherches et analyses sur les outils d'analyse de réseautage social dans le cadre du projet; recommander les meilleures utilisations des réseaux sociaux et des outils d'analyse afin d'outiller la Défense nationale et leur permettre d'atteindre leurs objectifs. Wiki			
Référence	Monsieur Bruce Forrester	Téléphone	418 844-4000	Poste 4943
Client	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)			15
Mandat	Services d'architecture et de soutien aux opérations (soutien RISE)			
Période	De octobre 2010 à janvier 2011	Envergure globale	80 000	jours-personnes
		Envergure CGI	6 235	jours-personnes
Fonction	Conseillère stratégique	Efforts	2,75	mois
Description sommaire du mandat	La CARRA vit actuellement une période d'activités très intense qui se poursuivra en 2010 et 2011. Elle aborde la phase de transition de la solution RISE dont l'impact est majeur pour les unités opérationnelles clientes de la Vice présidence au services à la clientèle (VPSC) au titre des traitements des demandes de la clientèle ainsi que des opérations qui y sont liées. L'implantation de la solution RISE s'effectue de façon progressive et sera complétée d'ici l'été 2010. Elle intègre un ensemble de composantes administratives et technologiques pour soutenir la vision d'affaires de la CARRA et les processus opérationnels inhérents. Or, la solution ne prévoit pas l'automatisation de toutes les opérations de la CARRA. Par conséquent, des situations ou cas spéciaux doivent faire l'objet d'une interruption du traitement par la solution et d'une intervention par un agent ou une personne selon le cas. De plus, pendant la phase de transition, un parallélisme existe entre les systèmes actuels et les nouveaux outils. La Direction de l'assistance aux opérations (DAO) et la Direction des systèmes et des technologies (DST) sont les directions particulièrement interpellées par la prise en charge de la solution puisqu'elles doivent assumer de nouvelles responsabilités. Par ailleurs, des modifications ont été apportées à la structure organisationnelle afin d'aider la DAO à accueillir les nouvelles activités provenant de chaque livraison. Celle-ci s'est vue confier la responsabilité de quatre nouvelles équipes (équipe Cas spéciaux, équipe Gestion de la qualité des données, équipe Communications administratives et équipe Information de gestion). Au fur et à mesure des différentes livraisons, le Service du soutien aux opérations (SSO) de la DAO doit intégrer de nouvelles responsabilités dans le cadre de ses activités régulières concurremment aux activités additionnelles requises pendant la phase de transition. La capacité du SSO à faire face à cette			

**Description de
l'intervention**

importante charge de travail est devenue critique et, pour cette raison, il entend requérir à des ressources externes pour répondre à ses besoins.

De plus, le concept multiprogiciels intégrés comporte un virage majeur au titre de pilotage technologique, d'entretien et d'évolution à la DST, des ressources additionnelles sont aussi requises pour faire face à la prise en charge de cette nouvelle réalité.

Finalement, les équipes de projet relevant de la Direction de la refonte des opérations (DRO) doivent aussi avoir recours à des ressources additionnelles pour faire face à la charge importante de travail qu'apporte l'implantation de la dernière version du Projet RISE.

Le présent mandat vise à répondre au trois types de besoins suivants :

- la prise en charge graduelle du pilotage opérationnel de la solution au sein de la continuité des opérations de la DAO au cours des années 2010 et 2011;

- la prise en charge du pilotage technologique de la solution avec la DST au cours des années 2010 et 2011;

- la finalisation des travaux en vue de la dernière livraison du projet RISE avec les équipes de projet d'ici l'été 2010.

Finalement, le mandat se découpe selon les trois volets d'intervention suivants :

- Volet 1 Soutien à la gestion et à la coordination des travaux ;

- Volet 2 Soutien à l'architecture et à la réalisation;

- Volet 3 Soutien à la prise en charge de la solution RISE dans la continuité.

Le contenu technologique de ce mandat incluait DMR Guide Vert P3, MS Access 97, MS Office 2003, MS SharePoint Portal Server, MS SQL Server Reporting Services (SSRS) 2005, MS Visual Studio .Net 2005, MS Visual Studio Tools for Office (VSTO) 2005 et SQL.

La Direction des contacts clients a connu de nombreux changements au cours des derniers mois qui touchaient autant le mouvement du personnel, l'introduction d'un nouvel outil de travail (RISE) que la modification de sa structure organisationnelle. Dans un tel contexte, la situation de la DCC était fragilisée, affectant de manière importante la capacité de la DCC de livrer les résultats attendus.

Ainsi, il était essentiel que la DCC retienne des services professionnels afin de dresser un état de situation du modèle d'affaires en place, y porter un diagnostic et y faire des recommandations pour les instances décisionnelles. De plus, dans le but d'offrir des services adéquats dans les plus brefs délais, le protocole de communication a été revu.

Madame Labrègue a ainsi réalisé les actions suivantes :

- rencontres et ateliers de travail auprès de la gestionnaire du DCC;

- cueillette d'informations afin d'établir un diagnostic;

- planifier les rencontres touchant la gestion du changement et leur communication;

- rédiger et présenter le rapport de l'état de situation avec les recommandations auprès de la gestionnaire et sa vice présidente;

- fournir des outils (pistes de solution et documentation) à la gestionnaire visant à appuyer dans

Contexte de l'intervention	l'appropriation des changements et à l'assister dans la préparation de ses rencontres avec sa direction. MS Office 2003			
Référence	Madame Lise Hamelin	Téléphone	418 644-8766	
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec			14
Mandat	Service de prospectives stratégiques			
Période	De janvier 2010 à novembre 2012	Envergure globale	300	jours-personnes
		Envergure CGI	300	jours-personnes
Fonction	Coordonnatrice	Efforts	6	mois
Description sommaire du mandat	Le service de prospective stratégique de l'unité d'affaires de CGI Québec a pour mission : - d'identifier les créneaux émergents en TI, et ce, afin d'orienter les orientations de la planification stratégique de CGI (e.g. : pistes d'investissements, domaines d'expertise à prioriser, etc.); - d'accompagner au niveau stratégique les clients dans la compréhension du marché des TI en ce qui a trait au créneau et aux sources de transformation (e.g. : planification stratégique, refonte de grands systèmes, etc.); - de participer au travail du conseil des technologies de CGI, lequel regroupe les experts reconnus en TI des plus importantes unités d'affaires de CGI à travers le monde (Canada, US, Europe et Inde). Ceci permet de partager les grandes tendances TI actuelles et futures, et ce, afin de bonifier l'offre globale de CGI.			
Description de l'intervention	Madame Labrègue est un membre actif de l'équipe du service de prospectives stratégiques au sein de laquelle elle touche à différentes sphères de gestion ou d'opération telles que : - responsable du plan de communication; - développement d'affaires : représentation dans différentes activités de promotion (e.g. : VIP); - recherche de vigie technologique; - préparation et présentation du Focus (représentation des tendances TI pour le marché de CGI Québec); - assister, participer et conseiller l'équipe responsable de la planification stratégique de l'UA de Québec; - point de contact auprès de l'équipe de service marketing.			
Contexte de l'intervention	MS Office			
Référence	Monsieur Bernard Labelle	Téléphone	418 623-5051	Poste 2337

Client	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)	13
Mandat	Analyse stratégique CRM	
Période	De juin 2009 à juin 2010	Envergure globale 660 jours personnes Envergure CGI 460 jours personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 3,25 mois
Description sommaire du mandat	Le mandat consistait à faire une analyse stratégique pour l'acquisition de Microsoft CRM Dynamics, un positionnement de ce progiciel dans l'environnement informatique du Ministère, une évaluation de l'occasion de soutenir les besoins de huit unités administratives du Ministère à l'aide de ce progiciel et, finalement, une analyse préliminaire de quatre de ces unités retenues pour la pertinence de soutenir leurs besoins à l'aide du progiciel Microsoft CRM Dynamics.	
Description de l'intervention	Au cours de ce mandat, madame Labrègue devait agir à titre de chargée de projet et d'expert CRM Microsoft Dynamics 4.0 : - planifier l'échéancier et faire un suivi continu des activités en lien avec le projet; - s'entendre sur le plan de gestion de projet; - préparer et présenter les outils de suivi de projet retenus auprès du client pour les rencontres hebdomadaires : état d'avancement des travaux, registre de suivi des biens livrables, registres de risques et demande de changements, ainsi que le registre de points de suivi; - gérer les ressources CGI; - contrôler le budget et les efforts des ressources dans le but d'atteindre les différents objectifs du projet; - participer activement au déroulement du mandat dans le but d'orienter et de conseiller l'équipe de travail (interne et externe); - participer à la rédaction de quatre dossiers d'affaires; - gérer et contrôler le suivi de l'assurance qualité; - participer aux différentes rencontres; - s'assurer de proposer des solutions d'affaires en lien avec l'architecture d'entreprise. Les membres de l'équipe de projet avaient à produire les biens livrables suivants : P100S - Opportunité d'évaluation - Fiche 120, Analyse d'écart, Modèle de service, Charte de projet, P120S - Évaluation du système actuel, Dossier d'affaires, P251 - Processus de travail, P250 - Fonction, P1500 - Sujet, P170S - Facette, P267 - Composants logiciels, P340G - Conversion, P270S - Plan et stratégie de transition, P299 - Impacts et évaluation, P239 - Ressources humaines et matérielles. À titre d'expert CRM, elle devait conseiller les orientations de la solution dans l'objectif de maximiser son utilisation et de faire un succès son implantation.	
Contexte de l'intervention	Méthodologie DMR Guide Vert P2, MS Dynamics CRM 4.x, MS Office	

Référence	Madame Catherine Desgagnes-Belzil	Téléphone	418 380-2113	Poste	3484
Client	Ministère des Finances du Québec (MFQ)				
Mandat	Implantation solution GRC Microsoft Dynamics				
Période	De mai 2009 à janvier 2010	Envergure globale	820	jours-personnes	
		Envergure CGI	420	jours-personnes	
Fonction	Architecte en organisation du travail	Efforts	1	mois	
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		7,25	mois	
Description sommaire du mandat	Le projet consistait à l'implantation d'un système de Gestion de la Relation Client (GRC) Microsoft Dynamics CRM 4.0, pour supporter les processus qui permettront d'atteindre ses objectifs d'affaires : - assurer l'efficience des processus de mise à jour, de recherche et d'utilisation des données; - utiliser un support informatique intégré pour l'expédition et le suivi de courriels pour des groupes d'intervenants; - améliorer notre processus d'échange avec les entités en constituant des listes de destinataires de qualité; - rendre efficace la recherche d'informations spécifiques des entités. Le contrôleur des finances désirait ainsi acquérir une solution intégrée de gestion de la relation client (GRC) ainsi que les services requis pour réaliser la mise en place et l'entretien de la solution. La solution visait à assurer une saine gestion des informations concernant les entités et à permettre une bonne communication avec leurs répondants. La solution devait couvrir les quatre grands processus suivants : - gestion de l'information sur les entités et les répondants; - communication avec les entités et les répondants; - exploitation des données sur les entités et les répondants; - pilotage du système de Gestion des entités. Et permettre de : - alimenter les systèmes de mission ou de soutien existants; - gérer les droits d'accès à l'information concernant les entités et les répondants ainsi qu'aux communications; - fournir les mécanismes de chargement de données permettant les essais intégrés avec les autres systèmes.				
Description de l'intervention	Comme chargée de projet, madame Labrègue a interagi avec l'ensemble de l'équipe de projet interne (CGI) et externe (client), dans l'objectif d'atteindre la satisfaction du client et des besoins d'affaires qui ont touché l'implantation du CRM. Madame Labrègue a géré le projet de bout en bout (de la configuration au soutien postimplantation). Voici les tâches effectuées :				

Contexte de l'intervention	produire, présenter et s'entendre sur la plan de projet; gérer, coordonner et contrôler l'échéancier du projet avec MS Project 2003; gérer, coordonner et animer les ateliers de travail et les comités: paramétrage, processus, gestion du changement, communication et formation; rédiger et présenter l'état du projet et le rapport d'avancement, ainsi que le registre de biens livrables au comité directeur; agir à titre de personne ressource et conseil (gestion du changement et gestion de projet) auprès de la gestionnaire et des autres intervenants clés; suivre l'évolution du prototype basé sur les besoins des utilisateurs; valider, détailler et produire les processus de travail qui ont été intégrés dans la solution CRM, par la cueillette d'information de groupe et individuelle; offrir le support nécessaire et les conseils au directeur de projet dans la gestion du changement dans sa direction en lui proposant un plan de communication, une approche et un contenu. Le projet a été qualifié de transformation organisationnelle car les quatre(4) processus d'affaires du projet ont été intégrés à la solution CRM, soit : gestion de l'information sur les entités et les répondants; communication avec les entités et les répondants; exploitation des données sur les entités et les répondants; pilote du système de Gestion des entités. Voici également la liste des biens livrables : P370S, P209C, P250U, P251U, Analyse fit & gaps, P270S, P410S, P710S stratégie de formation, P968G, P700U, P750G, P770G, P170S, P150C/P510C, P490C, P650U, P700U guide utilisateur, P710S préparation formation, P701U et bilan de projet. Méthodologie DMR Guide Vert P2, MS Dynamics CRM 4.x
Référence	Madame Anne Filiatrault Téléphone 418 644-9988
Client	Services Québec (SQc)
Mandat	Réalisation de travaux d'organisation du travail et de conseil en gestion
Période	De octobre 2007 à juin 2008 Envergure globale 14 000 jours-personnes Envergure CGI 14 000 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Efforts 8,25 mois
Description sommaire du mandat	Services Québec agit comme un mandataire de services et de renseignements gouvernementaux auprès de certains ministères et organismes. À cet égard, le gouvernement du Québec, par la voie du ministre des Services gouvernementaux, a annoncé le regroupement du réseau de Communications Québec avec

**Description de
l'intervention**

les Bureau de publicité des droits (BPD) du MRNF ainsi qu'avec les Centres de services de la SAAQ afin de créer le réseau régional de Services Québec. De plus, l'amélioration des services téléphoniques demeure un enjeu important puisqu'il constitue à la fois le mode de prestation de services le plus utilisé, mais également le plus critiqué.

Les services professionnels de CGI ont été retenus afin d'enclencher rapidement des travaux urgents et spécialisés dans le domaine de l'organisation du travail (volets Processus de travail et Ressources humaines) et du conseil en gestion (volets Accompagnement, Gestion de projet et Gestion du changement) en technologies de l'information pour le mode de prestation de service. Le mandat initial (~7000 j p.) visait la réalisation anticipée d'environ 326 interventions de divers niveaux de complexité, réparties en quatre catégories : l'organisation du travail, les ressources humaines, l'accompagnement en gestion et la gestion du changement. Un mandat subséquent (~7000 j p.) visait la réalisation d'interventions similaires au sein de la Direction générale du partenariat et de l'intégration.

L'intervention était réalisée dans le cadre de la mise en œuvre du CRC pour terminer les travaux relatifs à la livraison 2 et entreprendre les travaux concernant la livraison 3. Le chargé de projet devait posséder une expertise en matière de services à la clientèle pour encadrer et coordonner les différentes activités à réaliser du volet technologique et téléphonie. Les interventions à réaliser se retrouvaient en majeure partie sur le chemin critique et le défaut de ne pas les réaliser remettait en question la livraison de la solution.

Sous la supervision du chef de projet de la Direction du développement du CRC et des nouveaux services (DDCRCNS), et en coordination avec plusieurs intervenants de Services Québec dont la Direction des infrastructures technologiques et des systèmes (DITS), le chargé de projet/volet informatique et téléphonie devait veiller à la mise en service du CRC par les tâches suivantes :

- connaître la documentation stratégique de Services Québec ainsi que les biens livrables produits depuis le démarrage du projet;
- coordonner l'ensemble des activités relatives au chantier technologique et téléphonique telles que le suivi des analyses fonctionnelles, les plans de tests, les plans de rodage, etc.;
- produire un plan détaillé des activités et des efforts requis lorsque les plans de travail des livraisons 2 et 3 seront officialisés;
- coordonner et contrôler la qualité des travaux ainsi que la documentation produite par les différents intervenants (internes/externes);
- participer aux réunions de suivi et de coordination du projet CRC;
- produire des états de situation et le rapport d'avancement pour les différents comités du projet;
- assurer l'intégration des partenaires ciblés (notamment le REQ) ainsi que le déploiement des bureaux régionaux à la nouvelle plateforme;
- arrimer le projet du CRC avec le projet de prise de rendez-vous pour la Régie du bâtiment;
- contribuer avec les spécialistes de solution à la rédaction et à la mise en place des processus attachés à la gestion des effectifs et à l'acheminement des appels par compétence;
- participer à l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie de gestion du changement;
- participer à la mise en œuvre de la solution informatique et téléphonique pour le déploiement du site de Caplan.

Bref, le mandat était de soutenir le chef de projet dans toutes les activités reliées au volet informatique et téléphonique. Le chargé de projet devait superviser l'avancement des travaux afin qu'aucun retard

Contexte de l'intervention	ne soit observé. Le chargé de projet était soutenu par une équipe de projet qui s'occupait de réaliser les activités afférentes au bon déroulement du projet. Elle a participé à la réalisation d'un mandat interne appelé Guide de référence pour développer la réponse vocale interactive (RVI). Ce mandat était supervisé par l'un des conseillers du CRC de la DDCRCNS. L'objectif principal de ce dernier mandat était de rédiger un cadre de référence permettant de guider les développements du service rendu par RVI pour qu'ils respectent les attentes de la clientèle, les bonnes pratiques et les besoins de l'organisation. Ce cadre de référence servira d'intrant dans un prochain mandat qui devra poser un diagnostic sur la RVI actuelle à Services Québec et proposer une structure de base sur laquelle devra reposer les développements futurs. Ces postulats serviront lors des dossiers d'intégration de nouveaux services ou de nouveaux partenaires, à la réalisation d'interconnexions ainsi qu'au développement de solutions RVI. Biens livrables identifiés : - plan détaillé des activités et des efforts requis au regard des livraisons 2 et 3; - états de situation pour les différents comités du projet; - biens livrables sur la vision organisationnelle de la solution d'affaires réception et accueil ; - description du mandat; - rédaction d'un cadre de référence pour guider les développements du service rendu par RVI.			
	Adobe Acrobat 6, Méthodologie Productivité P+, MS Office 2003, MS Project Professional 2003, MS Windows XP, Réseau Novell NetWare, Réseau Novell NetWare GroupWise			
Référence	Monsieur Claude Aubin	Téléphone	418 528-9420	
Client	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)			10
Mandat	Études et analyses afférentes au plan d'affaires informatique de l'agence Emploi-Québec			
Période	De août 2007 à septembre 2007	Envergure globale	5 600	jours-personnes
		Envergure CGI	5 600	jours-personnes
Fonction	Architecte d'affaires	Efforts	2	mois
Description sommaire du mandat	Le contrat consistait à réaliser des études et des analyses jugées prioritaires pour le Ministère. Ces travaux s'inscrivaient dans la liste des projets identifiés au plan d'affaires de l'agence Emploi Québec et étaient supervisés par la Direction des systèmes de l'emploi et de la solidarité sociale. Les travaux étaient échelonnés sur une période de trois (3) ans et touchaient les volets organisation du travail, applicatif et systémique, et technologique. Les interventions étaient de trois types : solutions d'affaires, analyses préliminaires et analyses d'impacts. Elles permettaient de produire les documents suivants :			

**Description de
l'intervention**

études d'opportunité;
choix de solutions d'affaires;
rapports d'analyse préliminaire;
analyses d'impacts informatiques;
des avis et documents d'orientation;
rapports d'état de situation et d'avancement des travaux ;
matériel de présentation pour soutenir la prise de décision;
matériel de présentation pour exposer la solution aux équipes de développement;
mémoires, plans de travail et autres documents de soutien, dont le cadre de gestion et les énoncés de mandat.

Contenu du changement

En mai 2006, le CSPQ annonçait l'interruption de la mise en marché de sa solution de centre d'appels actuellement utilisée par les deux sites du CCC : Gaspé et Trois Rivières. Conséquemment, il annonçait l'abandon de cette solution et recommandait au MESS de ne pas l'utiliser au-delà de décembre 2008, date à laquelle devrait se terminer le support de celle-ci.

Essentiellement, ce changement ne concernait que le remplacement des infrastructures téléphoniques. Donc, à court terme, il n'y avait pas de nouveaux besoins identifiés. Les nouveaux besoins seront identifiés et analysés en détail dans le projet de vision organisationnelle de l'Agence 2007-2010. Cependant, certaines anomalies et améliorations ont été identifiées et étaient considérées comme des besoins à combler :

1. Permettre d'accéder aux données brutes afin d'assurer l'intégrité des résultats d'analyse.
2. Optimiser l'utilisation des files d'attente anglaise et française.
3. Améliorer l'arborescence dans le cas de panne du CCC.

Le mandat

Sous la supervision du gestionnaire de la DSESS, la Direction des systèmes de l'emploi, de la direction et de la solidarité sociale, et en coordination avec plusieurs intervenants du MESS dont la Direction des infrastructures technologiques et des services spécialisés (DITSS), madame Labrègue a agi en tant qu'architecte d'affaires sur le volet informatique et téléphonie afin de veiller à l'analyse d'impacts technologiques du remplacement des infrastructures du Centre de communication aux clients (CCC) et aux différentes activités suivantes :

prendre connaissance de la documentation stratégique du MESS;
répertorier les différentes solutions actuellement disponibles;
voir à un choix de solution en fonction d'une recommandation basée sur les coûts, la rapidité d'exécution et la possibilité d'évolution;
coordonner l'ensemble des activités relatives au chantier technologique et téléphonie;
coordonner et contrôler la qualité des travaux ainsi que la documentation produite par les différents intervenants (internes/externes);
participer aux réunions de suivi et de coordination du projet;
produire le rapport d'avancement pour les différents comités du projet;
rédiger le dossier d'affaires.

Bref, le mandat était de soutenir le chef de projet dans toutes les activités reliées au volet informatique

Contexte de l'intervention	et téléphonique. Le chargé de projet devait superviser l'avancement des travaux afin qu'aucun retard ne soit observé. Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office, MS Outlook			
Référence	Madame Suzanne Marchand	Téléphone	514 873-8761	
Client	Services Québec (SQc)			9
Mandat	Réalisation de travaux d'organisation du travail et de conseil en gestion			
Période	De avril 2007 à juillet 2007	Envergure globale	14 000	jours-personnes
		Envergure CGI	14 000	jours-personnes
Fonction	Architecte d'affaires	Efforts	3,25	mois
Description sommaire du mandat	Services Québec agit comme un mandataire de services et de renseignements gouvernementaux auprès de certains ministères et organismes. À cet égard, le gouvernement du Québec, par la voie du ministre des Services gouvernementaux, a annoncé le regroupement du réseau de Communications Québec avec le Bureau de publicité des droits (BPD) du MRNF ainsi qu'avec les Centres de services de la SAAQ afin de créer le réseau régional de Services Québec. De plus, l'amélioration des services téléphoniques demeure un enjeu important puisqu'il constitue à la fois le mode de prestation de services le plus utilisé, mais également le plus critiqué. Les services professionnels de CGI ont été retenus afin d'enclencher rapidement des travaux urgents et spécialisés dans le domaine de l'organisation du travail (volets Processus de travail et Ressources humaines) et du conseil en gestion (volets Accompagnement, Gestion de projet et Gestion du changement) en technologies de l'information pour le mode de prestation de service. Le mandat initial (~7000 j p.) visait la réalisation anticipée d'environ 326 interventions de divers niveaux de complexité, réparties en quatre catégories : l'organisation du travail, les ressources humaines, l'accompagnement en gestion et la gestion du changement. Un mandat subséquent (~7000 j p.) visait la réalisation d'interventions similaires au sein de la Direction générale du partenariat et de l'intégration.			
Description de l'intervention	Madame Labrègue est une ressource connaissant les méthodologies reconnues dans le domaine des cadres de gestion, des processus et des procédures, plus spécifiquement, au niveau du pilotage d'entretien. L'objectif du projet consistait à construire un cadre de référence du pilotage du CRC pour les activités qui étaient prises en charge par le personnel de Services Québec. Le cadre de référence énumérait qui faisait quoi, autant pour le personnel technique informatique que pour le personnel d'exploitation du CRC, dans le contexte de l'utilisation, du dépannage et des acquisitions de services téléphonique, bureautique, réseautique et informatique auprès du Centre des services partagés du Québec (CSPQ). D'autre part, ce cadre de référence s'harmonisait avec le cadre de gestion fourni par le CSPQ qui touchait aux processus et aux procédures de dépannage et d'acquisition de services techniques et aussi tenir compte du fonctionnement du CAU (Centre d'assistance aux utilisateurs).			

Contexte de l'intervention	Bref, le mandat était de définir les façons de faire (qui, quoi, comment) pour une équipe de pilotage représentant le CRC dans le cadre des activités quotidiennes et de l'évolution du CRC, par exemple la gestion des demandes de changement, la gestion des incidents, mais du côté utilisateur. Le cadre de référence pouvait faire partie d'un cadre de gestion plus large après une évaluation des travaux réalisés et des travaux à prioriser. Le mandat s'est poursuivi dans le but de détailler les trois processus du côté utilisateurs. Madame Labrègue a complété cette étape en détaillant les processus par un diagramme de flux avec leur descriptif. Le schéma général des processus a été créé en fonction de la méthodologie ITIL tenant compte des procédures et des besoins de l'organisation ainsi qu'en tenant compte du Cadre de gestion du CSPQ CAU. Les processus ont été : - la gestion des incidents; - la gestion des demandes de service; - la gestion des demandes de changement. De plus, madame Labrègue a offert de l'accompagnement en gestion du changement auprès de ses clients, particulièrement la directrice au CRC, dans le but de faciliter la mise en œuvre. Adobe Acrobat 6, MS Office 2003, MS Visio 2003, MS Windows XP, Réseau Novell NetWare, Réseau Novell NetWare GroupWise
Référence	Monsieur Claude Aubin Téléphone 418 528-9420
Client	Mouvement Desjardins - Bureau de projets
Mandat	Créer un numéro unique avec son arborescence
Période	De avril 2005 à juin 2005
Fonction	Analyste d'affaires
Description sommaire du mandat	Le Mouvement Desjardins désire améliorer son rendement auprès des investisseurs et de ses membres et, ainsi, mettre de l'avant plusieurs projets qui lui permettraient de faire des économies de 1 M\$. Dans cette approche, le Bureau de projets s'est vu confier l'ensemble des sous projets afin d'atteindre l'objectif. L'un des gestionnaires de projet a demandé d'être accompagné dans l'analyse des besoins et dans l'implantation de l'arborescence avec son numéro unique.
Description de l'intervention	Le Mouvement Desjardins a rendu disponibles les services de TI et des infrastructures dans un contexte de collaboration étroite. Madame Labrègue s'est vu confier la réalisation de l'étape de cueillette d'informations. Afin de s'

	assurer de l' attitude des informations recueillies ainsi que de la pertinence de celles ci, elle a opéré au travers des étapes suivantes : clarifier les besoins et les objectifs avec le gestionnaire de projet du Mouvement Desjardins et les différents contacts ainsi que leurs rôles et leurs coordonnées; saisir l'ensemble des sous projets avec le Bureau de projets et son chef de projet, comprendre l' harmonisation entre eu , la communication et collaboration et les différents contacts ainsi que leurs rôles et leurs coordonnées; compléter et valider par le gestionnaire de projet le questionnaire de cueillette d'informations par les différentes unités d'affaires; approuver par le gestionnaire de projet un communiqué rédigé, fait et envoyé au participants les informant de la venue du questionnaire, des raisons qui le justifient et de son but; remplir le questionnaire en offrant son aide et son soutien au participants; coordonner les échéanciers; regrouper, analyser les informations recueillies et les a partagé avec le gestionnaire de projet; obtenir des détails des technologies et des infrastructures disponibles ainsi que leur capacité; rassembler et analyser l'ensemble des informations recueillies afin de pouvoir présenter l'ébauche de l'arborescence; rédiger une présentation regroupant des données recueillies et analysées pour assister le gestionnaire de projet lors de sa présentation au comité de projets.

Référence	Madame Isabelle Côté	Téléphone	514 288-6388

Client	SSA Solutions		
Mandat	Établir une étude de balisage sur la structure organisationnelle de l'équipe de gestion du risque pour la carte de crédit dans les institutions financières		
Période	De janvier 2005 à avril 2005	Envergure globale	40 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	3,25 mois
Description sommaire du mandat	L'institution financière cherche à se pencher sur les meilleures pratiques de l'industrie quant à l'équipe de gestion du risque et à sa position au sein de la structure organisationnelle, plus précisément, les risques encourus par l'attribution de la carte de crédit. Avec la venue de l'accord de Bâle II, la gestion du crédit individuel plus à risque et la fraude électronique en croissance, l'organisation désirait se pencher sur le pouvoir, le rôle et les responsabilités de l'équipe de gestion du risque ainsi que sa finalité, sa position dans la structure organisationnelle.		
Description de l'intervention	Madame Labrègue a été la chargée de projet. Elle a donc planifié, coordonné, dirigé l'ensemble des différentes étapes du projet de réalisation de l'étude de balisage. Voici les différentes étapes qu'elle a suivies : - rencontrer le client demandeur afin de saisir et de clarifier l'ensemble de ses besoins; - faire des recherches sur ledit sujet : la structure organisationnelle de l'équipe de gestion du risque afin d'en connaître ses meilleures pratiques; - rédiger et lancer une invitation aux différents joueurs des institutions financières de participer		

	gratuitement à cette étude de balisage; rédiger le questionnaire que compléteront les participants; faire valider le questionnaire auprès du client demandeur; coordonner les rencontres téléphoniques ou face à face auprès de tous les participants afin de remplir le questionnaire avec eu ; rassembler et analyser les informations recueillies et en tirer les principales tendances ainsi que les meilleures pratiques de l'industrie des institutions financières; rédiger le rapport final à présenter au client demandeur et celui qui sera remis au autres participants; faire la présentation du rapport final au client demandeur incluant les principales recommandations et prochaines étapes.		
Référence	Madame Isabelle Côté	Téléphone	514 288-6388

Client	Bell Canada - Services partagés		
Mandat	Services partagés de Bell Canada		
Période	De janvier 2004 à décembre 2004	Envergure globale	220 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2 mois
	Directrice générale adjointe		10 mois
Description sommaire du mandat	Les Services partagés de Bell Canada sont le centre d'aiguillage des appels ainsi que celui qui fait l'affectation des 1200 ressources pour traiter six millions d'appels, incluant des planifications courte, moyenne et longue. Le Service à la clientèle, marché consommateur, à Québec a atteint l'objectif d'accessibilité du client en fonction du barème identifié par le CRTC, soit 80 % des appels répondus en dedans de 20 secondes tout en respectant le budget organisationnel et les ressources humaines disponibles.		
Description de l'intervention	Madame Labrègue a joué le rôle de chef d'orchestre en tant que directrice régionale - Québec (province) dans l'atteinte de ses objectifs organisationnels se voyant attribuer les rôles et les responsabilités qui suivent : - livrer la qualité de service exigée du CRTC (80-20); - planifier le nombre d'effectifs nécessaires pour répondre au volume d'appels prévus (environ 22 000 jours); - atteindre les objectifs budgétaires; - assurer le lien de communication avec la haute direction du Service à la clientèle (310-Bell); - travailler de pair avec les représentants de l'accréditation syndicale; - assurer l'atteinte des objectifs de l'unité d'affaires pendant l'implantation de IEX; - gérer l'impact du changement sur sa direction et ses opérations et utiliser son leadership afin de mobiliser son équipe. Au travers son quotidien, elle a dirigé une équipe de deux cadres et de 20 non-cadres, et elle a		

Contexte de l'intervention	accompli les réalisations suivantes : économies de cinq millions de dollars par une meilleure gestion du nombre de ressources requises et une meilleure gestion de l'occupation des employés sur appel; productivité de son équipe en implantant un nouveau processus de planification des volumes d'appels : réduction d'une ressource; développement et mise de l'avant d'un plan de communication auprès de son équipe et de ses clients, le Service à la clientèle du marché consommateur, Québec; accomplissement dans le rôle d'interface entre l'équipe projet et l'équipe opérationnelle lors de l'implantation de IEX avec succès.		
	IEX, TotalView		
Référence	Madame Chantal Gagné	Téléphone	514 786-7208
Client	Bell Canada - Service à la clientèle consommateur		5
Mandat	Le Service à la clientèle, marché consommateur, de Bell Canada		
Période	De mars 2003 à décembre 2003		
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	7 mois
	Directrice générale adjointe		3 mois
Description sommaire du mandat	Le Service à la clientèle, marché consommateur, de Bell Canada a comme objectif ultime de gérer les employés qui répondent au appels ainsi que leur performance. Le Service à la clientèle fournit un accès à ses clients résidentiels en s'assurant de répondre à leur demande initiale, en faisant de la promotion de ses produits et services et en fournissant une qualité de service demandée à l'intérieur d'un budget donné. À ce moment, le service à la clientèle du marché consommateur subissait une transformation organisationnelle due à une nouvelle segmentation de la clientèle, une implantation d'un CRM et une mise en place de la gestion participative.		
Description de l'intervention	Madame Labrègue assumait ces rôles et responsabilités : assurer l'atteinte, voire le dépassement, des objectifs de ventes; assurer l'atteinte, voire le dépassement, de la productivité; s'assurer de la satisfaction de la clientèle; s'assurer que la qualité de contact était respectée; opérer à l'intérieur d'un budget opérationnel donné (plus de 25M \$); opérer à l'intérieur d'un budget donné; offrir l'accompagnement individuel au cadres et tenir à jour leur dossier; implanter une philosophie de gestion participative, en tant que responsable et en gérer le changement, la communication et l'organisation du travail;		

Contexte de l'intervention	faciliter l'intégration d'un CRM, Epiphany, en tant qu'agente de liaison du changement; travailler de pair avec les représentants de l'accréditation syndicale. Madame Labrègue a été une joueuse clé au sein de cette unité d'affaires ayant 12 cadres et 200 non cadres sous sa supervision. En voici ses principales réalisations : atteinte de la génération des revenus de cinq millions de dollars du secteur; atteinte du dépassement des objectifs lors des trois campagnes de vente annuelle du secteur; participation à l'implantation de la segmentation des clients avec succès tout en intégrant Contact Unique afin d'économiser un million de dollars; obtention d'un résultat de satisfaction des employés (cadres et non cadres) parmi les 25 meilleurs gestionnaires chez Bell Canada; mise en place d'un programme de formation pour les gestionnaires visant à augmenter leur marge de manœuvre et la gestion participative; tenue des réunions quotidiennes et hebdomadaires sur les performances de son équipe; atteinte des objectifs définis visant l'intégration du CRM et de la gestion de la performance comme gestionnaire rôle modèle auprès de ses collègues; participation à la planification stratégique annuelle avec les membres de la haute direction et des autres unités d'affaires de Bell Canada. GRC, IEX, TotalView
Référence	Monsieur Patrick Steele Téléphone 514 420-7555
Client	Bell Canada - Service à la clientèle consommateur Contact Unique
Mandat	Opérer la création et l'implantation un centre d'appel multimode et démontrer la rentabilité de l'investissement dans la technologie CRM
Période	De décembre 2000 à mars 2003
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Conseillère stratégique Directrice générale adjointe
Description sommaire du mandat	Bell Canada désirait simplifier son expérience clients et permettre à ceux-ci d'avoir un seul point de contact pour l'ensemble des produits et services qui sont offerts à la clientèle du marché consommateur, tels le téléphone résidentiel, le téléphone mobile, Internet et la télévision par satellite. Dans l'objectif d'offrir une telle expérience à sa clientèle, l'organisation a fusionné ses bases de données (Bell Canada, Bell Mobilité, Sympatico et ExpressVU) et mis en lien un système de la gestion de la relation client afin d'obtenir une vision globale de ce dernier. À partir de ce moment, un projet pilote de centre d'appels outillé d'un CRM Siebel a été mis de l'avant dans le but d'atteindre les objectifs suivants :

**Description de
l'intervention**

générer 5% de revenus supplémentaires à son groupe contrôle à l'aide de son outil de travail de la gestion de la relation client, CRM Siebel;
atteindre le niveau d'accessibilité exigé par le CRTC (80/20);
avoir des employés multidisciplinaires (appels entrants et sortants, promotion de l'ensemble de la gamme des produits et services de BCE);
simplifier l'expérience client;
simplifier le travail des employés.

Dans le but de pouvoir compléter ce projet pilote, une base de 125 000 mille clients du Québec et de l'Ontario a été sélectionnée. La génération du télémarketing et la gestion, la direction des représentants auprès de la clientèle ont été nécessaires afin de pouvoir répondre au volume d'appels. De plus, une équipe opérationnelle a été créée. Cette équipe était composée d'un directeur général, d'un directeur régional (madame Labrègue), de neuf directeurs, 125 représentants auprès de la clientèle et 30 employés de soutien. Plusieurs processus d'affaires ont dû être revus afin de permettre la réalisation de ce projet.

Madame Labrègue a été sélectionnée pour occuper le poste de directrice générale adjointe (directrice régionale) et pour mettre de l'avant la création de ce centre d'appels, Contact Unique. Elle a ainsi participé aux phases d'architecture, de configuration, de réalisation, d'implantation et de suivi postimplantation de plusieurs livraisons. Dans l'exercice de ses fonctions, madame Labrègue a rempli les rôles et les responsabilités suivants :

Liés à la gestion opérationnelle :

- démarrer le centre d'appels;
- assurer l'atteinte, voire le dépassement, des objectifs de ventes;
- assurer l'atteinte, voire le dépassement, de la productivité;
- s'assurer de la satisfaction de la clientèle;
- s'assurer de la qualité de contact;
- opérer à l'intérieur d'un budget donné (63M\$);
- travailler de pair avec les représentants de l'accréditation syndicale;
- gérer les embauches et la formation du personnel embauché.

Liés à la gestion de projet en tant que directrice "utilisateurs" :

- offrir du coaching individuel auprès des cadres;
- être partie prenante et décisionnelle au sein de l'équipe de gestion de projet, être le porte parole des utilisateurs, participer aux réunions du comité de projet, aux réunions de gouvernance et au "steering committee";
- travailler conjointement avec l'équipe projet marketing sur la sélection du groupe pilote, la communication et la mise en marché de Contact Unique;
- responsable de la rédaction et la mise en œuvre de la stratégie de gestion du changement au sein de sa direction: nouvelles façons de faire, la communication, la mobilisation, la formation continue, les résultats, etc;
- coordonner la mise en œuvre et le suivi des activités de gestion du changement réalisées par des membres de son équipe, notamment l'une de ses directrices;

Contexte de l'intervention	rédaction de la portion des résultats d'opérationnels dans la présentation trimestrielle au steering committee ; préparation et rédaction des documents de reddition de compte auprès des hautes autorités de BCE. Ce projet pilote était suivi par les hautes autorités de BCE et donc les indicateurs de gestion étaient revus de façon mensuelle au steering committee . Les indicateurs de revenus portaient sur l'écart positif dans la génération de revenus entre le groupe contrôle et les clients traités par le centre Contact Unique (donc les bénéfices générés par l'utilisation de Siebel) et tous les autres indicateurs de centre d'appels (niveau de services). Plusieurs défis ont été relevés de la part de madame Labrègue au travers de cette expérience de transformation organisationnelle majeure qu'elle a qualifié d'extraordinaire, en voici ses principales réalisations : fonction de conférencière au Téléforum 2002 sur le guichet unique de Bell Canada; implantation du CRM avec succès étant un joueur d'influence dans l'équipe projet; atteinte de la génération de 2 millions de revenus du secteur; atteinte de la génération de plus de revenus que le groupe contrôle du secteur : 5% de revenus supplémentaire; mise en œuvre d'un centre d'appels gérant des appels entrants et sortants par les mêmes employés; contact privilégié avec les présidents de BCE, messieurs Jean Monty et Mickael Sabia ainsi que le président de Bell Québec, monsieur Guy Marier pour leur présenter le succès opérationnel du projet pilote; amélioration de la structure organisationnelle tout en respectant le budget; participation à la planification stratégique annuelle avec les membres de la haute direction. Madame Labrègue avait une équipe constituée de huit cadres et 135 non cadres. GRC, IEX, Siebel, TotalView
Référence	Madame Viana Poulin Téléphone 514 870-5040
Client	Bell Canada - Service à la clientèle consommateur
Mandat	Mettre en place une culture et une structure de coaching au sein de l'unité d'affaires du Service à la clientèle, marché consommateur, de Bell à Québec
Période	De janvier 2000 à décembre 2000
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Directrice service à la clientèle
Description sommaire du mandat	SBC est devenue un investisseur important dans BCE en acquérant 25 % de celle-ci. Avec la venue de ce nouveau joueur, une délégation de BCE est allée visiter SCB pour partager ses meilleures pratiques et vice versa.

Description de l'intervention	SBC utilisait et prônait une culture et une structure d'accompagnement au sein de son centre d'appels. Les délégués affectés à cette unité d'affaires sont revenus avec les informations sur cette meilleure pratique. L'unité d'affaires du Service à la clientèle, marché consommateur, Québec et Ontario (sous la même vice présidence) devait mettre de l'avant cette approche en l'adaptant à BCE. Une personne par région a été mandatée pour la développer, la divulguer, la mettre en place et en effectuer le suivi postimplantation. Madame Labrèque a été la chargée de projet pour mettre en place une culture et une structure d'accompagnement. Elle a élaboré les activités à réaliser afin de respecter les échéanciers et le budget, géré le changement et la communication, analysé la rentabilité du projet, évalué les risques et établi les plans de contingence. Voici les principales réalisations de madame Labrèque : implantation du projet : Modèle de performance avec succès; élaboration et mise en oeuvre de la stratégie et du plan de formation (contenue et divulgation) auprès de sept directeurs régionaux et 48 directeurs; assister tous les directeurs régionaux dans leur formation et leur communication auprès de leur direction; élaboration et mise en oeuvre de la stratégie et du plan de communication uniforme et bidirectionnelle à tous les niveaux de la direction; innovation dans l'atelier de formation en intégrant des jeux d'animations; développement des outils de gestion et d'aide à la décision pour les gestionnaires tels que des tableaux de bord et des registres nécessaires au suivi des rencontres d'accompagnement; gestion du changement dans la gestion de ce projet: suivi et coaching donné en postimplantation auprès des directeurs.			
	Contexte de l'intervention	MS Access 97		
Référence	Madame Monique Richer	Téléphone	ND	
Client	Bell Canada - Service à la clientèle consommateur			
Mandat	Mise en place du Service			
Période	De juillet 1997 à décembre 1999	Envergure globale	440 jours-personnes	
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Directrice service à la clientèle	Efforts	19,5 mois 10 mois	
Description sommaire du mandat	Le Service à la clientèle, marché consommateur, de Bell Canada à Québec met à la disposition de ses clients (sept millions) environ 1200 représentants auprès de la clientèle pour répondre à leurs demandes.			

Description de l'intervention	Le Service à la clientèle doit fournir un accès à ses clients résidentiels en s'assurant de répondre à leurs demandes initiales, en faisant de la promotion de ses produits et services et en fournissant une qualité de service demandé. Madame Labrègue a été responsable d'une équipe de 20 représentants auprès de la clientèle. Elle a géré, motivé et développé ses employés en s'assurant d'atteindre les objectifs de revenus, de productivité et de qualité de contact. De plus, elle a vu sa tâche s'élargir en se voyant agir à titre de responsables du soutien de première ligne offert au représentants de son secteur (200 représentants). En tant que responsable, elle a dû planifier et gérer le changement (communication, ressources matérielles, recrutement, formation, mise en place de nouveau processus de travail, etc.) auprès des employés de son secteur. Elle a travaillé dans un environnement syndical, donc elle a toujours opéré de pair avec les représentants de l'accréditation syndicale. Également, elle a été attitrée à une tâche très spéciale durant une grève des techniciens d'installation et de réparation de lignes téléphoniques qui a été celle de gérer les plaintes clients, de les prioriser et d'assurer le suivi et la satisfaction du client.
Référence	Madame Hélène D. Lefebvre Téléphone ND

Client	Bell Canada - Service à la clientèle marché consommateur	1
Mandat	Mise en place du service et promotion des produits et services	
Période	De mai 1992 à juin 1997	Envergure globale 900 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion du changement Représentante	Efforts 28 mois 25 mois
Description sommaire du mandat	Le Service à la clientèle, marché consommateur, de Bell Canada à Québec met à la disposition de ses clients (sept millions) environ 1200 représentants auprès de la clientèle pour répondre à leurs demandes.	
Description de l'intervention	Le Service à la clientèle doit fournir un accès à ses clients résidentiels en s'assurant de répondre à leurs demandes initiales, en faisant de la promotion de ses produits et services et en fournissant une qualité de service demandée.	
	Madame Labrègue a commencé ses activités de représentante auprès de la clientèle en tant qu'étudiante puis poursuivi comme employé permanente à temps plein pendant plusieurs années.	
	Elle a occupé le poste de représentante auprès de la clientèle en offrant un service de qualité et en faisant la promotion des produits et services de Bell Canada. Pendant ces années, dû à sa performance, elle a participé à plusieurs projets et a mis à profit ses connaissances en organisation du travail, en résolution de problème et en optimisation des processus.	

	Elle a été une conseillère en gestion du changement sur plusieurs interventions comme des analyse de dossiers d'affaires, l'amélioration des processus, la préparation de formation continue, la communication par la participation au rencontres d'équipes ainsi que mentor, coach auprès des directeurs et des représentants.		
Référence	Madame Hélène D. Lefebvre	Téléphone	ND

CURRICULUM VITÆ

Alain Lavallée

Directeur(trice)-conseil

PROFIL DE CARRIÈRE

M. Lavallée a occupé divers postes au sein d'entreprises en tant que contrôleur et responsable des fonctions informatiques. Il cumule plus de trente (30,4) années d'expérience au cours desquelles il a acquis une vaste expérience en direction de projets d'implantation de systèmes et en développement de solutions informatiques. Il est en mesure de réaliser, de coordonner et d'intégrer les travaux de réorganisation, de coordonner les revues de processus, d'identifier et de formuler des recommandations relatives aux activités de gestion du changement lors d'implantations, y compris de gérer et de planifier des projets. Il a participé à des mandats d'envergure touchant plusieurs sites dans de grandes organisations des secteurs privé, public et parapublic. Parfaitement bilingue, il est titulaire d'un MBA ainsi que la certification Project Management Professional (PMP).

Dans l'exercice de ses fonctions, il a utilisé diverses méthodologies, dont AIM, ABF et OUM d'Oracle, Macroscopic, Prince2 et Agile. Il a élaboré et mis en œuvre des plans et des stratégies de gestion des risques, de communication, de gestion du changement et a procédé à l'évaluation des plans de relève et au contrôle de la qualité.

M. Lavallée a contribué à la mise en place de bureau de projets lors de ses mandats chez CAE et la Banque Laurentienne en formulant des recommandations en regard aux pratiques, méthodes, outils et stratégies de tests en fonction de la nature des projets

Ses responsabilités lui ont permis de développer des compétences qui l'aident à mener à bien les mandats qui lui sont confiés et à améliorer l'efficacité des processus d'affaires et TI, l'efficacité des activités opérationnelles et l'utilisation des ressources. Il a conseillé et accompagné la haute direction (VP, CIO et directeurs) dans l'application de nouvelles politiques, de normes, de procédures et de méthodes de travail.

Au cours de ses derniers mandats, il a géré des projets hautement technologiques et des équipes multidisciplinaires. Habile communicateur et vulgarisateur, il ajuste ses messages aux audiences auxquelles il s'adresse.

TYPES D'INTERVENTIONS

Compétences spécialisées :	Services--conseils en ERP, Gouvernement, Santé et hospitalier
Méthodologies :	AIM, Cadre de gestion des mandats, Oracle Project Management Methodology (PJM), Oracle Unified Method
Compétences non techniques :	Leadership, Aptitudes à la présentation, Aptitude oratoire, Excellent communicateur, Mise sur pied d'équipe

COMPÉTENCES

Outils :	Microsoft Project, Project Workbench, Microsoft Excel, Microsoft Office
Systèmes d'exploitation :	UNIX
Bases de données :	Oracle

FORMATION

1999	MBA	UQAM, Montréal, Québec, Canada
1992	Certificat de gestion informatique	UQAM, Montréal, Québec, Canada
1981	Certificat en administration des affaires	UQAM, Montréal, Québec, Canada

PERFECTIONNEMENT

2005	Programme Management	EDS - Programme management education group
2002	Scheduling and Cost Control	Georges Washington University School of business
2002	Managing Projects	Georges Washington University School of business

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

Français et Anglais.

CERTIFICATIONS

Project Management Professional (PMP)

AFFILIATIONS

PMI - Project Management Institute



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

CGI

28) Loto-Québec

Migration Oracle EBS R12

Chargé de projets senior
Sept 2015 à maintenant – 5 mois

Le présent mandat consiste à procéder à la migration des applications Oracle EBusiness Suite version 11.5.10.2 à la version 12.2.4. La version 11.5.10.2 est actuellement utilisée sous Windows 2003 alors que la version 12.2.4 devra être implantée sur des serveurs utilisant Red Hat Enterprise Linux 6.2.. Dans ce contexte, M. Lavallée assumait les tâches suivantes

- planifie, organise, dirige et suit les activités de l'équipe de livraison CGI selon la base de référence du projet;
- s'assure que les ressources nécessaires soient assignées au projet et que l'équipe soit formée sur les procédures de gestion de projet qui s'appliquent à leur rôle;
- établit et fait le suivi de la liste détaillée des biens livrables;
- assure le contrôle de la cédule et la production des biens livrables;
- suit la réalisation et l'approbation des biens livrables du projet;
- fait le suivi des feuilles de temps hebdomadaires, des efforts dans le calendrier de projet et des coûts;
- prépare les rapports de suivi de projet selon les standards CPMF;
- prépare les biens livrables de gestion de projet (plan de projet, revue de gestion de projet, liste de points en suspens) et obtient les approbations lorsque requis;
- communique les écarts de planification au mandataire et soumet les recommandations pour les résoudre;
- conseille la direction des TI pour réaliser son programme de migration;
- dirige et valide la rédaction des documents de stratégie et l'exécution des tests unitaires, fonctionnels, systèmes, intégration, conversion et d'acceptation;
- rédige les documents permettant le passage en production et en dirige l'exécution;
- fait le suivi des enjeux liés à la qualité et prend les mesures nécessaires pour les résoudre;
- garde un contact permanent avec le chef d'équipe LQ et le garde informé du progrès des travaux réalisés par l'équipe de livraison de CGI;
- maintient les canaux de communications entre tous les intervenants sur le projet;
- suit les décisions prises sur les demandes de changement, les enjeux et risques potentiels.

Environnement : Oracle Ebusiness Suite V11 et R12, EPM MS Project, Visio, MsOffice suite 2013 and SharePoint.

27) Banque Laurentienne du Canada **Bordeaux - Transit à 4 chiffres**

Chargé de projets principal
Octobre 2014 à septembre 2015 – 11 mois

Le projet Bordeaux - Élargissement du potentiel titrisable dans les programmes de la SCHL vise à maintenir et à optimiser cette source de financement et répondre aux nouvelles exigences opérationnelles de la SCHL. Actuellement, les prêts titrisés dans les blocs SCHL représentent un montant approximatif de 400 000 \$. La banque émet près de 1,5 G\$ de titres SCHL par année représentant une des sources les plus économiques de financement. Pour respecter les orientations d'architecture d'entreprise, la solution sera implantée en mode SaaS (Software as a Service) et partagée avec le fournisseur TAO. Le logiciel sera utilisé dans sa forme « out-of-the-box » (vanille); aucune personnalisation ne sera amenée au logiciel. Dans ce contexte, M. Lavallée agit comme chargé de projets principal.. Dans ce contexte, M. Lavallée assumait les tâches suivantes

- préparer la proposition de démarrage pour le FAP de réalisation en collaboration avec tous les gestionnaires de la BLC;
- préparer un démarrage de projet en collaboration avec les parties prenantes;
- appliquer les processus de gestion de projets selon les meilleures pratiques;
- participer à la définition de la portée du projet et en obtenir l'approbation;
- entretenir un lien régulier avec les lignes d'affaires;



- planifier, organiser, diriger et contrôler l'ensemble des activités du projet;
 - produire les biens livrables de gestion de projets tels que plan de travail, plan de projet, registre du projet, plan de communications, et obtenir les approbations nécessaires;
 - voir à une dotation en personnel adéquate au sein de l'équipe de livraison;
 - encadrer les ressources afin de respecter les processus de gestion de projet en vigueur;
 - exercer un contrôle global sur l'échéancier, le dépôt et la qualité des biens livrables;
 - assurer un suivi financier rigoureux et maintenir à jour le registre des demandes de changements;
 - effectuer le suivi des décisions qui sont prises à l'égard des risques, des demandes de changement et des points en suspens;
 - assurer une gestion des risques complète: identification, évaluation et gestion des risques;
 - aviser le comité directeur de toute dérogation au plan de projet initialement approuvé et formuler les recommandations permettant de remédier au problème;
 - animer les réunions de statut de projet et assurer la mise à jour des plans et du registre de projet;
 - préparer et mettre en place les comités de gouvernance du projet et animer le comité de pilotage et le comité directeur;
 - conseillé et accompagné la haute direction (VP, et directeurs) dans l'application de nouvelles politiques, de normes, de procédures et de méthodes de travail fonctionnelles et techniques.
- dirige et valide la rédaction des documents de stratégie et l'exécution des tests unitaires, fonctionnels, systèmes, intégration, conversion et d'acceptation
 - rédige les documents permettant le passage en production et en dirige l'exécution
 - assurer une synergie et une communication efficaces entre toutes les parties prenantes du projet et plus spécifiquement entre les membres de l'équipe de réalisation;
 - assurer un transfert réussi et harmonieux du projet vers les équipes de l'exploitation et de l'entretien.

Environnement : MainFrame, Cobol, SFTP, , EPM MS Project, Visio, Office suite 2010 and SharePoint, SOA

26) CAE
Programme d'amélioration de la feuille de route
Oracle

Directeur de projets principal
Octobre 2013 à septembre 2014 - 11 mois

Ce projet visait à créer un modèle financier global sous Oracle R12 incluant une migration d'Oracle 11i vers R12.. La solution ERP permet la refonte globale des processus clés de l'entreprise (finances, opérations et gestion de projet) pour réaliser la vision mondiale de CAE. Dans ce contexte, M. Lavallée assumait les tâches suivantes :

- être responsable de la livraison du projet (envergure des livrables et de la qualité attendue, échéancier et coûts);
- déterminer la structure de découpage du projet et produire un plan permettant des livraisons itératives et incrémentales;
- diriger l'exécution du projet au quotidien tout au long des phases du projet selon la méthodologie OUM (Conception, Élaboration, Construction, Transition et Production)
- diriger les activités de développement de systèmes et d'intégrations (SOA);
- assurer un contrôle des efforts en utilisant EPM;
- conseillé et accompagné le directeur du programme dans l'application de nouvelles politiques, de normes, de procédures et de méthodes de travail permettant l'intégration des divers projets du programme
- dirige et valide la rédaction des documents de stratégie et l'exécution des tests unitaires, fonctionnels, systèmes, intégration, conversion et d'acceptation
- rédige les documents permettant le passage en production et en dirige l'exécution
- coordonner la prestation des parties prenantes internes nécessaires à l'exécution du projet;
- rendre compte de l'exécution du projet au responsable des phases.

Environnement : Oracle eBusiness suite (R12.0.6) et 11i, BAAN, SOA, Planisware, Workforce, GL, CM, AP, PO, Isupplier, iProcurement, PA, FA, Methodologie OUM, Macroscopic, EPM MS Project, Visio, Office suite 2010 and SharePoint, SSIS, SSRS, SOA



TRAVAILLEUR AUTONOME

25) Caisse de dépôt et placement du Québec Approvisionnement Electronique Global (AEG)

**Directeur de projets d'affaires principal
Août 2012 à avril 2013 - 8 mois**

Le projet visait à sélectionner et à déployer une solution « Procure to Pay (P2P) » afin d'optimiser les processus d'approvisionnement, de la préparation et du suivi budgétaire, de la gestion des allocations de dépenses et des coûts de projet à la Caisse. À titre de chargé de projets principal, il s'est vu confier les tâches suivantes :

- diriger les activités d'analyse des propositions permettant d'évaluer et sélectionner la meilleure solution;
- conseiller les directeurs finance et approvisionnements pour réaliser le programme de transformation;
- diriger et valider la rédaction des documents de stratégie et l'exécution des tests unitaires, fonctionnels, systèmes, intégration, conversion et d'acceptation;
- rédiger les documents permettant le passage en production et en diriger l'exécution;
- terminer l'évaluation totale des coûts d'implantation de la solution retenue;
- concevoir les documents de stratégies de communication, de livraison de formation et de gestion du changement;
- réviser les processus d'affaires existants et identifier les écarts avec la solution retenue;
- coordonner et diriger les ressources affectées au projet;
- préparer et diriger les différents comités de direction;
- identifier les risques et élaborer les plans de relève;
- recommander des solutions pour contrer les contraintes du projet;
- établir la correspondance entre les besoins d'affaires et la solution retenue afin de dégager les écarts.

Environnement : Office 2010, MS Project 2010, Visio, EPM, Conference Room Pilot Methodology (CRP), SharePoint, MySQL, Dynamics AX 2012 R2

24) SAQ Implantation de la solution MDM - Gestion de vie des produits

**Directeur de projets principal
Septembre 2010 à mai 2012 - 20 mois**

Le projet consistait à mettre en place la gestion des informations de produits (PIM) au moyen du levier technologique Infosphere MDM for PIM afin de centraliser les informations des produits courants et spécialisés dans une vue unifiée et la gestion du cycle de vie de ces produits. À titre de directeur de projets principal, M. Lavallée s'est vu confier les tâches suivantes :

- être responsable de la livraison du projet (envergure de livrables et qualité attendue, échéancier et coûts);
- diriger toutes les phases du projet, soit l'analyse des besoins, l'identification des sources de données, le design et la livraison;
- déterminer la structure de découpage du projet et élaborer un plan permettant des livraisons itératives et incrémentales;
- diriger l'exécution du projet au quotidien;
- diriger les activités de développement de systèmes et d'intégration (SOA);
- assurer un contrôle des efforts en utilisant EPM;
- gérer l'exécution des contrats des fournisseurs externes;
- coordonner la prestation des parties prenantes internes requises pour l'exécution du projet;
- rendre compte de l'exécution du projet au responsable des phases;
- conseillé et accompagné différents directeurs dans l'application de nouvelles politiques, de normes, de procédures et de méthodes de travail permettant l'intégration du système de gestion du cycle de vie des produits.
- dirige et valide la rédaction des documents de stratégie et l'exécution des tests unitaires, fonctionnels, systèmes, intégration, conversion et d'acceptation
- rédige les documents permettant le passage en production et en diriger l'exécution;



- faire le suivi des prescriptions du bureau de projets pour les tâches de gestion de projet (planification, organisation, compte rendu, suivi financier, demande de changement, gestion des risques et communication);
- diriger le développement d'une base de données (MDM, entrepôt) ainsi que son intégration aux systèmes visés afin de publier les informations du PIM;
- coordonner les activités de mise en place de la gouvernance des données;
- superviser la rédaction des documents concernant la gestion des incidents, des problèmes, des changements, des configurations et des mises en production;
- coordonner le transfert du soutien de l'application de l'équipe du projet vers le centre de service.

Environnement : PIM V07, WebMethods V5, V7 et V8, MQ Series V6 et V7, Linux, UNIX, Java, JD Edward (One World Edition), Macroscopic P+, ITIL, SOA

ORACLE CORPORATION CANADA

23) Direction de pratiques Oracle - Québec

Directeur de pratiques Oracle - Québec
Novembre 2007 à août 2010 - 33 mois

Dans le cadre des différents contrats d'Oracle Canada en vigueur dans la province du Québec, M. Lavallée veillait à la qualité de la livraison qui relève des conseillers Oracle. Dans ce contexte, ses tâches étaient les suivantes :

- élaborer et proposer la composition des équipes de projets;
- identifier les risques et les enjeux des projets ainsi que les plans d'atténuation des risques;
- proposer des mesures de redressement, au besoin;
- préparer les documents de présentation à la haute direction;
- présenter à la haute direction l'avancement des travaux ainsi que les solutions proposées pour la planification des projets;
- faire le suivi des différentes étapes du projet auprès du comité directeur du projet;
- travailler avec les équipes de ventes des différents produits.

Le vice-président de la CSST a sollicité l'aide d'Oracle afin de fournir des ressources-conseils expertes afin de produire un état de la situation du projet d'implantation des PGI Oracle et Siebel. Sous ce mandat de 9 mois M. Lavallée a encadré plusieurs directeurs TI et affaires en fournissant un soutien de leadership afin qu'ils puissent guider et orienter leurs équipes.

22) Université Laval - Québec PeopleSoft Campus - Modules RH et Paie

Auditeur de projets
Mai 2010 à juin 2010 - 1 mois

Le départ du directeur de projets et du responsable des tests entraînait compromettait le déroulement du projet. Oracle a à cœur la réussite de l'Université Laval et devait travailler ensemble à l'atténuation de ces risques. Oracle a procédé à un examen des structures du projet et de son statut pour déterminer quels rôles continus devraient jouer le gestionnaire de projets, le directeur de projets, le chef des essais et le chef technique afin d'assurer la réussite du projet. L'évaluation visait également à déterminer les autres facteurs de risques importants qui ont causé un retard dans les tâches. Dans ce contexte, M. Lavallée a accompli les tâches suivantes :

- conduire des entrevues auprès des membres du projet;
- faire des recommandations à la direction de l'université permettant de satisfaire les jalons critiques;
- présenter les recommandations au comité directeur de l'Université Laval permettant de redresser le projet et d'atteindre les objectifs de transformation organisationnelle;
- évaluer différents aspects du projet pour en détecter les causes de retard (portée du projet);
- évaluer comment la portée du projet est administrée et l'importance de celle-ci sur l'échéancier (processus de travail);
- évaluer l'information relative à la gestion des activités, aux méthodologies et aux habitudes de travail (communication);
- identifier les mécanismes de communication en place (gestion de projets);
- analyser les tâches de gestion de projets en relation au suivi des activités, à l'avancement des tâches, à l'évaluation du travail à réaliser, à l'affectation des tâches, à la gestion des risques, à la gestion des problèmes et à la gestion des ressources (ressources en fonction du contexte hautement syndiqué);
- identifier le style de leadership en place.

Environnement : PSFT RH/, Paie, T&L, BB, BA 9.0



21) AECL (Atomic Energy Canada Limited)
Ajustements des fonctions Oracle EBS -
Achats

Directeur de projets
Février 2010 à avril 2010 - 2 mois

L'agence AECL (Atomique Energie Canada Ltée) requiert les services d'experts des modules de la suite SCM (gestion de la chaîne d'approvisionnement) pour recommander des solutions liées aux différentes contraintes de systèmes (Oracle 11.5.10.2) et opérationnelles. Le rôle de M. Lavallée consistait à diriger l'équipe de projet. Dans ce contexte, il assumait les tâches suivantes :

- proposer des solutions aux écarts et risques potentiels;
- rendre compte de l'avancement des travaux au comité de direction;
- concevoir la stratégie de mise en production;
- planifier et conduire des réunions de synergie;
- gérer les demandes de changements;
- assurer le suivi du respect des délais de livraison, d'approbation des biens livrables et des autres dossiers.

Environnement : PGI Oracle 11.5.10.2, MS Project, UNIX, Visio et Office 2007, AIM

20) Intact Assurance
Implantation complète R12.0.6 Oracle Purchase
2 Pay (P2P)

Directeur de projets
Juin 2009 à janvier 2010 - 7 mois

Dans un contexte multisite, le mandat visait à implanter la suite Oracle financière R12 couvrant les fonctionnalités des processus d'affaires Achat à déboursé comprenant différents types de paiements en utilisant la méthodologie Agile d'Oracle (Application Implementation Methodology for Business Flows ». Le rôle de M. Lavallée consistait à aider la direction de la Corporation Financière Intact pendant le cycle de vie du projet d'implantation des modules AP, PO, CM, GL, iSupplier, iProcurement et Oracle Supplier Network (OSN) du module ERP d'Oracle, version 12.0.6. Dans ce contexte, il assumait les tâches suivantes :

- synchroniser les activités des différents groupes de travail situés à Dallas (Texas), au Bangalore (Inde) et à Saint-Hyacinthe (Canada);
- élaborer l'énoncé du projet, le plan détaillé du projet et le rapport de clôture du projet;
- encadrer plusieurs directeurs TI et affaires en fournissant un soutien de leadership afin qu'ils puissent guider et orienter leurs équipes;
- planifier, structurer et contrôler les activités et les ressources de l'équipe de réalisation en fonction des livraisons itératives ABF dites Conference room pilote (CRP);
- diriger l'orientation et la conception des adaptations de la solution en ligne avec les meilleures pratiques du domaine des approvisionnements;
- diriger et valider la rédaction des documents de stratégie et l'exécution des tests unitaires, fonctionnels, systèmes, intégration, conversion et d'acceptation;
- rédiger les documents permettant le passage en production et en diriger l'exécution;
- veiller à ce que l'expertise de pointe dans l'intégration et la mise à profit des fonctionnalités de la solution Oracle EBS R12 soit mise en place, dont :
 - la gestion des réquisitions internes;
 - le regroupement d'achats;
 - les imputations des coûts des biens consommés;
 - la gestion des portails des utilisateurs et des fournisseurs;
 - l'échange de données électroniques par le regroupement de fournisseurs du réseau de fournisseurs Oracle;
- surveiller et évaluer l'avancement de l'équipe de réalisation; produire des rapports à ce sujet;
- participer à la production des plans mixtes (Intact unités d'affaires, Intact TI et Oracle); coordonner les activités d'intégration entre les services TI d'Intact et le service de Hosting Externe OnDemand d'Oracle;
- s'assurer que les résultats des travaux sont conformes aux exigences, aux priorités et aux stratégies énoncées;
- participer aux activités de contrôle et d'assurance qualité, y compris aux activités de certification de la solution retenue;
- mettre à jour l'échéancier, dégager les écarts et proposer des solutions de rechange pour satisfaire les jalons critiques;



- gérer les risques et les communications;
- proposer des solutions aux écarts et risques potentiels;
- rendre compte de l'avancement des travaux au comité de direction;
- concevoir la stratégie de mise en production;
- concevoir le manuel d'organisation de projet;
- planifier et conduire des réunions de synergie;
- assurer le suivi du respect des délais de livraison, d'approbation des biens livrables et des autres dossiers.

Environnement : PGI Oracle R12.0.4, ABF, MS Project, UNIX, Visio et Office 2007, AIM, ITIL

CGI

19) Les Banques Fortis **Soutien de bout en bout**

Chargé de projets - Bruxelles
Janvier 2007 à juin 2007 - 6 mois

Dans le cadre de l'implantation d'un bureau de soutien continu (24/7) basé sur le modèle « Follow the Sun », qui prévoit des équipes de soutien identiques en place dans différents fuseaux horaires permettant un soutien global continu, M. Lavallée a mené les tâches suivantes :

- coordonner les activités des équipes virtuelles de Montréal et de Bruxelles;
- faire un suivi de projets et veiller au respect de l'échéancier;
- s'assurer de la qualité des biens livrables;
- planifier les rencontres de suivi et rédiger les comptes rendus;
- entretenir un contact régulier avec le client;
- participer à l'élaboration du plan d'atténuation des risques;
- préparer les documents de présentation à la haute direction;
- présenter à la haute direction l'avancement des travaux ainsi que les solutions proposées.

Environnement : Diogene, Sophis, Intellimach, Fortrade, Oasis, Midas Plus, LoanIQ, MS Project, Visio et Office 2007, ITIL

18) CGI - Interne **Directeur de la coordination de la pratique** **Oracle**

Directeur-conseil
Août 2006 à janvier 2007 - 5 mois

À titre de directeur-conseil au sein de la pratique Oracle, il a réalisé les activités suivantes :

- participer à la planification stratégique;
- participer au développement des affaires;
- assurer le suivi des affectations des membres;
- évaluer les besoins en formation pour l'ensemble des membres.

17) Ville de Laval **Poursuite et mise en place des modules RH et** **Paie d'Oracle Implantation complétés Oracle** **RH 11i**

Chargé de projets
Janvier 2006 à juillet 2006 - 7 mois

Dans le cadre de la mise en place des modules RH et Paie d'Oracle, ses tâches étaient les suivantes :

- gérer le projet couvrant toutes les étapes du cycle de vie, particulièrement dans le domaine municipal;
- Conseiller les directeurs des différents secteurs de la ville afin de faciliter l'introduction de nouvelles fonctionnalités de la nouvelle solution;
- être responsable de l'équipe de projets et coordonner toutes les activités;
- assurer le suivi et la poursuite des travaux dans le respect de l'échéancier;
- mettre à jour l'échéancier, dégager les écarts et proposer des solutions de rechange pour respecter les jalons critiques;
- effectuer la gestion des risques et des communications;
- s'assurer de la qualité des biens livrables en fonction de la solution d'affaires de la ville de Laval;
- planifier les rencontres de suivi et rédiger les comptes rendus.

Environnement : PGI Oracle 11i, AIM, MS Project, UNIX, Visio et Office 2003



16) Ville de Montréal
SIMON – Système de gestion des RH et de la Paie

Responsable d'ententes (mandataire)
Avril 2005 à avril 2006 - 12 mois

La ville de Montréal avait entrepris le programme SIMON dans le but d'implanter un progiciel de gestion intégré (PGI) fondé sur le progiciel Oracle. Les principaux systèmes administratifs à regrouper pour l'ensemble des services et des arrondissements de la Ville étaient les systèmes financiers, d'approvisionnement, de ressources humaines et de paie. Le projet avait une envergure de 20 000 jours-personnes sur une période de 30 mois et a été réalisé par une équipe mixte de ressources internes et externes. Dans ce contexte, il assumait les tâches suivantes :

- entretenir un contact régulier avec le client;
- assurer la disponibilité des ressources;
- intervenir en situation d'urgence;
- s'occuper des aspects contractuels avec le client;
- planifier et conduire des réunions de synergie;
- faire un suivi de projets et veiller au respect de l'échéancier;
- proposer des solutions aux écarts et aux risques potentiels;
- faire le suivi des feuilles de temps et maintenir les registres d'avancement de projets et de dépenses;
- négocier les demandes de changement et l'affectation des ressources d'appoint;
- participer à l'élaboration de plan de mitigation des risques.

Environnement : PGI Oracle 11i, AIM, Project Workbench (Niku), UNIX, Visio et Office 2003

15) STM
STM - Système de perception

Expert-conseil en gestion de projets
Août 2005 à août 2005 – 0,25 mois

La STM a demandé à CGI d'effectuer un bilan de l'application de la méthodologie de gestion de projets reconnue par le PMI dans le cadre du projet Vente et perception. Dans ce contexte, il assumait les tâches suivantes :

- analyser les documents d'appel d'offres pour connaître les attentes de la STM en matière de gestion de projets;
- analyser la proposition retenue pour étudier la méthodologie de gestion de projets que l'adjudicataire propose;
- analyser les processus de gestion de projets en place;
- préparer un bilan illustrant les écarts entre les différents documents, le processus mis en place et le guide PMBOK;
- présenter des recommandations pour corriger la situation.

14) Air Liquide
Oracle 11i - Scission des données

Chargé de projets
Mars 2005 à avril 2005 - 1 mois

Dans le cadre de ses opérations, Air Liquide a demandé à CGI d'effectuer une scission de sa base de données Oracle [REDACTED] 11i. Dans ce contexte, le mandat de M. Lavallée consistait à :

- diriger une étude de faisabilité pour diviser les instances de données du module ERP d'Oracle;
- coordonner les activités de réalisation de l'étude;
- assurer la qualité des biens livrables;
- préparer les plans de travail des membres de l'équipe;
- préparer les recommandations et les documents de présentation à la haute direction;
- présenter à la haute direction l'avancement des travaux ainsi que les solutions proposées.

Environnement : PGI Oracle 11i, MS Project, UNIX, Visio et Office 2003

ELECTRONIC DATA SYSTEM (EDS)

13) Rolls-Royce Canada
Impartition du compte Rolls-Royce Canada

Directeur de l'équipe SAP
Mars 2003 à février 2005 - 23 mois

Dans le cadre du contrat d'impartition chez Rolls-Royce, il a reçu le mandat de soutenir et de maintenir le système d'entreprise (SAP) et d'apporter des améliorations à ce dernier. Dans ce contexte, il a accompli les tâches suivantes :



- gérer une équipe de livraison comprenant des spécialistes fonctionnels et [REDACTED];
- gérer les activités de livraison et de soutien;
- gérer la communication;
- gérer les projets connexes liés à l'infrastructure technologique;
- gérer les activités liées au système de qualité (ISO);
- favoriser l'amélioration des processus et la réduction de coûts;
- proposer des solutions technologiques qui améliorent les processus d'affaires;
- maintenir à jour les différents registres (avancement du projet, risques, biens livrables, échéanciers et communications);
- effectuer des revues de gestion périodiques et maintenir à jour les comptes rendus.

Environnement : SAP 4.0b, MS Project, Office 2000, UNIX

**12) Ministère du Transport du Québec
GIRES – MTQ – Phase analyse des opérations**

**Chargé de domaines – Mise en œuvre,
planifications
Février 2002 à août 2002 - 6 mois**

Ce mandat était un préalable à l'implantation au MTQ de la solution GIRES. L'intervention visait à élaborer la vision ministérielle et à permettre aux autorités de prendre les décisions appropriées afin de faciliter le passage au nouveau système gouvernemental. Dans ce contexte, il a réalisé les activités suivantes :

- conseiller le Ministère dans l'élaboration des stratégies et des directives permettant l'intégration des processus du bureau de projets dans ses différents secteurs;
- établir et définir les rôles et responsabilités de différents acteurs ou comités agissant au sein du bureau de projets;
- conseiller le Ministère dans la conception d'une structure de projets commune aux différents types de projets;
- concevoir le plan de projets global du Ministère relativement à l'intégration et au déploiement des modules de la suite E-Business 11i d'Oracle;
- concevoir la stratégie de déploiement;
- concevoir le manuel d'organisation de projets;
- coordonner les activités des conseillers à l'intérieur du domaine « Mise en œuvre des planifications et des suivis de gestion »;
- agir à titre d'expert coach de la méthodologie AIM lors de réunions concernant l'arrimage entre AIM et la méthodologie Macroscopie (P+).

Environnement : PGI Oracle 11i, AIM, Macroscopie P+, Artemis, MS Project, UNIX, Visio et Office 2000

**11) Conseil du Trésor du Québec
Mandat d'intégration de biens et de services
pour le projet GIRES**

**Conseiller en planification, phase II
Décembre 2001 à Février 2002 - 2 mois**

Ce projet visait à implanter le progiciel de gestion intégrée (PGI) d'Oracle pour les domaines ressources financières, ressources matérielles et ressources humaines. Il nécessitait des transformations sur l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Dans le cadre de ce projet, M. Lavallée a reçu le mandat de planifier et d'évaluer les activités de la phase II du projet pour la division des ressources matérielles. Ses tâches étaient les suivantes :

- évaluer les activités nécessaires à la mise en place des modules de la suite 11i d'Oracle selon la méthodologie AIM;
- établir l'échéancier des activités en le divisant par biens livrables;
- évaluer la charge de travail et les budgets nécessaires.

Environnement : PGI Oracle 11i, AIM, MS Project, UNIX, Visio et Office 97

**10) Banque Laurentienne du Canada
Développement Web - Oscar**

**Chargé de projets
Janvier 2001 à novembre 2001 - 11 mois**

Au sein de la division Vigie technologique et informatique de la Banque Laurentienne du Canada, dans le cadre d'une analyse de faisabilité pour la construction de prototypes d'un système de paiement mobile alliant reconnaissance vocale, communications cellulaires et technologie Web, M. Lavallée avait le mandat de diriger l'analyse de faisabilité et la construction de prototypes. Plus particulièrement, il assumait les tâches suivantes :



- assurer la qualité des biens livrables;
- établir l'échéancier et le faire approuver par le responsable de la Banque;
- planifier et diriger les rencontres de suivi de projets;
- maintenir les différents registres de gestion de projets;
- coordonner toutes les activités de développement du prototype.

Environnement : Nortel (reconnaissance vocale), UML, HML, Java, téléphonie cellulaire

**9) Associations des établissements privés
conventionnés (AÉPC)
Implantation du ERP d'Oracle**

**Chargé de projets
Octobre 2000 à avril 2001 - 6 mois**

Dans le cadre du projet d'informatisation des systèmes financiers, l'Association a demandé la mise en place d'un centre de serveurs et l'impartition de l'infrastructure technologique, l'implantation des modules Financiers d'Oracle et certains développements sur mesure. Dans le cadre de ce mandat, M. Lavallée a effectué les tâches suivantes :

- conseiller la mise en place d'un centre de serveurs et l'impartition de l'infrastructure technologique;
- diriger la formation du personnel administratif et technique;
- superviser la réalisation des implantations et les développements sur mesure.

Environnement : PGI Oracle 11i, AIM, MS Project, UNIX, Visio et Office 97

**8) Centre hospitalier des Vallées de l'Outaouais
Implantation complète ERP d'Oracle**

**Chargé de projets - Secteur financier
Mars 1999 à septembre 2000 - 18 mois**

Dans le cadre du projet d'implantation des systèmes financiers, de paie et des ressources humaines, le Centre hospitalier des Vallées de l'Outaouais et ses partenaires ont confié à EDS l'acquisition, la mise en place d'un technocentre ainsi que l'implantation des modules financiers d'Oracle. Dans le cadre de ce mandat, M. Lavallée a mené les tâches suivantes :

- rédiger le manuel d'organisation du projet;
- terminer l'analyse préliminaire de l'envergure du projet;
- établir l'échéancier des activités nécessaires pour réaliser les biens livrables de la méthodologie AIM;
- suivre et coordonner les activités d'implantation des modules de la suite 11i d'Oracle;
- veiller au respect des échéanciers et des budgets établis;
- proposer des solutions aux écarts et risques potentiels;
- assurer le suivi du respect des délais de livraison, d'approbation des biens livrables et des autres dossiers;
- assumer la gestion du projet tout au long des phases du projet selon la méthodologie AIM (définition, analyses des opérations, design, construction, transition, et production);
- coordonner l'arrimage de la suite financière 11i d'Oracle au système de paie et des ressources humaines de l'Hôpital Notre-Dame (maintenant Logibec);
- diriger et valider la rédaction des documents de stratégie et l'exécution des tests unitaires, fonctionnels, systèmes, intégration, conversion et d'acceptation;
- rédiger les documents permettant le passage en production et en diriger l'exécution;
- accompagner les directeurs des centres hospitaliers en offrant des recommandations permettant d'atteindre les objectifs de transformation organisationnelle.

Environnement : PGI Oracle 11i, AIM, MS Project, AIM, UNIX, Visio et Office 97

**7) Régie régionale du Nunavik
Implantation complète ERP d'Oracle**

**Chargé de projets
Novembre 1999 à juin 2000 - 7 mois**

Dans le cadre du projet d'informatisation des systèmes financiers et de concert avec le projet du Centre hospitalier de la Vallée de l'Outaouais, la Régie régionale du Nunavik a confié à EDS la réalisation de l'implantation de la suite financière Oracle et certains développements sur mesure. Dans ce contexte, M. Lavallée a effectué le suivi et la coordination des activités d'implantation, de technologie et de développement.

Environnement : PGI Oracle 11i, AIM, MS Project, AIM, UNIX, Visio et Office 97



6) Via Rail Canada
Implantation complète ERP d'Oracle

Chargé de projets
Août 1998 à février 1999 - 6 mois

Dans le cadre du projet d'informatisation des systèmes financiers, relativement aux activités liées au passage de l'an 2000, Via Rail a confié à EDS la mise en place des applications financières Oracle. Dans ce contexte, il s'est vu confier les activités suivantes :

- réaliser l'analyse préliminaire d'envergure de projet;
- planifier les activités d'implantation;
- rédiger le manuel d'organisation du projet;
- assumer la direction de l'équipe d'implantation du module ERP d'Oracle;
- faire le suivi du projet et veiller au respect des échéanciers;
- maintenir à jour et communiquer les processus de gestion selon la méthodologie existante.

Environnement : PGI Oracle 11i, AIM, MS Project, AIM, UNIX, Visio et Office 97

5) Centres jeunesse (Montérégie, Estrie et Outaouais)
Implantation du progiciel Paie et RH Exagon

Chargé de projets
Décembre 1995 à février 1998 - 26 mois

Dans le cadre de l'informatisation des centres jeunesse du Québec, EDS s'est vu confier le mandat de développer et de mettre en place un système de paie et de ressources humaines adapté au réseau de la santé. Dans ce contexte, M. Lavallée assumait les tâches suivantes :

- diriger l'implantation du système de paie et des ressources humaines ainsi que des systèmes financiers adaptés au réseau de la santé tout au long des différentes phases du projet (analyse, élaboration, construction, tests, mise en production et support postimplantation);
- encadré plusieurs directeurs TI et affaires en fournissant un soutien de leadership afin qu'ils puissent guider et orienter leurs équipes lors de la transformation organisationnelle majeure;
- dirige et valide la rédaction des documents de stratégie et l'exécution des tests unitaires, fonctionnels, systèmes, intégration, conversion et d'acceptation;
- rédige les documents permettant le passage en production et en dirige l'exécution;
- former le personnel technique et administratif;
- diriger les activités de conversion de données;
- diriger les activités d'analyse et de développement de programmes;
- coordonner les activités de développement et d'implantation;
- planifier et diriger les rencontres de suivi de projets;
- maintenir les différents registres de gestion de projets.

Environnement : progiciel Exagon, Powerhouse, Oracle, SQL, UNIX, Office 95 et 97, MS Project

LES CONSEILLERS INFO-ORIENTE (CIO)

4) Divers clients
Implantation de progiciels ERP

Chargé de projets
Juin 1994 à décembre 1995 - 18 mois

Différents clients, dont La Caisse de dépôt et placement du Québec, la Commission scolaire de Victoriaville et diverses municipalités, ont donné à CIO le mandat d'implanter le système d'approvisionnement Approgiciel. Pour ces clients, il a accompli les tâches suivantes :

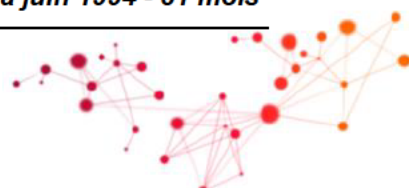
- diriger l'implantation du système Approgiciel;
- effectuer la formation, le soutien, la conversion de données, les tests de performance et de qualité;
- coordonner les activités de développement;
- proposer des solutions aux écarts et aux risques potentiels;
- établir les différents plans de gestion de projets;
- assurer la qualité des biens livrables.

Environnement : DBL, UNIX, DOS, Novell, VAX, AIX, SCO UNIX, télécommunications

CHÂTEAU D'ARGENT INC.

3) Chateau d'Argent inc.
Importation et distribution de bijoux et métaux

Contrôleur comptable
Septembre 1987 à juin 1994 - 81 mois



AUTRES RÉALISATIONS

QUASIMODO LTÉE

2) Divers clients
Implantation de progiciels ERP

Chargé de projets
Janvier 1986 à mars 1987 - 14 mois

INFOCOM LTÉE

1) Divers grossistes en alimentation
Implantation de progiciels ERP

Chargé de projets
Janvier 1984 à mai 1985 - 17 mois

précieux

Château d'Argent inc. est une entreprise privée spécialisée dans l'importation, la distribution et la fabrication de bijoux composés de métaux précieux. Au sein de cette entreprise, les fonctions de M. Lavallée étaient les suivantes :

- superviser le service de comptabilité;
- préparer les rapports financiers mensuels et annuels dans un environnement informatisé;
- analyser les rapports de statistiques en ce qui a trait au contrôle des prix et apporter des correctifs;
- orienter l'évolution de l'entreprise par l'optimisation des méthodes de travail;
- analyser la rentabilité de l'entreprise;
- mettre en place des mesures de réduction de coûts.

Gérant du service informatique

Le passage d'un mode opérationnel manuel à un mode informatisé découlant de l'optimisation des méthodes de travail nécessitait une gestion des ressources technologiques et informatiques. À titre de gérant du service informatique, ses tâches étaient les suivantes :

- évaluer la conception, le développement, l'implantation et le soutien de divers outils nécessaires au bon fonctionnement et au suivi des opérations;
- gérer le parc informatique.

Programmeur

Cette fonction découle directement de l'optimisation des méthodes de travail et du souci de réduction de coûts. Afin d'atteindre ces objectifs, M. Lavallée a réalisé les activités suivantes :

- concevoir des programmes informatiques sur demande;
- développer un système d'impression d'étiquettes personnalisées avec codes à barres (UPC A);
- développer un système de calcul de remboursements des taxes de douane lors d'exportations;
- développer le système de gestion des retours de marchandises.

Environnement : SMC/Basic, UNIX, Thoroughbred Accounting System, WordPerfect, Lotus 1, 2 et 3



Bruno P. Roberge
Directeur Senior de programme
603-289-0356 / bruno.roberge@oracle.com

Monsieur Roberge est un leader chevronné et innovateur dans le domaine des TI, avec plus de 25 ans d'expérience en services-conseils ainsi qu'en opération de TI internes, dans de multiples secteurs d'affaires. Il possède plus de 20 ans d'expérience en gestion de programmes et projets complexes avec d'exceptionnels antécédents de livraison à temps, selon le budget ou à moindre coût. En addition, il a plus de 12 ans d'expérience en redressement de programmes et projets en difficulté. Il est un expert en définition et mise en œuvre de solutions d'affaires à valeur ajoutée pour des organisations de grande envergure. Il a géré avec succès de nombreuses solutions d'affaires de multi millions de dollars demandant la participation de plus de 200 ressources. Il a également dirigé plusieurs programmes mondiaux multisites avec des budgets de plus de 200 millions de dollars. Monsieur Roberge a des capacités exceptionnelles de relier les stratégies d'affaires et de TI, et de communiquer efficacement en termes opérationnels à tous les niveaux organisationnels. Il est énergique, souple et axé sur les résultats.

Sommaire des réalisations

#	CLIENT	MANDAT	FONCTION	Mois
30	Norfolk Southern Depuis octobre 2015	Planification et gestion du Remplacement plateforme de Sécurité	Conseiller stratégique à la Direction et Gestionnaire de projet	3 (en cours)
29	Target Février 2015 à septembre 2015	Redressement Solution de Sécurité informatique (interne et externe)	Conseiller stratégique à la Direction et Gestionnaire de projet	8
28	Convergys Avril 2014 à janvier 2015	Solution d'affaire Gestion financière Internationale	Conseiller stratégique à la Direction et Gestionnaire de programme	10
27	State of Oregon Décembre 2013 à Mars 2014	Redressement de l'implantation Solution nationale d'assurance médicale	Conseiller stratégique à la Direction	4
26	Mouvement Desjardins Mars 2013 à novembre 2013	Redressement Programme d'intégration de la présence en ligne (plus de 25 différents sites Web)	Conseiller stratégique à la Direction	9
25	GE Global Juin 2012 à février 2013	Définition et implantation Architecture globale d'intégration financière	Conseiller stratégique à la Direction et Gestionnaire de projet	9
24	CIBC Octobre 2011 à mai 2012	Redressement implantation Oracle Identity Analytics	Conseiller Stratégique à la Direction	8
23	West Décembre 2010 à septembre 2011	Solution internationale de gestion financière et gestion des ressources humaines	Gestionnaire de Programme	10
22	Wal-Mart Septembre 2010 à novembre 2010	Planification stratégique de déploiement International SIRH	Conseiller Stratégique à la Direction	3
21	CSPQ Novembre 2008 à août 2010	Programme continu d'assurance qualité des projets d'implantation	Conseiller stratégique à la Direction	22
20	Radiant Rave Juillet 2008 à novembre 2008	Redressement Solution internationale de Gestion financière	Conseiller stratégique à la Direction	5
19	Fidelity Employer Services Juin 2007 à juin 2008	Définition et construction suite applicative Work Force Effectiveness	Vice président Product Delivery - Conseiller stratégique à la Direction	8

18	Bank of America Juin 2007 à février 2008	Redressement Solution internationale de formation en ligne (\$16 millions)	Vice président Product Delivery - Conseiller stratégique à la Direction	4
17	Marsh McLennan Août 2004 à mai 2007	Programme SIRH International (5 compagnies, 63,000 employés répartis dans 100 pays – \$190 millions)	Conseiller Stratégique à la Direction et Gestionnaire de programme	34
16	PWC Global Mai 99 à juin 2004	Redressement et gestion Solution SIHR Internationale (14 pays - \$265 millions)	Gestionnaire de projet et Conseiller stratégique à la Direction	62
15	Avenor Paper Juillet 98 à avril 99	Redéfinition et gestion Solution d'affaires Gestion des opérations (\$7 millions)	Gestionnaire de projet et Conseiller stratégique à la Direction	10
14	YKK Janvier 98 à juin 98	Redressement Implantation Financiers SAP	Gestionnaire de projet et Conseiller stratégique à la Direction	6
13	New Brunswick Power Août 97 à décembre 97	Révision-cadre de gestion informatique et élaboration du Plan Directeur.	Conseiller stratégique à la Direction	5
12	MTQ Septembre 96 à août 97	Élaboration des architectures des technologies de l'information	Conseiller stratégique à la Direction	12
11	M.T.Q. Avril 96 à août 96	Mise en œuvre Solution suivi des investissements	Conseiller stratégique à la Direction	5
10	C.S.S.T. Septembre 95 à mars 96	Solution administrative et informatique Services communs et technologiques	Conseiller stratégique à la Direction	7
9	Bell Canada	Projet d'acquisition de services de commerce électronique	Coordonnateur	2
8	Fédération des caisses pop. Desjardins Richelieu-Yamaska Mai 95 à août 95	Offre de service micro-informatique aux caisses	Gestionnaire de projet	4
7	C.S.S.T. Juin 92 à avril 95	Suivi des travaux du plan directeur	Conseiller stratégique à la Direction	35
6	C.S.S.T. Avril 90 à mai 92	Projet GP-4 architecture générale des données	Gestionnaire de projet	26
5	Min. des Aff. Indiennes et du nord du Canada Octobre 89 à mars 90	Architecture globale des données	Gestionnaire de projet	6
4	Shell West Indies, Port au Prince, Haïti Janvier 89 à septembre 89	Programme de globalisation des systèmes financiers corporatifs	Gestionnaire de projet	9
3	Société Rexfor Juin 88 à décembre 88	Support planification stratégique des systèmes	Conseiller à la Direction	7
2	Régie de l'assurance automobile du Québec Février 88 à mai 88	Implantation de la politique de gestion de l'information	Architecte	4

1	Assurance-vie Desjardins Avril 83 à janvier 88	Divers mandats	Conseiller senior en développement et Gestionnaire de projet	58

Expérience professionnelle

Directeur senior de programme, Services conseils Oracle

2008 à ce jour

Fournir aux clients majeurs d'Oracle des services-conseils de haut niveau en gestion de programme et de projet ainsi qu'aux divers groupes de services-conseils d'Amérique du Nord. Participe à des initiatives d'amélioration continue de la qualité de la gestion de projet ainsi qu'aux activités de contrôle de qualité des projets clients. Dirige et participe à l'élaboration d'offres de services standards. A agi comme instructeur pour le programme de certification en gestion de projet interne d'Oracle.

(#30) Pour un client du secteur du transport ferroviaire, il a dirigé la planification et le remplacement de la plate-forme de sécurité information et son intégration à plus de 50 systèmes opérationnels et de gestion ainsi que la gestion des accès aux infrastructures informatiques. Ce projet couvrait également l'application de Sarbanes-Oxley aux systèmes et composantes technologiques et le recouvrement en cas de désastre.

(#29) Pour un client du secteur des ventes au détail, il a dirigé l'évaluation et le redressement des solutions de sécurité internes (B2A) et externes (B2B), incluant l'infrastructure technologique, l'approche de gouvernance et la gestion des opérations. De plus, il a géré la définition d'une stratégie de migration rencontrant les besoins organisationnels évolutifs et les objectifs stratégiques en préparation pour la transition des solutions de sécurité à la nouvelle plate-forme Oracle. Dans le cadre de ce mandat, en addition aux activités de gestion de projet, les tâches suivantes ont été réalisées:

- Identification des enjeux des processus de gestion informatiques et administratifs des opérations de sécurité.
- Tenue d'ateliers de travail avec les membres de la Direction pour le développement des stratégies et solutions nécessaires pour le redressement des solutions de sécurité internes et externes.
- Activités d'accompagnement aux membres de la Direction pour l'implantation des mesures de redressement des processus informatiques et administratifs.
- Accompagnement aux gestionnaires pour la résolution des enjeux identifiés lors de l'évaluation des solutions de sécurité.
- Encadrement de l'implantation des mesures préventives aux risques opérationnels identifiés lors de l'évaluation des solutions de sécurité.
- Définition des modèles organisationnels et processus opérationnels des équipes informatiques impliquées dans la gestion des solutions de sécurité.
- Activités d'accompagnement aux gestionnaires informatiques pour l'implantation des changements requis aux structures administratives et processus de gestion des activités de développement et de soutien.
- Établissement des niveaux de services requis pour atteindre les objectifs d'affaires des solutions de sécurité.
- Activités de suivi des progrès de l'implantation des changements priorisés et communication de l'avancement à la Direction.

(#28) Pour un client du secteur des services, il a défini la stratégie d'implantation et dirigé la mise en œuvre d'un programme d'entreprise mondial visant à standardiser les processus de gestion financière dans plus de dix pays ainsi qu'à regrouper plusieurs instances de systèmes financiers utilisant différents progiciels en une seule instance PeopleSoft partagée à l'échelle mondiale. En addition aux activités de gestion du programme, monsieur Roberge a accompli les tâches suivantes:

- Identification d'écarts significatifs entre l'approche définie dans le cadre du PGI établi et les objectifs organisationnels.
- Identification des changements requis au PGI pour permettre l'atteinte des objectifs organisationnels.
- Redéfinition de la stratégie de définition des besoins, de l'approche de révision du modèle financier global et de l'approche d'implantation des systèmes.
- Définition de l'ensemble des stratégies du programme, incluant les changements aux processus administratifs globaux et locaux pour les différentes unités administratives directement affectées par le programme.
- Activités d'accompagnement aux gestionnaires des équipes informatiques et des équipes informatiques impliqués dans le programme.
- Communications continues au comité de Direction de l'entreprise.

(#27) Pour un client du secteur public, il a géré le redressement du développement des composants d'un programme d'assurance maladie externe au moyen des produits: CRM, WebCenter, UCM, SOA, OPA, MDM, IDM, OBIEE et PeopleSoft Financials ainsi que résolution des problèmes techniques affectant les processus de support à l'enrôlement direct. Plus spécifiquement, il a réalisé les activités stratégiques suivantes :

- Révision des besoins d'affaires définis en fonction de leur faisabilité technique et des contraintes du programme.
- Identification des changements requis aux processus administratifs de support au programme.
- Mise en place et gestion du comité de gestion des demandes du programme.
- Établissement des mesures de contrôle de qualité des composantes informatiques du programme.
- Tenue d'ateliers avec les membres de la direction pour la planification opérationnelle des activités d'implantation du programme.

- Accompagnement stratégique aux différents gestionnaires impliqués dans l'implantation de la solution.
- Gestion des équipes de projet.

(#26) Pour un client du secteur bancaire, il a coordonné le redressement d'une implantation complexe d'Oracle WebCenter Portal, OIM et Site Studio/UCM. Cette initiative de trois ans visait à remplacer et à intégrer plus de 25 différents sites Web offrant des services bancaires, de courtage et d'assurance sur une infrastructure centralisée. En addition aux activités de gestion de l'implantation, monsieur Roberge a réalisé les activités suivantes :

- Identification des interrelations, enjeux et risques des différents projets et activités.
- Tenue d'ateliers avec les membres de l'équipe de gestion pour la définition des mesures correctives nécessaires.
- Identification de plusieurs changements permettant de maximiser le retour sur investissement de la solution ainsi que de minimiser les coûts continus d'opérations et de maintenance.
- Conseil stratégique aux gestionnaires.
- Définition des activités supplémentaires au projet requises pour atteindre les objectifs stratégiques de l'entreprise.

(#25) Pour un client majeur du secteur de la fabrication, il a géré une initiative d'architecture d'intégration au moyen de DRM, BPM et SOA en appui à la mise en œuvre mondiale des volets intégrés des fonctions financières (B2P, I2C, R2R, FA/PA, Stat/Tax, etc.) devant intégrer plusieurs modules ERP des divisions d'affaires. Ce mandat a été réalisé dans le cadre de l'implantation d'un PGI global. En addition aux activités de gestion du projet, il a réalisé les activités suivantes:

- Réalisation d'une preuve de concept devant être présentée à la haute Direction afin d'obtenir les approbations nécessaires pour le démarrage du projet.
- En collaboration avec les principaux gestionnaires, définition des contraintes et des besoins essentiels à considérer pour la mise en place de l'architecture d'intégration financière mondiale.
- Tenue d'ateliers avec les gestionnaires pour la définition de la stratégie d'implantation de l'architecture d'intégration.
- Identification des interrelations entre le projet d'architecture d'intégration et les différentes initiatives en cours ou planifiées par les multiples équipes informatiques des divisions de l'entreprise.
- Activités d'accompagnement aux gestionnaires seniors impliqués dans la mise en place de l'architecture d'intégration financière.

(#24) Pour un client du secteur bancaire, il a redressé une implantation complexe de Oracle Identity Analytics ayant pris un retard considérable. Cette implantation visait la mise en place d'un processus de vérification des accès évolutif et efficace afin de répondre aux exigences de conformité SOX. La gestion des attestations devait couvrir plus de 1300 points d'accès répartis sur 10 infrastructures techniques et 15 applications assujetties à SOX. Le projet incluait également la mise en place de fonctions améliorées de gouvernance des mesures correctives des campagnes d'attestation. En addition aux activités de gestion du projet, il a réalisé les activités suivantes:

- En collaboration avec l'équipe de gestion, révision des besoins énoncés en fonction des objectifs stratégiques d'affaires.
- Redéfinition de la portée du projet en fonction du diagnostic établi.
- Identification des ajustements requis aux processus d'affaires supportant la gestion des accès pour l'ensemble des unités d'affaires de l'entreprise.
- Accompagnement aux gestionnaires directement affectés par le projet et aux gestionnaires impliqués dans sa réalisation.
- Communications continues aux gestionnaires supérieurs de l'entreprise.

(#23) Pour un client du secteur des télécommunications, il a redressé un programme mondial d'implantation PeopleSoft HCM visant à mettre à niveau la solution existante ainsi qu'à ajouter plusieurs sociétés internationales récemment acquises à une instance centralisée unique. Il a réorganisé et dirigé avec succès les activités de déploiement et de transition impliquant des équipes techniques et de processus d'affaires distribuées dans plusieurs pays. Il a également défini les phases ultérieures du programme, incluant la redéfinition des fonctions opérationnelles, l'internalisation de la fonction de la paie ainsi que le déploiement de composants supplémentaires tels que l'apprentissage en ligne et la gestion du rendement. En addition aux activités de gestion du programme, il a réalisé les activités suivantes:

- Identification des enjeux et des problèmes d'exécution du programme.
- Identification et gestion des dépendances et interrelations avec les projets périphériques et activités courantes des différents groupes informatiques.
- Redéfinition de l'offre de services globale aux différentes unités d'affaires et sociétés internationales acquises.
- Redéfinition de la portée du programme et de la stratégie d'implantation.
- Tenue d'ateliers avec les différents gestionnaires pour l'identification des changements organisationnels requis.

- Accompagnement de gestion aux membres du comité de Direction responsables de l'implantation du programme.

(#22) Pour un client du secteur de la vente au détail, il a défini un programme mondial PeopleSoft HCM, incluant la proposition d'affaires à valeur ajoutée, le modèle de gouvernance et les stratégies détaillées de déploiement.

(#21) Pour un client du secteur public fournissant des services système à plus de 130 organismes gouvernementaux, il a défini, mis en œuvre et géré un programme continu d'assurance qualité, qui couvrait la planification stratégique, l'exécution des projets ainsi que la gestion des opérations. Il a fourni des services-conseils en gestion de programmes à l'équipe de haute direction, pour l'exécution de projets critiques. Ce programme est devenu une offre standard des Services-conseils Oracle.

(#20) Pour un client du secteur de la technologie, il a redressé un projet d'implantation PeopleSoft Financials et SCM, dans le contexte d'une acquisition importante. Le projet visait à remplacer les systèmes actuels et à intégrer les deux entreprises en un seul ensemble d'instances PeopleSoft utilisant des processus d'affaires standardisés. En addition aux activités de gestion du programme, il a réalisé les activités suivantes:

- Identification des enjeux et des problèmes d'exécution du programme.
- Redéfinition de la portée du programme ainsi que de la stratégie d'implantation.
- Identification et gestion des dépendances et interrelations avec les projets périphériques et activités courantes des différents groupes informatiques.
- Tenue d'ateliers avec les gestionnaires des unités administratives touchées pour l'identification des besoins de révision des processus d'affaires.

**Vice-président
Product
Delivery, Fidelity
Employers
Services**

2007 à 2008

Services
financiers

(#19) Responsable de la définition et du développement de produits complexes et de programmes d'intégration pour la suite applicative Work Force Effectiveness. Il a défini les orientations stratégiques et approches d'exécution pour les portefeuilles de produits Health & Welfare, Talent Management et Workforce Administration. Il a identifié et planifié les besoins d'évolution des portfolios de produits Work Force Effectiveness avec les partenaires d'affaires et clients externes majeurs. Il a géré d'importants programmes interfonctionnels et matriciels nécessaires pour l'exécution du cycle de vie complet de développement de produits et les projets de mise en œuvre clients.

**Directeur de
Programme
international,
Marsh McLennan**

2004 à 2006

Services
financiers

(#18) Il a également redressé un projet de mise en œuvre mondiale de la solution Gestion d'apprentissage en ligne pour un client majeur du secteur financier.

(#17) Monsieur Roberge a défini et géré l'implantation d'un programme international GRH et les composantes organisationnelles requises couvrant 63 000 employés répartis dans plus de 100 pays. L'objectif du programme visait à mondialiser les systèmes RH (ressources humaines, paie, libre-service employés et gestionnaires, gestion des avantages sociaux, portail, etc.), utilisant la plate-forme PeopleSoft, afin de minimiser les coûts d'opérations des systèmes de RH, de normaliser les processus opérationnels et rationaliser les activités des RH et de gestion la paye. Monsieur Roberge se rapportait directement au CIO Global de MMC et travaillait /étroitement avec le Vice-président RH Global.

- Il a établi des centres de services partagés en Europe et Asie, permettant aux différentes compagnies de Marsh McLennan de réduire leurs coûts opérationnels et ainsi maximiser le retour sur investissement du programme.
- Il a défini et mis en œuvre une approche de la gouvernance des systèmes mondiaux, y compris la gestion des versions et la priorisation des demandes des compagnies participantes en fonction de leur valeur ajoutée.
- Il a redéfini l'organisation GHRIS, ses pratiques et processus en utilisant une approche de réalisation multisite pour permettre des économies d'échelle significatives et une agilité accrue.
- Il a géré la mise en œuvre et a assumé la gestion de la conformité Sarbanes-Oxley SIRH.
- Il a dirigé l'implantation de la plate-forme globale GRH pour Kroll Global couvrant 14 pays, incluant la redéfinition du modèle d'affaires RH mondial et l'établissement de centres de services partagés pour l'Europe, Amérique du Sud et l'Asie.
- Il a géré la définition des besoins d'affaires mondiaux, le processus d'appel d'offres, la sélection du fournisseur de services et la négociation du contrat pour l'externalisation de la fonction de gestion de la paie pour les compagnies de Marsh McLennan au Royaume-Uni, en Europe continentale, Amérique du Nord et Asie, afin de répondre aux objectifs globaux de réduction des coûts d'opérations.
- Il a dirigé l'implantation combinée de la plate-forme de GRH mondiale pour les sociétés établies au Royaume-Uni, y compris la redéfinition du modèle d'affaires RH, la mise en place de centres de services partagés RH, ainsi que l'impartition du traitement de la paye.

- Il a géré l'implantation combinée de la plate-forme globale GRH des sociétés MMC d'Australie et de Nouvelle-Zélande, y compris l'intégration aux systèmes périphériques et à un système de paye externalisé.

Managing Director, ECS HRIS PWC USA

1999 à 2003

Services-conseils en gestion

(#16) Il a créé et dirigé un groupe de TI interne avec un budget d'exploitation de 20 millions de dollars, excluant les budgets projets. Il a élaboré, implanté, géré l'évolution et les opérations internationales de tous les systèmes de gestion des ressources humaines (RH, paie, administration des avantages sociaux, planification de la rémunération, gestion du rendement, portail libre-service, etc.), pour PWC International. Il a assumé les responsabilités de gestion continue de l'ensemble des systèmes de base pour l'Amérique du Nord (financiers, RH, approvisionnement, etc.). Il a représenté les États-Unis et le Canada sur le comité international de direction et de planification HRMS de l'entreprise. Monsieur Roberge se rapportait directement au CIO Global de PWC International.

- Il a redressé un programme international de mise en œuvre de PeopleSoft HRMS, pour répondre aux priorités organisationnelles urgentes dans le contexte de la fusion de Price Waterhouse et Coopers Lybrand. Il a redéfini la portée et l'approche du programme afin de répondre adéquatement à un ensemble évolutif de besoins d'affaires découlant de la fusion. Il a réduit l'équipe du programme de 60 % et le coût total du programme de 75 %.
- Il a défini avec succès une solution système réutilisable utilisée pour le déploiement de PeopleSoft dans les 14 plus importants pays englobant plus de 150 000 employés, ce qui a permis la réalisation d'économies de coûts d'implantation de 50%.
- Il a défini et implanté un modèle de gouvernance global à valeur ajoutée, une approche de gestion de projet, les processus de gestion des versions et des ententes de niveau de service pour la gestion des systèmes de SIRH pour les 14 pays les plus importants, ce qui a permis d'atteindre un niveau de fiabilité de 98 % des opérations et une réduction permanente des coûts de 50% au cours de la première année de fonctionnement. Il a étendu l'utilisation de ces processus à tous les systèmes de base de l'Amérique du Nord.
- Il a établi et géré un bureau de gestion de projet intégré pour l'ensemble des systèmes de base de l'Amérique du Nord, incluant gestion budgétaire, processus de suivi d'avancement et rapports à la haute direction, planification stratégique du portefeuille de systèmes, gestion des propositions de projets, gestion des versions, planification des ressources et refacturation aux unités d'affaires.
- Il a développé et géré l'exécution des plans directeurs SIRH nord-américains.
- Il a externalisé le traitement de la paie, des avantages sociaux, des pensions pour PWC Canada.
- Il a défini l'approche et géré l'exécution des activités de séparation des services-conseils à IBM pour PWC USA et PWC Canada.

Principal, PWC Management Consulting Services, PWC Canada

1997 à 1999

Services-conseils en gestion

Il a créé et géré les opérations d'un groupe de services-conseils spécialisé fournissant des services de gestion de programmes et projets ainsi que de planification stratégique aux clients nord-américains. Il a supervisé les mandats de services-conseils clients simultanés totalisant des budgets moyens de 30 millions de dollars. Il a fourni des services d'évaluation et redressement de projets, de gestion exécutive de programmes et projets ainsi que des services de conseils stratégiques à la direction pour des clients importants ainsi que d'autres groupes de services-conseils d'Amérique du Nord. Il a agi à titre de membre permanent du North American Practice Groups board, National Technology board, National Project management and System Integration board and National Change Management methodology board.

- (#15) Pour un client du secteur des pâtes et papiers, il a redéfini et dirigé l'implantation d'une solution d'entreprise critique dans le cadre d'une révision approfondie des opérations. Ce programme de 12 millions de dollars comprenait l'automatisation des prévisions de la demande, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la planification de la production en temps réel, la production juste à temps, la gestion de l'entreposage et de l'expédition, l'intégration complète aux systèmes de l'entreprise ainsi que l'implantation de technologies de pointe. Il a dirigé les équipes opérationnelles et technologiques pour un total de plus de 200 ressources. La solution a permis une réduction des coûts de production de 15% et une augmentation des ventes de 30%.
- (#14) Pour un client du secteur manufacturier, il a redressé une mise en œuvre SAP Financials et SMC. Le projet comprenait la mise en place d'un nouveau modèle de gestion financière et exigeait des ajustements au processus organisationnel et opérationnel ainsi que l'intégration complète aux systèmes périphériques.

	(#13) Pour un client du secteur de l'énergie, il a dirigé l'élaboration d'un plan directeur des systèmes, l'implantation d'une méthodologie de développement et de gestion de projets, ainsi que la mise en place d'un processus de gouvernance des systèmes.
Directeur de Pratique Services-conseils stratégiques, MLLA inc.	Il a construit et géré les opérations d'un groupe de consultation senior spécialisé en services-conseils stratégiques (services consultatifs auprès de la direction, gestion de projet et programme, planification stratégique, configuration de solutions d'affaires, etc.). Responsable des résultats de 10 millions de dollars, il a supervisé directement tous les mandats de services-conseils de l'unité cliente totalisant des budgets moyens de 15 millions de dollars. Il a fourni des services de redressement de projets, de gestion de projets et programmes ainsi que des services-conseils stratégiques auprès de la haute direction de plusieurs clients. Il a agi à titre de membre permanent du conseil de direction.
1990 à 1997	Il a implanté et géré la certification ISO9001 pour tous les groupes de services-conseils
Services-conseils en gestion	(#12) MTQ - à la suite de l'élaboration du Plan triennal des ressources informationnelles du Ministère, il a été décidé d'entreprendre un projet d'architecture globale visant l'atteinte des objectifs suivants: - doter le Ministère d'un outil de communication efficace vers la haute direction, les utilisateurs et les ressources de la Direction des technologies de l'information; - offrir un support à la planification des projets et à la rationalisation des investissements informatiques; - doter le Ministère d'une vision de premier niveau des composantes informatiques actuelles découpées selon les axes d'architecture (données, traitements et technologies); - poser un diagnostic de l'architecture actuelle (identifier les problématiques globales); - identifier les éléments permettant de combler les lacunes de l'actuel; - élaborer les premiers éléments de la vision cible de premier niveau; - fournir aux projets de configuration de solutions d'affaires les éléments de base requis à la définition des solutions cibles; - préparer la mise en place d'une fonction d'architecture à la DTI par un transfert de connaissance sur l'élaboration et l'évolution d'une architecture générale de niveau stratégique. Dans le cadre de ce projet, monsieur Roberge intervient à titre de conseiller stratégique à la direction. (#11) MTQ - Dans le cadre de la mise en place de la nouvelle vision d'affaires du Ministère en matière de planification des technologies de l'information, il a été décidé de définir, développer et d'implanter un processus structuré de suivi des investissements. Ce nouveau processus doit couvrir les investissements effectués par l'ensemble des unités administratives du Ministère. Le projet couvre la définition du concept de suivi à mettre en place, le développement des outils tant administratifs qu'informatiques ainsi que l'implantation de la solution. Pour la réalisation de ce projet, monsieur Roberge intervient à titre de conseiller stratégique à la direction. (#10) CSST – Pour le projet de conception et d'implantation des services communs et technologiques de la Commission, il intervient à titre de conseiller stratégique à la direction. Cet important projet de 16 millions \$ comporte plusieurs volets dont l'objectif est de mettre en place l'ensemble des technologies matérielles et logicielles requises pour supporter l'architecture client-serveur de la CSST. (#9) Bell Canada - Dans le cadre du développement de l'infrastructure de Bell Canada, MLLA est appelée à préparer le dossier visant à obtenir le contrat de mise en place du commerce électronique de la CSST. Plus spécifiquement, le mandat consistait à supporter les équipes de Bell Canada, de la Banque Nationale et du Mouvement Desjardins dans l'élaboration de la stratégie de mise en marché de l'autoroute de l'information du Consortium ainsi formé. En plus de participer à la réalisation de plusieurs biens livrables, monsieur Roberge coordonne la réalisation du volet approche de mise en place du projet. Ce volet comporte aussi bien l'aspect technologique de la solution que les aspects administratifs et démarche de réalisation du projet. Il intervient également en validation du contenu et de la qualité des biens livrables du projet. (#8) Fédération des Caisses Desjardins - Il a dirigé la redéfinition de l'offre de services proposée aux coopératives d'épargne et de crédit membres. L'objectif du projet visait à examiner les services technologiques (systèmes de base, guichets automatiques, applications d'interaction avec les clients, systèmes de soutien des opérations, etc.) et le modèle financier à utiliser. (#7) CSST - Pour la suite des travaux de réalisation du plan directeur des systèmes, monsieur Roberge agit à titre de conseiller stratégique à la direction pour la Direction de la planification et de l'intégration. Cette unité administrative est responsable de la planification de l'ensemble des travaux de la Direction générale des systèmes, du suivi des projets tant au niveau administratif qu'au niveau du respect des architectures générales, de l'énoncé des orientations de développement ainsi que de la certification des résultats. Plus spécifiquement, il réalise les activités suivantes :

- configuration de solutions administratives et informatiques;
- suivi des activités de projets;
- élaboration de plans de certification;
- certification des résultats des projets;
- prise en charge des problématiques des projets demandant l'énoncé d'orientation ou la conciliation entre les intervenants concernés;
- arrimage des travaux aux architectures générales;
- réalisation d'études de positionnement et d'orientations;
- support aux gestionnaires des projets et aux gestionnaires de la Direction de la planification et de l'intégration.

Ces activités sont réalisées dans le cadre des divers projets inscrits au plan opérationnel annuel et sont initiés selon les diagnostics spécifiques à chacun des projets. De plus, il assure l'arrimage entre les orientations du plan directeur et l'évolution technologique de l'organisation, valide les orientations adoptées dans le cadre des projets, coordonne l'arrimage des projets technologiques aux projets de développement et d'évolution et effectue le suivi de la réalisation des projets technologiques.

- (#6) CSST - Dans le contexte des travaux du plan directeur des systèmes et de la restructuration de la Direction des systèmes, monsieur Roberge agit à titre de gestionnaire de projet et de conseiller de contenu pour la Division architecture et bases de données du Service de normalisation des systèmes. Cette unité administrative a pour responsabilité la réalisation des travaux d'architecture découlant du projet d'architecture générale des systèmes, l'ensemble des travaux de modélisation à réaliser dans le cadre des divers projets de développement ainsi que l'aspect conception, mise en place et évolution des bases de données de la Commission. Cette unité administrative est responsable de la réalisation des biens livrables suivants :
 - réalisation des architectures de transition et de conversion générales et détaillées;
 - suite de la réalisation de l'architecture conceptuelle globale cible des données de la CSST;
 - réalisation des travaux d'architecture spécifique cible nécessaires au démarrage des projets de développement;
 - suite de la réalisation de l'architecture physique cible des données dans un contexte ██████
 - maintien des architectures conceptuelles et physiques actuelles;
 - réalisation des travaux de modélisation dans le cadre des projets de développement;
 - conception et mise en place des bases de données;
 - réalisation de plusieurs études de positionnement et d'orientation;
 - participation à plusieurs autres projets du plan directeur, notamment les plans statistiques, actuariels, d'information de gestion et de gestion de l'information.

Il assume également la fonction de conseiller de contenu. À ce titre, il participe à la définition des orientations stratégiques des activités de la division et du service, à la définition du contenu et du mode de réalisation des biens dans le contexte de la mise en place du nouveau cadre normatif de développement, au contrôle d'ensemble du déroulement des activités et aux différents comités de gestion du service.

De plus, il assume le poste de coordonnateur de l'intervention donnée pour la solution administrative et informatique Plan comptable corporatif. Cette solution regroupe cinq projets de développement et quatre projets d'améliorations essentielles aux systèmes actuels pour un effort total de près de douze mille jours. Dix ressources de la Division architecture et bases de données participent de façon continue aux différents projets et plusieurs autres doivent intervenir de manière plus ponctuelle.

Consultant senior, Price Waterhouse Canada

1988 à 1990

Services-conseils en gestion

Monsieur Roberge occupe la position de Consultant senior pour le groupe de conseil en gestion de Price Waterhouse. Il participe à plusieurs projets clients à titre de conseiller senior et de gestionnaire de projet.

- (#5) Ministère des Affaires indiennes et du Nord - Dans le contexte de la création d'un service d'ingénierie des systèmes, monsieur Roberge a agi à titre de responsable de la réalisation de l'architecture globale des données financières du Ministère. Il a supervisé et participé à la réalisation des modèles de données (base de données relationnelles) globaux, au découpage des domaines de données ainsi qu'à la définition de l'ancrage des entités informationnelles aux fonctions de la nouvelle structure de gestion financière du Ministère.

Il a également participé à l'élaboration de l'architecture globale des systèmes du Service des finances du Ministère. De plus, il a collaboré à l'élaboration des normes de modélisation et de gestion des données à titre d'expert-conseil. Ce projet s'inscrivait dans le cadre de la planification stratégique des systèmes d'information (plan directeur des systèmes) du Ministère.

- (#4) Shell West Indies, Haïti - À titre de chargé de projet, monsieur Roberge a planifié et géré l'implantation locale des nouveaux systèmes financiers internationaux de l'entreprise. Il a également planifié et supervisé l'implantation du système de gestion documentaire international de l'entreprise.
- (#3) Société Rexfor - À titre de conseiller à la direction, monsieur Roberge a été responsable de l'élaboration de l'architecture globale des données et des traitements de l'organisation dans le cadre de l'élaboration du plan directeur des systèmes de même que de l'évaluation des systèmes actuels de l'entreprise et ses filiales.
- (# 2) Régie de l'assurance automobile - À titre d'architecte, monsieur Roberge a réalisé une étude visant l'implantation de la politique de gestion des données dont s'est dotée la Régie. La réalisation de ce mandat impliquait la production des biens livrables suivants :
 - validation des modèles conceptuels des systèmes actuels;
 - modèle conceptuel des données corporatives;
 - identification des domaines de données;
 - identification des besoins pour le choix d'un dictionnaire intégré de données;
 - définition du contexte administratif de l'implantation de la politique;
 - positionnement administratif des intervenants de la gestion des données;
 - définition et attribution des activités relatives à la gestion des données
 - stratégie de mise en place de la politique.

**Conseiller
senior en
développement
et chargé de
projet**

**Assurance-vie
Desjardins**

1983 à 1988

- (#1) Monsieur Roberge occupe la position de Conseiller senior en développement et chargé de projet dans le cadre de divers mandats.
- Dans le cadre de la révision du plan directeur des systèmes, monsieur Roberge intervient à titre d'architecte. Le but de cette révision était d'actualiser le plan directeur afin d'intégrer les éléments de planification stratégique de l'entreprise avant de débiter sa réalisation.
 - Dans le cadre du projet de refonte du système de gestion des prêts hypothécaires, monsieur Roberge agit en tant que chargé de projet et architecte de solution.
 - Dans le cadre du projet de refonte du système de gestion des valeurs mobilières, monsieur Roberge agit à titre d'architecte pour la réalisation des modèles conceptuel, logique et physique des données et la réalisation des différents modèles de traitement. Il a également agi en tant que chargé de projet et d'analyste fonctionnel au cours de la réalisation de ce projet.
 - Dans le cadre du projet de développement du système de gestion des ressources humaines, monsieur Roberge a occupé les fonctions de chargé de projet et d'architecte de système. En tant qu'architecte, monsieur Roberge a supervisé et participé à la réalisation des modèles de données conceptuels, logiques et physiques, des dossiers d'analyse ainsi que des différents modèles de traitement.
 - Dans le cadre du projet de développement du système de gestion des activités de soutien, monsieur Roberge a agi en tant que chargé de projet et d'architecte de système pour les phases de modélisation et d'architecture des données et des traitements dans le cadre de l'analyse préliminaire et de l'architecture détaillée du système. Ce système devait inclure les fonctions de gestion des approvisionnements, gestion des achats, gestion des activités de maintenance et gestion des biens immeubles.
 - Dans le cadre du projet d'optimisation du système de gestion des polices d'assurance individuelle, monsieur Roberge agit en tant que modélisateur et analyste senior. La réalisation de ce projet a nécessité la production d'une architecture conceptuelle de données dans le but de réviser globalement l'organisation des entités d'information dans le contexte du passage d'une base de données hiérarchique à une base de données relationnelle.

Sommaire des compétences

- Expérience relative aux mandats**
- Gestion de programme et de projet
 - Initiatives mondiales
 - Planification de systèmes d'information stratégiques
 - Solutions d'affaires intégrées
 - Bureaux de gestion de projet
 - Mise en œuvre et intégration d'ERP et de systèmes
 - Gestion du changement organisationnel
 - Architecture de données et de systèmes
 - Gestion des opérations
 - Amélioration des processus et contrôle de la qualité
 - Adaptation et mise en œuvre de la méthodologie

Autres réalisations

- Formation**
- M.B.A., spécialisation en systèmes d'information, Université Laval, Canada
 - B.A.A., spécialisation en systèmes d'information, Université Laval, Canada
- Attestations et associations**
- Oracle Project Management, niveau 6
 - Professionnel en gestion de projet (PMP)
 - Administrateur agréé (n° 20831, novembre 1992)
 - Certified Management Consultant (décembre 1989)
- Prix et récompenses**
- OCTAS 1997 (reconnaissance de l'excellence en affaires, Québec) – résultats obtenus grâce à la mise en œuvre d'une solution de commerce électronique pour le gouvernement du Québec, Régie de l'assurance maladie.
- Langues**
- Français et Anglais
- Bruno P. Roberge, MBA, PMP, cmc, AdmA

Page 11 de 11
- SAAQ0071DGCC00006_AO-C-P22899-3-Alliance_CGI-Oracle Cahier réponses-Annexe 2-3

Diplôme(s)	Baccalauréat en informatique mathématique	Université Laval	1975
Profil professionnel	Madame Rouleau compte de nombreuses années d'expérience dans les domaines du conseil en gestion, de l'organisation du travail et du développement de systèmes d'information en milieu utilisateur. Après avoir œuvré quinze (15) années dans le développement de systèmes informatiques, elle s'est spécialisée dans l'harmonisation entre l'organisation du travail et les systèmes informatiques pour atteindre les objectifs de performance maximale. Elle a dirigé plusieurs mandats de grande envergure dans des environnements en changement lors du développement et de l'implantation de nouveaux modèles d'organisation du travail et de systèmes d'information. Ses expériences lui ont permis de développer des aptitudes à cerner rapidement les problématiques et les enjeux, à rallier les différents intervenants et à minimiser les résistances au changement. Un souci constant de la satisfaction du client est inhérent à sa philosophie d'intervention. Elle a réalisé des mandats d'envergure dans des contextes difficiles et complexes, et les résultats obtenus démontrent, hors de tout doute, sa compétence et son habileté à créer un climat de travail harmonieux, efficace et à trouver des solutions innovatrices.		
Fonction(s)	Chargé de projet (devp, techno, conseil) Architecte d'affaires Chef de projet Conseiller en gestion Conseiller en organisation du travail Coordonnateur Analyste fonctionnel	Analyste préliminaire Coordonnateur des essais Architecte Conseiller en formation Analyste Conseiller stratégique Analyste en processus	
www.cgi.com	Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires		

Sommaire des réalisations

Raymonde Rouleau

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) Depuis novembre 2014	Organisation du travail, gestion du changement et processus opérationnels 4 950 j-p	Conseillère en organisation du travail	14,75 mois	52
Revenu Québec (RQ) juin 2014 à octobre 2014	Acquisition et intégration d'un progiciel de gestion intégrée des ressources humaines et de traitement de la paie (SGIRH Paie) 23 000 j p	Conseillère en gestion	4,5 mois	51
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) mai 2014 à juin 2014	Contrat à exécution sur demande pour la réalisation de travaux de conception en organisation du travail pour la VPARR 1 800 j p	Conseillère en gestion	1 mois	50
Financière agricole du Québec (FADQ) avril 2014	Révision du dossier d'affaires sur la collecte des données financières 10 j-p	Architecte d'affaires	0,5 mois	49
Revenu Québec (RQ) septembre 2013 à mars 2014	Révision des processus et du système informatique des pensions alimentaires 67 200 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	6,75 mois	48
Financière agricole du Québec (FADQ) septembre 2012 à septembre 2013	Architecture d'entreprise à la Financière agricole du Québec 220 j-p	Conseillère stratégique	11,75 mois	47
Revenu Québec (RQ) mai 2011 à septembre 2012	Vision 2015 de la Direction générale des particuliers 5 500 j-p	Conseillère stratégique	15,75 mois	46
Revenu Québec (RQ) janvier 2010 à mai 2011	Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers - Développement des systèmes de Cotisation 82 000 j-p	Coordonnatrice des essais	16 mois	45
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) juin 2009 à janvier 2010	Implantation de SGR 2 pour SAGIR 25 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	7 mois	44
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) février 2009 à avril 2009	Accompagnement dans le cadre du projet ICP Santé (Infrastructure à clé publique) 35 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	2 mois	43
Services Québec (SQc) octobre 2008 à janvier 2009	Étude sur le projet d'entente de services avec la Régie des rentes du Québec 100 j-p	Chef de projet	1 mois	42
Services Québec (SQc) avril 2008 à janvier 2009	Projet REQ phase II 2 500 j-p	Chef de projet	7,5 mois	41

Sommaire des réalisations

Raymonde Rouleau

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Régie des rentes du Québec (RRQ) novembre 2007 à mars 2008	Dossier d'affaires progiciel phase 2 2 955 j-p	Conseillère en gestion	4,5 mois	40
Ministère des Transports du Québec (MTQ) mai 2007 à septembre 2007	Dossier d'affaires - Géorépertoire	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	3,5 mois	39
Ministère des Services gouvernementaux (MSG) avril 2007 à mai 2007	Accompagnement dans le développement de projets communs et intégrés 5 000 j-p	Conseillère en gestion	1,5 mois	38
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) février 2007 à avril 2007	Services spécialisés en architecture technologique 5 400 j-p	Conseillère en gestion	1 mois	37
SSQ - Assurances générales novembre 2006 à février 2007	Projet MC2 9 000 j-p	Conseillère en organisation du travail	3 mois	36
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) mars 2006 à septembre 2006	Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers - Architecture détaillée et développement du système de Comptabilité 28 500 j-p	Chef de projet	4,75 mois	35
Régie des rentes du Québec (RRQ) mai 2004 à février 2006	Mise en œuvre du crédit d'impôt pour le soutien aux enfants 25 000 j-p	Architecte d'affaires	21,75 mois	34
Régie des rentes du Québec (RRQ) octobre 2001 à avril 2004	Refonte des systèmes de mission de la Régie et du renouvellement de la prestation électronique	Conseillère en gestion Analyste en processus Chargée de projet (devp, techno, conseil)	18 mois 6 mois 7 mois	33
Commission des normes du travail (CNT) août 2001 à octobre 2001	Mise en œuvre de GIREs	Conseillère en gestion	1,5 mois	32
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) juillet 2001 à septembre 2001	Planification et suivi des activités du projet Commençants	Conseillère en gestion	1 mois	31
Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs du Québec (MRNFP) juillet 2001 à août 2001	Mise en place du Secteur de l'information foncière	Conseillère en gestion	1 mois	30
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) mai 2001 à juin 2001	Bilan de la gestion de projets	Conseillère en gestion	1,5 mois	29
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) avril 2001 à mai 2001	Optimiser le processus d'homologation des logiciels TP-1	Analyste en processus	1,5 mois	28

Sommaire des réalisations

Raymonde Rouleau

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Ministère de la Culture et des Communications (MCC) février 2001 à mars 2001	Plan d'affaires du Centre de documents semi-actifs	Conseillère en gestion	1,5 mois	27
Ministère de la Solidarité sociale (MSS) janvier 2001 à février 2001	Mise en place de la banque de jurisprudence	Analyste en processus	1,5 mois	26
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) août 1998 à décembre 2000	Mise en place de la politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds (PEVL) 15 000 j-p	Coordonnatrice	29 mois	25
Groupe vie Desjardins Laurentienne (GVDL) août 1997 à juillet 1998	Projet Harmonisation des ordinateurs personnels	Conseillère en organisation du travail	12 mois	24
Régie des rentes du Québec (RRQ) janvier 1997 à juillet 1997	Mise en place du programme d'allocation unifiée pour enfants	Conseillère en organisation du travail	7 mois	23
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) mai 1995 à décembre 1996	Développement du système de Perception automatique des pensions alimentaires 18 400 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	20 mois	22
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) septembre 1994 à avril 1995	Projet de consolidation des données de participation	Conseillère en gestion	8 mois	21
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) mai 1994 à août 1994	Plan global d'informatisation du contrôle routier	Analyste préliminaire	4 mois	20
Commission des services juridiques novembre 1993 à avril 1994	Réalisation de l'opération de réalignement des processus	Conseillère en gestion	6 mois	19
Ministère de la Justice du Québec (MJQ) juillet 1993 à octobre 1993	Réalisation du plan stratégique de l'information	Conseillère en gestion	4 mois	18
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) janvier 1991 à juin 1993	Réalisation du projet TVQ-TP5 100 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	24 mois	17
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) janvier 1992 à juin 1992	Projet d'optimisation du processus d'encaissement 500 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	6 mois	16
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) mars 1990 à décembre 1990	Laboratoire Taxes 10 000 j-p	Conseillère en gestion	10 mois	15

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) juillet 1989 à février 1990	Travaux d'architecture ministérielle du Bureau de la refonte 80 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	8 mois	14
Société d'habitation du Québec (SHQ) mars 1989 à juin 1989	Système de gestion des engagements 150 j p	Architecte Analyste préliminaire	2 mois 2 mois	13
Groupe Desjardins, assurances généralistes (GDAG) mars 1988 à février 1989	Système de gestion des produits d'assurance	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	12 mois	12
Ministère de la Main d'œuvre et de la Sécurité du revenu septembre 1987 à février 1988	Système d'aide financière 500 j p	Analyste préliminaire	6 mois	11
Groupe Desjardins, assurances généralistes (GDAG) mars 1987 à août 1987	Système de gestion des produits d'assurance	Analyste préliminaire	6 mois	10
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) mai 1986 à février 1987	Planification stratégique de la Direction informatique 500 j-p	Conseillère en gestion	10 mois	9
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) novembre 1984 à avril 1986	Système orthèses, prothèses et aides et système de comptabilisation des paiements 3 000 j-p	Analyste	18 mois	8
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) mars 1984 à octobre 1984	Réalisation du plan directeur	Analyste	8 mois	7
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) avril 1983 à février 1984	Projet pilote en micro-informatique 350 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	11 mois	6
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) avril 1982 à mars 1983	Système d'information sur les contribuables décédés 600 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	12 mois	5
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) avril 1981 à mars 1982	Système d'information de gestion "Rapports trimestriels" 500 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	12 mois	4
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) juillet 1980 à mars 1981	Réalisation du projet LOGIRENTE 500 j-p	Analyste	9 mois	3
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) novembre 1978 à juin 1980	Système d'information de gestion 2 500 j-p	Analyste fonctionnelle Analyste préliminaire	10 mois 10 mois	2
Régie des rentes du Québec (RRQ) mai 1975 à octobre 1978	Soutien méthodologique et formation 840 j-p	Conseillère en formation	42 mois	1

Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)		
Mandat	Organisation du travail, gestion du changement et processus opérationnels		
Période	Depuis novembre 2014	Envergure globale	4 950 jours personnes
		Envergure CGI	4 950 jours personnes
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	14,75 mois
Description sommaire du mandat	Le DSQ a été conçu afin de favoriser l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des soins de santé qui sont offerts aux usagers par les professionnels de la santé autorisés. Il offre aux professionnels de la santé l'accès à un certain nombre de renseignements, et ce, dans les régions où ses composantes sont déployées. Le DSQ s'appuie sur un principe fondamental de partage de renseignements de santé du SSSS. Le 18 juin 2012 le gouvernement a sanctionné la Loi sur le partage de certains renseignements de santé (LPCRS). L'entrée en vigueur de cette Loi ouvre la voie à de nouveaux créneaux d'activités pour la Régie qui commanderont des ajustements et évolutions aux services et processus d'affaires en soutien au partage de renseignements de santé : - la confirmation de son rôle de source autoritaire de l'information à l'égard des Registres des intervenants (RI) et du Registre des usagers (RU) du SSSS; - l'entrée en vigueur de la gestion de l'enregistrement des personnes non inscrites au Registre des usagers; - l'extension, à la prestation de soins, de l'utilisation de diverses fonctions communes telles que l'infrastructure à clé publique du SSSS (SécurSanté) et les divers registres (intervenants, usagers, organismes et refus). De plus, la Régie est appelée à prendre en charge la gestion opérationnelle des domaines cliniques imagerie médicale et laboratoire et, de par son rôle de coordination des opérations, elle sera en relation avec les gestionnaires opérationnels des nouveaux domaines cliniques (immunisation et sommaire d'hospitalisation). Elle intégrera tous ces changements alors que l'envergure de la clientèle et des points de services impliqués dans le partage de renseignements de santé explosera. Au sein de la Direction générale du DSQ-RAMQ, la Direction des opérations (DO) assure le partage sécuritaire de données cliniques en opérant l'identification des intervenants et des usagers du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les domaines cliniques qui lui sont confiés. Elle assure également la gestion des tables d'affaires opérationnelles, la gestion des prestations de services communs, la gestion des prestations de services des domaines cliniques, le service à la clientèle et le suivi des opérations. Afin de soutenir la Direction des opérations, CGI fournit des services dans les domaines de l'organisation du travail, de la gestion du changement et des processus opérationnels. Les travaux seront réalisés dans un cadre où la Régie stabilise son offre de service, complète son passage à un mode opérationnel pérenne, module son offre de service en fonction de la croissance de la clientèle et de sa capacité organisationnelle et prend en charge de nouveaux domaines cliniques.		

Description de l'intervention	L'intervention de madame Rouleau couvrait, pour chacun des domaines du DSQ, la surveillance de l'alimentation, la correction des erreurs détectées par les systèmes de la RAMQ en soutien au DSQ, la surveillance des accès au DSQ et la gestion des requêtes. Plus spécifiquement, les activités à réaliser portaient sur : - la définition de la portée de la surveillance; - la révision des méthodes de travail; - l'identification des règles d'affaires et des modalités d'exécution; - l'identification des outils en soutien à la réalisation de la surveillance; - le partage des rôles et responsabilités des intervenants internes et externes contribuant à l'alimentation du DSQ; - le modèle de communication entre les contributeurs du DSQ; - la surveillance des accès au DSQ; - la gestion des requêtes. Les étapes de réalisation du mandat étaient : - la description de la situation actuelle pour l'alimentation du domaine médicament par les pharmacies, les cliniques et les établissements; - la définition de la solution cible pour chacun des processus de surveillance et de production; - l'élaboration du plan d'action à partir des changements identifiés pour la mise en œuvre de la solution cible. Le plan d'action doit prévoir les solutions transitoires à mettre en place pour atteindre la cible.		
Contexte de l'intervention	MS Office 2010, MS Project 2010		
Référence	Madame Julie Houle	Téléphone 418 682-5178	Poste 4175

Client	Revenu Québec (RQ)			51
Mandat	Acquisition et intégration d'un progiciel de gestion intégrée des ressources humaines et de traitement de la paie (SGIRH-Paie)			
Période	De juin 2014 à octobre 2014	Envergure globale	23 000	jours-personnes
		Envergure CGI	6 800	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts	4,5	mois
Description sommaire du mandat	À la suite d'une analyse de divers scénarios de remplacement des outils de gestion des ressources humaines et de traitement de la paie, Revenu Québec a choisi un scénario visant l'implantation d'une solution de progiciel intégré de gestion des ressources humaines et de paie, hébergée, gérée et implantée en plusieurs livraisons. La solution de gestion intégrée Oracle E [REDACTED] version 12.1.3 a été retenue. Les travaux à réaliser étaient échelonnés sur une période de cinq (5) ans et couvraient les aspects d'installation des licences, de configuration, d'adaptation du progiciel proposé, de conversions, d'interfaces, de rapports de gestion, de formation (équipe technique et équipe principale de projet), de			

Description de l'intervention	réalisation des essais fonctionnels incluant l'assistance aux essais d'acceptation et intégrés et de services de support et d'entretien de la solution. Le calendrier des travaux de mise en place de la solution s'étalera de septembre 2013 à mars 2015 (date butoir pour Revenu Québec) en plus d'une période de support et d'entretien se terminant en septembre 2018. Les modules acquis par Revenu Québec sont les suivants : Ressources humaines (HR); Paie (Payroll); Gestion du temps (OTL); Bénéfices avancés (OAB); Libre service employés et gestionnaires; Intelligence d'affaires (HR Analytics). L'objectif du mandat est de définir le modèle de gouvernance et de gestion pour la prise en charge de l'exploitation, l'entretien et l'évolution du progiciel eBS d'Oracle. Principalement, les activités réalisées dans le cadre de ce mandat sont: effectuer un balisage auprès d'une direction de Revenu Québec (DESA), de l'Université Laval, la Ville de Montréal et la DGSAGIR (CSPQ); décrire le modèle d'organisation proposé et situer les domaines d'intervention dans l'organisation de Revenu Québec; estimer les charges de travail et les effectifs requis par domaine d'intervention; évaluer les impacts sur les processus actuels du volet Technologique; élaborer un plan de mise en oeuvre de la nouvelle organisation; prévoir les moyens qui seront utilisés pour assurer le transfert des connaissances entre l'intégrateur et les employés de Revenu Québec.			
	Contexte de l'intervention			
Référence	Monsieur Daniel Forest	Téléphone	418 652-5658	Poste 6526447
Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)			50
Mandat	Contrat à exécution sur demande pour la réalisation de travaux de conception en organisation du travail pour la VPARR			
Période	De mai 2014 à juin 2014	Envergure globale	1 800	jours-personnes
		Envergure CGI	20	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts	1	mois
Description sommaire du mandat	CGI accompagne la Vice présidence de l'accès et réseau routier (VPARR) dans la réalisation de travaux d'analyse et de conception de solution d'affaires. Les travaux confiés sont de niveau stratégique et conceptuel, dans le domaine des processus d'affaires et de l'organisation du travail, dans un contexte			

Description de l'intervention	technologique. Plus spécifiquement, elle soutient les cinq directions de la Direction générale du soutien et du développement des affaires.		
	CGI a réalisé une intervention de conseil stratégique auprès de la Directrice du développement et du suivi des affaires.		
	L'objectif du mandat est de proposer des modèles d'organisation du travail pour la fonction de conseiller d'affaires et pert à la DGSDA. Le modèle retenu doit favoriser le décloisonnement des connaissances et offrir plus de flexibilité dans l'attribution des mandats.		
	Les principaux livrables du mandat sont:		
	- le diagnostic de la situation actuelle et l'identification des pistes d'amélioration; - l'élaboration des scénarios d'organisation potentiels, des impacts et de la recommandation; - la définition des mandats des unités administratives; - le plan d'action pour passer de la situation actuelle à la situation cible.		

Référence	Monsieur Alain Colletette	Téléphone	418 528-3230

Client	Financière agricole du Québec (FADQ)			49
Mandat	Révision du dossier d'affaires sur la collecte des données financières			
Période	De avril 2014 à avril 2014	Envergure globale	10	jours-personnes
		Envergure CGI	10	jours-personnes
Fonction	Architecte d'affaires	Efforts	0,5	mois
Description sommaire du mandat	Le projet portait sur la réalisation d'un dossier d'affaires visant l'optimisation des processus de collecte des données financières auprès des entreprises agricoles qui bénéficient des programmes de financement, d'assurances et de protection du revenu de la FADQ.			
Description de l'intervention	Le mandat a consisté à réviser toutes les parties du dossier d'affaires afin de le compléter et de le rendre conforme aux exigences du Conseil du trésor selon le gabarit proposé.			

Référence	Monsieur Louis Potvin	Téléphone	418 838-5614	Poste	6141

Client	Revenu Québec (RQ)				48
Mandat	Révision des processus et du système informatique des pensions alimentaires				
Période	De septembre 2013 à mars 2014	Envergure globale	67 200	jours-personnes	
		Envergure CGI	33 500	jours-personnes	
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	6,75	mois	

Description sommaire du mandat	CGI a été retenue comme partenaire principal pour participer aux phases d'architecture détaillée et de développement du projet de refonte des processus et du système supportant l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires par Revenu Québec. Les buts visés par cet important projet se situent à plusieurs niveaux. À l'externe, Revenu Québec veut pouvoir offrir un dialogue simplifié à ses clients sur des objets d'affaires qu'ils connaissent et diminuer certains délais, tout en maintenant la qualité des services offerts. À l'interne, la Direction principale des pensions alimentaires veut se donner les outils nécessaires à la croissance de ses capacités organisationnelles et de gestion. Ainsi, la refonte revoit en profondeur les processus et l'organisation du travail pour améliorer l'efficacité et l'efficience du secteur des pensions alimentaires. Pour ce faire, il devient nécessaire de procéder à la refonte complète du système le supportant, d'actualiser et de faire évoluer les modes d'échanges et de communication avec l'ensemble des clients et des partenaires externes. Le projet est réalisé en mode architecture orientée services (SOA) pour respecter les principes de l'architecture d'entreprise et maximiser l'alignement de la solution aux besoins et objets d'affaires. Après avoir complété la phase d'architecture à l'été 2013 avec la méthodologie de développement traditionnelle de Revenu Québec (Macroscopie), la phase de réalisation a été entreprise avec la nouvelle approche de développement en vigueur à Revenu Québec, soit l'approche Agile. Pour ce faire, cinq équipes Scrums ont été mises en place, constituées d'intervenants dans les rôles en lien avec l'approche Agile soit, Product Owner (PO), Scrum Master, lead fonctionnel, lead organique et développeur. Du côté utilisateur, les interventions de CGI sont concentrées au niveau de la gestion du changement, de la formation, de l'architecture de processus et de l'organisation du travail. Rappelons que la refonte du système de pension alimentaire visait principalement une meilleure intégration et une plus grande agilité dans la gestion des processus supportés par un dossier virtuel mieux sécurisé et plus accessible. Les besoins d'intégration avec les autres lignes d'affaires (processus, technologie, système) de Revenu Québec étaient très importants (identification du client, gestion du flux de travail, gestion documentaire, gestion des périodes de remise, comptabilité, mon dossier, clicSÉCUR entreprise, etc.) et les solutions proposées dans le cadre de cette architecture étaient réalisées dans le contexte SOA.
Description de l'intervention	En tant que chargée de projet utilisateur, le rôle de madame Rouleau a consisté à assumer les responsabilités suivantes: - coordonner la réalisation des travaux de développement et de mise en oeuvre des solutions informatiques et opérationnelles; - contrôler l'avancement des travaux et s'assurer de la correction des écarts; - s'assurer du respect des budgets, des délais et de la portée du projet ainsi que de l'atteinte des objectifs sur la plan de la qualité; - constituer et diriger des équipes de travail; - voir au bon déroulement du projet au niveau de la planification, de la gestion des ressources et du suivi des activités; - participer à différents comités utilisateurs et TI. La méthode Agile a été retenue pour la réalisation de ce projet. Il s'agit d'une première utilisation pour

Contexte de l'intervention	un projet de grande envergure à Revenu Québec. Méthodologie Agile - Scrum, Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office		
Référence	Madame Louise Dompierre	Téléphone	418 652-4631
Client	Financière agricole du Québec (FADQ)		
Mandat	Architecture d'entreprise à la Financière agricole du Québec		
Période	De septembre 2012 à septembre 2013	Envergure globale	220 jours-personnes
		Envergure CGI	220 jours-personnes
Fonction	Conseillère stratégique	Efforts	11,75 mois
Description sommaire du mandat	Le projet d'architecture d'entreprise à la Financière agricole du Québec porte sur les domaines d'affaires du financement, de l'assurance et de la protection du revenu incluant les processus de soutien à la mission notamment la gestion comptable des programmes et des fonds et la gestion des produits. Le projet d'architecture d'entreprise favorise le partage d'information entre tous les intervenants responsables de la FADQ en vue de permettre de faire des choix d'investissements éclairés en technologies de l'information. Le projet est réalisé en trois étapes : L'étape 1 porte sur le volet affaires et permet d'établir le diagnostic de la situation actuelle, d'identifier les pistes de solutions potentielles et d'élaborer le modèle d'affaires cible; L'étape 2 couvre l'élaboration des architectures des ressources informationnelles (services applicatifs, information, technologie et sécurité); L'étape 3 porte sur l'élaboration d'un plan de mise en œuvre des solutions identifiées et d'un cadre de gestion visant à assurer la viabilité et l'évolution de l'architecture d'entreprise. Pour la réalisation du mandat, trois comités ont été mis en place : - un comité directeur composé du président de la FADQ et des vice présidents dont le rôle principal est d'émettre les orientations et de faire les choix stratégiques; - un comité aviseur composé de directeurs représentant toutes les vice présidences dont le rôle est de faire le diagnostic des processus actuels, d'identifier les pistes d'amélioration et de définir le modèle d'affaires cible; - un comité en technologie de l'information mis en place pour la validation des biens livrables des architectures des ressources informationnelles et le partage de l'information. Le projet est réalisé dans le respect des objectifs gouvernementaux de gestion des ressources informationnelles et des objectifs de la FADQ qui vise à répondre aux exigences liées à la saine gestion des ressources informationnelles et à la nécessité de posséder un plan d'ensemble connu et partagé par tous les intervenants.		

47

Description de l'intervention	Dans le cadre du projet d'architecture d'entreprise de la FADQ, le rôle de madame Rouleau a consisté à prendre en charge les volets affaires, services applicatifs et information de même que l'élaboration du plan d'action et du cadre de gestion de l'architecture d'entreprise. Pour chacun des volets affaires, services applicatifs et information, elle a eu à produire un diagnostic, à proposer des principes et des orientations et à élaborer le modèle cible de l'architecture d'entreprise et sa description. Le modèle d'affaires cible (positionnement des processus) a constitué la base d'évaluation pour les autres modèles (information, services applicatifs, technologie et sécurité). De plus, pour le volet affaires, plus de 141 pistes de solutions ont été identifiées, documentées et converties en projets. Elle a eu à élaborer le plan de mise en oeuvre de l'architecture d'entreprise, sur une période de 10 ans, à partir des projets identifiés de même que le cadre de gestion en soutien à l'évolution de l'architecture d'entreprise. Tous les biens livrables ont été validés avec le comité consultatif composé de directeurs de la FADQ et les biens livrables stratégiques ont été présentés au comité de direction de la FADQ composé du président directeur général et de ses vice-présidents.
Contexte de l'intervention	Business Process Management (BPM), MS Office 2007

Référence	Monsieur Louis Potvin	Téléphone	418 838-5614

Client	Revenu Québec (RQ)			46
Mandat	Vision 2015 de la Direction générale des particuliers			
Période	De mai 2011 à septembre 2012	Envergure globale	5 500	jours-personnes
		Envergure CGI	2 600	jours-personnes
Fonction	Conseillère stratégique	Efforts	15,75	mois
Description sommaire du mandat	Afin d'être encore plus efficace et plus performant dans la réalisation de sa mission, Revenu Québec a été transformé en agence le 1er avril 2011. Un conseil d'administration a dorénavant la responsabilité de superviser l'administration des affaires de l'Agence. De nouveau vice présidents ont été nommés. Depuis juillet 2011, la direction de la Direction générale des particuliers (DGP) a été confiée à un nouveau vice président. Chaque vice président ayant été convié à revoir ses processus d'affaires, la DGP entreprend une démarche rigoureuse de réflexion stratégique sous le thème Vision 2015 de la DGP. La portée ce mandat consiste à : - dresser un portrait et un diagnostic de l'organisation actuelle soutenant la prise en charge des différents processus d'affaires de la DGP; - réaliser un balisage sur les meilleures pratiques mises en place au sein d'organismes similaires; - établir la vision d'affaires 2015 de la DGP;			

identifier des pistes d'amélioration générant des retombées appréciables d'efficacité et d'efficience à court terme;
formuler des recommandations relatives à l'évolution des processus d'affaires;
évaluer l'information de gestion actuelle et identifier les perspectives d'avenir;
proposer des scénarios de nouvelles organisations administratives;
élaborer un plan de mise en œuvre;
accompagner les autorités de la DGP dans la mise en place et la gestion de la transformation organisationnelle.

Au fins de la réalisation de ce mandat, quatre des sept chantiers doivent être réalisés en priorité :

Le chantier sur le contrôle fiscal cible les traitements relatifs à la régularisation de la situation de certains particuliers qui n'ont pas produit leur déclaration de revenus et à la réalisation a posteriori de programmes de recotisation et de vérification.

Le chantier sur les services à la clientèle cible le traitement des appels téléphoniques, de la correspondance et des services au visiteurs dans les bureau d'accueil. De façon plus spécifique, ce chantier considérera l'organisation et la gestion d'un centre d'appels.

Le chantier sur la cotisation cible l'amen a priori des déclarations de revenus des particuliers et des particuliers en affaires.

Le chantier sur les programmes sociofiscaux cible l'administration des programmes Pensions alimentaires, Allocation logement, Incitatif québécois à l'épargne études, Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, Crédit d'impôt pour prime au travail, Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée et Crédit d'impôt pour solidarité.

La démarche de réalisation de ce projet d'envergure comporte trois phases :

Phase 1 : Diagnostic organisationnel, balisage des tendances et des meilleures pratiques et identification de pistes d'amélioration

Phase 2 : Analyse de scénarios, étude de faisabilité, nouvelles structures administratives et plan de mise en œuvre

Phase 3 : Mise en œuvre

Les trois autres chantiers seront subséquentement réalisés :

Le chantier sur la prestation électronique de services cible l'évolution et la promotion de la transmission électronique de formulaires par les particuliers ainsi que l'organisation du travail à privilégier.

Le chantier sur les fonctions horizontales et les services communs cible principalement la comptabilisation des sommes cotisées par Revenu Québec et des sommes versées par les particuliers.

Le chantier sur le positionnement de l'information de gestion cible la production d'une vision à long terme de l'information opérationnelle, tactique et stratégique de la DGP.

La démarche de Bolman & Deal (Reframing organizations) a été utilisée pour le diagnostic organisationnel. La technique d'analyse SWOT (Strengths Weaknesses Opportunities Threats) a servi pour l'évaluation de scénarios. Les pistes d'amélioration ont été regroupées selon l'approche Scott Morton et priorisées selon le modèle de Karl E. Rieger.

Description de l'intervention	La Direction générale des particuliers (DGP) a entrepris une démarche de révision de ses processus en vue de simplifier ses relations avec la clientèle et d'accroître son efficacité et son efficacité (mandat « Vision 2015 »). Ce mandat est réalisé en trois phases : la phase 1 porte sur le diagnostic des opérations et l'identification des pistes d'amélioration par chantier, la phase 2 permet d'établir la faisabilité des solutions proposées et la phase 3 met en œuvre la solution recommandée. Phase 1 - octobre à décembre 2011 En tant que chargée de projet du chantier # 3 Cotisation et spécialiste en organisation du travail, sous l'autorité de la directrice de la cotisation de Montréal, elle a eu à analyser les processus de cotisation des déclarations de revenus des particuliers. Les processus couverts sont le traitement de la déclaration de revenus des particuliers (particuliers, particuliers en affaires, personnes décédées, faillies, fiducies, non-résidents et sociétés de personnes), le processus de mise à jour de la déclaration TP-1, le processus de réalisation des programmes de prévention, de même que ceux reliés à la gouvernance et à la gestion des ressources humaines. Une première étape a consisté à établir un diagnostic et à identifier des pistes d'amélioration. Phase 2 - janvier à mai 2012 Dans le cadre de la phase 2, dont l'objectif était de produire l'étude de faisabilité des solutions proposées, le mandat a consisté à réaliser les activités suivantes : - préciser la description des pistes d'amélioration relatives aux processus, systèmes et outils; - élaborer la vision d'affaires de la DGP; - décrire les modèles fonctionnels proposés; - préciser le mandat, les rôles et responsabilités de la DPSAT; - élaborer la politique de gestion de la mobilité du personnel en vue des transferts d'effectifs; - réaliser le plan préliminaire de mise en œuvre. Phase 3 - à partir de mai 2012 Les travaux de la phase 3 ont commencé à partir de mai 2012. La contribution de madame Rouleau à la phase 3 a consisté à : - élaborer le plan détaillé de mise en œuvre des projets sur un horizon de trois ans; - décrire les rôles et responsabilité du comité de mise en œuvre et de ses sous-comités : communication et gestion du changement, ressources humaines, aménagement, technologies de l'information, processus et formation; - évaluer les risques de la mise en œuvre. Les biens livrables du mandat ont été présentés au vice-président de la DGP pour approbation et par la suite, présentés à l'ensemble des gestionnaires de la DGP. De plus, au cours de ce mandat, madame Rouleau a réalisé une étude sur l'optimisation des activités de formation et de documentation administrative. Pour la réalisation de cette intervention, elle a eu à :

Contexte de l'intervention	rencontrer les intervenants de ces domaines d'intervention dans toutes les directions principales et régionales de la DGP en vue d'établir un diagnostic et d'identifier des pistes de solution; rencontrer des intervenants de ces domaines d'intervention dans des organisations comparables à Revenu Québec : la CSST, la SAAQ, l'ARC et la Direction générale des entreprises (DGE); élaborer le diagnostic des activités de formation et de documentation opérationnelle; émettre les orientations permettant d'élaborer de nouveau modèles d'intervention; documenter les scénarios possibles de mise en place de ces modèles; définir les rôles et responsabilités et les impacts organisationnels de la mise en place.			
	Le nouveau modèle d'organisation du travail a été présenté au vice président de la DGP et à ses directeurs généraux . Business Process Management (BPM), MS Office			
Référence	Monsieur Hajib Amachi	Téléphone	418 652-6807	
Client	Revenu Québec (RQ)			
Mandat	Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers - Développement des systèmes de Cotisation			
Période	De janvier 2010 à mai 2011	Envergure globale	82 000	jours-personnes
		Envergure CGI	55 000	jours-personnes
Fonction	Coordonnatrice des essais	Efforts	16	mois
Description sommaire du mandat	CGI a été retenue comme partenaire principal pour participer à l'ensemble des phases de développement du projet de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers à Revenu Québec. Ce projet s'inscrit dans la poursuite des travaux de réalisation et d'architecture du vaste projet de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et des sociétés, d'une envergure de 82 000 jours personnes. Les livraisons de cotisation de ce projet consistaient en la conception, la réalisation et l'implantation des composantes des systèmes de traitement de l'impôt des particuliers, telles que : un système de cotisation (A1), un système de gestion des échanges opérationnels de renseignements avec les ministères et les organismes concernés (D3) et un système de soutien à la prestation de services (S1). Du côté informatique, la contribution de CGI se situe principalement au niveau de la gestion de projet, des architectures, de l'analyse fonctionnelle, de la programmation et des essais. Le contenu technologique comprend l'environnement Central, des services Web, un environnement client serveur avec les produits Microsoft et la base de données Oracle et l'AGSIN pour le volet Sécurité. Du côté utilisateur, la contribution de CGI se situe principalement au niveau de : la charge de projet; l'architecture d'intégration utilisateur; l'équipe de définition et d'acceptation (EDA) pour participer à l'analyse de besoins en vue de l'			

Description de l'intervention	élaboration des dossiers de conception, à la préparation et à la réalisation des essais d'acceptation. De même, qu'au soutien des groupes d'utilisateurs dans la prise en charge des nouveau systèmes;			
	l'équipe de transition et de déploiement (ETD) pour prendre en charge et pour réaliser, de concert avec le milieu opérationnel, la gestion de la transition opérationnelle et des communications (analyse des impacts opérationnels et des adaptations requises à l'organisation du travail)ainsi que toute la documentation opérationnelle (guides systémiques et instructions de travail) et pour coordonner, préparer et diffuser la formation destinée à plus de 6 750 utilisateurs répartis dans l'ensemble des directions générales utilisatrices du Ministère.			
	Le mandat s'est déroulé dans un environnement multiplateforme comprenant, entre autres, Microsoft .Net et Central (■■■■ JCL, Cobol et TSO) ainsi qu'avec l'utilisation du courtier d'intégration MS Biztalk et de System Architect.			
Contexte de l'intervention	À titre de coordonnatrice des essais pour la livraison L5D, le rôle de madame Rouleau a consisté à :			
	superviser jusqu'à 30 personnes;			
	participer à l'élaboration des stratégies d'essais;			
Référence	organiser les travau en vue d'atteindre les objectifs visés;			
	planifier les efforts requis pour la réalisation des essais fonctionnels intégrés intersystèmes et les essais d'acceptation;			
	suivre la réalisation des essais;			
	rendre compte des résultats obtenus en essais;			
	mettre en place les outils nécessaires pour suivre les activités préalables à la réalisation des essais (livraison des composantes et des devis) et suivi du registre;			
	analyser et vérifier 30 000 cas pour les années d'imposition 2006 à 2010 de la déclaration de revenus des particuliers;			
	participer à l'élaboration de la stratégie de mise en œuvre du système.			
	Ce projet avait des dates de livraison immuables et elles ont toutes été respectées.			
	Méthodologie DMR Guide Vert P3, MS Office 2002, UML			
Client	Centre de services partagés du Québec (CSPQ)			44
Mandat	Implantation de SGR 2 pour SAGIR			
Période	De juin 2009 à janvier 2010	Envergure globale	25 000 jours-personnes	
		Envergure CGI	21 600 jours-personnes	
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	7 mois	
Description sommaire du mandat	Le projet SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) est l'un des plus importants projets de transformation organisationnelle et le plus grand projet informatique entrepris par le			

**Description de
l'intervention**

gouvernement du Québec. Il est également le plus grand projet d'implantation d'un progiciel de gestion intégrée (PGI) au Canada. Il touche plus de 75 000 employés de l'État et près de 130 ministères et organismes (MO) de la fonction publique québécoise.

La Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (DGSAGIR), qui relève de la Vice présidence au opérations et au services du Centre de services partagés du Québec, assume la gestion opérationnelle du projet à titre de maître d'œuvre de la solution SAGIR. Elle a pour mission de réaliser, de mettre en œuvre, d'implanter et d'exploiter la solution SAGIR.

Le mandat d'implanter le volet Ressources humaines (SGR2) dans les ministères et les organismes gouvernementaux a été confié à la Direction de la réalisation SGR2 et de l'implantation. Cette dernière s'est assurée les services de CGI pour appuyer dans ses activités d'implantation liées aux domaines suivants :

- ressources humaines;
- gestion de l'implantation;
- formation;
- gestion du changement;
- communications.

La stratégie d'implantation retenue consiste à affecter une équipe d'experts de la Direction de la réalisation SGR2 et de l'implantation pour soutenir l'équipe d'implantation des ministères et des organismes gouvernementaux et pour mettre à leur disposition, des outils pour réaliser et pour faciliter l'implantation ainsi que les accompagner et les conseiller dans leurs travaux.

L'implantation de ces fonctionnalités s'effectuera en parallèle à la réalisation et s'étalera jusqu'en décembre 2011. Elle sera réalisée de façon mixte, soit en mode simultané (Big Bang) ainsi qu'en vagues successives.

Dans le cadre de ce mandat, madame Rouleau est intervenue à titre de chargée d'implantation. Son mandat général consistait à représenter la DGSAGIR auprès des sites en implantation et de coordonner l'ensemble des interventions de la DGSAGIR auprès d'eux. Les ministères et les organismes où elle est intervenue sont le ministère des Transports, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Commission des normes du travail, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du travail.

Le rôle du chargée d'implantation consistait principalement à répondre aux préoccupations des sites sous sa responsabilité et à résoudre les problèmes éprouvés lors de l'implantation de la livraison. Plus précisément, son rôle consistait à identifier les spécialistes de la DGSAGIR aptes à répondre le plus adéquatement aux besoins formulés par les sites, à organiser les ateliers permettant d'informer les sites, à suivre la réalisation des activités d'implantation dans les sites et à rendre compte du déroulement de ces activités.

À cette fin, elle a :

- coordonné les interventions entre la DGSAGIR et le Ministère et les organismes;
- effectué le soutien à la planification et à la réalisation des travaux des sites;

Contexte de l'intervention	préparé, en collaboration avec les chargés de projets des sites, le suivi de l'avancement des travaux dans le respect des échéanciers. Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office		
Référence	Madame Denise Coulombe	Téléphone	418 644-8797
Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)		
Mandat	Accompagnement dans le cadre du projet ICP Santé (Infrastructure à clé publique)		
Période	De février 2009 à avril 2009	Envergure globale	35 000 jours-personnes
		Envergure CGI	2 200 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de la mise en place, par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, du Dossier santé du Québec sur support électronique, le Ministère désirait mettre en œuvre des mécanismes de sécurité importants permettant d'obtenir la confiance du public; capital pour l'adoption du Dossier santé électronique. Ainsi, le MSSS a confié d'abord, à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, puis à la RAMQ, le mandat de mettre en place un système de sécurité s'appuyant fortement sur un service de certification et d'authentification forte, conforme aux exigences prévues au cadre légal. Cette composante de sécurité du projet CAIS/ICP représente une solution complète de gestion de l'identité et des accès. Elle s'appuie sur : - des processus permettant la vérification formelle de l'identité des personnes et des objets avec un très haut niveau de confiance; - l'émission de certificats à clés publiques sur supports cryptographiques physiques et logiciels permettant une authentification forte des utilisateurs; - la mise en place d'un répertoire d'entreprise et d'un modèle d'habilitation reflétant les rôles et les permissions autorisés par le cadre légal relatif au projet DSQ, annuaire basé sur l'AD de Microsoft et utilisant le magasin d'autorisation RBAC de l'AD AZMAN; - la mise en place de processus formels d'obtention de droits d'accès au dossier de santé du Québec. La mise en œuvre de cette solution de gestion de l'identité, comprenait la mise en opération d'une autorité de certification pour le secteur de la santé au Québec arrimé à une autorité gouvernementale, la réalisation et le déploiement d'un portail de gestion de ce service et la mise en place d'un service de validation des certificats. Ce service devrait permettre non seulement l'authentification forte des intervenants, mais aussi, de supporter la signature électronique de documents technologiques, d'assurer un haut niveau d'intégrité et de confidentialité des renseignements de santé échangés et de répondre aux besoins de non répudiation lors de transactions liées au dossier de santé électronique.		

43

42

Description de l'intervention	En tant que chef de projet et spécialiste en organisation du travail, les responsabilités de madame Rouleau ont consisté à planifier, à organiser, à suivre et à rendre compte des activités du projet :		
	- alimenter la Régie des rentes avec les informations leur permettant d'évaluer les opportunités; - définir les modes de fonctionnement à Services Québec dans le respect des niveaux de service établis par la Régie; - produire une offre de service pour évaluation par la Régie; - planifier les travaux de réalisation à la suite de la conclusion de l'entente.		
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Project		

Client	Services Québec (SQc)			41
Mandat	Projet REQ phase II			
Période	De avril 2008 à janvier 2009	Envergure globale	2 500 jours-personnes	
Fonction	Chef de projet	Efforts	7,5 mois	
Description sommaire du mandat	Le 1er avril 2007, une entente conclue entre le ministère du Revenu et Services Québec identifiait les opérations confiées à Services Québec par le Registraire des entreprises. Principalement, ces opérations couvraient les activités reliées à la prestation de services à la clientèle dont les renseignements généraux, les demandes spécifiques d'information lorsqu'elles sont présentées par téléphone, au comptoir, immatriculer au comptoir les personnes physiques, les sociétés, les associations et les autres groupements, la réception au comptoir des déclarations en vertu de la Loi sur la publicité légale et la réception au comptoir des demandes faites en vertu de la Loi sur les compagnies et autres lois qui exigent le dépôt d'un document au Registraire. De plus, le mandat de Services Québec couvrait l'encaissement du paiement des services et l'obligation de rendre accessible le registre des entreprises dans les bureaux de Services Québec et dans le Portail gouvernemental de services. Le projet REQ phase II couvrait tous les travaux d'intégration des activités et fonctions confiées en impartition à Services Québec par le Registraire des entreprises du Québec, à l'exception des éléments touchant la prestation électronique de service (informationnelle et transactionnelle).			
Description de l'intervention	En tant que chef de projet et spécialiste en organisation du travail, le rôle de madame Rouleau consistait à planifier, organiser, suivre et participer à la définition des contenus et rendre compte des activités du projet : - définir l'organisation du travail incluant la mise à jour des architectures de processus, l'élaboration de l'ensemble des procédures de travail et des guides systémiques CIDREQ et PERFAC; - élaborer de la formation complète REQ incluant les formes juridiques et les aspects légaux, les obligations de l'entreprise, les processus et les applications systémiques; - produire le manuel d'organisation de projet; - effectuer différents travaux d'amélioration technologique visant à optimiser le travail des préposés; - effectuer différents travaux d'amélioration locative incluant la mise en place d'un 7e guichet au			

Contexte de l'intervention	comptoir REQ de Montréal et le déménagement du comptoir REQ du 800, Place D'Youville au Centre régional de services de Québec (CRSQ); émettre des communications à la clientèle afin de les informer du déménagement du comptoir REQ, de même que faire la mise à jour des informations disponibles à la clientèle (formulaires, site Internet, annuaire et autres); élaborer et réaliser la stratégie de gestion du changement au CRSQ; effectuer la gestion des risques du projet et la rédaction du bilan de projet. MS Office, MS Project		
Référence	Madame Sylvie Lauzier	Téléphone	418 644-9852
Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)		
Mandat	Dossier d'affaires progiciel phase 2		
Période	De novembre 2007 à mars 2008	Envergure globale	2 955 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts	4,5 mois
Description sommaire du mandat	La Direction des systèmes d'information a été directement interpellée par l'enjeu 2 du plan stratégique 2006 2011 de la Régie des rentes Transformons nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique . Vers l'atteinte de cet objectif, la DSI a mis en branle un important projet intitulé Dossier d'affaires progiciels (DAP). Ce projet, commencé en novembre 2006, a eu principalement comme but de proposer une révision de l'approche de développement des systèmes à la Régie. Les résultats de la première phase de ce projet ont proposé un recours à une approche d'intégration de progiciels centrée sur une optimisation continue des processus d'affaires (BPM) et un rehaussement de l'environnement de travail des employés; le tout étant appuyé par une modernisation des façons de faire en technologies de l'information (TI). La seconde phase de ce projet a visé à proposer une démarche globale de mise en œuvre alignée avec les besoins d'affaires de la Régie et avec les réflexions en cours sur la transformation des façons de faire. Cette seconde phase s'est traduite par la réalisation de cinq grands mandats : 1. Approche BPM et ré architecture des systèmes. Les travaux issus de ce mandat ont consisté essentiellement à définir un cadre de référence de l'approche processus de la Régie (BPM) et à définir un plan de migration de l'architecture des systèmes corporatifs vers une architecture orientée services (SOA). 2. Environnement de travail : Ce mandat a visé à identifier les services et les outils informatiques permettant d'optimiser la productivité des employés et à définir un chantier global de rehaussement de leur environnement de travail.		

40

Description de l'intervention	3. Processus TI et éléments de gouvernance : Ce mandat a consisté à revoir l'ensemble du processus de livraison des solutions TI pour l'adapter au contexte de la mise en œuvre d'une approche processus (BPM) et d'une architecture orientée services (SOA). 4. Évolution de l'infrastructure : Ce mandat a visé à doter la Régie de l'infrastructure technologique nécessaire à l'atteinte de l'architecture cible. Ce mandat s'est caractérisé notamment par la mise en place d'un courtier d'intégration (Biztalk), d'un outil de gestion du savoir (MOSS), de la modernisation des outils du Workflow et des échanges électroniques et, enfin, à définir une stratégie de migration des applications au central vers une plateforme intermédiaire. 5. Stratégie d'ensemble et gestion de projet : Ce mandat a visé à assurer la bonne démarche de réalisation du projet DAP au point de vue de sa gestion administrative, des communications entre les intervenants, de sa vision d'ensemble des résultats des travaux réalisés et de son soutien à la préparation des biens livrables. En collaboration avec la responsable du mandat à la DSI et les représentants des utilisateurs (équipes de pilotage), elle a élaboré le cadre de référence de la gestion systématique des processus. Ce guide d'analyse inclut le formalisme, les grilles d'analyse et les gabarits de documentation des processus, des sous processus, des tâches et des étapes. Elle a aussi travaillé à l'identification des indicateurs de gestion permettant de mesurer l'atteinte des objectifs du Dossier d'affaires progiciels.
Contexte de l'intervention	Business Process Management (BPM)
Référence	Monsieur Jacques Boudreau Téléphone 418 657-8730 Poste 3893
Client	Ministère des Transports du Québec (MTQ)
Mandat	Dossier d'affaires - Géorépertoire
Période	De mai 2007 à septembre 2007
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Envergure CGI 100 jours-personnes Efforts 3,5 mois
Description sommaire du mandat	Le dossier d'affaires portait sur le développement d'une solution intégrée pour la gestion des plans d'arpentage, des plans d'ingénierie, des plans de structures et des droits foncières. La solution développée à partir d'une application existante sur le Web, le Greffe des arpenteurs géomètres, devait permettre d'intégrer les autres plans de la ligne d'affaires Construction des projets routiers et la gestion des droits foncières. L'application incluait un navigateur cartographique permettant de consulter la géoréférence des plans d'arpentage et un gestionnaire de données et de documents numérisés. Cette application devait être

39

Description de l'intervention	étendue à l'ensemble des plans du Ministère, incluant les droits fonciers.			
	Dans le cadre de ce mandat, le rôle de madame Rouleau consiste à élaborer le dossier d'affaires en collaboration avec les utilisateurs et les ressources responsables des différents systèmes en lien avec le géorépertoire. Plus spécifiquement, les biens livrables du mandat sont : le diagnostic du système actuel du point de vue de l'intégration de l'ensemble des plans du Ministère; l'élaboration des processus d'affaires dont le soutien à la gestion des travaux d'ingénierie, le soutien à la gestion des travaux d'arpentage, la gestion des droits fonciers et le pilotage; la rédaction du dossier d'affaires incluant les architectures cibles (processus, traitements, données et technologie), la proposition et l'évaluation de scénarios de réalisation (coûts et bénéfices) et la recommandation de la solution la plus optimale possible pour répondre aux besoins d'intégration.			
Contexte de l'intervention	Business Process Management (BPM), Méthodologie DMR Guide Vert, MS Office			
Référence	Madame Francine Cauchon	Téléphone	418 646-1769	Poste 3269
Client	Ministère des Services gouvernementaux (MSG)			38
Mandat	Accompagnement dans le développement de projets communs et intégrés			
Période	De avril 2007 à mai 2007	Envergure globale	5 000	jours-personnes
		Envergure CGI	2 500	jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts	1,5	mois
Description sommaire du mandat	Cette offre permanente consistait à réaliser des travaux spécialisés dans le domaine des technologies de l'information. Ils s'inscrivaient dans le cadre du déploiement du gouvernement en ligne (GEL) dont l'un des premiers jalons était la mise en œuvre du Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG) et, plus spécifiquement, du système d'authentification des citoyens : clicSÉCUR. Les différentes interventions ont été réalisées dans le soutien et dans l'accompagnement de développement de projets communs et intégrés du MSG et pour répondre adéquatement aux multiples demandes des M/O et des partenaires que sont Services Québec (SQ) et le Centre des services partagés du Québec (CSPQ). Globalement, les enjeux et les défis que CGI a relevés concernaient les orientations en matière de gestion des ressources informationnelles (RI) et leur contribution à la qualité et à l'efficacité des services gouvernementaux ainsi qu'à la mise en place des moyens pour les concrétiser. Plus spécifiquement, il s'agissait de : l'identification judicieuse des projets porteurs communs et leur déploiement dans des délais raisonnables, en tenant compte des acteurs impliqués comme agents de changement, de la valeur ajoutée à la fois pour les citoyens et pour l'efficacité gouvernementale, de l'arrimage des outils et des systèmes existants au gouvernement (par exemple : le serveur de paiement, clicSÉCUR, Infotech, l'outil			

Description de l'intervention	de repérage, etc.), de l'état d'avancement des prestations de services des M/O et, enfin, de la connaissance des projets en gestation et en développement dans les M/O et dans les réseau ; l'adhésion des M/O et des réseau au projet gouvernemental global par des orientations et par des projets qui misent sur leur savoir faire et sur leur acquis, par des modèles d'affaires (gouvernance, financement et tarification) novateurs et acceptables par tous et par une concertation efficace soutenue par un leadership structuré; le développement d'une structure de collaboration entre les M/O par des mécanismes de financement qui encouragent cette pratique et par des mécanismes de reddition de comptes qui intègrent la collaboration; la connaissance et la compréhension de la situation et de la position des M/O en matière de prestation de services et de leurs façons de faire quant à la gestion des RI; l'arrimage des façons de faire de Services Québec et du Centre de services partagés qui représentent le front desk et le back office du gouvernement du Québec et qui se doivent d'être cohérentes. Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) a entrepris un projet qui visait à faciliter l'accès en ligne des citoyens et des entreprises aux différents programmes de subventions disponibles. Il visait à uniformiser le processus de demande de subventions et à le rendre disponible aux citoyens et aux entreprises par les portails gouvernementaux. L'ampleur des investissements dans le domaine du développement de services en ligne amène les autorités du ministère des Services gouvernementaux à prendre les actions visant à améliorer les méthodes et les outils actuels de gestion de la valeur des projets du Gouvernement en ligne. La méthode d'évaluation MAREVA a été retenue pour évaluer la valeur des projets dans le but de simplifier la prise de décision quant aux investissements les plus rentables. L'objectif du dossier d'affaires est de proposer une stratégie de déploiement de la méthode MAREVA et d'en évaluer les coûts, les bénéfices et les risques.

Référence	Monsieur Denys Hawey	Téléphone	418 644-9098

Client	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)			37
Mandat	Services spécialisés en architecture technologique			
Période	De février 2007 à avril 2007	Envergure globale	5 400 jours-personnes	
		Envergure CGI	5 400 jours-personnes	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts	1 mois	
Description sommaire du mandat	La Direction de l'infrastructure technologique et des services spécialisés a confié à CGI, par l'intermédiaire d'une offre permanente, le mandat de réaliser des travaux spécialisés en architecture technologique. Le Service d'architecture technologique a remis à CGI des interventions qui se divisent en deux catégories : 1. L'architecture technologique générale qui s'applique dans les plans d'affaires du Ministère : - l'élaboration du volet technologique à l'intérieur des études de systèmes (études d'opportunités, solutions d'affaires, études préliminaires);			

Description de l'intervention	l'encadrement des projets de réalisation des systèmes du Ministère. 2. L'architecture pour l'infrastructure technologique ministérielle de traitement et de communication des données : travail d'architecture technologique d'ensemble; analyses de produits. Voici quelques exemples de mandats réalisés par CGI dans le cadre de ce projet : plusieurs dossiers d'architecture technologique lors du projet Migration à Windows Server 2003 volet Architecture technologique ; l'architecture technologique de l'analyse préliminaire concernant la relève informatique des serveurs intermédiaires; l'assurance qualité et les conseils auprès des équipes du projet de réalisation et du directeur du projet RQAP (Régime québécois d'assurance parentale) pour la phase de développement.			
	Ce mandat d'organisation du travail portait sur la révision du modèle de soutien technologique à l'utilisation des infrastructures individuelles. Les objectifs du mandat sont de questionner la pertinence et revoir le rôle des responsables du soutien technologique (RST) au niveau local, régional et central et de proposer un modèle de services qui permet de répondre adéquatement aux besoins des utilisateurs et de respecter les orientations privilégiées par la DGATI en matière de soutien technologique. La démarche utilisée pour la réalisation du mandat a été la suivante: rencontrer les gestionnaires de la DITSS et de la DSU pour obtenir la description du rôle actuel des RST et l'identification de leurs besoins; élaborer un modèle générique de soutien technologique aux utilisateurs sur la base du modèle ITIL; rencontrer des intervenants d'organisations comparables pour connaître les pratiques adoptées, les bénéfices et les problèmes inhérents; proposer un modèle de soutien adapté aux besoins de la DGATI et suggérer un nouveau rôle pour les RST.			
Référence	Monsieur Jacques Dugal	Téléphone	418 644-1500	Poste 2596

Client	SSQ - Assurances générales	36		
Mandat	Projet MC2			
Période	De novembre 2006 à février 2007	Envergure globale	9 000	jours-personnes
		Envergure CGI	7 000	jours-personnes
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts	3	mois
Description sommaire du mandat	Le projet MC2 résultait d'une volonté de la SSQ de moderniser son système informatique afin de pouvoir mieux répondre aux nouveaux besoins du marché et de ses lignes d'affaires. Les principales fonctions d'affaires couvertes par ce projet ont été :			

	inscription d'une police d'assurance; facturation de la police d'assurance; gestion des comptes des assurés; traitement des réclamations. Ayant débuté en 2002 à la suite du choix du progiciel Frontier de la compagnie SunGard, ce projet a connu de nombreux rebondissements au cours des années. En novembre 2006, la SSQ confiait à CGI un mandat d'accompagnement afin de réévaluer l'état du projet et de statuer sur la démarche à entreprendre pour assurer une atteinte des objectifs le plus rapidement possible. La démarche de réalisation du projet MC2 comportait les trois phases suivantes : Phase 1 : novembre 2006 à juin 2007 La phase 1, d'une envergure de 694 jours, regroupait les activités nécessaires à l'établissement et à la validation d'un diagnostic, à l'évaluation des efforts pour terminer le projet et à la validation des efforts par une preuve de concept sur le module Réclamations. Phase 2 : été 2007 À la suite des résultats obtenus lors de la preuve de concept, la phase 2 du projet MC2 a été réalisée au cours de l'été 2007. Cette phase, d'une envergure de 442 jours, a eu pour objectif de mettre en place les éléments nécessaires à l'implantation de la solution dont notamment l'analyse des manières de faire des volets facturation et gestion des comptes des assurés pour le secteur comptabilité, la définition du dictionnaire de données ainsi que la mise en place de l'infrastructure de développement. Phase 3 : octobre 2007 au 30 novembre 2008 Le principal objectif poursuivi par la SSQ, relativement à la troisième phase du projet MC2, a été de prioriser et de finaliser les développements afin de procéder, par la suite, au déploiement de la solution pour chacune de ses lignes d'affaires à l'intérieur d'un budget de 7 934 jours pour la fin novembre 2008. Cette envergure englobait tous les efforts opérationnels associés aux infrastructures, au soutien administratif, à la gestion du changement et autres activités utilisateurs.
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat d'organisation du travail, le rôle de madame Rouleau a consisté à : participer à l'élaboration du diagnostic du développement en cours; documenter les processus actuels du domaine de la gestion des ressources financières (comptes à payer, comptes à recevoir et comptabilisation).
Contexte de l'intervention	Business Process Management (BPM), MS Office 2003, MS Visio 2003

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)			
Mandat	Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers Architecture détaillée et développement du système de Comptabilité			
Période	De mars 2006 à septembre 2006	Envergure globale	28 500	jours personnes
		Envergure CGI	4 000	jours personnes
Fonction	Chef de projet	Efforts	4,75	mois
Description sommaire du mandat	CGI a été retenue comme partenaire principal pour participer à l'ensemble des phases de développement du projet de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers au ministère du Revenu du Québec. Ce projet s'inscrit dans le cadre du projet de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et des sociétés d'une envergure de 82 000 j-p. La livraison 2 de la Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers vise à mettre en œuvre le système de comptabilité de l'impôt des particuliers pour pallier la désuétude technologique du système en place et pour profiter des nouvelles possibilités offertes en matière d'innovations technologiques et systémiques. La solution conçue permet : - d'obtenir un système de grand-livre répondant aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) et aux besoins des partenaires de RQ comme le Contrôleur des finances; - de disposer d'un système de compte client contenant toutes les transactions comptables relatives à l'impôt des particuliers; - de disposer pour le milieu opérationnel, d'une plus grande autonomie pour la régularisation des comptes et pour la production d'informations financières; - de disposer d'un dossier comptable complet pour tout intervenant autorisé à le consulter; - d'introduire un nouveau système de comptabilité reposant sur des technologies modernes et de délester les systèmes désuets. La refonte du système de comptabilité avait des impacts sur le travail de plus de 2000 employés du Ministère. La livraison était divisée en cinq étapes permettant une familiarisation graduelle des développeurs avec le progiciel de comptabilité d'Oracle (PGI). Cette stratégie visait à limiter les coûts de développement en s'assurant que les problématiques rencontrées étaient réglées par un nombre limité de développeurs et que le transfert de connaissances à l'ensemble des participants était effectué une fois les difficultés aplanies. L'implantation du PGI et des composantes spécifiques à l'impôt des particuliers était prévue pour novembre 2007. Dans un premier temps, CGI a participé à l'élaboration de l'architecture détaillée de la comptabilité. Par la suite, toujours en partenariat avec les ressources internes du Ministère, CGI a démarré les travaux au niveau de l'implantation des modules Comptes à recevoir et Grand-livre de la famille des progiciels Oracle.			
Description de l'intervention	En tant que chef de projet Comptabilité et représentante des utilisateurs pour la phase d'architecture détaillée, son rôle consistait à : - superviser l'élaboration et le maintien à jour du plan des travaux à réaliser pour atteindre les objectifs du projet;			

Contexte de l'intervention	assurer le respect des orientations du projet définies à la phase d'architecture; obtenir et affecter les ressources nécessaires à la réalisation des travaux ; assurer la concrétisation de la solution dans le respect des coûts de développement et des échéanciers prévus; coordonner les travaux des deux équipes de développement sous sa responsabilité, soit l'équipe de développement et d'acceptation et l'équipe de transition et de déploiement; rendre compte au chef de projet IMPACT de l'avancement des travaux, du respect des échéances, de l'utilisation des budgets alloués et du contrôle des risques; recommander au chef de projet IMPACT les changements d'orientation, les demandes de changement de système, les solutions visant le règlement des points en suspens; assurer la prise en charge des activités de gestion de la transition et des communications auprès de tous les intervenants touchés du Ministère; élaborer la stratégie de mise en œuvre incluant la stratégie de gestion du changement. L'architecture détaillée a permis de conclure que le progiciel ne permettait pas de répondre aux besoins et exigences de la comptabilité des particuliers. Méthodologie DMR Guide Vert P3, MS Office, MS Project, UML
Référence	Madame Nicole Méthot Téléphone 418 652-5421
Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)
Mandat	Mise en œuvre du crédit d'impôt pour le soutien aux enfants
Période	De mai 2004 à février 2006 Envergure globale 25 000 jours-personnes
Fonction	Architecte d'affaires Efforts 21,75 mois
Description sommaire du mandat	La Régie des rentes du Québec a réalisé un vaste projet de prestation électronique de services destiné à sa clientèle grand public. Cette clientèle est constituée des bénéficiaires du régime de rentes du Québec et de tous les cotisants à ce même régime (c'est à dire tous les travailleurs du Québec). Ce projet visait notamment à permettre aux bénéficiaires et cotisants l'accès aux renseignements que la Régie détient sur eux et à en permettre la mise à jour dans certains cas. Dans le cadre de ce projet, CGI a réalisé différents dossiers d'analyse orientant les travaux de conseil à la gestion, d'architecture de solution, d'étude d'impacts et de soutien au développement de différents services électroniques, de même que les travaux relatifs à l'organisation du travail, à savoir : la définition de nouveaux processus, la révision des processus existants et le soutien à la gestion du changement. De plus, CGI, à l'intérieur de ce mandat, a soutenu la direction des projets d'entreprise : en réalisant diverses études d'analyse, d'orientation, de développement du cadre normatif de gestion de projet;

**Description de
l'intervention**

en faisant la coordination de certains projets.

Parmi les dossiers réalisés par AGTI, mentionnons la réalisation d'études d'orientation pour guider les travaux de développement et d'organisation du travail :

- sur l'identification et l'authentification de la clientèle (incluant la présentation du processus à la Commission d'accès à l'information), afin d'orienter le développement et l'organisation du travail;
- sur le soutien aux internautes lors de l'utilisation des services transactionnels (identifier les limites du soutien qui sera offert et le fonctionnement de ce soutien) afin d'orienter l'organisation du travail;
- sur le crédit d'impôt pour le soutien aux enfants.

Le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, mesure annoncée au budget du gouvernement du Québec en 2004, a remplacé les prestations familiales. Le soutien aux enfants a été mis en oeuvre en deux phases principales : l'émission des paiements en janvier 2005 et la gestion autonome de l'admissibilité a été prévue en mai 2006.

Les orientations du projet ont été élaborées par le ministère des Finances, le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Revenu Québec et la Régie des rentes.

Le soutien aux enfants a été développé en collaboration avec Revenu Québec (obtention du revenu familial), le Directeur de l'état civil (déclarations de naissance), l'Agence du revenu du Canada (information sur les arrivées et les départs des familles du Québec), les Centres jeunesse (information sur les placements d'enfant) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (remboursement de l'aide conditionnelle).

AGTI avait pour mandat d'accompagner la Régie dans les travaux d'études et d'organisation du travail lors de la mise en oeuvre de la phase 2 (gestion autonome de l'admissibilité), pour le compte de la direction des programmes d'aide à la famille (direction opérationnelle).

Dans le cadre de son mandat, madame Rouleau a réalisé les tâches suivantes :

- réaliser le manuel d'organisation de projet;
- piloter le comité de définition de la mesure et le comité d'architecture;
- participer aux ateliers de définition des besoins des utilisateurs et s'assurer de leur intégration lors du développement;
- élaborer et mettre à jour la solution administrative (orientations et descriptions des processus de travail);
- produire l'analyse d'impacts administratifs pour chacune des livraisons prévues;
- évaluer les bénéfices de la mise en place de la phase 2 du projet;
- participer à la définition et au suivi des risques du projet;
- élaborer la stratégie de mise en oeuvre;
- mettre en place et faire le suivi du registre du projet;
- produire les indicateurs de gestion pour le projet;
- réaliser différentes études afférentes à la mise en oeuvre du soutien aux enfants;
- valider les biens livrables des analystes du pilotage et de la DSI;
- conseiller la directrice des programmes d'aide à la famille (directrice du projet) et la vice présidente aux Services à la clientèle quant aux décisions à prendre concernant la définition et la mise en oeuvre

Contexte de l'intervention	des processus de travail; rédiger le bilan du projet; élaborer la stratégie de mise en œuvre.		
	Business Process Management (BPM), MS Office		
Référence	Madame Nicole Bourget	Téléphone	418 657-8717
Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)		
Mandat	Refonte des systèmes de mission de la Régie et du renouvellement de la prestation électronique		
Période	De octobre 2001 à avril 2004		
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts	18 mois
	Analyste en processus		6 mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		7 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de ce mandat, une équipe de conseillers seniors a accompagné la vice-présidence Services à la clientèle et de la direction des projets d'entreprise dans le cadre de la transformation organisationnelle découlant de la refonte des systèmes de mission de la Régie et du renouvellement de la prestation électronique.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Rouleau a réalisé différents projets à titre de chargée de projet, conseillère en gestion et spécialiste en optimisation de processus. À titre de chargée de projet, madame Rouleau a mis en place le traitement des remboursements de cotisation au Régime de rentes du Québec, en collaboration avec Revenu Québec. Comme conseillère au chef de projet, elle a travaillé à la mise en place d'un mécanisme de suivi des demandes d'information pour calculer les délais de réponse aux demandes d'information des citoyens en vue d'inscrire un engagement dans la Déclaration de services aux citoyens. Dans le cadre du projet de Renouvellement de la prestation de services [REDACTED] elle a été responsable de la description des services Web à mettre en place pour la livraison 2 du projet. À titre de conseillère en gestion, ses tâches ont été les suivantes : - élaborer un cadre de gestion du pilotage des opérations dans une optique d'optimisation des activités; - réaliser une étude d'optimisation quant à l'utilisation des périodes d'allocation familiale pour le calcul de la rente de retraite; - réaliser une étude d'orientation sur le traitement des remboursements de cotisation dans le cadre du calcul des prestations du régime de rentes du Québec et du partage des revenus de travail; - participer à l'élaboration du cadre de gestion de projet;		

33

Contexte de l'intervention	implanter la méthode de gestion des risques préconisée par le Secrétariat du Conseil du trésor; accompagner les responsables des projets RÉGIR et [REDACTED] pour la documentation et l'évaluation des risques de leurs projets; réaliser l'analyse économique du paiement de la prestation de décès sous forme de crédit d'impôt; évaluer le processus de gestion des bénéfices et effectuer les recommandations permettant d'assurer sa mise en place et d'obtenir l'adhésion des intervenants impliqués; rédiger différentes politiques pour la mise en œuvre du plan stratégique 2002-2007 dont la politique de gestion des entrevues, la politique de participation aux salons et aux expositions, la politique sur les séances d'information, la politique de commandite, la politique de gestion des courriels et la politique de service du secteur des normes. Enfin, à titre de spécialiste en optimisation des processus, elle a réalisé une étude d'optimisation sur la simplification de l'utilisation des périodes d'allocations familiales dans le calcul des rentes. Elle a élaboré un dossier d'orientation sur la réponse vocale interactive. Elle a aussi optimisé le processus de traduction des documents en langues étrangères (en incluant l'anglais) et optimisé le processus de gestion des entrevues. Les résultats de l'ensemble de ces travaux ont été présentés aux directeurs et au vice-président de la vice-présidence aux Services à la clientèle pour décision. Business Process Management (BPM), MS Office
Référence	Monsieur Jean-Charles Godbout Téléphone 418 657-8745
Client Mandat Période Fonction Description sommaire du mandat Description de l'intervention	Commission des normes du travail (CNT) Mise en œuvre de GIREs De août 2001 à octobre 2001 Conseillère en gestion Évaluation des coûts de mise en œuvre du projet GIREs à la Commission des normes du travail. Madame Rouleau a évalué les coûts de mise en œuvre du projet en considérant les processus fournis par GIREs versus les composantes CNT à développer et à mettre en place pour répondre aux besoins de gestion des ressources humaines, matérielles et financières à la CNT.

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	31
Mandat	Planification et suivi des activités du projet Commerçants	
Période	De juillet 2001 à septembre 2001	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	À la Société de l'assurance automobile du Québec, dans le cadre du projet Commerçants, madame Rouleau a assisté le chargé de projet pour la planification et le suivi des activités.	
Description de l'intervention	Son rôle a consisté à élaborer les outils, à effectuer le contrôle des activités et à recommander les actions correctives au moment opportun pour réaligner le développement afin d'assurer le respect des objectifs. Les outils mis en place furent la planification globale du projet (intégrant les volets informatique et administratif), le registre des dossiers fonctionnels, le registre de la réalisation technique, les plans d'essais fonctionnels, technologiques et intégrés et finalement le suivi hebdomadaire du développement (activités terminées, en cours et prévues pour les périodes courante et suivante).	
Contexte de l'intervention	MS Office	
Référence	Monsieur François Lévesque	Téléphone (418) 528-3727

Client	Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs du Québec (MRNFP)	30
Mandat	Mise en place du Secteur de l'information foncière	
Période	De juillet 2001 à août 2001	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 1 mois
Description sommaire du mandat	Mise en place du Secteur de l'information foncière qui résulte de la fusion de la Direction du registre foncier, de la Direction de l'arpentage et du cadastre et de la Direction de l'information sur le territoire public.	
Description de l'intervention	En tant que spécialiste en organisation du travail, le rôle de madame Rouleau a consisté à définir le partage des rôles et des responsabilités entre les unités centrales et les directions générales, à évaluer les effectifs requis pour compléter les équipes de support au central et à élaborer les descriptions d'emploi du personnel impliqué.	
Contexte de l'intervention	Méthodologie Productivité P+	

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	29
Mandat	Bilan de la gestion de projets	
Période	De mai 2001 à juin 2001	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 1,5 mois
Description sommaire du mandat	L'objectif du mandat était d'élaborer un bilan de la gestion de projets à la DGTT en vue de mettre en place des guides et des outils facilitant le travail des gestionnaires de projet tout en permettant d'intégrer la reddition de comptes.	
Description de l'intervention	Elle a réalisé le diagnostic de la gestion de projet à la DGTT et proposé les changements souhaitables pour améliorer le soutien aux gestionnaires de projets.	
Contexte de l'intervention	Méthodologie Productivité P+	

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	28
Mandat	Optimiser le processus d'homologation des logiciels TP-1	
Période	De avril 2001 à mai 2001	
Fonction	Analyste en processus	Efforts 1,5 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet a consisté à identifier les améliorations à apporter au processus d'homologation des logiciels TP-1 développés par des partenaires du secteur privé.	
Description de l'intervention	En tant que spécialiste en organisation du travail, madame Rouleau a proposé des changements à la planification du processus, à l'organisation de l'équipe responsable de l'homologation des logiciels, aux méthodes et outils de travail et aux critères d'acceptation des logiciels en homologation.	

Référence	Madame Suzanne Létourneau	Téléphone (418) 652-6575

Client	Ministère de la Culture et des Communications (MCC)	27
Mandat	Plan d'affaires du Centre de documents semi-actifs	
Période	De février 2001 à mars 2001	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 1,5 mois

Description sommaire du mandat	Le mandat consistait à élaborer la stratégie budgétaire du Centre de documents semi-actifs avec l'objectif d'autofinancer les services sur cinq (5) ans.		
Description de l'intervention	En tant que spécialiste en organisation du travail, madame Rouleau a élaboré la stratégie budgétaire du Centre de documents semi-actifs pour en arriver à déterminer le coût des services compte tenu des investissements à réaliser pour moderniser le Centre. Les résultats de ses travaux ont été présentés aux directeurs et au sous-ministre responsables du Centre.		
Contexte de l'intervention	MS Office		
Client	Ministère de la Solidarité sociale (MSS)		26
Mandat	Mise en place de la banque de jurisprudence		
Période	De janvier 2001 à février 2001		
Fonction	Analyste en processus	Efforts	1,5 mois
Description sommaire du mandat	L'objectif du mandat était d'évaluer la faisabilité de mettre en place une banque de jurisprudence des décisions du TAQ en matière d'affaires sociales.		
Description de l'intervention	En tant que spécialiste en organisation du travail, elle a travaillé à la mise en place de la banque de jurisprudence. Le travail consistait à confirmer la faisabilité des solutions proposées, à élaborer les projets d'ententes avec le TAQ et SOQUIJ, à préciser les coûts de développement et d'opération de la solution retenue et à planifier la mise en œuvre de la banque.		
Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)		25
Mandat	Mise en place de la politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds (PEVL)		
Période	De août 1998 à décembre 2000	Envergure globale	15 000 jours-personnes
Fonction	Coordonnatrice	Efforts	29 mois
Description sommaire du mandat	La politique d'évaluation des PEVL permet d'encadrer l'évaluation des dossiers des PEVL selon les volets de la conduite et de l'état mécanique des véhicules lourds. La loi sur les PEVL est administrée conjointement par le ministère des Transports, la Commission des transports et la Société de l'assurance automobile du Québec. Le rôle de la SAAQ est d'évaluer les PEVL et d'identifier ceux à risque. Les dossiers délinquants sont par la suite transmis à la Commission des transports pour l'application de sanctions.		

Description de l'intervention	En tant que responsable du développement en milieu utilisateur (contexte multidisciplinaire) et spécialiste en organisation du travail, elle a assumé les responsabilités suivantes : - définir les processus opérationnels pour supporter la mise en place de la politique; - transmettre les besoins des utilisateurs à la DGTI pour l'élaboration de l'architecture informatique du système; - veiller à ce que les orientations définies dans la politique d'évaluation et pour la mise en place du système soient respectées et comprises par tous les intervenants du projet; - définir les traitements requis pour la production des informations de gestion et en assurer la mise en place; - participer à l'élaboration et à la validation des dossiers fonctionnels et des procédures administratives; - définir la stratégie d'essais d'acceptation et d'en coordonner la réalisation; - élaborer le matériel de formation et former le personnel opérationnel; - élaborer la stratégie et procéder à la mise en œuvre de la politique; - réaliser des mandats d'analyse sur des sujets d'intérêt relatifs au projet; - assurer le support postimplantation du système; - produire des indicateurs de gestion; - élaborer la stratégie et procéder à la mise en œuvre de la politique.
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Project
Référence	Monsieur Jean-Marie Lévesque Téléphone 418 682-5193
Client	Groupe vie Desjardins-Laurentienne (GVDL)
Mandat	Projet Harmonisation des ordinateurs personnels
Période	De août 1997 à juillet 1998
Fonction	Conseillère en organisation du travail Efforts 12 mois
Description sommaire du mandat	L'objectif principal de ce projet était d'uniformiser les outils de travail bureautiques pour tous les employés de l'organisation afin de réduire les coûts (formation, support) et de simplifier les communications entre les intervenants.
Description de l'intervention	Madame Rouleau a réalisé l'étude de faisabilité du projet HOP (Harmonisation des ordinateurs personnels) et participé à sa réalisation. Le projet ciblait le remplacement de 500 terminaux, la mise à niveau ou le remplacement de 2000 micro-ordinateurs et la configuration de tous les postes de travail selon les orientations et les normes proposées par le projet.
Référence	Monsieur Denis Delmaire

Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)	23
Mandat	Mise en place du programme d'allocation unifiée pour enfants	
Période	De janvier 1997 à juillet 1997	
Fonction	Conseillère en organisation du travail	Efforts 7 mois
Description sommaire du mandat	Le nouveau programme d'allocation unifiée pour enfants a été mis en place en septembre 1997 par la Régie. Avec ce nouveau programme, le calcul de l'allocation familiale a été basé, entre autres, sur le nombre d'enfants et le revenu familial (bénéficiaire et conjoint). Ce programme a été développé avec la collaboration de trois (3) partenaires principaux: Revenu Canada, le ministère du Revenu du Québec et le ministère de la Sécurité du revenu.	
Description de l'intervention	Madame Rouleau, en tant que responsable du volet de l'organisation du travail, a participé à la mise en place du programme d'allocation unifiée pour enfants. Principalement, son travail a consisté à élaborer les 10 processus de travail requis et à supporter la chargée de projet dans la planification et la coordination des travaux de réalisation.	
Référence	Monsieur Robert Lévesque	Téléphone (418) 644-5287

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	22
Mandat	Développement du système de Perception automatique des pensions alimentaires	
Période	De mai 1995 à décembre 1996	Envergure globale 18 400 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 20 mois
Description sommaire du mandat	Le projet de loi 60 « Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires » a été adopté par l'Assemblée nationale le 11 mai 1995. Administré par le ministère du Revenu, en collaboration avec le ministère de la Sécurité du revenu et le ministère de la Justice, le nouveau régime devait être mis en place un an suivant son adoption. Les principaux objectifs visés par sa mise en place sont :	
	- de réduire les délais et d'augmenter le taux de perception des pensions alimentaires; - d'implanter les mécanismes permettant aux enfants et aux parents gardiens d'obtenir les pensions alimentaires auxquelles ils ont droit; - de favoriser la stabilité et la régularité des paiements; - de minimiser les risques de manipulation, de pression et de violence en réduisant les tensions entre ex-conjoints par la présence d'un intermédiaire (MRQ) dans toutes les situations.	
Description de l'intervention	En tant que pilote du développement et spécialiste en organisation du travail, madame Rouleau a réalisé le développement du système de Perception automatique des pensions alimentaires. Elle a participé à toutes les étapes du développement, de sa conception administrative jusqu'à sa mise en œuvre incluant les essais d'acceptation et une période de soutien postimplantation de trois mois.	

Contexte de l'intervention	En tant que chargée de projet, elle a rédigé le manuel d'organisation de projet. Elle a mis en place et fait le suivi du registre du projet et elle a rédigé le bilan de projet. Le système de perception automatique des pensions alimentaires fut développé en mode client-serveur à l'aide de l'outil SQL Design. Méthodologie Productivité P+
Référence	Monsieur Claude Aubin Téléphone 418 528-8086
Client Mandat Période Fonction Description sommaire du mandat Description de l'intervention	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) Projet de consolidation des données de participation De septembre 1994 à avril 1995 Conseillère en gestion Efforts 8 mois Le projet d'informatisation des données de participation de la CARRA a découlé du plan stratégique des technologies de l'information. Les objectifs poursuivis par ce développement ont été: - de corriger les données de participation antérieures à l'année courante dans un délai de quatre (4) à cinq (5) ans, soit de 1995 à 1999; - de corriger les données de l'année courante au plus tard dans l'année qui suit leur inscription initiale; - d'assurer un contrôle approprié sur les informations reçues et traitées, que leur provenance soit de la déclaration annuelle, d'une attestation ou autres; - de garantir que les données inscrites dans les fichiers informatiques correspondent à la réalité et que ces mêmes données ne soient pas contestables. Pour rencontrer les objectifs visés, une équipe spéciale de correction fut formée par plusieurs spécialistes de tous les domaines d'activités de la CARRA. Dans le cadre de ce projet, le rôle de madame Rouleau a consisté à soutenir le chargée de projet pour la réalisation de tous les aspects administratifs du dossier soit la mise en place de la structure de l'équipe de correction, l'organisation du travail, la rédaction de la documentation administrative (procédures opérationnelles et manuel de l'utilisateur).
Client Mandat Période Fonction	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) Plan global d'informatisation du contrôle routier De mai 1994 à août 1994 Analyste préliminaire Efforts 4 mois

Description sommaire du mandat	Dans le cadre du plan global d'informatisation du contrôle routier, le système d'information de gestion a été l'une des cibles prioritaires pour supporter la Vice-présidence aux opérations régionales et la Vice-présidence au code de la sécurité routière dans leur mandat de contrôle du transport routier. Les objectifs visés par la disponibilité d'une information de gestion fiable, évolutive, de qualité et disponible dans les délais requis ont été: - de soutenir les analyses des contrôles routiers et ainsi, permettre d'être proactif dans l'application des normes du transport routier; - d'exercer un suivi adéquat de l'utilisation des ressources par l'évaluation de la performance; - de contrôler la qualité des produits et services à sa clientèle et à ses partenaires; - de faciliter la concertation avec ses partenaires provinciaux, canadiens et américains.
Description de l'intervention	En tant que responsable du volet organisation du travail et principale interlocutrice auprès des utilisateurs, madame Rouleau a réalisé les activités suivantes: - élaboration de la problématique en vue de la définition des objectifs, des orientations, des contraintes et des opportunités relatifs au système d'information de gestion; - réalisation du bilan opérationnel du système; - établissement du diagnostic des processus administratifs; - élaboration de la stratégie de changement de la situation cible en matière d'organisation du travail et de processus administratifs; - définition des scénarios de réalisation possibles et évaluation de la rentabilité et des impacts organisationnels. Cette étude fut réalisée dans un contexte opérationnel décentralisé couvrant tout le territoire québécois. Outre les administrations centrales (VPOR, VPCSR), le projet a impliqué 8 directions régionales.

Référence	Madame Madeleine Gélinas	Téléphone	(418) 528-3506

Client	Commission des services juridiques	19
Mandat	Réalisation de l'opération de réalignement des processus	
Période	De novembre 1993 à avril 1994	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 6 mois
Description sommaire du mandat	L'opération réalignement fut réalisée dans les unités administratives de la Commission des services juridiques et dans les 11 corporations impliquant 148 bureaux d'aide juridique.	
Description de l'intervention	À la Commission des services juridiques, le rôle de madame Rouleau a consisté à fournir le soutien aux ressources concernées pour la réalisation de l'opération réalignement principalement au niveau de la méthodologie, des outils et de l'analyse de processus.	

Référence	Monsieur Raymond Benoit	
Client	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)	18
Mandat	Réalisation du plan stratégique de l'information	
Période	De juillet 1993 à octobre 1993	
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 4 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat a nécessité l'harmonisation des démarches de planification stratégique entreprises au ministère de la Justice du Québec, soit : la planification stratégique ministérielle, la mise en oeuvre de l'opération réalignement et le plan stratégique des technologies de l'information.	
Description de l'intervention	En tant que conseillère auprès du sous ministre associé, son mandat a consisté à produire: - une définition harmonisée de l'organisation des projets; - la planification intégrée des projets; - l'élaboration d'un modèle d'analyse des processus.	

Référence	Monsieur Raymond Benoit	Téléphone

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	17
Mandat	Réalisation du projet TVQ-TPS	
Période	De janvier 1991 à juin 1993	Envergure globale 100 000 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 24 mois
Description sommaire du mandat	Pour juillet 1992, la Direction générale des opérations (DGO) a implanté le nouveau régime de taxation du Québec (TVQ) et pris en charge l'administration de la taxe fédérale sur les produits et services (TPS).	
Description de l'intervention	Madame Rouleau a supervisé les travaux d'une équipe multidisciplinaire pour la mise en place des différents processus qui supportent l'administration des taxes, pour la réalisation ou l'adaptation de systèmes informatiques et leur mise en oeuvre incluant les essais d'acceptation. De plus, elle a été responsable du dossier d'acquisition des équipements et participé à la définition et à la mise en place de la nouvelle structure administrative pour la gestion des taxes. Enfin, elle a produit des indicateurs de gestion.	
Contexte de l'intervention	Méthodologie Productivité P+	

Référence	Madame Suzanne Maisonneuve Benoit		
Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)		
Mandat	Projet d'optimisation du processus d'encaissement		
Période	De janvier 1992 à juin 1992	Envergure globale	500 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	6 mois
Description sommaire du mandat	À la suite de l'entente fédérale-provinciale pour l'administration de la taxe sur les produits et services (TPS) par le gouvernement du Québec, un projet d'optimisation du processus d'encaissement fut entrepris par la Direction générale des opérations. L'objectif du projet était d'encaisser toutes les remises reçues au MRQ en 24 heures.		
Description de l'intervention	Ce projet a nécessité plusieurs échanges avec les représentants du ministère des Finances et des institutions bancaires. En tant que chargée de projet et spécialiste en organisation du travail, madame Rouleau a orienté et supervisé l'évaluation du processus d'encaissement sous trois volets: - l'application des procédures de travail; - l'utilisation des équipements; - le soutien des systèmes informatiques. Les principaux résultats qui ont permis d'atteindre l'objectif fixé étaient: - l'optimisation des procédures de travail; - l'acquisition d'équipements spécialisés pour l'ouverture et le tri du courrier permettant ainsi d'accélérer la livraison des remises dans les secteurs d'encaissement; - l'amélioration du système d'encaissement particulièrement par l'ajout d'une ligne magnétique sur le bordereau d'encaissement permettant de simplifier et d'accélérer le traitement des paiements aux banques.		

Référence	Madame Suzanne Maisonneuve Benoit		
Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)		
Mandat	Laboratoire Taxes		
Période	De mars 1990 à décembre 1990	Envergure globale	10 000 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts	10 mois

Description sommaire du mandat	L'importance et l'ampleur de la mise en œuvre des systèmes du palier II de la refonte ont justifié la mise en place d'une stratégie d'essais d'acceptation particulière, le laboratoire, dont l'objectif principal était d'assurer une mise en œuvre harmonieuse et sécuritaire.		
Description de l'intervention	Le laboratoire a impliqué la participation de 50 utilisateurs à temps plein et de 170 utilisateurs à temps partiel. Environ 15 systèmes ont été vérifiés et évalués d'un point de vue opérationnel. En tant que responsable des activités de développement et du groupe d'évaluation, madame Rouleau a effectué les tâches suivantes : - définition du laboratoire et élaboration des stratégies de réalisation; - soutien aux ressources permanentes et responsable du règlement des problèmes; - gestion des demandes de correction et de changement pour l'ensemble des systèmes; - définition des critères d'évaluation du laboratoire et reddition de compte des réalisations mensuellement.		
Référence	Monsieur Michel Charbonneau	Téléphone	(418) 528-0946

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)			14
Mandat	Travaux d'architecture ministérielle du Bureau de la refonte			
Période	De juillet 1989 à février 1990	Envergure globale	80 000	jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	8	mois
Description sommaire du mandat	L'architecture ministérielle couvrait l'implantation des systèmes de la cible centrale du palier II, soit Tenir les comptes, Rapports de remise, Encaissement, Enregistrement, les interfaces générales et les systèmes connexes.			
Description de l'intervention	Au ministère du Revenu du Québec, madame Rouleau a assuré la coordination des travaux d'architecture ministérielle au Bureau de la refonte. Les principales activités sous sa responsabilité étaient l'élaboration du réseau général des activités, le support à l'architecture des systèmes, le suivi des points en suspens interprojets, la réalisation des stratégies et la planification des phases finales de mise en œuvre.			
Référence	Monsieur Ghislain Guérin			

Client	Société d'habitation du Québec (SHQ)			13
Mandat	Système de gestion des engagements			
Période	De mars 1989 à juin 1989	Envergure globale	150 jours-personnes	

Fonction	Architecte	Efforts	2 mois
	Analyste préliminaire		2 mois
Description sommaire du mandat	Le système de gestion des engagements permettait de suivre et de contrôler l'évolution des dépenses reliées aux contrats et aux commandes qui liaient la SHQ et les fournisseurs de biens et services pour la construction des habitations à loyer modique.		
Description de l'intervention	Madame Rouleau a réalisé l'analyse préliminaire et l'architecture de la phase 2 du système portant sur la gestion des engagements.		

Client	Groupe Desjardins, assurances générales (GDAG)	12	
Mandat	Système de gestion des produits d'assurance		
Période	De mars 1988 à février 1989		
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	12 mois
Description sommaire du mandat	L'objectif de la réalisation de ce projet était de fournir les outils requis pour la vente d'assurances habitation et automobile dans les Caisses populaires.		
Description de l'intervention	À titre de chargée de projet, madame Rouleau a réalisé l'architecture et coordonné la réalisation du système de gestion des produits.		

Client	Ministère de la Main d'oeuvre et de la Sécurité du revenu	11	
Mandat	Système d'aide financière		
Période	De septembre 1987 à février 1988	Envergure globale	500 jours-personnes
Fonction	Analyste préliminaire	Efforts	6 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat a consisté à la refonte complète, fonctionnelle et technologique du système d'aide financière.		
Description de l'intervention	Au ministère de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu, madame Rouleau a réalisé l'analyse préliminaire du système d'aide financière dans le cadre de la refonte des systèmes informatiques.		

Client	Groupe Desjardins, assurances générales (GDAG)	10
Mandat	Système de gestion des produits d'assurance	
Période	De mars 1987 à août 1987	
Fonction	Analyste préliminaire	Efforts 6 mois
Description sommaire du mandat	Développement d'un système global de traitement des polices d'assurance incluant les assurances automobile et habitation des particuliers.	
Description de l'intervention	Madame Rouleau a réalisé l'analyse préliminaire et l'architecture du système de gestion des produits. Les sous-systèmes élaborés portaient sur la gestion des produits modèles (définition des produits d'assurance et de la tarification), la gestion des produits vendus et le suivi et contrôle des opérations.	

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	9
Mandat	Planification stratégique de la Direction informatique	
Période	De mai 1986 à février 1987	Envergure globale 500 jours-personnes
Fonction	Conseillère en gestion	Efforts 10 mois
Description sommaire du mandat	Participation à la planification stratégique de la Direction informatique en tant que responsable du volet financier.	
Description de l'intervention	Le mandat a consisté à recueillir les données relatives à tous les secteurs d'activités de la Direction, à comparer ces données avec celles des années antérieures, à les mettre en parallèle avec celles d'autres organismes comparables et du secteur privé dans le but de diagnostiquer la situation actuelle. Finalement, la situation cible fut élaborée de même que la stratégie de migration. Elle a, de plus, assuré le soutien à l'utilisation de la méthodologie.	

Référence	Madame Louise Guimond	Téléphone (418) 528 3700

Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	8
Mandat	Système orthèses, prothèses et aides et système de comptabilisation des paiements	
Période	De novembre 1984 à avril 1986	Envergure globale 3 000 jours-personnes
Fonction	Analyste	Efforts 18 mois

Description sommaire du mandat	Ce projet a impliqué l'informatisation des six (6) processus de traitement relatifs à l'attribution des orthèses, prothèses et aides et du processus de paiement correspondant.		
Description de l'intervention	Madame Rouleau a révisé l'analyse préliminaire afin de proposer un scénario visant à réduire le coût estimé du développement. Elle a par la suite été responsable de la réalisation de l'architecture et de l'analyse fonctionnelle du système pour, finalement, superviser la réalisation du projet. Il s'agissait d'une première utilisation à la RAMQ de la méthodologie de développement DMR et des produits ADR soit DATACOM/DB, DATADictionary, IDEAL, DATAQUERY.		

Référence	Monsieur Jean-Guy Parent	Téléphone	(418) 652-5027

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	7	
Mandat	Réalisation du plan directeur		
Période	De mars 1984 à octobre 1984		
Fonction	Analyste	Efforts	8 mois
Description sommaire du mandat	Participation à la réalisation du plan directeur dans le cadre de la refonte des systèmes du MRQ.		
Description de l'intervention	Madame Rouleau a évalué les systèmes d'information de gestion dans les huit directions générales du Ministère et a réalisé les architectures cibles reliées à ces systèmes.		
Référence	Monsieur Claude Anger		

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	6	
Mandat	Projet pilote en micro-informatique		
Période	De avril 1983 à février 1984	Envergure globale	350 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	11 mois
Description sommaire du mandat	Les objectifs du projet pilote en micro-informatique étaient d'acquérir l'expertise nécessaire à l'implantation de la micro-informatique au MRQ, d'évaluer le degré d'apprentissage des utilisateurs non informaticiens et d'évaluer le potentiel du micro-ordinateur comme outil de gestion.		
Description de l'intervention	Pour la Direction du personnel à Montréal, le projet a consisté à réaliser une application pour la gestion des postes réguliers et occasionnels, la gestion des candidatures, la définition des programmes de travail		

	et le système de classement de la direction.
	Les conclusions de ce projet furent incluses au plan directeur micro informatique du MRQ.

Référence	Monsieur Guy Cossette	Téléphone	(418) 652-4723

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	5	
Mandat	Système d'information sur les contribuables décédés		
Période	De avril 1982 à mars 1983	Envergure globale	600 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	12 mois
Description sommaire du mandat	Projet pilote pour une première utilisation des produits Cullinet au Ministère soit la base de données IDMS, le dictionnaire de données IDD, le générateur d'affichage OLM, le générateur d'applications en direct ADS Online et le générateur de rapports CULPRINT.		
Description de l'intervention	Madame Rouleau a agi à titre de chargée de projet pour la réalisation du système d'information sur les contribuables décédés qui comprenait la définition d'une base de données d'un million d'enregistrements, la réalisation de quatre transactions en direct et de deux rapports de contrôle.		

Référence	Monsieur Claude Anger

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	4	
Mandat	Système d'information de gestion "Rapports trimestriels"		
Période	De avril 1981 à mars 1982	Envergure globale	500 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	12 mois
Description sommaire du mandat	Réalisation du système d'information de gestion «Rapports trimestriels» pour la Direction générale de la vérification. Les rapports trimestriels étaient paramétrisés de sorte que l'utilisateur pouvait déterminer les sections des rapports, leurs contenus, les destinataires et le nombre d'exemplaires d'où le caractère innovateur de ce projet au Ministère.		
Description de l'intervention	À partir des informations de gestion produites par le système d'information SIAC, le mandat de madame Rouleau a consisté à produire les rapports trimestriels de suivi des résultats de vérification selon les lois et les secteurs de travail. Elle a géré toutes les étapes du développement de l'analyse préliminaire à l'implantation du système.		

Référence	Monsieur Claude Anger

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	3
Mandat	Réalisation du projet LOGIRENTE	
Période	De juillet 1980 à mars 1981	Envergure globale 500 jours personnes
Fonction	Analyste	Efforts 9 mois
Description sommaire du mandat	Émission des avis de décision relatifs à l'allocation de logement pour les personnes âgées et production des statistiques relatives au programme pour la Société d'habitation du Québec.	
Description de l'intervention	Madame Rouleau fut responsable de l'étude préliminaire, de la réalisation et de la mise en place des avis de décision et des statistiques opérationnelles.	
Référence	Monsieur Claude Anger	

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	2
Mandat	Système d'information de gestion	
Période	De novembre 1978 à juin 1980	Envergure globale 2 500 jours personnes
Fonction	Analyste fonctionnelle Analyste préliminaire	Efforts 10 mois 10 mois
Description sommaire du mandat	Développement d'un système d'information de gestion pour la Direction générale des opérations permettant d'assurer un suivi des opérations par programme.	
Description de l'intervention	L'analyse du système a porté sur les fonctionnalités suivantes: - la saisie des informations de gestion dans toutes les unités administratives de la Direction générale des opérations; - l'agrégation des informations de gestion; - la production des rapports spécifiques à chaque niveau de gestion; - la production des statistiques opérationnelles. Pour l'analyse de ce système, les techniques d'analyse structurée furent utilisées pour la première fois au Ministère.	
Référence	Madame Suzanne Francoeur	

Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)				1
Mandat	Soutien méthodologique et formation				
Période	De mai 1975 à octobre 1978	Envergure globale	840	jours personnes	
Fonction	Conseillère en formation	Efforts	42	mois	
Description sommaire du mandat	Elle a agi à titre de responsable de la formation technique et elle a participé à l'élaboration des standards de développement informatique.				
Description de l'intervention	Elle a agi à titre de personne ressource pour la diffusion des cours suivants: - COBOL; - JCL; - Programmation structurée; - VSAM. Elle a assuré le soutien technique pour l'application des contenus diffusés en formation. Elle a participé à l'élaboration du manuel de normes et standards informatiques.				
Référence	Madame Luce Paquin Roberge				

Diplôme(s)	Diplôme d'études collégiales en informatique	Cégep de Jonquière	1980
Profil professionnel	Madame Tremblay est une conseillère de haut niveau qui possède une grande expérience de plusieurs années en développement de systèmes d'information. Au cours des projets auxquels elle a participé, elle a su démontrer avec succès sa capacité à concevoir et à implanter des systèmes informatisés de grande envergure. Elle a été impliquée de façon importante dans les refontes majeures de systèmes informatisés de grande envergure, notamment : À la Commission de la santé et de la sécurité du travail dans le cadre des projets suivants : - projet Espresso - Travaux de réalisation des services d'intégration, bureau intégré Siebel et documentaire UCM; - projet Espresso - volet Architecture détaillée, de la refonte technologique du Centre de qualification des fournisseurs (CQF); - projet CBSV - Cotisation basée sur les salaires versés; - projet EITIC - Réalisation des épurations des données et des adaptations aux systèmes actuels, de la migration à Windows 2000/XP; - mise en place des fonctions horizontales d'acquittement et de perception pour l'ensemble des lignes d'affaires de la Commission; - développement de la Solution Souscription pour le Service aux employeurs, au ministère de l'Éducation et du Loisir du Québec dans le cadre du développement du système Charlemagne. Au ministère du Revenu pour les projets : - Acquisition et intégration d'un progiciel de gestion intégré des ressources humaines et de traitement de paie (SYRHI-Paie); - RESTO - Facturation obligatoire dans le domaine de la restauration, pour la mise en place des nouvelles taxes TVQ-TPS; - refonte du système de gestion de la taxe sur les produits et services - Phase II. Au Groupe Desjardins, assurances générales lors de l'intégration des acquisitions de la GDAG : - projet Auto; - projet de refonte du système de Vente et produits d'assurance habitation; À la Régie des rentes du Québec lors du développement du système PFA (projet ALFA); A la Régie de l'assurance maladie du Québec dans le cadre de la mise en place du programme d'assurance-médicaments;		
www.cgi.com	Intégration de systèmes / Services-conseils / Gestion de fonctions informatiques et d'affaires		

Carolle Tremblay

Conseillère principale

36 ans d'expérience

Au ministère de la Sécurité du revenu lors de la refonte du système Apte et soutien financier.

On dénote chez elle, en plus de son excellent leadership, une grande facilité d'adaptation. Comptant plusieurs années d'expérience comme chargée de projet et chef d'équipe, elle a également de l'expérience à titre d'analyste en architecture fonctionnelle, d'analyste fonctionnelle et organique et en support technique. Elle a également participé à plusieurs réalisations techniques dans le cadre de développements majeurs. Ces interventions lui confèrent une maîtrise du domaine technique et des pratiques couramment utilisées.

Pendant ces nombreuses années dans le domaine de l'informatique, madame Tremblay a œuvré dans des environnements très variés (mini, micro, maxi) et dans des sphères d'activités diversifiées. Elle a donc maîtrisé une multitude d'outils informatiques et a développé une vision des systèmes tant informatique, qu'utilisateur. C'est une conseillère d'expérience qui possède un niveau de professionnalisme élevé et recherché par notre clientèle.

Fonction(s)

Directeur-conseil	Chargé de projet (devp, techno, conseil)
Architecte fonctionnel	Analyste préliminaire
Architecte organique	Architecte d'affaires
Chef d'équipe	Analyste fonctionnel
Conseiller en gestion de projet	Coordonnateur
Analyste en procédés administratifs	Conseiller en formation
Analyste organique	Analyste-programmeur
Formateur	Programmeur
Conseiller	

Perfectionnement(s)

Gestion des communications
premier cycle

Sommaire des réalisations

Carolle Tremblay

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
L'unité d'affaires de CGI à Québec Depuis novembre 2015	Activités internes	Conseillère	0 mois	51
Revenu Québec (RQ) mai 2015 à novembre 2015	Acquisition et intégration d'un progiciel de gestion intégrée des ressources humaines et de traitement de la paie (SGIRH Paie) 23 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	6 mois	50
L'unité d'affaires de CGI à Québec mars 2015 à mai 2015	Activités internes	Conseillère	1,75 mois	49
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) juillet 2014 à mars 2015	Continuité et évolution - Dossier électronique du travailleur (projet Expresso) et Siobel 6 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	8,75 mois	48
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) avril 2012 à juin 2014	Travaux de réalisation des services d' intégration, bureau intégré Siobel (projet Expresso) 14 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	27 mois	47
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) novembre 2011 à mars 2012	Entretien et améliorations essentielles aux systèmes de la ligne d'affaires de la réparation 23 444 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	5 mois	46
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) août 2010 à novembre 2011	Architecture détaillée - Projet Expresso 1 250 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	12 mois	45
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) octobre 2009 à décembre 2010	Entretien et améliorations essentielles aux systèmes de la ligne d'affaires du financement, Systèmes Comptables et CQF 11 990 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	13 mois	44
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) avril 2009 à septembre 2009	Entretien et amélioration du Centre de qualification des fournisseurs 2 500 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	3 mois	43
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) janvier 2009 à mars 2011	Réalisation des adaptations aux systèmes actuels pour le projet Cotisation basée sur les salaires versés CBSV 14 635 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	8,25 mois	42
Revenu Québec (RQ) avril 2008 à janvier 2009	Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration (RESTO - Volet réalisation et intégration) 52 703 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	9 mois	41

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Centre de développement du porc du Québec inc. (CDPQ) janvier 2008 à mars 2008	Conception détaillée du "Volet Gestion" de la solution 200 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	1,25 mois	40
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) avril 2007 à mars 2008	Réalisation des épurations des données et des adaptations aux systèmes actuels 14 695 j p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	10,25 mois	39
Revenu Québec (RQ) septembre 2005 à avril 2007	Refonte du système de gestion de la taxe sur les produits et services Phase II 40 638 j p	Conseillère en gestion de projet Coordonnatrice	10 mois 9 mois	38
L'unité d'affaires de CGI à Québec septembre 2005 à octobre 2011	Directeur services-conseils	Directrice-conseil	5,5 mois	37
Ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) mars 2004 à avril 2005	Système Charlemagne - domaine de la sanction et de l'agenda des tâches à réaliser et domaines de la fréquentation, du financement et du contrôle 52 436 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	13,25 mois	36
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) novembre 2003 à février 2004	Présentation et Besoin d'affaires refonte SPJ/DÉLEC 60 j-p	Architecte d'affaires	3 mois	35
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) septembre 2002 à octobre 2003	Classification des employeurs et des établissements - Projet CLEE	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	2 mois	34
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) octobre 2001 à octobre 2003	Migration des infrastructures et des applications corporatives et sectorielles à Windows 2000 38 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	21,5 mois	33
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) janvier 2001 à mars 2001	Projet Migration COOL:Gen 6.0 2 500 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	3 mois	32
Groupe Desjardins, assurances générales (GDAG) avril 2001 à novembre 2001	Intégration des acquisitions de la GDAG - Projet Auto 40 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	7,5 mois	31
Régie des rentes du Québec (RRQ) août 1999 à décembre 2000	Développement et implantation du système supportant la Loi sur les prestations familiales (ALFA) 21 800 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	16 mois	30
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) décembre 1998 à juillet 1999	Percevoir et Acquitter (PERACQ) 43 600 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	8 mois	29

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Ville de Sherbrooke août 1998 à novembre 1998	Implantation des applications Oracle et Maximo 10 705 j-p	Chef d'équipe	4 mois	28
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) novembre 1997 à mai 1998	Développement de la solution Souscription pour Services aux employeurs	Analyste fonctionnelle	7 mois	27
L'unité d'affaires de CGI à Québec octobre 1997 à décembre 2010	Responsabilités de gestion	Directrice-conseil	9 mois	26
Société de portefeuille du Groupe Desjardins, assurances générales (SPGDAG) janvier 1997 à octobre 1997	Adaptation et conversion du système Vente 27 000 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	9,5 mois	25
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) août 1996 à décembre 1996	Implantation de la communication interactive avec les pharmacies pour l'administration du programme de médicaments 15 000 j-p	Chef d'équipe	5 mois	24
Ministère de la Sécurité du revenu (MSR) février 1996 à juillet 1996	Développement du sous-système de facturation et recouvrement des sommes dues par les garants défaillants 450 j-p	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	2 mois	23
Ministère de la Sécurité du revenu (MSR) avril 1994 à mai 1996	Système Apte et Soutien financier 18 000 j-p	Chef d'équipe Chargée de projet (devp, techno, conseil)	10 mois 16 mois	22
Ministère de la Sécurité du revenu (MSR) mars 1993 à mars 1994	Conversion du système d'attribution au système Apte/Soutien financier	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	13 mois	21
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) août 1992 à février 1993	Entretien suite à la mise en place des nouvelles taxes TVQ-TPS - Système généralisé de communication	Architecte fonctionnelle Chargée de projet (devp, techno, conseil)	2 mois 5 mois	20
Ministère du Revenu du Québec (MRQ) novembre 1990 à juillet 1992	Mise en place des nouvelles taxes TPS - TVQ 6 000 j-p	Architecte fonctionnelle Chargée de projet (devp, techno, conseil)	10 mois 11 mois	19
La Laurentienne-vie avril 1990 à octobre 1990	Implantation du progiciel CAPS-I-L 4 000 j-p	Analyste fonctionnelle	7 mois	18
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) novembre 1989 à mars 1990	Architecture et normes	Architecte organique	5 mois	17
Société d'électrolyse et de chimie Alcan ltée (SÉCAL) septembre 1988 à octobre 1989	Projet Laterrière	Conseillère en formation Chargée de projet (devp, techno, conseil) Formatrice	2 mois 8 mois 4 mois	16

Client et période	Mandat et envergure totale du projet	Fonction	Durée	Réf.
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) mai 1988 à août 1988	Parachèvement 28 000 j-p	Analyste préliminaire	4 mois	15
Trust Prêt et Revenu (TPR) mars 1988 à avril 1988	Procédure des prêts hypothécaires et des prêts sur nantissement	Analyste en procédés administratifs	2 mois	14
Régie des rentes du Québec (RRQ) septembre 1986 à février 1988	Refonte du système Registre des cotisants 12 000 j-p	Chef d'équipe Analyste fonctionnelle Analyste organique Analyste préliminaire	4 mois 1 mois 10 mois 3 mois	13
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) avril 1985 à juin 1986	Refonte système de l'indemnisation 32 000 j-p	Analyste fonctionnelle Analyste organique	2 mois 13 mois	12
Ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) novembre 1984 à mars 1985	Girafe 2000	Programmeuse Analyste organique	4 mois 1 mois	11
Hydro Québec septembre 1984 à octobre 1984	Élaboration d'un environnement de test	Analyste-programmeuse	2 mois	10
Alcan juin 1984 à août 1984	Conversion de système	Programmeuse Analyste organique	2 mois 1 mois	9
Société d'habitation du Québec (SHQ) août 1983 à mai 1984	Système de subvention au déficit d'exploitation des OMH	Programmeuse Analyste organique	8 mois 2 mois	8
Ministère de la Justice du Québec (MJQ) février 1983 à juillet 1983	Optimisation du système du bureau juridique du Code de la route	Programmeuse Analyste organique	4 mois 2 mois	7
Ministère de l'Énergie et des Ressources du Québec (MERQ) septembre 1982 à janvier 1983	Système d'information sur l'industrie minière	Analyste-programmeuse Analyste fonctionnelle Analyste préliminaire	3 mois 1 mois 1 mois	6
Papeterie Reed Itée juillet 1982 à août 1982	Développement du système de ventes et facturation	Programmeuse	2 mois	5
La Laurentienne mai 1982 à juin 1982	Fusion de système	Programmeuse	2 mois	4
Ministère de la Justice du Québec (MJQ) janvier 1982 à avril 1982	Système du bureau juridique du Code de la route	Programmeuse Analyste fonctionnelle	3 mois 1 mois	3
Université du Québec juin 1980 à décembre 1981	Réalisation technique du nouveau système de paie	Programmeuse Analyste fonctionnelle Analyste organique Analyste préliminaire	12 mois 2 mois 4 mois 1 mois	2
Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ) mars 1980 à mai 1980	Entretien des systèmes de gestion administratifs	Programmeuse	3 mois	1

Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec	51	
Mandat	Activités internes		
Période	Depuis novembre 2015		
Fonction	Conseillère	Efforts	0 mois
Description sommaire du mandat	CGI offre l'occasion à ses membres de participer à la vie active de l'entreprise sur le plan du développement d'affaires, de la formation ou encore du soutien aux activités en cours. Les membres ont la possibilité de suivre différentes formations dans le but de parfaire leurs connaissances informatiques. Ces formations peuvent avoir plusieurs objectifs, dont l'obtention d'une certification reconnue par l'industrie ou encore le perfectionnement de méthodes et d'outils de travail afin d'améliorer les interventions en mandat. En réponse aux appels d'offres gouvernementales, les membres sont invités à participer à l'élaboration et à la rédaction des propositions. Leur implication leur permet de se familiariser avec les besoins de la clientèle, de mieux comprendre les interventions en cours et d'apporter une valeur ajoutée au développement d'affaires de l'entreprise. Du côté du soutien et selon leur champ d'expertise, les membres peuvent se joindre à l'équipe de soutien technique et bureautique ou encore aux équipes en mandat afin de les appuyer dans la rédaction de certains biens livrables. Enfin, chaque membre peut se joindre aux synergies tenues et aux activités des pratiques pour partager ses connaissances avec les autres membres et pour bonifier ainsi l'expertise globale de l'entreprise.		
Description de l'intervention	Lors de cette intervention, madame Tremblay a participé à l'élaboration et à la rédaction de propositions.		
Référence	Madame Sylvie Boutin	Téléphone	418 623-0101
		Poste	1602342

Client	Revenu Québec (RQ)	50	
Mandat	Acquisition et intégration d'un progiciel de gestion intégrée des ressources humaines et de traitement de la paie (SGIRH-Paie)		
Période	De mai 2015 à novembre 2015	Envergure globale	23 000 jours-personnes
		Envergure CGI	6 800 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	6 mois
Description sommaire du mandat	À la suite d'une analyse de divers scénarios de remplacement des outils de gestion des ressources humaines et de traitement de la paie, Revenu Québec a choisi un scénario visant l'implantation d'une solution de progiciel intégré de gestion des ressources humaines et de paie, hébergée, gérée et implantée en plusieurs livraisons. La solution de gestion intégrée Oracle E[REDACTED] version 12.1.3		

**Description de
l'intervention**

a été retenue.

Les travaux à réaliser étaient échelonnés sur une période de cinq (5) ans et couvraient les aspects d'installation des licences, de configuration, d'adaptation du progiciel proposé, de conversions, d'interfaces, de rapports de gestion, de formation (équipe technique et équipe principale de projet), de réalisation des essais fonctionnels incluant l'assistance aux essais d'acceptation et intégrés et de services de support et d'entretien de la solution. Le calendrier des travaux de mise en place de la solution s'étalera de septembre 2013 à mars 2015 (date butoir pour Revenu Québec) en plus d'une période de support et d'entretien se terminant en septembre 2018.

Les modules acquis par Revenu Québec sont les suivants :

Ressources humaines (HR);
Paie (Payroll);
Gestion du temps (OTL);
Bénéfices avancés (OAB);
Libre service employés et gestionnaires;
Intelligence d'affaires (HR Analytics).

Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay est intervenue comme chargée de projet pour l'implantation du système paie (SYRHI). Elle est intervenue en remplacement au chargé de projet en place qui quittait pour la retraite. Au moment de sa prise en charge du projet, l'équipe était composée de 15 personnes. L'implantation du système paie touchait directement plus de 12 500 employés et a nécessité la configuration et le déploiement d'un minimum de 2000 composants applicatifs et technologiques. Les principales responsabilités étaient les suivantes :

assurer en tout temps la maîtrise du déroulement des travaux ;
confirmer, hebdomadairement, le maintien des échéances du projet et recommander les actions préventives ou correctives nécessaires pour respecter les échéances;
animer les rencontres d'équipe et les ateliers de travail pour la réalisation des biens livrables
assurer l'arrimage des travaux sous sa responsabilité avec les travaux des autres équipes du projet;
s'assurer de maîtriser les documents d'organisation du projet existant;
assurer la gestion des travaux de son équipe et la coordination de ces travaux avec ceux des autres équipes du projet;
effectuer le suivi des affectations;
s'assurer d'obtenir à priori les autorisations requises pour initier tous nouveaux travaux ;
effectuer le suivi global (échéance, coûts, qualité et envergure) des interventions effectuées par son équipe, afin de fournir, en tout temps, l'état d'avancement global des travaux ;
s'assurer de la qualité globale des travaux de son équipe selon les normes et les standards de Revenu Québec;
s'assurer du respect de l'envergure globale des travaux confiés à son équipe;
produire les données de gestion et les rapports de suivi selon la fréquence prédéterminée;
identifier les enjeux et leurs impacts sur le projet;
identifier des solutions permettant de gérer les enjeux pouvant affecter le projet
effectuer le suivi global des problèmes et s'assurer de la mise en place des correctifs appropriés;
participer aux rencontres de gestion requérant sa présence;
valider le plan de facturation;

Contexte de l'intervention	maintenir à jour le plan d'implantation et en assurer le suivi durant l'implantation du système. Client Oracle, ITIL, Linu Red Hat, Mehari, Méthodologie Agile Scrum, Méthodologie DMR Guide Vert, Méthodologie Macroscopic, MS Office 2010, MS Project 2010, MS SharePoint 2010, MS Windows XP, Notepad++, N TIERS, N TIERS Web, Oracle Automatic Storage Management (ASM), Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE), Oracle Forms, Oracle Grid Control, Oracle PGI EBS 12. , Oracle Real Application Cluster (RAC), Oracle Reports, Oracle SGBDR 11g, Oracle Unified Method (OUM), PL/SQL, SQL, Web		
Référence	Monsieur Daniel Forest	Téléphone 418 652-5658	Poste 6526447
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec		
Mandat	Activités internes		
Période	De mars 2015 à mai 2015		
Fonction	Conseillère	Efforts	1,75 mois
Description sommaire du mandat	CGI offre l'occasion à ses membres de participer à la vie active de l'entreprise sur le plan du développement d'affaires, de la formation ou encore du soutien aux activités en cours. Les membres ont la possibilité de suivre différentes formations dans le but de parfaire leurs connaissances informatiques. Ces formations peuvent avoir plusieurs objectifs, dont l'obtention d'une certification reconnue par l'industrie ou encore le perfectionnement de méthodes et d'outils de travail afin d'améliorer les interventions en mandat. En réponse aux appels d'offres gouvernementales, les membres sont invités à participer à l'élaboration et à la rédaction des propositions. Leur implication leur permet de se familiariser avec les besoins de la clientèle, de mieux comprendre les interventions en cours et d'apporter une valeur ajoutée au développement d'affaires de l'entreprise. Du côté du soutien et selon leur champ d'expertise, les membres peuvent se joindre à l'équipe de soutien technique et bureautique ou encore aux équipes en mandat afin de les appuyer dans la rédaction de certains biens livrables. Enfin, chaque membre peut se joindre aux synergies tenues et aux activités des pratiques pour partager ses connaissances avec les autres membres et pour bonifier ainsi l'expertise globale de l'entreprise.		
Description de l'intervention	Lors de cette intervention, madame Tremblay a participé à l'élaboration et à la rédaction de propositions.		
Contexte de l'intervention	MS Office, MS Office 2010, MS Windows 8		

Référence	Madame Sylvie Boutin	Téléphone	418 623-0101	Poste	1602342
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)				48
Mandat	Continuité et évolution - Dossier électronique du travailleur (projet Expresso) et Siebel				
Période	De juillet 2014 à mars 2015	Envergure globale	6 000	jours-personnes	
		Envergure CGI	3 119	jours-personnes	
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	8,75	mois	
Description sommaire du mandat	La Vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI) s'est vue confier la maîtrise d'oeuvre pleine et entière du projet Expresso dont l'objectif est la livraison du dossier électronique et ses fonctionnalités afférentes. La solution Expresso vise essentiellement à rassembler sous forme électronique, plutôt que papier, tous les documents composant le dossier du travailleur dans le but de favoriser une meilleure gestion des dossiers et le partage d'informations. Plus précisément, un tel environnement électronique implique pour la gestion des dossiers des travailleurs, l'utilisation d'outils permettant : - le classement et la gestion des documents numériques; - la transmission de copie de dossiers à des partenaires, aux travailleurs, aux employeurs ou autres tiers; - le signalement d'activités aux intervenants pour la prise en charge de documents pour le partage d'informations, un accès aux documents pertinents du dossier du travailleur pour le traitement des cas, sans égard à la localisation de l'intervenant. Les grandes étapes de réalisation de ce projet sont les suivantes : - en 2010, le dossier d'affaires; - en 2011, la phase d'architecture et d'intégration; - de 2011 à 2013, la phase de réalisation; - en septembre 2013, l'implantation en production et le démarrage du projet pilote; - en avril 2014 : - le début du déploiement provincial de la solution; - le début des travaux de continuité et d'évolution de la solution technique. La réalisation du projet pilote a apporté divers constats au niveau de l'utilisation de l'application. À la suite des commentaires des utilisateurs, quelques ajustements ont été rapidement implantés afin de permettre aux opérations un retour aux délais de services initiaux. Mais il n'en demeure pas moins qu'un carnet de commandes de différents besoins, n'ayant pu être livrés dans la portée initiale, reste à livrer d'ici les prochains mois. Le présent mandat couvre les travaux suivants : - la réalisation en collaboration avec les ressources internes du projet, de l'entretien, de l'évolution et de la réalisation des prochaines livraisons applicatives en mode continuité; - les travaux en lien avec le déploiement régional d'Expresso qui s'échelonne jusqu'à la fin de 2015, plus				

**Description de
l'intervention**

particulièrement le support à la numérisation massive et le support initial de chaque région déployée;
la prise en charge des anomalies, des demandes d'évolution et/ou de projets de petites envergures pour le Centre de qualification des fournisseurs (CQF) et la Gestion des plaintes (pour les services Siebel seulement).

Le mandat se découpe en trois volets :

le volet 1 qui cible les interventions des ressources stratégiques : Chargé de projet, coordonnateur des environnements et des livraisons, coordonnateur des données d'essais et de formation et architecte organique des services d'intégration. Ce volet représente 840 jours;

le volet 2 qui cible les interventions des ressources Siebel et des Services d'intégration : analystes d'affaires Siebel, configureur Siebel sénior, configureur Siebel, analystes d'affaires Service d'intégration, programmeur BizTalk, programmeur .Net, architecte organique Siebel, architecte d'affaires Siebel et architecte d'affaires Service d'intégration. Ce volet représente 1679 jours;

le volet 3 qui cible les interventions des ressources UCM : analyste d'affaires UCM, programmeur UCM, programmeur JAVA, programmeur Web, architecte organique UCM et architecte d'affaires UCM. Ce volet représente 600 jours.

Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay est intervenue comme chargée de projet de la solution technique du dossier électronique (E presso) et de la migration des progiciels Oracle utilisés par le dossier électronique pour le projet nouveau poste de travail. Cette équipe était composée de ressources internes et externes et comptait 18 personnes en période de pointe. Ses principales responsabilités étaient les suivantes :

- assurer en tout temps la maîtrise du déroulement des travaux ;
- confirmer, hebdomadairement, le maintien des échéances du projet et recommander les actions préventives ou correctives nécessaires pour respecter les échéances;
- assurer l'arrimage des travaux sous sa responsabilité avec les travaux des autres équipes du projet;
- s'assurer de maîtriser les documents d'organisation du projet existants;
- mettre en place les mécanismes de gestion internes à son équipe en conformité avec les orientations de gestion retenues;
- déterminer et mettre en place l'approche pour la diffusion des communications à l'intérieur de son équipe ainsi qu'avec les autres équipes œuvrant dans le projet E presso;
- assurer la gestion des travaux de ses équipes et la coordination de ces travaux avec ceux des autres équipes du projet;
- assurer la gestion, de façon transparente, des interventions des sous traitants, lorsque requis;
- effectuer le suivi des affectations et s'assurer de la disponibilité des ressources;
- s'assurer d'obtenir à priori les autorisations requises pour initier tous nouveaux travaux ;
- effectuer le suivi global (échéance, coûts, qualité et envergure) des interventions effectuées par son équipe dans les différents volets, afin de fournir, en tout temps, l'état d'avancement global des travaux ;
- s'assurer de la qualité globale des travaux de son équipe selon les normes et les standards de la Commission;
- s'assurer du respect de l'envergure globale des travaux confiés à son équipe;
- produire les données de gestion et les rapports de suivi selon la fréquence prédéterminée;
- maintenir un contact permanent avec les ressources de l'équipe et la directrice de la VPTI;
- effectuer le suivi global des problèmes et s'assurer de la mise en place des correctifs appropriés;
- participer aux rencontres de gestion requérant sa présence;

Contexte de l'intervention	préparer et maintenir à jour le plan de facturation; participer au rencontres de suivi contractuel impliquant la mandataire de CGI et la directrice du projet de la CSST; documenter et soumettre les points en suspens, lorsque requis; effectuer le transfert d'expertise et le soutien au chef d'équipe interne responsable du dossier électronique en mode récurrent; assurer le suivi et le bon fonctionnement des déploiements régionaux (21) du point de vue de la numérisation massive; effectuer l'arrimage avec l'équipe de l'infrastructure et le suivi des problèmes; identifier les enjeux et leurs impacts sur la solution proposer des solutions pour résoudre les enjeux et permettre le maintien du niveau de service de la solution livrée. animer les rencontres d'équipe collaborer à la réalisation des biens livrables (assurance qualité, participation aux ateliers de travail, lorsque requis, et rédaction de demande de changement. Dans le cadre de ce mandat, elle a également participé à la rédaction de la stratégie de migration des progiciels (Siebel, UCM et BI Publisher) en place et planifié et coordonné les activités pour permettre cette migration.			
	Architecture orientée services (SOA), Architecture trois/tiers, Autovue, A way, BAM, Client serveur transactionnel, CSS, Dictionnaire DB/DC, ESB 2.0, Escript, FIREFOX, HTML, HTTPS, iDocScript, IMS, Java J2EE, JavaScript, jQuery, Lotus Notes 8. , Méthodologie CSST+, Méthodologie DID, Microsoft Foundation, MS .Net Framework 4. , MS Active Directory 2008, MS Biztalk Server 2009, MS Excel, MS Internet Explorer 8, MS Internet Information Server (IIS), MS Message Queue Server (MSMQ), MS Office, MS Project 2003, MS SQL Server 2008, MS Team Foundation Server (TFS) 2010, MS Visio, MS Visual Basic .Net, MS Visual Studio .Net 2010, MS Windows 2008, MS Windows Communication Foundation (WCF), MS Windows XP, Oracle BI Publisher, Oracle JDeveloper, Oracle SQL Developer, Ordinateur central, Parcours GPS, PL/SQL, Plateforme centrale, Plateforme client serveur, Plateforme locale, Script, Siebel, Siebel (client Web), Siebel Enterprise Integration Manager (EIM), Siebel Financial Service, Siebel OpenUI, Siebel System Administration, Siebel Tools, Siebel Workflows, SoapUI, UCM, Vuelink, Web, Web Center Content (UCM), XML			
Référence	Madame Chantal Rouleau	Téléphone	418 266-4646	Poste 2205
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			47
Mandat	Travaux de réalisation des services d'intégration, bureau intégré Siebel (projet Espresso)			
Période	De avril 2012 à juin 2014	Envergure globale	14 000	jours-personnes
		Envergure CGI	9 136	jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	27	mois
Description sommaire du mandat	Le projet Espresso s'inscrit dans une démarche de transformation organisationnelle majeure des services de la Réparation de la Commission. Il consiste à mettre en place les fondements permettant de supporter le besoin d'affaires visant la gestion basée sur l'information électronique, l'automatisation des			

activités à haut volume, le soutien à l'intervention et l'accès à la connaissance, le réseau informationnel moderne et intégré ainsi que la vision cible de la transformation organisationnelle, notamment par le regroupement d'activités dédiées.

La livraison 1 du projet E presso vise essentiellement à rassembler sous forme électronique plutôt que papier, tous les documents composant le Dossier du travailleur dans le but de favoriser une meilleure gestion des dossiers et le partage d'information. Elle constitue une assise pour les livraisons subséquentes. La solution TI mise en place en livraison 1 comporte deux grands systèmes, soit :

1) Le système de numérisation, dont le but principal est de convertir des documents physiques en format numérique et d'y ajouter les métadonnées devant y être associées. Ce système transfère par la suite les documents numérisés et leurs métadonnées vers le système du Dossier électronique du travailleur, qui se chargera, entre autres, de leur dépôt à la [REDACTED] documentaire.

2) Le système Dossier électronique du travailleur qui comprend tous les traitements, fonctions et services associés au traitement et à l'exploitation des documents numérisés provenant, entre autres, du système de numérisation. Constituant le cœur de la solution E presso, ce système est sous l'entière responsabilité de la Commission. La solution technique associée à ce système se concentre en grande partie sur la mise en place des fonctionnalités et outils TI devant supporter l'ensemble des tâches et activités de l'utilisateur qui sont nécessaires à la gestion du Dossier électronique du réclamant. Ainsi, la solution technique mise en place :

- conserve le traitement de la réclamation comme tel dans le système actuel de la Réparation;
- utilise à la base les services SIEBEL (bureau virtuel) et UCM [REDACTED] documentaire électronique) pour :
 - la consultation et la recherche de dossiers/documents;
 - la gestion des demandes de copie de documents ou de dossiers;
 - le transfert massif des documents d'un dossier à l'autre;
 - la réutilisation et la bonification des acquis de la plateforme technologique SIEBEL mise en place en 2007 (matériel et logiciel);
- l'adaptation des systèmes actuels afin de déposer les documents ainsi que leurs métadonnées dans UCM et de synchroniser les données dans SIEBEL et les métadonnées dans UCM;
- l'introduction de certains concepts d'une architecture orientée services (SOA);
- la faisabilité d'une place importante à une couche d'intégration qui traite les divers documents numérisés provenant des sources suivantes : CSPQ, Réparation, Notes/OSI, prestation électronique de services (PÉS), navigateur GDD, DRM et UCM.

Pour ce faire, la solution technique :

- procède à la validation des nouveaux documents entrants et à leur appariement aux dossiers électroniques auxquels ils doivent être associés;
- dépose et classe ces nouveaux documents et leurs métadonnées dans la [REDACTED] documentaire électronique (UCM);
- informe le bureau SIEBEL et la Réparation de l'arrivée d'un nouveau document;
- développe sur mesure les différents services TI requis pour :
 - compléter la solution technique (tels la copie de dossier et le transfert massif de documents);
 - intégrer l'ensemble des services Siebel et UCM utilisés à la base de cette solution technique;
 - supporter l'orchestration des différentes chaînes de services composant cette solution.

**Description de
l'intervention**

Le présent mandat couvre plus spécifiquement :

- l'exécution de travail de réalisation (développement et intégration) de l'ensemble des composantes, services du Bureau et Dossier électronique Siebel, ainsi que des Services d'intégration (Biztalk et .Net) requis dans le cadre de la solution technique;
- les travaux d'architecture d'intégration de la mise en place de la solution;
- la coordination des environnements de développement et des livraisons;
- la coordination des données de formation et d'essais nécessaires pour les différents paliers d'essais;
- l'implantation de la solution en septembre 2013 dans le site pilote sélectionné, soit la direction régionale de la Capitale nationale (DRCN);
- le support à la production du site pilote;
- la réalisation et l'implantation des améliorations identifiées par la DRCN lors du site pilote;
- le support à la numérisation et l'activation du bureau de la direction régionale de Chaudières Appalaches pour l'accès au dossier électronique du travailleur;
- le transfert de connaissances vers l'équipe interne.

Les travaux sont réalisés en collaboration avec des ressources internes et externes de la Commission. L'équipe est composée de chargés de projet, d'architectes, d'analystes fonctionnels, de développeurs, d'experts de contenu et de spécialistes en communication, en organisation du travail et en formation.

Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay intervenait comme chargée de projet de l'équipe des services d'intégration. Cette équipe était composée de ressources à l'interne et à l'externe et comptait 23 personnes en période de pointe. Depuis janvier 2014, elle assumait également la charge de projet de l'équipe UCM et Siebel et depuis la mi-mars, elle assumait le rôle de chef de la solution technique. Ce projet a nécessité la mise en production de 2500 à 3000 composantes réparties entre les services d'intégrations, Siebel, UCM, les modules communs, les systèmes de la réparation, la prestation électronique de service et le système Notes. Les principales responsabilités de madame Tremblay étaient les suivantes :

- assurer en tout temps la maîtrise du déroulement des travaux ;
- confirmer, hebdomadairement, le maintien des échéances du projet et recommander les actions préventives ou correctives nécessaires pour respecter les échéances;
- assurer l'arrimage des travaux sous sa responsabilité avec les travaux des autres équipes du projet;
- s'assurer de maîtriser les documents d'organisation du projet existant;
- mettre en place les mécanismes de gestion interne à son équipe en conformité avec les orientations de gestion retenues;
- déterminer et mettre en place l'approche pour la diffusion des communications à l'intérieur de son équipe ainsi qu'avec les autres équipes oeuvrant dans le projet Expresso;
- identifier les enjeux et leurs impacts sur le projet;
- identifier des solutions permettant de gérer les enjeux pouvant affecter le projet;
- assurer la gestion des travaux de ses équipes et la coordination de ces travaux avec ceux des autres équipes du projet;
- assurer la gestion, de façon transparente, des interventions des sous-traitants, lorsque requis;
- effectuer le suivi des affectations et s'assurer de la disponibilité des ressources;
- s'assurer d'obtenir à priori les autorisations requises pour initier tout nouveau travail ;
- effectuer le suivi global (échéances, coûts, qualité et envergure) des interventions effectuées par son

	équipe dans les différents volets, afin de fournir, en tout temps, l'état d'avancement global des travaux ; s'assurer de la qualité globale des travaux de son équipe selon les normes et les standards de la Commission; s'assurer du respect de l'envergure globale des travaux confiés à son équipe; produire les données de gestion et les rapports de suivi selon la fréquence prédéterminée; maintenir un contact permanent avec les ressources de l'équipe, la chef de la solution de la CSST, le chargé de projet de l'équipe Siebel/UCM de la Commission ainsi qu'avec les responsables du projet; effectuer le suivi global des problèmes et s'assurer de la mise en place des correctifs appropriés; participer aux rencontres de gestion requérant sa présence; préparer et maintenir à jour le plan de facturation; participer aux rencontres de suivi contractuel impliquant la mandataire de CGI, la chef de la solution et la directrice du projet de la CSST; documenter et soumettre les points en suspens, lorsque requis; collaborer à la réalisation des différents biens livrables; coordonner les travaux pour la mise en place du prototype témoin de la solution; participer aux rencontres d'architecture et d'orientation; participer aux ateliers touchant la définition globale de l'infrastructure technologique et assurer l'arrimage et le suivi des points bloquants; participer à l'élaboration de la stratégie de mise en production et coordonner les travaux ; participer aux ateliers de travail pour l'élaboration de la stratégie de mise en œuvre de la solution; participer aux ateliers de travail pour la définition et la gestion des risques; collaborer à la réalisation des biens livrables (assurance qualité, participation aux ateliers de travail, lorsque requis, et rédaction de demande de changement); animer les rencontres d'équipe,		
Contexte de l'intervention	Architecture orientée services (SOA), Architecture trois/tiers, A way, BAM, Client serveur transactionnel, Cobol, COOL:Gen 6. , Dictionnaire DB/DC, ESB 2.0, HTML, HTTPS, IMS, Java J2EE, JavaScript, Lotus Notes 8. , Méthodologie CSST+, Méthodologie DID, Microsoft Foundation, MS .Net Framework, MS .Net Framework 2. , MS .Net Framework 3. , MS .Net Framework 4. , MS Active Directory, MS ASP .NET MVC 4, MS Biztalk Server 2009, MS Excel, MS Internet Explorer 8, MS Internet Information Server (IIS), MS Message Queue Server (MSMQ), MS Office 2003, MS Project, MS SharePoint 2010, MS SQL Server 2008, MS Team Foundation Server (TFS) 2008, MS Team Foundation Server (TFS) 2010, MS Visio, MS Visual Basic .Net, MS Visual Basic Script, MS Visual Studio .Net, MS Visual Studio .Net 2008, MS Visual Studio .Net 2010, MS Windows, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows 2008, MS Windows Communication Foundation (WCF), MS Windows XP, Oracle BI Publisher, Oracle PL/SQL, Oracle SGBDR 10g, Oracle SGBDR 11g, Oracle SQL Developer, Ordinateur central, Parcours GPS, PL/SQL, Plateforme centrale, Script, Siebel, Siebel (client Web), Siebel Enterprise Application Integration (EAI), Siebel Enterprise Integration Manager (EIM), Siebel eScript, Siebel Financial Service, Siebel System Administration, Siebel Tools, Siebel Workflows, SoapUI, UCM, Web, XML		
Référence	Madame Chantal Rouleau	Téléphone	418 266-4646
			Poste 2205

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	46
Mandat	Entretien et améliorations essentielles aux systèmes de la ligne d'affaires de la réparation	
Période	De novembre 2011 à mars 2012	Envergure globale 23 444 jours personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 5 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat s'est inscrit au sein du Service des systèmes de la réparation et du financement faisant partie de la Direction des systèmes de mission et de soutien (DSMS). Entre autres responsabilités, le Service des systèmes de la réparation et du financement doit assurer l'entretien et l'évolution d'un ensemble très important de systèmes de la ligne d'affaires de la Réparation. Les systèmes visés comprennent : 1. Le système de la Réparation incluant : - les traitements 3270 en direct, les traitements différés; - les pièces applicatives sous le Navigateur de Gestion des dossiers; - IP-décès; - partage dossier travailleurs; 2. Le système de la Révision administrative; 3. Les fonctions de la CLP (Commission des lésions professionnelles) pour la Réparation; 4. Le système de l'IVAC (Indemnisation des victimes d'actes criminels). Ces systèmes ont une très grande visibilité pour l'organisation. Ils sont tous d'importance majeure pour la Commission et requièrent un très haut niveau de services et, plus spécifiquement, celui de la Réparation. Ces systèmes ont été développés à différentes périodes et sur des technologies diverses. Certains fonctionnent sur la plateforme centrale principalement avec IMS et un peu de [REDACTED] d'autres sur la plateforme locale et, finalement, certains en mode client-serveur utilisant le logiciel de programmation COOL:Gen. Le mandat a compris l'entretien et les améliorations essentielles des systèmes de la ligne d'affaires de la Réparation. Les principales activités ont été : - la prise en charge des différentes demandes de correction priorisées en provenance des représentants des utilisateurs; - la réalisation de certains travaux d'entretien pouvant nécessiter des ajustements à l'analyse fonctionnelle ou organique des traitements correspondants; - l'analyse du dossier, de la programmation des modifications, des essais unitaires et fonctionnels des applications modifiées; - le soutien requis aux phases subséquentes des modifications. Ces phases incluent les essais d'acceptation, l'environnement d'assemblage et de rodage, le site pilote, la préproduction et la mise en production; - la prise en charge des alertes reçues sur téléavertisseur via le système de surveillance des infrastructures (Help Desk) concernant les applications entretenues. Cette description fait référence à deux ententes visant l'entretien et les améliorations essentielles aux	

Description de l'intervention	systèmes de la ligne d'affaires de la réparation. La première d'une envergure de 10 980 jours personnes s'est échelonnée du 4 janvier 2005 au 31 décembre 2008. La seconde s'échelonne du 1er décembre 2009 au 30 novembre 2012 avec une envergure globale de 12 464. CGI est intervenue à titre de sous traitant pour la firme Systémati . Dans le cadre de cette intervention, madame Tremblay intervient comme chargée de projet pour les projets suivants : projet CES Phase 2 Étape 1 (prise en charge à l'étape des essais d'acceptation); projet CES Phase 2 Étape 2 (envergure 1300 j p. 12 personnes); projet SIG IVAC (envergure 200 j p. 6 personnes); projet SPJ Déléc Volet Réparation (envergure 1400 j p. 12 personnes). Ses principales responsabilités étaient les suivantes : assurer, en tout temps, la maîtrise du déroulement des travaux ; assurer l'arrimage des travaux sous sa responsabilité avec les travaux des collaborateurs au projets; s'assurer de maîtriser les documents d'organisation du projet existant; mettre en place les mécanismes de gestion internes à son équipe en conformité avec les orientations de gestion retenues; effectuer le suivi global (échéances, coûts, qualité, envergure) des interventions effectuées par son équipe, afin de fournir, en tout temps, l'état d'avancement global des travaux ; produire les données de gestion et les rapports de suivi selon la fréquence prédéterminée; maintenir un contact permanent avec les ressources de l'équipe, le directeur de projet de la Commission ainsi qu'avec les chargés de projet des autres équipes; effectuer le suivi global des problèmes et s'assurer de la mise en place des correctifs appropriés; participer aux rencontres de gestion requérant sa présence.
Contexte de l'intervention	CA Gen 8, █████ TSO, Client Lotus Notes, Client serveur, Clipper, Cobol 2, Crystal Reports, █████ dBase, Dictionnaire DB/DC, DOEF, ENDEVOR, Guardian, Harvest, IMS, JCL, Lotus Domino/Notes, Méthodologie CSST+, Méthodologie DID, MS Internet Explorer 6. , MS Office, MS Project, MS SQL Server, MS Visual Studio .Net 2008, MS Windows XP, Ordinateur central AMDAHL, TSO/ISPF, VSAM, XPEDITER
Référence	Madame Lise Néron Téléphone 418 266-4646
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
Mandat	Architecture détaillée - Projet Espresso
Période	De août 2010 à novembre 2011 Envergure globale 1 250 jours-personnes Envergure CGI 800 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Efforts 12 mois

Description sommaire du mandat	Le projet « Espresso » s'inscrit dans une démarche de transformation organisationnelle majeure des services de la Réparation de la CSST. Il consiste à mettre en place les fondements permettant de supporter le besoin d'affaires visant la gestion basée sur l'information électronique, l'automatisation des activités à haut volume, le soutien à l'intervention et l'accès à la connaissance, le réseau informationnel moderne et intégré ainsi que la vision cible de la transformation organisationnelle, notamment par le regroupement d'activités dédiées. La première livraison est concentrée sur la livraison du dossier électronique et ses fonctionnalités afférentes. Le tout dans le but de rassembler sous forme électronique, plutôt que papier, tous les documents composant le dossier du travailleur afin de favoriser une meilleure gestion des dossiers et le partage d'information. Plus précisément, un tel environnement électronique implique : - pour la gestion des dossiers des travailleurs, l'utilisation d'outils permettant le classement et la gestion des documents numériques, la transmission de copies de dossiers à des partenaires, aux travailleurs, aux employeurs ou autres tiers et le signalement d'activités aux intervenants pour la prise en charge de documents; - pour le partage d'information, un accès aux documents pertinents du dossier du travailleur pour le traitement des cas, sans égard à la localisation de l'intervenant. Par ailleurs, la première livraison constitue une assise pour les livraisons subséquentes, lesquelles comprendront : - la mise en place du bureau intégré Siebel devant offrir aux intervenants opérationnels l'accès aux systèmes existants et une vision intégrée des dossiers des travailleurs; - l'automatisation des activités à haut volume; - l'accroissement des services en ligne et l'ajout de fonctionnalités nécessaires aux canaux de communication; - des outils de soutien à l'intervention, d'accès et de partage de la connaissance. Le présent mandat couvre l'architecture détaillée de la solution technique de la livraison 1 pour le projet « Espresso », dont les principales composantes sont le progiciel de gestion de la relation client (CRM) Siebel, la [REDACTED] documentaire UCM et des services d'intégration Biztalk. Le mandat vise à : - faire l'appariement/l'ajustement détaillé entre la solution progicielle et les processus d'affaires afin de respecter les meilleures pratiques; - décrire la solution technique à mettre en place; - élaborer les différents modèles d'architecture de la solution. L'équipe externe travaille en étroite collaboration avec une équipe de projet interne composée d'architectes fonctionnels et organiques, d'experts de contenu et de spécialistes en communication, en organisation du travail et en formation.
Description de l'intervention	Dans le cadre de cette intervention, madame Tremblay a agi comme chargée de projet de l'équipe de la solution technique (12 personnes), composée de ressources internes et de ressources externes.

	Ses principales responsabilités étaient les suivantes :			
	assurer, en tout temps, la maîtrise du déroulement des travail ; assurer l'arrimage des travail sous sa responsabilité avec les travail des autres équipes du projet; s'assurer de maîtriser les documents d'organisation du projet existant; mettre en place les mécanismes de gestion internes à son équipe en conformité avec les orientations de gestion retenues; s'assurer d'obtenir à priori les autorisations requises pour initier tout nouveau travail; effectuer le suivi global (échéances, coûts, qualité, envergure) des interventions effectuées par son équipe, afin de fournir, en tout temps, l'état d'avancement global des travail ; produire les données de gestion et les rapports de suivi selon la fréquence prédéterminée; maintenir un contact permanent avec les ressources de l'équipe, le directeur de projet de la Commission ainsi qu'avec les chargés de projet des autres équipes; effectuer le suivi global des problèmes et s'assurer de la mise en place des correctifs appropriés; participer aux rencontres de gestion requérant sa présence. ; participer aux rencontre d'orientations et aux travail d'évaluation des efforts.			
Contexte de l'intervention	Architecture orientée services (SOA), Architecture trois/tiers, A way, Client serveur transactionnel, Cobol, COOL:Gen 6. , Dictionnaire DB/DC, HTML, HTTPS, Java J2EE, JavaScript, Lotus Notes, Microsoft Foundation, MS .Net Framework, MS .Net Framework 2. , MS Active Directory, MS Biztalk Server 2009, MS Office 2003, MS Project, MS SQL Server, MS Visio, MS Visual Studio .Net, MS Windows, Oracle BI Publisher, Oracle SGBDR 10g, Oracle SQL Developer, Ordinateur central, Parcours GPS, Plateforme centrale, Plateforme client serveur, Script, Siebel, Siebel eScript, Siebel System Administration, Siebel Tools, Siebel Workflows, UCM, [REDACTED]			
Référence	Madame Chantal Rouleau	Téléphone	418 266-4646	Poste 2205
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			44
Mandat	Entretien et améliorations essentielles aux systèmes de la ligne d'affaires du financement, Systèmes Comptables et CQF			
Période	De octobre 2009 à décembre 2010	Envergure globale	11 990	jours-personnes
		Envergure CGI	11 990	jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	13	mois
Description sommaire du mandat	Chaque année, la CSST doit apporter des modifications et des améliorations à ses systèmes. Elle doit également conserver une continuité de services en corrigeant certaines situations problématiques, légales ou réglementées et offrir une qualité d'information qui répond à des besoins précis et complexes. Dans le cadre de ce mandat, le service « Systèmes de la réparation, du financement et comptable », a requis les services de CGI afin de le seconder dans l'entretien et l'évolution d'un ensemble de systèmes de la ligne d'affaires citée en titre. Ces systèmes ont été développés à différentes périodes au cours des années et avec des technologies diverses. Certains fonctionnent sur la plateforme centrale. Principalement avec [REDACTED] d'autres sur la plateforme locale. Certains sont en mode client-serveur			

**Description de
l'intervention**

(plateforme locale) utilisant le logiciel de programmation Cool:Gen, d'autres en environnement Oracle avec les produits SIEBEL et finalement Web, du côté de la prestation électronique de services.

L'ensemble de ces systèmes de mission interreliés, desservent plus de 1000 utilisateurs répartis dans diverses lignes d'affaires.

Le système CQF (Centre de qualification des fournisseurs) a été mis en production en novembre 2007 et est aujourd'hui utilisé par sept utilisateurs de la Direction régionale de Valleyfield. Ce système est exploité sur la nouvelle plateforme technologique mise en place dans le cadre du projet Modernisation composé de Siebel (progiciel de gestion de relations clientèle CRM), de BPEL (outil de gestion des processus d'affaires BPM), de OIA (suite de développement) et de la base de données Oracle.

À la suite du dépôt en septembre 2009 du rapport permettant d'identifier et de détailler les recommandations appropriées estimées à 2000 jours personnes, visant à résoudre les différentes problématiques d'architecture fonctionnelle, technique et de performance de l'application CQF, le comité de gestion a décidé d'autoriser la refonte de l'application du CQF. Le volet de cette refonte fait partie d'un des volets du projet EXPRESSO Le dossier électronique du travailleur. Cette refonte visait également le remplacement de BPEL par l'outil des services d'intégration Biztalk, la migration à la version 8.1 de Siebel et la prise en charge du volet gestion du changement. L'implantation de cette nouvelle version du CQF a été complétée avec succès au début de décembre 2010.

Dans le cadre de cette intervention, madame Tremblay a agi comme chargée de projet d'une équipe de 10 personnes, composée de ressources internes et de ressources externes. Ses principales responsabilités étaient les suivantes :

- assurer, en tout temps, la maîtrise du déroulement des travaux ;
- assurer l'arrimage des travaux sous sa responsabilité avec les travaux des autres équipes de projets connexes;
- s'assurer de maîtriser les documents d'organisation du projet existants;
- mettre en place les mécanismes de gestion interne à son équipe en conformité avec les orientations de gestion retenues;
- s'assurer d'obtenir à priori les autorisations requises pour initier tout nouveau travail;
- effectuer le suivi global (échéances, coûts, qualité, envergure) des interventions effectuées par son équipe, afin de fournir, en tout temps, l'état d'avancement global des travaux ;
- produire les données de gestion et les rapports de suivi selon la fréquence prédéterminée;
- maintenir un contact permanent avec les ressources de l'équipe, le chef de projet de la Commission ainsi qu'avec les responsables du projet;
- effectuer le suivi global des problèmes et s'assurer de la mise en place des correctifs;
- participer aux rencontres de gestion requérant sa présence;
- s'assurer que le développement s'intègre à la vision du projet Expresso;
- participer à la réalisation des biens livrables (assurance qualité et participation aux ateliers de travail, lorsque requis);
- participer avec le groupe méthodologique à la définition d'une méthodologie (basée sur la méthodologie AIM) adaptée à la CSST pour l'implantation progiciel.

Contexte de l'intervention	CCC Harvest, █████ Abend Aid, Client serveur, Dictionnaire DB/DC, IBM MQSeries, Lotus Domino/Notes, Lotus Notes, MS Biztalk Server 2006, MS Office 2003, MS Project, MS Visual Basic .Net, MS Visual Studio 2010, MS Windows Server 2000, MS Windows XP, MVS, Netron Fusion, Oracle BI Publisher, Oracle SGBDR, Oracle XML Publisher Entreprise, Parcours GPS, Script, Siebel, Siebel eScript, Siebel System Administration, Siebel Tools, Siebel Workflows, TSO/ GLIB, TSO/ISPF, TSO/SDF, UML, XPEDITER		
Référence	Madame Hélène Landry	Téléphone 418 266-4646	Poste 2333

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			43
Mandat	Entretien et amélioration du Centre de qualification des fournisseurs			
Période	De avril 2009 à septembre 2009	Envergure globale	2 500	jours-personnes
		Envergure CGI	500	jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	3	mois
Description sommaire du mandat	Le système « CQF » (Centre de qualification des fournisseurs) a été mis en production en novembre 2007 et est aujourd’hui utilisé par sept (7) utilisateurs de la direction régionale de Valleyfield. Ce système est exploité sur la nouvelle plate-forme technologique mise en place dans le cadre du projet Modernisation composé de Siebel (progiciel de gestion de relations clientèle - CRM), de BPEL (outil de gestion des processus d’affaires - BPM), de OIA (suite de développement) et de la base de données Oracle. Le mandat avait pour but de soutenir ce système en mode entretien et amélioration. C’est dans le cadre de ces travaux que l’équipe a eu le mandat de produire un rapport permettant d’identifier et de détailler les recommandations appropriées visant à résoudre les différentes problématiques d’architecture fonctionnelle, technique et de performance de l’application CQF.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de cette intervention, madame Tremblay a agi comme chargée de projet d'une équipe de huit personnes, composée de ressources internes et de ressources externes. Ses principales responsabilités étaient les suivantes : - assurer, en tout temps, la maîtrise du déroulement des travaux; - assurer l'arrimage des travaux sous sa responsabilité avec les travaux des autres équipes de projets connexes; - s'assurer d'obtenir à priori les autorisations requises pour initier tout nouveau travail; - effectuer le suivi global (échéances, coûts, qualité, envergure) des interventions effectuées par son équipe, afin de fournir, en tout temps, l'état d'avancement global des travaux; - maintenir un contact permanent avec les ressources de l'équipe, les utilisateurs et les responsables du projet.			
Contexte de l'intervention	Architecture trois/tiers, Client Oracle, Lotus Notes Mail, Méthodologie Siebel eRoadMap, MS Project Server 2007, Office Vision, Siebel Systems			
Référence	Madame Lise Néron	Téléphone	418 266-4646	Poste 2333

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	42
Mandat	Réalisation des adaptations au systèmes actuels pour le projet Cotisation basée sur les salaires versés CBSV	
Période	De janvier 2009 à mars 2011	
	Envergure globale	14 635 jours personnes
	Envergure CGI	14 635 jours personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 8,25 mois
Description sommaire du mandat	À la suite de l'application du nouveau mode de perception de la cotisation pour permettre le calcul de cette dernière sur les salaires versés, la CSST doit modifier son mode de cotisation auprès des employeurs. L'introduction de ce nouveau mode de cotisation a des impacts importants, et ce, à plusieurs niveaux, tant sur les activités, que sur les opérations et sur les communications de la Commission auprès de sa clientèle « employeur ». Pour répondre à la demande des employeurs d'effectuer un seul geste administratif et un seul chèque pour les versements périodiques et également pour profiter des infrastructures de perception existantes à Revenu Québec, la solution comprend l'impartition à ce ministère des fonctions portant sur l'encaissement des versements périodiques des employeurs. Les travaux d'adaptation des systèmes informatiques actuels et le développement du nouveau système, permettant le suivi des versements périodiques jusqu'à leur implantation, font partie intégrante de ce projet. Compte tenu des impacts importants de nature organisationnelle, administrative, financière et informatique, il est évident que l'orchestration des multiples activités à réaliser par les divers intervenants représente un défi de taille et qu'un suivi rigoureux de celles-ci est primordial pour assurer la mise en opération des trois livraisons prévues en 2010 et de celle du 1er janvier 2011. Tout au cours de la réalisation de ce projet, des arrimages importants sont requis, sur une base régulière, avec diverses équipes impliquées sur des projets de nature organisationnelle, applicative ou technologique qui peuvent amener des incidences sur les travaux à réaliser, sans toutefois compromettre les échéances et les dates de livraisons prévues au plan maître. Le mandat se divise en six volets distincts : - Volet 1 : Développement et modifications aux composants de service; - Volet 2 : Architecture organique; - Volet 3 : Architecture fonctionnelle; - Volet 4 : Travaux d'entretien et de soutien au développement; - Volet 5 : Réalisation de demandes de changement; - Volet 6 : Gestion d'équipe et globale des interventions du fournisseur. Ce mandat a été réalisé dans un environnement multiplateforme comprenant Microsoft, Microsoft.Net et central [REDACTED] Cobol, [REDACTED] Endevor, JCL et TSO/ISPF). Dans le cadre de cette intervention, madame Tremblay a agi comme chargée de projet et comme chef d'équipe. Ses principales responsabilités étaient les suivantes : - assurer, en tout temps, la maîtrise du déroulement des travaux;	
Description de l'intervention		

	confirmer, hebdomadairement, le maintien des échéances du projet et recommander les actions préventives ou correctives nécessaires pour respecter les échéances; assurer l'arrimage des travail sous sa responsabilité avec les travail des autres équipes de projets connes; s'assurer de maîtriser les documents d'organisation du projet existants; mettre en place les mécanismes de gestion interne à son équipe en conformité avec les orientations de gestion retenues; déterminer et mettre en place l'approche pour la diffusion des communications à l'intérieur de son équipe ainsi qu'avec les autres équipes œuvrant dans le projet CBSV; assurer la gestion des travail de son équipe et la coordination de ces travail avec ceux des autres équipes du projet; assurer la gestion, de façon transparente, des interventions des sous traitants, lorsque requis; effectuer le suivi des affectations et s'assurer de la disponibilité des ressources; intégrer les planifications détaillées des différents volets/livraisons; s'assurer d'obtenir à priori les autorisations requises pour initier tous nouveau travail ; effectuer le suivi global (échéance, coûts, qualité et envergure) des interventions effectuées par son équipe dans les différents volets, afin de fournir, en tout temps, l'état d'avancement global des travail ; s'assurer de la qualité globale des travail de son équipe selon les normes et les standards de la Commission; s'assurer du respect de l'envergure globale des travail confiés à son équipe; coordonner la gestion globale de l'évaluation et de la réalisation des demandes de changements autorisées par la Commission; produire les données de gestion et les rapports de suivi selon la fréquence prédéterminée; maintenir un contact permanent avec les ressources de l'équipe, les chargés de projet de la CSST, le chef de projet de la Commission ainsi qu'avec les responsables du projet; effectuer le suivi global des problèmes et s'assurer de la mise en place des correctifs appropriés; participer aux rencontres de gestion requérant sa présence; préparer et maintenir à jour le plan de facturation; documenter et soumettre les points en suspens, lorsque requis; effectuer le suivi de la mise en production des 2200 composantes (modifiées ou nouvelles) touchées par la mise en place de ce nouveau système.			
Contexte de l'intervention	Client Manager, Client serveur, Cobol 2, COOL:Gen, Dictionnaire DB/DC, DOEF, Émulateur 3270, Guardian, Lotus Domino/Notes, Méthodologie DID, MS Office, MS Project, MS SQL Server, MS Visio, MS Visual Basic .Net, MS Visual Studio .Net, MS Windows Server 2003, MS Windows XP, MVS, N TIERS, Ordinateur central, Parcours GPS, Report Composer, SQL TSO/ISPF			
Référence	Madame Lise Néron	Téléphone	418 266-4646	Poste 2333
Client	Revenu Québec (RQ)			
Mandat	Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration (RESTO - Volet réalisation et intégration)			
Période	De avril 2008 à janvier 2009	Envergure globale	52 703	jours-personnes
		Envergure CGI	34 153	jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	9	mois

41

Description sommaire du mandat	Le projet RESTO est l'aboutissement de plusieurs années de recherches et d'efforts de Revenu Québec, dans le but d'enrayer toutes les formes d'évasion fiscale et de travail au noir dans le secteur de la restauration. Revenu Québec veut s'assurer que les taxes payées par les clients soient bien remises à l'État et que les restaurateurs déclarent leurs chiffres d'affaires réels. Lors du discours sur le Budget en 2006, le ministre des Finances a annoncé des mesures de lutte contre l'évasion fiscale applicables dans ce secteur, telles que : - l'obligation pour les établissements de restauration visés, de remettre une facture à leurs clients dès le 1er septembre 2010; - l'obligation pour les établissements de restauration visés et inscrits au fichier de la TVQ, de remettre à leurs clients une facture produite au moyen d'un module d'enregistrement des ventes (MEV), au plus tard le 1er novembre 2011. Grâce à ces mesures fiscales, le gouvernement du Québec entend récupérer plus de 2,3 milliards de dollars, soit plus de 300 millions de dollars par année d'ici 2019. Le projet RESTO s'effectue en deux phases consécutives. Phase I La phase I s'est terminée le 30 juin 2010, avec la réalisation d'un projet pilote de six mois incluant la participation d'une cinquantaine de restaurateurs. À la lumière des résultats obtenus, les autorités gouvernementales ont décidé de poursuivre le projet. Phase II La phase II vise à réaliser les travaux informatiques et administratifs de la solution et à la déployer à l'ensemble des établissements de restauration visés par cette mesure fiscale. Au terme du projet, on estime qu'environ 37 000 MEV seront déployés dans les quelque 23 500 établissements de restauration du Québec. Revenu Québec compte sur l'apport de CGI pour l'accompagner dans la réalisation et la mise en œuvre de cette mesure fiscale en collaboration avec les différents intervenants internes et externes impliqués. CGI doit notamment s'assurer de l'intégration globale et cohérente de la solution en collaboration avec les différents partenaires externes impliqués : les restaurateurs, les concepteurs de caisses enregistreuses et de systèmes PDV, le fournisseur du MEV et les installateurs qui procèdent à la vente, à l'installation et au service après-vente des MEV et des équipements. Les travaux incluent aussi : - le développement informatique du MEV, du système de suivi des ventes (SSV) et d'outils spécifiques pour les installateurs et les inspecteurs; - des activités de support aux concepteurs en vue d'obtenir une attestation de la compatibilité des systèmes PDV et des caisses enregistreuses avec le MEV; - des activités afin d'assurer la sécurité de l'ensemble de la solution; - des activités d'information et de sensibilisation auprès des installateurs; - le développement de nouveaux processus internes et externes incluant un modèle de soutien; - la préparation d'un plan de gestion de crise et d'un plan de contingence;

**Description de
l'intervention**

le suivi d'implantation et l'assistance au client dans les activités de pilotage d'affaires;
la réalisation de la documentation et du matériel de formation pour le soutien opérationnel;
la planification et la réalisation des activités de communication destinées au clientèle d'affaires.

Le mandat confié à CGI comporte six volets répartis sur deux phases de 18 290 j p. et de 15 863 j p., respectivement, pour un total de 34 153 j p. Ce mandat s'est déroulé dans un environnement multiplateforme comprenant, entre autres, Microsoft .Net et Central (IDMS et Cobol).

Dans le cadre de ce projet, madame Tremblay est intervenue comme chargée de projet du fournisseur et comme conseillère en gestion au niveau développement technologique et utilisateur.

Dans le rôle de chargée de projet du fournisseur, ses responsabilités et ses principales activités ont été :

- d'assurer la disponibilité des ressources du fournisseur;
- d'assurer la responsabilité complète des dossiers confiés à CGI;
- d'exercer un contrôle sur l'échéancier, la qualité (assurance qualité interne du fournisseur) et le dépôt des biens livrables produits par les ressources de CGI;
- d'assurer la qualité des biens livrables et des travaux de son équipe de réalisation selon les normes et standards du ministère du Revenu du Québec;
- d'arrimer les activités et les biens livrables confiés avec ceux sous la responsabilité des équipes de réalisation internes;
- de maintenir un contact permanent avec les codirecteurs du projet et les chefs de projet, volets Informatique et Utilisateurs, afin de les maintenir informés de l'avancement des travaux ;
- de communiquer aux codirecteurs du projet et aux chefs de projet tout élément susceptible d'avoir un impact sur l'atteinte des objectifs de contenu, des coûts ou des échéances afin que les mesures appropriées soient prises;
- d'assurer le règlement à temps des points en suspens sous leur responsabilité;
- d'assurer une communication efficace entre les ressources de CGI et les ressources internes du ministère du Revenu du Québec;
- de fournir au gestionnaire de projet toute l'information nécessaire à la production des états de situation;
- d'assurer le transfert adéquat de connaissances des ressources du fournisseur aux ressources du ministère du Revenu du Québec.

Pour le volet Conseil en gestion, elle assume les responsabilités suivantes :

- fournir tout le soutien requis aux chefs de projets pour tous les domaines de la gestion de projet, de la planification et de la coordination des travaux ;
- conseiller et soutenir les chefs de projet (volets Gestion des mesures Utilisateur et réalisation technologique Informatique) en collaboration avec le responsable de l'équipe de soutien;
- superviser et conseiller les responsables du soutien à la gestion dans la réalisation et planification détaillée du projet pour les volets Gestion des mesures Utilisateur et réalisation technologique Informatique;
- participer au suivi du budget et des demandes de changement;
- participer et superviser la rédaction des interventions contractuelles pour les volets Gestion des mesures Utilisateur et réalisation technologique Informatique.

Contexte de l'intervention	Client serveur, Cobol, DB/DC, Dictionnaire IDD, HTML, IDD, IDMS, Méthodologie DMR Guide Vert P3, Méthodologie orientée objet, Méthodologie UML, MS .Net Framework 2. , MS Access 97, MS ADO, MS Biztalk Server 2009, MS Office 2003, MS Outlook, MS Project 2000, MS Project Standard 2003, MS SQL Server, MS Team Foundation Server (TFS) 2008, MS Visio 2007, MS Visual Basic .Net, MS Visual Basic for Application (VBA), MS Visual SourceSafe 6. , MS Visual Studio .Net, MS Visual Studio .Net 2005, MS Windows XP, Oracle SGBDR 10g, Oracle SGBDR 11g, Oracle SQL Plus, PL/SQL, Plateforme centrale, Popkin Software, Print Key, Quest Software Toad, Serveur Web, SGBD relationnel, SILVERRUN DFD EAX, SPITAB, SQL, SQL Design, System Architect, XML,			
Référence	Madame Brigitte Lapointe, monsieur Marc Simard	Téléphone	418 652 8401 et 418 652 5240	
Client	Centre de développement du porc du Québec inc. (CDPQ)			
Mandat	Conception détaillée du "Volet Gestion" de la solution			
Période	De janvier 2008 à mars 2008	Envergure globale	200	jours personnes
		Envergure CGI	200	jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	1,25	mois
Description sommaire du mandat	Le projet « Outil de gestion et de diagnostic d’une entreprise agricole et sa banque de données multisectorielle » provient, en grande partie, d’un besoin exprimé lors du forum « Réflexion sur les besoins en matière d’appui aux services-conseils » organisé par le CRAAQ le 24 septembre 2003. Ce forum regroupait tous les acteurs en services-conseils et la recommandation suivante en est un déclencheur, on pouvait lire : « appuyer les initiatives qui favorisent la fusion de bases de données existantes afin de faciliter l’accès à l’information ». Lors des travaux de la phase I du comité d’initiative d’appui aux conseillers agricoles, le besoin de rendre disponible des données pertinentes aux conseillers a été retenu. Préalablement, le comité IACA a lancé le projet IACA-104 « Inventaire des banques de données multisectorielles » réalisé par le CRAAQ. Par la suite, le comité IACA a lancé la phase II de ses travaux. Il a invité toutes les organisations de conseillers ou d’appui aux conseillers à leur soumettre les besoins à combler en soutien aux conseillers agricoles. Ce besoin, considéré prioritaire, a été unanime à plusieurs organisations et a visé un outil de gestion et de diagnostic multisectoriel. C’est en combinant ce besoin retenu à la phase II et les informations contenues dans le rapport du projet IACA-104, nous informant des données disponibles, que le comité IACA a pris la décision de faire développer un outil de gestion et de diagnostic de l’entreprise agricole et une banque de données multisectorielle afin de répondre aux besoins de tous les conseillers agricoles au Québec tant privés, publics que parapublics. Le projet a été sous la responsabilité du comité directeur composé des principaux intervenants concernés (AMPVQ, Valacta, FGCAQ, Coop fédérée, AQINAC). Le comité directeur a mandaté le CDPQ pour assurer la gestion financière et administrative du projet. En conséquence, le MAPAQ a mandaté le			

Description de l'intervention	CDPQ pour la gestion des fonds alloués par le programme gouvernemental. Le mandat de CGI a consisté à réaliser la phase de conception détaillée du volet gestion de la solution et à confirmer l'envergure (échancier et coûts) des travaux de réalisation ainsi qu'une stratégie sommaire d'implantation et de déploiement. De plus, on a identifié quels indicateurs technico économiques de type économiques ciblés, lors de la phase faisabilité, ont pu être intégrés dès la première phase de réalisation de l'outil. Les deux premières productions ciblées par la première livraison ont été les productions porcine et laitière. Le détail de la solution a prévu l'intégration des autres productions. Finalement, la solution a prévu une infrastructure permettant d'intervenir en mode autonome. Il a également été important de préciser qu'il ne s'est pas agi de la refonte des outils d'Agritel, mais bien de la création d'un nouvel outil en conservant ce patrimoine. Madame Tremblay a agi à titre de chargée de projet CGI. Elle a été responsable de la gestion globale des interventions de l'équipe CGI et a été sous la responsabilité immédiate de la directrice de projet. Ses principales responsabilités consistaient à : - prendre connaissance des besoins et des solutions préconisées à partir du rapport de l'étude de faisabilité; - établir la structure de l'équipe réalisant le mandat; - rédiger le plan de projet; - élaborer une planification détaillée du projet, en coordonner la réalisation et assurer le suivi en termes d'efforts, de coûts et d'échéance; - organiser, mettre en place et gérer l'équipe d'architecture sous sa responsabilité; - suivre l'avancement des travaux au sein de son équipe, contrôler la réalisation des biens livrables et informer les divers comités par le biais des rapports de revue de projet; - coordonner et effectuer le suivi des demandes de changement, des irrégularités et des points en suspens; - participer aux rencontres régulières de suivi de l'état d'avancement des travaux ; - faire des recommandations auprès de la directrice de projet; - assurer la qualité des biens livrables et des travaux réalisés; - s'assurer de la participation des ressources internes, lorsque requis; - préparer les documents de présentation pour communiquer la solution et pour effectuer les présentations; - supporter la rédaction du cahier de charges à produire pour la phase de réalisation.
Contexte de l'intervention	AOS, Business Process Management (BPM), MS .Net Framework 2.0, MS Office, MS Office SharePoint Server (MOSS) 2007, MS Project, MS Visual Studio .Net, Positionnement stratégique, Services d'infrastructure d'intégration
Référence	Monsieur Pierre Falardeau Téléphone

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			
Mandat	Réalisation des épurations des données et des adaptations aux systèmes actuels			
Période	De avril 2007 à mars 2008	Envergure globale	14 695	jours personnes
		Envergure CGI	14 695	jours personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	10,25	mois
Description sommaire du mandat	Au printemps 2006, la CSST a entrepris un grand projet de modernisation de ses services dans le but d'offrir à ses clientèles un canal de communication uniforme, moderne et efficace, appuyé sur les meilleures pratiques du marché. Globalement, ce projet visait à renouveler l'ensemble des services en regard de la Réparation, de la Prévention-Inspection, de l'Administration et du Financement. Pour concrétiser le plan de modernisation des services, la CSST a convenu de mettre en place une solution d'affaires reposant sur une prise en charge graduelle des processus à travers plusieurs livraisons, dont la première était prévue en 2011 pour amener des résultats concrets. Évidemment, la mise en place graduelle de ces nouvelles fonctionnalités a nécessairement entraîné une période de transition dans laquelle ces fonctionnalités et les systèmes actuels de la Commission ont dû parfaitement cohabiter afin d'assurer la continuité des opérations de la CSST. De plus, à la suite de l'adoption à l'automne 2006 du projet de modifications législatives et réglementaires pour permettre le calcul de la cotisation sur les salaires versés, la CSST devait modifier son mode de cotisation auprès des employeurs. L'introduction de ce nouveau mode de cotisation a eu des impacts importants, et ce, à plusieurs niveaux, tant sur les activités, que sur les opérations et sur les communications de la CSST auprès de sa clientèle employeur. Évidemment, les systèmes d'information soutenant ces activités ont été grandement affectés. Le mandat a consisté à réaliser les travaux connexes liés à l'implantation de la solution progicielle et qui concernaient plus spécifiquement les épurations des données et les adaptations aux systèmes. Ces travaux sont issus des impacts identifiés à la phase architecture du projet de Modernisation et par l'adoption d'un nouveau mode de cotisation basée sur les salaires versés (CBSV). Le mandat se divisait en cinq volets distincts : - volet 1 : Développement et modifications aux composants de service : - volet 1 A : Adaptations aux systèmes existants; - volet 1 B : Extraction des banques de données actuelles dans un but de chargement ou de synchronisation vers les banques cibles; - volet 1 C : Adaptations aux systèmes opérationnels; - volet 2 : Architecture organique; - volet 3 : Travaux de soutien au développement; - volet 4 : Réalisation de demandes de changement; - volet 5 : Gestion globale des interventions du fournisseur.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de cette intervention, madame Tremblay a agi comme chargée de projet. Le projet s'est divisé en trois équipes totalisant quarante personnes en période de pointe. Les sous-volets (A, B et C) du volet touchaient entre 600 et 1000 composants chacun. Ses principales responsabilités ont été les			

	suivantes : assurer, en tout temps, la maîtrise du déroulement des travaux ; confirmer hebdomadairement le maintien des échéances du projet et recommander les actions préventives ou correctives nécessaires pour respecter les échéances; assurer l'arrimage des travaux sous sa responsabilité avec les travaux des autres équipes de projets connexes; s'assurer de maîtriser les documents d'organisation du projet existants; mettre en place les mécanismes de gestion interne à son équipe en conformité avec les orientations de gestion retenues; déterminer et mettre en place l'approche pour la diffusion des communications à l'intérieur de son équipe ainsi qu'avec les autres équipes œuvrant dans le projet Modernisation; assurer la gestion des travaux de son équipe et la coordination de ces travaux avec ceux des autres équipes du projet; assurer la gestion, de façon transparente, des interventions des sous-traitants, lorsque requis; effectuer le suivi des affectations et s'assurer de la disponibilité des ressources; intégrer les planifications détaillées des différents volets/livraisons; s'assurer d'obtenir à priori les autorisations requises pour initier tout nouveau travail ; effectuer le suivi global (échéance, coûts, qualité, envergure) des interventions effectuées par son équipe dans les différents volets, afin de fournir, en tout temps, l'état d'avancement global des travaux ; s'assurer de la qualité globale des travaux de son équipe selon les normes et les standards de la Commission; s'assurer du respect de l'envergure globale des travaux confiés à son équipe; coordonner la gestion globale de l'évaluation et de la réalisation des demandes de changements autorisées par la Commission; produire les données de gestion et les rapports de suivi selon la fréquence prédéterminée; maintenir un contact permanent avec les ressources de l'équipe, les chargés de projet de la CSST, le chef de projet de la Commission ainsi qu'avec les responsables du projet; effectuer le suivi global des problèmes et s'assurer de la mise en place des correctifs appropriés; participer aux rencontres de gestion requérant sa présence; préparer et maintenir à jour le plan de facturation; documenter et soumettre les points en suspens, lorsque requis.		
Contexte de l'intervention	Abend AID, CCC Harvest, [REDACTED] Client Manager, Client serveur, Cobol 2, Cobol Connector, ComBridge, COOL:Gen, CSE Access, [REDACTED] Dictionnaire DB/DC, ENDEVOR, File AID, GPS, IDMS, IMS, IMS DB/DC, Lotus Domino/Notes, Méthodologie CSST+, Méthodologie DID, MS Active Directory, MS Excel, MS Host Integration Server (HIS), MS Message Queue Server (MSMQ), MS Office, MS PowerPoint, MS Project, MS SQL Server, MS Visio, MS Visual Basic, MS Visual Studio 97, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows NT, MS Windows Server 2000, MS Windows XP, MS Word, MVS, Oracle SQL Developer, Oracle SQL Loader, Ordinateur central, Report Composer, ROBOHELP, SAS, SAS Micro, Scripts JCL, Serveurs MVS, SGBD [REDACTED] SGBD IDMS, SGBD IMS, TSO/ISPF, Wise Install Manager		
Référence	Madame Chantal Rouleau	Téléphone	418 266-4321
		Poste	2406

Client	Revenu Québec (RQ)		
Mandat	Refonte du système de gestion de la taxe sur les produits et services - Phase II		
Période	De septembre 2005 à avril 2007	Envergure globale	40 638 jours personnes
		Envergure CGI	40 638 jours personnes
Fonction	Conseillère en gestion de projet	Efforts	10 mois
	Coordonnatrice		9 mois
Description sommaire du mandat	L'Agence du revenu du Canada (ARC) a travaillé à mettre en place des plateformes communes pour toutes les lois qu'elle administre. En 2004, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) a adapté ses systèmes au nouveau numéro d'entreprise (NE) de l'ARC (phase I de la refonte). L'ARC a développé les nouveaux systèmes de gestion de la TPS (Phase II de la refonte). Elle avait prévu les remplacer en avril 2007. Le MRQ devait donc adapter ses systèmes et ses processus opérationnels pour être prêt à cette date. Au niveau opérationnel, l'implantation des nouveaux systèmes de gestion de la TPS de l'ARC avait une incidence sur quelque 4500 employés du Ministère. Le défi était donc de coordonner et d'établir une stratégie gagnante pour former tous ses employés dans les délais. Au niveau systémique, la problématique soulevée par ce projet se situait au niveau de : - la coordination et la réalisation des modifications à plusieurs systèmes majeurs du Ministère et de leur arrimage aux nouveaux systèmes de l'ARC; - la participation adéquate au développement des systèmes de l'ARC; - l'obtention de ressources expérimentées connaissant les processus d'affaires et les systèmes concernés pour participer à leur évolution à temps pour l'entrée en fonction des nouveaux systèmes de l'ARC en avril 2007. CGI a été retenue comme fournisseur de services afin d'apporter au Ministère un apport significatif sur le plan de la réalisation et de l'expertise. Le Ministère a confié à CGI des travaux qui ont porté tant sur les activités informatiques qu'utilisatrices de ce projet de développement. Plus précisément, les travaux confiés à CGI ont porté sur : - des modifications à apporter aux systèmes de la gestion de la TPS du ministère du Revenu du Québec; - la participation au développement des systèmes de l'Agence du revenu du Canada (ARC); - l'arrimage des processus et des systèmes du ministère du Revenu du Québec aux nouveaux systèmes de l'ARC; - la continuité des systèmes existants en fournissant des ressources expérimentées connaissant ces systèmes pour participer à leur évolution; - la formation de plusieurs milliers de personnes à l'utilisation des nouveaux systèmes de l'ARC.		
Description de l'intervention	Madame Tremblay est intervenue comme support à la gestion de projet pour le volet Utilisateur qui totalisait 66 511 jours-personnes internes et externes. Ses principales responsabilités ont été les suivantes : - maintenir à jour la planification;		

Contexte de l'intervention	produire les revues de progrès bimensuelles; apporter le soutien au chargé de projet et chef de projet; soutenir les coordonnateurs (cinq) des différentes équipes dans l'assignation des tâches de leurs ressources; préparer les redditions de comptes mensuelles; produire au besoin, différents rapports pour les comités de gestion ou comité directeur; participer au groupe de soutien de projet du projet conjoint ARC et RQ. Depuis juillet 2006, elle est intervenue comme coordonnatrice responsable de l'équipe qui assurait la production du matériel de formation. Cette équipe était composée de vingt personnes internes et externes. Ses principales tâches ont été les suivantes : préparer et suivre la planification détaillée des travaux ; produire la revue de projet au deux semaines; mettre en place le plan d'assurance qualité des biens livrables; soutenir la coordonnatrice de la formation; produire les états de situation pour les comités aviseurs et directeurs; soutenir son équipe dans la réalisation des travaux . Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, Émulateur 3270, IBM 370, Macromedia Captivate, Méthodologie DMR Guide Vert, Méthodologie DMR Guide Vert P2, Méthodologie Mentor, MS Excel 2003, MS Office, MS PowerPoint, MS Project, MS Visio, MS Windows XP, MS Word 2003, Plateforme centrale, Plateforme client serveur (serveur Unix)
Référence	Monsieur René Hébert Téléphone 418 652-5618
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec
Mandat	Directeur services-conseils
Période	De septembre 2005 à octobre 2011
Fonction	Directrice-conseil Efforts 5,5 mois
Description sommaire du mandat	Au sein d'une vice-présidence, un gestionnaire assume diverses responsabilités visant à concrétiser le plan d'affaires de CGI à Québec. Le rôle d'un gestionnaire comporte deux volets : le premier volet consiste à des responsabilités de gestion dans une vice-présidence pour l'unité d'affaires, le second volet consiste à réaliser des mandats chez les clients. Le second volet est reflété par des réalisations spécifiques du curriculum vitae. Voici les principales responsabilités de gestion : Développement des affaires - élaborer, présenter et mettre en œuvre des plans d'affaires stratégiques structurés visant l'obtention de projets de la région de Québec;

**Description de
l'intervention**

organiser et participer à des rencontres VIP auprès de notre clientèle;
faire le suivi des principaux responsables clients établis dans la vice présidence;
effectuer la gestion de l'offre de service de CGI selon les domaines de spécialité de CGI.

Gestion contractuelle à titre de mandataire auprès de clients

respecter l'engagement contractuel de CGI et de ses partenaires;
participer à la mise en place de la structure de projet;
structurer la gestion de coûts et de plans de facturation;
apporter un soutien aux gestionnaires de projet en conformité avec le cadre de gestion des partenariats clients de CGI, certifiés ISO 9001;
effectuer un suivi détaillé des coûts du projet;
effectuer un suivi régulier de l'avancement des biens livrables (revue de projet), analyser les problématiques soulevées, planifier la gestion du risque, planifier la résolution du risque, la surveillance du risque, les bénéfices, les coûts et les écarts;
recommander et justifier auprès de représentants des clients;
faire l'évaluation postmandat avec le représentant client.

Gestion des ressources humaines

être responsable d'un certain nombre de ressources (suivi et évolution du membre) :
participer au recrutement et à l'embauche de nouveaux professionnels;
faire le suivi de l'affectation de ses ressources;
faire le suivi administratif de nos ressources.

Propositions

prendre en charge, coordonner et participer à la conception et à la réalisation de propositions;
analyser les documents d'appels d'offres;
planifier les interventions de CGI et de ses partenaires;
rédiger des ententes de partenariat;
effectuer l'ordonnancement des travaux, l'identification des ressources nécessaires;
effectuer des simulations de scénarios et de stratégies de prix (démarrage du projet jusqu'à la mise en œuvre du projet et son exploitation);
identifier les principaux enjeux, les facteurs de succès et la démarche de réalisation.

Au cours de la première année, madame Tremblay est intervenue comme directrice conseil au sein de la vice présidence Géomatique, Régies, Emploi et ressources. Elle encadrait douze ressources de CGI et participait au comité de livraison qui a pour rôle de superviser les projets pour qu'ils respectent les normes de qualité, les coûts et les échéances. Maintenant elle intervient comme directrice conseil ressources humaines. Elle supervise les conseillers principaux de la vice présidence. Elle joue un rôle de ressource conseil, les supporte dans la réalisation de leurs tâches de gestionnaire, assure leur suivi et leur évaluation. Elle représente également la vice présidence au sein du comité de ressources humaines.

Contexte de l'intervention	MS Office, MS Project	
Client	Ministère de l'Éducation du Québec (MEQ)	36
Mandat	Système Charlemagne - domaine de la sanction et de l'agenda des tâches à réaliser et domaines de la fréquentation, du financement et du contrôle	
Période	De mars 2004 à avril 2005	
	Envergure globale	52 436 jours-personnes
	Envergure CGI	47 732 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 13,25 mois
Description sommaire du mandat	Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a entrepris une importante réforme de l'éducation. Cette réforme a été implantée au primaire et au secondaire, à compter de septembre 2000. La réforme, par les nouvelles notions et par les nouveaux concepts qu'elle a définis, a amené la révision des notions fondamentales qui régissaient la sanction au secondaire et, par conséquent, a entraîné la révision des systèmes informatiques qui la soutenaient. Étant donné les liens très étroits qui unissaient les systèmes de sanction et les systèmes de fréquentation, de financement et de contrôle, c'était aussi l'occasion pour le Ministère de refaire l'ensemble des systèmes concernés. Ce projet a découlé de la conception administrative, déposée en juin 2001 et de l'architecture du projet déposée en juillet 2003. Le Ministère a décidé de séparer l'ensemble du projet en trois mandats : - Mandat # 1 : la réalisation de la partie sanction (comprenant l'actualisation d'architecture et la réalisation de l'agenda Mercure); - Mandat # 2 : la fréquentation, financement, contrôle; - Mandat # 3 : les travaux de mise en oeuvre informatique. L'intervention de CGI visait donc à mettre en place les travaux reliés aux trois mandats sous la responsabilité de la Direction des systèmes d'information (DSI), soit à la fréquentation scolaire, au financement et contrôle ainsi qu'à la sanction des études pour la clientèle des élèves du préscolaire, du secondaire et de la formation professionnelle et finalement, au développement des composants informatiques. Elle prévoyait la mise en oeuvre définitive, en octobre 2008, d'un système clé en main au sein du Ministère et dans l'ensemble du réseau des enseignements préscolaire, primaire et secondaire. Plus spécifiquement, le nouveau système devait répondre aux orientations et aux besoins d'affaires suivants : - un dossier global de l'élève au préscolaire, au primaire et au secondaire; - des modes de fonctionnement indépendants de la déclaration de fréquentation; - un cadre pédagogique uniformisé; - des échanges en différé, en direct par Internet et par inter application; - une mise en place d'un agenda des tâches à réaliser. Les travaux pour le premier mandat (envergure de 27 471 j-p. de mars 2004 à novembre 2008) ont été les	

suivants :

- le développement des composants du système Charlemagne domaine de la sanction;
- la conversion des données des systèmes de sanction (SÉSAME et SAGE) en utilisant les données de déclaration;
- l'entretien et le délestage des systèmes de sanction (SÉSAME, SAGE et SOS) et l'entretien des systèmes ADAN et QE;
- l'assistance aux utilisateurs de la DES.

Les travaux pour le second mandat (envergure de 13 626 j p. de juin 2005 à novembre 2008) ont été les suivants :

- le développement des composants du système Charlemagne domaine de la fréquentation, du financement et du contrôle;
- la conversion des données des systèmes de déclaration;
- l'entretien des systèmes DCS et BCS et le délestage des systèmes DCS, DCFP, BCS, GAP, DOGE et SIFCA;
- la suppléance de ressources à la DOFR et à la DGSC pour toute la durée du mandat.

Les travaux pour le troisième mandat (envergure de 6635 j p. d'avril 2007 à mars 2009) ont été les suivants:

- effectuer les travaux requis pour assurer l'archivage des données et la conservation de celles-ci selon les paramètres sur les cycles de vie des données;
- effectuer les travaux nécessaires à la diffusion électronique des divers documents d'aide destinés aux organismes scolaires;
- soutenir l'équipe responsable de l'entrepôt de données ministérielles dans sa révision des travaux de collecte des données du dossier scolaire de l'élève au préscolaire, au primaire et au secondaire à partir dorénavant de la nouvelle banque de données Charlemagne ;
- effectuer les travaux nécessaires à la réactualisation des livraisons lors de la préparation de la phase d'implantation du projet clé en main, prévue à l'automne 2008, alors que plusieurs livraisons ont été réalisées plusieurs mois avant cette opération;
- effectuer les travaux nécessaires à l'exploitation des données et à la production des diverses statistiques utiles aux opérations;
- réaliser les travaux requis pour la conduite des essais et pour le soutien aux utilisateurs dans leurs travaux d'essais du cycle opérationnel du système Charlemagne, lesquels ont été effectués en trois phases :
 - essais ministériels;
 - essais en collaboration avec les fournisseurs de services informatiques aux organismes scolaires;
 - essais avec les organismes scolaires.

L'intervention de CGI a été réalisée par une équipe mixte, composée de ressources externes et internes du Ministère. En période de pointe, plus de soixante-dix ressources informatiques ont travaillé à la réalisation du projet.

L'implantation de Charlemagne, en octobre 2008, a été un succès. Le tout s'est déroulé de façon presque parfaite à la très grande satisfaction du client. Dans la catégorie Gestion de projet en TI,

Description de l'intervention	Charlemagne a été couronné gagnant lors du gala des Octas 2009. Dans le cadre de cette intervention, madame Tremblay agit comme chargée de projet. Le projet se divise en cinq équipes qui totalisent plus de soixante personnes en période de pointe (ressources internes et externes). Ses principales responsabilités sont les suivantes: - planification des activités de démarrage et mise en place de l'équipe; - accueil des membres de l'équipe; - participation à la rédaction du manuel d'organisation du projet; - participation à la planification détaillée des travaux de réalisation pour chacune des équipes; - production des rapports de revue de projet mensuels; - suivi de l'approbation des biens livrables; - conciliation et suivi des planifications du projet; - s'assurer du respect de l'assurance qualité de chaque bien livrable; - participation aux rencontres mensuelles de suivi avec les utilisateurs; - s'assurer du respect des échéances et du budget.
Contexte de l'intervention	Aja, Ascent Capture, C++, Canevas applicatif SOFI, CCC Harvest, Cobol 2, CSS, CVS, DMR Publisher 6., ENDEVOR, Entrepôt de données, EXTRA, Harvest, HP LoadRunner 7., HTML, IAS, IMS DB/DC, Java, Java Decompiler (JAD), Java J2EE, Java Server Pages (JSP), Linu, Méthodes Agiles de développement, Méthodologie DMR Guide Vert, MQ Series, MS Office, MS Project, MS Visio, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows XP, Novell GroupWise, N TIERS, Oracle Application Express (APEX), Oracle Application Server (OAS) 11i.10, Oracle CDM RuleFrame, Oracle Designer, Oracle Developer Suite, Oracle Discoverer 11g, Oracle Discoverer Web, Oracle Forms, Oracle JDeveloper, Oracle JHeadstart, Oracle PL/SQL, Oracle SGBDR, Oracle SGBDR 10g, Oracle SGBDR 9i, Oracle SQL Plus, Outil de chargement DMR, PL/SQL, PL1, Plateforme client serveur, PRINCETON, Princeton Softech Relational Tools for Servers, Quest Software Toad, SAS, SQL, TestDirector, TSO/ISPF, ULTIM, VSAM, XML
Référence	Madame Suzie Dion Téléphone 418 626-5599 Poste 3916
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
Mandat	Présentation et Besoin d'affaires refonte SPJ/DÉLEC
Période	De novembre 2003 à février 2004 Envergure globale 60 jours-personnes Envergure CGI 60 jours-personnes
Fonction	Architecte d'affaires Efforts 3 mois
Description sommaire du mandat	Le service des systèmes administratifs de la CSST désirait faire connaître davantage son service auprès de la haute direction. Pour ce faire, il fut convenu de préparer une présentation visant à informer le directeur la DGTI des différents services rendus par chacune des équipes et des projets en cours pour ce service. De plus, le client désirait également en collaboration avec les utilisateurs démontrer l'importance des systèmes SPJ/DÉLEC à la CSST et sensibiliser les vice-présidents aux problématiques majeures qui s'y rattachent, et ce, dans le but de démarrer le plus rapidement la réalisation du besoin d'affaires.

35

Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay fut responsable de rencontrer les personnes ressources afin d'obtenir les informations pertinentes. Pour la présentation du service, il s'agissait des différents chefs d'équipe et chargés de projet. Pour la présentation concernant SPJ/DELEC et ses enjeux, elle a travaillé en collaboration avec les utilisateurs et les responsables du système. C'est à partir de ces informations qu'elle a pu harmoniser et consigner les informations recueillies dans un format de présentation PowerPoint. Par la suite, elle a organisé différents ateliers de travail permettant de valider le contenu de ces présentations. Par la suite, elle a produit le besoin d'affaires qui correspond à la première étape du processus visant le démarrage d'un projet. Elle a également produit le mémoire de présentation qui devait être déposé au comité directeur et qui permettrait d'obtenir l'accord pour la poursuite du projet de la refonte des systèmes SPJ/DÉLEC.

Référence	Monsieur Donald Fournier	Téléphone	418 266-4646

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	34	
Mandat	Classification des employeurs et des établissements - Projet CLEE		
Période	De septembre 2002 à octobre 2003		
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Envergure CGI	880 jours-personnes
Description sommaire du mandat	La CSST a entrepris, au cours des dernières années, une démarche de réalignement de ses activités et de ses processus, qui vise à atteindre l'équilibre financier, à rendre des services adaptés aux besoins des clientèles, à traiter la clientèle et les partenaires avec équité et à optimiser l'utilisation des ressources. Dans le cadre de cette démarche, la Commission a entrepris l'établissement d'une structure de classification en fonction de règles d'homogénéité, de crédibilité, de cohérence dans le traitement des concurrents et de faisabilité administrative. La révision de la structure de classification et reclassification des employeurs a été réalisée dans les secteurs Construction et Forêt/Bois/Papier. Il reste donc près de 160 000 employeurs à réviser au cours des prochaines années. Compte tenu des difficultés rencontrées dans l'application et le suivi des nouvelles règles mises en place dans ces secteurs, un moratoire a été instauré à la fin de 1999 dans la révision de la structure des classifications des autres secteurs et un groupe de travail a été formé. Le mandat de ce groupe était d'analyser l'ensemble des problématiques, d'élaborer des solutions et de faire des recommandations. Le groupe de travail a formulé des recommandations qui sont fortement interreliées et qui peuvent être regroupées en trois blocs : - le premier vise à améliorer la classification des employeurs et des établissements en s'appuyant sur la classification SCIAN (Système de classification des industries de l'Amérique du Nord); - le deuxième vise à assurer une gestion efficace de la classification des employeurs et de leurs déclarations des salaires et, de façon particulière, à en simplifier; - le troisième vise à ajouter de la rigueur.	Efforts	2 mois

Description de l'intervention	Le présent projet couvre d'abord le premier groupe de recommandations et une bonne partie du deuxième groupe de recommandations, soit celles qui visent à définir des règles plus strictes concernant l'octroi de classification distincte, à préciser les règles de déclaration des salaires, à restreindre l'accès aux unités d'acceptation à des situations d'iniquité importante pour l'ensemble des employeurs et à favoriser enfin une structure de classification qui permettra à la très grande majorité des employeurs d'avoir une seule unité de classification. Le projet se réalise conjointement avec une équipe interne de la CSST. Madame Tremblay est intervenue à titre de chargée de projet. Dans un premier temps, elle a planifié les activités de démarrage et de mise en place de l'équipe. Par la suite, elle a planifié, organisé, dirigé, effectué l'assurance qualité des biens livrables produits et assuré le suivi des différentes activités reliées à la classification des établissements et des employeurs. Elle a participé aux différentes rencontres de suivi qui se tenaient chaque semaine.		
	Contexte de l'intervention Client Manager, ComBridge, Crystal Reports, MS SQL Server, MS Visual Studio 97, MS Windows NT, MS Windows Server 2000, MS Windows XP, MVS, Visual Age C++		
	Référence Monsieur Jacques Rémillard Téléphone 418 266-4646		
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)		33
Mandat	Migration des infrastructures et des applications corporatives et sectorielles à Windows 2000		
Période	De octobre 2001 à octobre 2003	Envergure globale	38 000 jours-personnes
		Envergure CGI	18 223 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	21,5 mois
Description sommaire du mandat	Ce projet de migration à Windows 2000 a touché l'ensemble de la CSST. Du point de vue de la technologie, le projet s'est déroulé en trois étapes majeures, soit : la préparation à la migration et au déploiement, l'exécution proprement dite et la formation et le support. En ce qui concernait l'étape de préparation à la migration et au déploiement, le projet a impliqué premièrement un rehaussement de l'infrastructure technologique. En parallèle se déroulaient les analyses d'impacts, la certification des profils ainsi que le développement et/ou personnalisation d'outils. Une fois cette étape complétée, l'exécution a été mise en cours. Cette étape a consisté à effectuer le changement du système d'exploitation, à éliminer la plateforme technologique OS/2 sur les divers équipements de la CSST, à effectuer la migration et la conversion des éléments d'information essentiels au bon fonctionnement. En synchronisation avec la migration et la conversion, s'est déroulé le déploiement et le rehaussement d'équipements impliquant cinq mille postes de travail et portables de même que cents serveurs ainsi que la formation technique à Windows XP à l'ensemble du personnel. Finalement, à la suite de l'étape d'exécution, l'étape de support et formation spécialisée a été effectuée.		

Description de l'intervention	En ce qui concerne les applications de la Commission, le projet a consisté à effectuer la migration de l'ensemble des applications corporatives opérant actuellement sous Windows NT, de même que les applications sectorielles développées par les utilisateurs. Comme le projet a visé essentiellement à éliminer la plateforme technologique OS/2, des travaux importants ont été aussi requis afin de reconduire les fonctionnalités de l'interface client des systèmes de la Réparation, à l'aide de l'atelier intégré de génie logiciel COOL:Gen. Finalement, cette nouvelle orientation technologique a amené une révision importante, en terme d'organisation du travail, autant du côté du développement que de l'exploitation des systèmes. Madame Tremblay est intervenue plus particulièrement comme chargée de projet du volet 1, qui reconduisait les applications client/serveur de la Réparation, de Constat d'infraction et Révision administrative; du volet 3, qui gisait l'interdépendance des domaines d'affaires et du volet 5, qui assurait le support COOL:Gen. Les deux équipes se composaient de dix-huit personnes. Dans un premier temps, elle a planifié les activités de démarrage et de mise en place de l'équipe. Par la suite, elle a planifié, organisé, dirigé et effectué le suivi des différentes activités reliées à la migration des applications. Elle a participé aux différentes rencontres de suivi qui se tenaient chaque semaine.
Contexte de l'intervention	Client Manager, Client serveur, MS Excel, MS Office, MS PowerPoint, MS Project, MS Visio, MS Windows 2000 Professionnel, MS Windows NT, MS Windows XP, MS Word, Ordinateur central
Référence	Monsieur Pierre Morin Téléphone 418 266-4646
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
Mandat	Projet Migration COOL:Gen 6.0
Période	De janvier 2001 à mars 2001 Envergure globale 2 500 jours-personnes Envergure CGI 1 944 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil) Efforts 3 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de son plan opérationnel 2000, la DGTI a initié une révision en profondeur de sa structure organisationnelle, de son architecture d'entreprise, de son mode de fonctionnement et des outils employés afin de pouvoir livrer des systèmes d'information. Ce système devait répondre parfaitement aux besoins et attentes des directions utilisatrices tout en respectant les budgets, les échéances et les niveaux de service attendus. Le plan d'intervention, dont s'est dotée la DGTI, devait s'échelonner globalement sur trois (3) années. Les années 2000 et 2001 ont été consacrées à la révision et à la mise en place des recommandations et des choix. L'Atelier de génie logiciel (AIGL) COOL:Gen a été confirmé comme étant l'atelier de génie logiciel retenu pour supporter les développements d'importance au cours des prochaines années. De plus, il a fallu actualiser la version de COOL:Gen en usage (version 4.1). Pour ce faire, la Commission a décidé d'implanter la toute dernière version (6.0) de cet AIGL, afin de profiter notamment de la compatibilité binaire du code généré et des avantages afférents à celui-ci, telle la portabilité des applications sous

Description de l'intervention	Windows 2000.		
	Dans le cadre de cette intervention, les conseillers proposés devaient réaliser la mise à niveau des composantes COOL:Gen déjà en production (conversion des modèles, génération du code et corrections afférentes) et les essais unitaires de celles-ci. Ils devaient également soutenir les intervenants lors des différents niveaux d'essais (performance, acceptation utilisateurs, assemblage et rodage ainsi que préproduction) et assister le personnel responsable lors de la mise en production. Madame Tremblay est intervenue à titre de chargée de projet supervisant l'équipe responsable de la migration et comme lien entre les divers chargés de projet responsables des applications touchées par cette migration. Ce projet s'est réalisé sur une période de dix (10) mois, et ce, avec l'aide d'une équipe de plus de vingt personnes composée de ressources internes et externes en provenance de diverses firmes. Dans le cadre de son travail, madame Tremblay devait produire les planifications associées à l'organisation du travail, aux développements d'applications et aux technologies émergentes, en plus de préparer les rapports de gestion et les présentations à la haute direction dans un contexte multifirme et d'animer le comité directeur qui se tenait mensuellement. Par la suite, elle est intervenue comme soutien au chargé de projet responsable d'assurer la suite du projet.		
Contexte de l'intervention	MS Excel, MS PowerPoint, MS Project, MS SQL Server, MS Visual Basic, MS Windows NT		
Référence	Monsieur Benoît Lefrançois	Téléphone	418 266-4646
Client	Groupe Desjardins, assurances générales (GDAG)		31
Mandat	Intégration des acquisitions de la GDAG - Projet Auto		
Période	De avril 2001 à novembre 2001	Envergure globale	40 000 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	7,5 mois
Description sommaire du mandat	À la suite de l'acquisition par la GDAG de la division assurance de CIBC composée des compagnies The Personal et Certas, CGI a été mandatée à participer, en collaboration avec AGTI (firme partenaire de CGI), à l'élaboration du plan stratégique et la réalisation de l'intégration des systèmes et des processus d'affaires en force au GDAG à ceux des nouvelles acquisitions. La mise en place de cette intégration sur une échéance de trois (3) ans étant sur un échéancier très agressif, le GDAG s'est associé à CGI et AGTI pour réaliser, dans les délais prévus, l'ensemble des activités d'ordre technologique et organisationnel. De ce plan d'intégration a découlé deux projets majeurs, soit le projet Property et le projet Auto. Plus spécifiquement, le projet Property consistait à intégrer, à The Personal et Certas, la chaîne systémique et opérationnelle Habitation, composée de l'ensemble des processus et des systèmes gérant		

	les polices d'assurance habitation en place au GDAG. Cette intégration devait tenir compte des particularités pancanadiennes des deu nouvelles compagnies.		
	En plus d'y intégrer les particularités pancanadiennes des deu nouvelles compagnies, le projet Auto incluait une refonte majeure de l'interface de vente SINT (Front Office). Ce projet d'envergure devait être réalisé conjointement avec l'équipe du GDAG et l'équipe de CGI.		
Description de l'intervention	Madame Tremblay est intervenue plus particulièrement au niveau du projet Auto comme chargée de projet de la conversion, qui se composait de 14 personnes, et de l'équipe des périphériques, qui compte quatre personnes. Dans un premier temps, elle a planifié les activités de démarrage et de mise en place rattachées à la conversion des polices de deu compagnies. Par la suite, elle a planifié, organisé, dirigé et effectué le suivi des différentes activités reliées à la conversion et au ajustements à apporter au systèmes périphériques de la GDAG. Elle a effectué l'assurance qualité des différents biens livrables et a participé au comité de coordination qui se tenait chaque semaine.		
Contexte de l'intervention	Cobol 2, Domino Serveur Notes 4. , IDMS, Lotus Domino/Notes, MQ Series, MS E cel, MS Windows Server NT 4.0, MS Word, Orienté objet, Project Workbench, Visual Smalltalk		
Référence	Monsieur Serge Grenier		
Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)		
Mandat	Développement et implantation du système supportant la Loi sur les prestations familiales (ALFA)		
Période	De août 1999 à décembre 2000	Envergure globale	21 800 jours-personnes
		Envergure CGI	19 400 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	16 mois
Description sommaire du mandat	La refonte du système supportant la Loi sur les prestations familiales a été amorcée en 1998 par la réalisation d'une étude préliminaire. Le présent mandat visait le développement d'un nouveau système informatique pour supporter l'administration des prestations familiales versées à près de 700 000 familles québécoises. Ce système devait supporter le traitement des demandes de prestations familiales, la vérification de l'admissibilité, le suivi, le calcul et le paiement des prestations, l'émission des communications destinées à la clientèle, les échanges d'informations avec les organismes e ternes ainsi que les contrôles monétaires et le pilotage du système.		
	La Régie des rentes a accordé à CGI la responsabilité de développer et d'implanter le nouveau système. Le mandat comprenait deu volets. Le premier consistait à réaliser le développement, les essais et l'implantation du nouveau système selon une approche client serveur. Le deu ième volet avait pour but de supporter l'infrastructure de développement, de participer à l'entretien de l'environnement technologique et de fournir des ressources pour l'entretien des systèmes opérationnels e istants.		
Description de l'intervention	Dans ce conte te, madame Tremblay a agi comme chargée de projet du volet conversion et des différents échanges avec les organismes e ternes. Elle a planifié et fait le suivi des activités de son équipe, qui se composait de sept (7) analystes et huit (8) techniciens. De plus, elle a effectué l'assurance qualité de chaque bien livrable produit par son équipe. À partir de juillet 2000, elle a		

30

	également pris en charge l'équipe de calcul et paiement, par la suite, elle a agi comme chargée de projet, tout en continuant de coordonner les activités des trois (3) équipes. À titre de chargée de projet, elle a concilié les planifications de toutes les équipes de développement, qui sont au nombre de quatre (4), elle a participé aux rencontres de coordination de projet et a assisté la coordonnatrice du projet dans sa tâche.
Contexte de l'intervention	████ Cobol 2, IDMS, MS Excel, MS PowerPoint, MS Visio, MS Windows 95, MS Windows NT, MS Word, OPEN/IMAGE, Open/Workflow version NT, Project Workbench, Réseau ETHERNET/SNA, SGBD █████
Référence	Madame Charlotte Gagné Téléphone 418 657-8730
Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
Mandat	Percevoir et Acquitter (PERACQ)
Période	De décembre 1998 à juillet 1999
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)
Description sommaire du mandat	Le projet PERACQ (Percevoir et Acquitter) était un projet de la CSST développé en mode client-serveur dans une approche d'assemblage de composantes. Selon cette approche, avec l'implantation des systèmes pour les Services aux employeurs (SAE), les dossiers des employeurs devaient être accessibles par une nouvelle gamme d'outils développés par "Gestion de dossier". Ainsi, "Gestion de dossier" a livré des composantes communes (navigateur, outil de recherche, gestion des adresses, numérisation de documents) qui visaient à être utilisées par les projets des domaines d'affaires tels que PERACQ. PERACQ a donc conçu et développé ses applications dans la perspective de faire appel aux composantes communes développées afin de rendre l'interface utilisatrice intègre et homogène de même que de minimiser les coûts de développement et d'entretien de systèmes. Dans le cadre de ce projet, la firme a participé à l'identification et à la planification des biens livrables des livraisons 3 et 4 et a contribué aux travaux de l'équipe de projet pour ces livraisons. Madame Tremblay a assumé le rôle de chargée de projet auprès de l'équipe de développement qui se composait de quarante personnes qui agissaient comme analystes fonctionnels et analystes-programmeurs. Plus spécifiquement, elle a coordonné et planifié les activités de développement et s'est assurée que celles-ci seraient livrées dans les délais requis. La majorité des activités devait être réalisée dans un échéancier extrêmement serré.
Description de l'intervention	
Contexte de l'intervention	Business Objects, Client-serveur, Méthode d'estimation de la mise en oeuvre (MÉMO), Méthodologie DID, MS Excel, MS PowerPoint, MS Project 2000, MS Windows NT, MS Word, Ordinateur central, Platinum
Référence	Madame Hélène Gagnon Téléphone 418 643-3168

29

Client	Ville de Sherbrooke			28
Mandat	Implantation des applications Oracle et Maximo			
Période	De août 1998 à novembre 1998	Envergure globale	10 705	jours personnes
		Envergure CGI	10 705	jours personnes
Fonction	Chef d'équipe	Efforts	4	mois
Description sommaire du mandat	Le projet d'implantation des progiciels Oracle et Maximo (projet POM) consistait à mettre en place les applications Oracle financiers (Grand-livre, Approvisionnement, Inventaire, Comptes à payer, Commandes internes, Gestion de projets, Ressources humaines, Comptes à recevoir et Immobilisations) et Entretien Maximo. CGI a donc orchestré cette implantation qui visait à optimiser la gestion et les opérations de la Ville de Sherbrooke de même que les outils de support administratif et de développement permettant de supporter l'implantation et la personnalisation des applications.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay a agi comme chef d'équipe auprès du groupe responsable de la configuration des progiciels, de l'équipe responsable du développement des personnalisations requises pour adapter les différents modules aux besoins de la Ville de Sherbrooke et du groupe de conversion. Ces équipes se composaient de 20 personnes (analystes internes de la Ville, spécialistes d'application d'Oracle et analystes externes) en période de pointe. Plus particulièrement, elle a planifié, coordonné et assuré le suivi des différentes activités d'analyse et de configuration des applications et s'est assurée du respect des échéanciers. Elle a siégé au CIP (Comité d'intégration du projet) avec le coordonnateur de projet interne, le chargé de projet externe et les chefs d'équipe utilisateurs.			
Contexte de l'intervention	Citrix, Fibre optique, Java, Maximo, Méthodologie AIM, MS Excel, MS Visio, MS Word, Network Computer, Oracle Designer, Oracle PGI EBS Financials, Plateforme Sun, Terminal X, Unix			

Référence	Monsieur Marc Latendresse	Téléphone	819 571-3229

				27
	Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)		
	Mandat	Développement de la solution Souscription pour Services aux employeurs		
	Période	De novembre 1997 à mai 1998		
	Fonction	Analyste fonctionnelle	Efforts	7 mois
	Description sommaire du mandat	À la suite de l'acceptation de la nouvelle loi 74 qui vise la mise en place du service aux employeurs, la CSST a décidé de systématiser ses activités de financement. Le système couvre les transactions des 180 000 employeurs régis par la CSST. Dans ce contexte, la firme CGI a été retenue pour réaliser, de concert avec la DGS (Direction générale des systèmes de la CSST), le développement de la SAI (Solution administrative et informatique), Souscription de services aux employeurs. L'objectif de cette SAI consiste à revoir les processus d'affaires des opérations du financement dans le cadre des activités de souscription. Cette révision s'inscrit dans une vision de systématisation, d'information et d'intégration		

Description de l'intervention	des tâches à accomplir. Un des éléments importants de cette SAI est de respecter la philosophie de développement de la CSST qui en est une d'acquisition et d'assemblage de composantes déjà existantes (logiciels commerciaux, applications ou fonctionnalités existantes et récupérables, composantes commerciales, etc.). Le projet est réalisé dans un contexte 3 tiers avec la plateforme locale NT, les serveurs OS/2 (serveurs régionaux avec [REDACTED] 2) et MVS au central avec [REDACTED]. L'atelier de génie logiciel intégré COOL:Gen est utilisé pour la conception et la génération du code pour les portions locales et serveur. Le projet visait à déployer sous NT avec COOL:Gen, deux composantes qui en étaient à leur première utilisation à la CSST. Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay a agi comme analyste fonctionnelle senior. Elle a principalement œuvré à l'analyse des prototypes pour les activités exercées par l'employeur, les décisions de classification qui en découlaient, la gestion des dossiers de tarification et des dossiers d'expérience. Cette analyse s'est effectuée en étroite relation avec les utilisateurs de la Direction du financement et les architectes intégrateurs de la Direction planification et intégration. Le développement du système SAI SAE souscription s'est effectué dans un mode de prototype évolutif. L'équipe devait être composée d'une équipe multidisciplinaire de plus de vingt ressources en période de pointe.
Contexte de l'intervention	COOL:Gen 4.x, [REDACTED] IBM 3090, MS Word, Objet COM-OCX, Plateforme départementale OS/2
Référence	Monsieur Jacques Rémillard Téléphone 418 266-4646
Client	L'unité d'affaires de CGI à Québec
Mandat	Responsabilités de gestion
Période	De octobre 1997 à décembre 2010
Fonction	Directrice-conseil Efforts 9 mois
Description sommaire du mandat	Au sein d'une vice présidence, le gestionnaire se voit confier diverses responsabilités visant à concrétiser le plan d'affaires de l'unité d'affaires de CGI à Québec. Développement des affaires : - élaborer, présenter et mettre en œuvre de plans d'affaires stratégiques visant l'obtention de projets majeurs de la grande région de Québec; - organiser et participer à des rencontres VIP auprès de notre clientèle; - faire le suivi des principaux responsables clients établis dans la vice présidence. Gestion des ressources humaines :

Description de l'intervention	- être responsable d'un certain nombre de ressources (suivi et évolution du membre); - participer au recrutement et à l'embauche de nouveaux professionnels; - effectuer le suivi de l'affectation de ses ressources; - faire le suivi administratif de ses ressources. Propositions : - prendre en charge, coordonner et participer à la conception et à la réalisation de propositions; - analyser des documents d'appels d'offres; - planifier des interventions de CGI et de ses partenaires; - rédiger des ententes de partenariat; - faire l'ordonnancement des travaux et identifier des ressources nécessaires; - simuler des scénarios et des stratégies de prix (démarrage du projet jusqu'à la mise en œuvre du projet et son exploitation); - identifier les principaux enjeux, des facteurs de succès et de la démarche de réalisation. Mandatoriat : - être responsable de la relation contractuelle avec le client; - voir à la gestion du projet de concert avec le chargé de projet; - être responsable de répondre aux besoins du mandat; - prendre les actions nécessaires pour livrer la rentabilité prévue, et ce, tout en livrant les services attendus par le client.		
	À titre de Directrice-conseil, madame Tremblay a été responsable de superviser les activités de douze conseillers et conseillères. À ce titre, elle devait assurer leur évaluation annuelle et les rencontrer au besoin pour faire le suivi de leur affectation et de leur plan de carrière. De plus, elle a participé au comité de vice-présidence et est intervenue activement au niveau du comité de livraison qui a comme responsabilité le suivi des projets de la vice-présidence.		
Référence	Monsieur Claude Marcoux	Téléphone	418 623-0101

Client	Société de portefeuille du Groupe Desjardins, assurances générales (SPGDAG)				25
Mandat	Adaptation et conversion du système Vente				
Période	De janvier 1997 à octobre 1997	Envergure globale	27 000	jours-personnes	
		Envergure CGI	3 005	jours-personnes	
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	9,5	mois	
Description sommaire du mandat	La Société de portefeuille du Groupe Desjardins, assurances générales, a entrepris un important projet de refonte de son système de Vente et produits d'assurance habitation, dans un contexte orienté objet. Dans le cadre de cette refonte, certains systèmes existants ont dû être adaptés. De plus, les données du système de Vente habitation actuel ont dû être converties afin d'être compatibles avec le nouveau système développé.				

Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay est intervenue comme chargée de projet auprès d'une équipe de dix-huit (18) personnes en période de pointe. À ce titre, elle a planifié la réalisation des unités de traitement, des demandes de changement et la coordination de l'assurance qualité des biens livrables et elle a assuré le lien avec les équipes de développement internes. Elle a dirigé les équipes de travail, coordonné les activités et produit les biens livrables qui s'y rapportaient. Elle a également produit les présentations pour le directeur de projet et présenté, à la haute direction, les résultats des travaux réalisés.
Contexte de l'intervention	■ Client-serveur, Cobol 2, MS Excel, MS Word, Project Workbench, TSO/ISPF

Référence	Monsieur Serge Grenier	Téléphone	(418) 835-4943

Client	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)			
Mandat	Implantation de la communication interactive avec les pharmacies pour l'administration du programme de médicaments			
Période	De août 1996 à décembre 1996	Envergure globale	15 000	jours-personnes
		Envergure CGI	15 000	jours-personnes
Fonction	Chef d'équipe	Efforts	5	mois
Description sommaire du mandat	Pour gérer la loi 33 instaurant l'assurance médicaments, la Régie de l'assurance maladie du Québec devait mettre en place une application d'autorisation des réclamations visées. Ce projet d'envergure impliquait la mise en place d'un nouvel environnement technologique centré autour d'ordinateurs TANDEM, du réseau de télécommunications TACTIK et d'une application de gestion des réclamations de médicaments, permettant d'offrir un service 24 heures par jour, 7 jours par semaine, avec un très haut niveau de disponibilité. Plus de 1500 pharmacies (commerciales et en établissements de santé) étaient concernées par la mise à niveau de leurs logiciels d'officine et l'installation des composantes d'équipement nécessaires pour l'accès à TACTIK. CGI, en collaboration avec un consortium d'autres firmes, a assuré la réalisation du projet. Plus spécifiquement, CGI a notamment géré l'ensemble des activités technologiques, dont l'élaboration et la conception de l'architecture technologique. Elle a aussi assuré l'exploitation des composantes et des mécanismes de sécurité des accès externes et internes à la RAMQ, déterminé l'ensemble des tests à effectuer et défini les stratégies d'essais et d'implantation. Enfin, CGI a déterminé et réalisé les essais de robustesse et de relève du réseau de télécommunication TACTIK et fourni le soutien technologique aux pharmaciens.			
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay a coordonné une équipe de cinq personnes qui assurait le soutien aux divers intervenants pour la réalisation des essais. De plus, elle a coordonné tous les autres types d'essais requis (essais de volume, de relève, d'infrastructure, etc.) pour l'implantation du système de communication interactive. Ces différents essais devaient être réalisés en parallèle dans un échéancier extrêmement serré. Plus spécifiquement, elle a réalisé la stratégie d'essais globale de la solution et la démarche de réalisation des essais fonctionnels.			
Contexte de l'intervention	Amdahl, [REDACTED] Client serveur, Cobol 2, Datacom, Ideal Datacom, MS Access 97, MS Visual Basic, MS Windows, MS Word, NCR 3600, Oracle SGBDR, RÉSEAU ÉTENDU, Réseau local, Réseau numérique TACTIK, SGBD EDA/SQL. TACL. TANDEM. TCP/IP			

Référence	Madame Johanne Gaumond	Téléphone	418 646-1755
Client	Ministère de la Sécurité du revenu (MSR)		
Mandat	Développement du sous-système de facturation et recouvrement des sommes dues par les garants défaillants		
Période	De février 1996 à juillet 1996	Envergure globale	450 jours-personnes
		Envergure CGI	450 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts	2 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de la facturation et du recouvrement des sommes dues par les garants défaillants de personnes immigrées qui ne respectent pas leurs obligations, CGI a reçu le mandat de développer et d'implanter les traitements relatifs à cette mission du ministère de la Sécurité du revenu. Ces traitements, d'une grande complexité, devaient s'intégrer à ceux du système Apte/Soutien financier (ASF) et s'arrimer aussi étroitement aux traitements du système Compte/client (SCC) et du système Gestion de la correspondance (ECO). Compte tenu des dates légales à respecter dans le cadre de l'implantation de cette nouvelle mesure réglementaire, le développement du sous-système, d'une envergure de plus de 450 jours-personnes, devait être réalisé selon un échéancier très serré, sur une période d'environ dix (10) semaines, et il a été respecté intégralement. Une douzaine de conseillers y sont intervenus en période de pointe.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, CGI avait à réviser l'architecture du sous-système, à effectuer la conception détaillée et la réalisation technique des nouveaux traitements, ainsi qu'à réaliser les différents niveaux d'essais afférents à ces traitements. L'équipe de CGI avait aussi à soutenir les équipes internes du Ministère pendant la réalisation des essais d'acceptation, l'implantation et le support à la production, durant le premier mois d'opération du système. Pour ce mandat, madame Tremblay est intervenue comme chargée de projet auprès d'une équipe de douze personnes. À ce titre, elle a planifié la réalisation des unités de traitement, des demandes de changement, l'implantation du système, la coordination de l'assurance qualité des biens livrables, le support de la production et le transfert des unités de traitement à l'équipe interne.		
Contexte de l'intervention	Cobol 2, EXCELERATOR, IDMS, MS Excel, TSO/ISPF, WordPerfect		
Référence	Monsieur Frédéric Michel	Téléphone	418 643-8832

Client	Ministère de la Sécurité du revenu (MSR)	22	
Mandat	Système Apte et Soutien financier		
Période	De avril 1994 à mai 1996	Envergure globale	18 000 jours personnes
		Envergure CGI	15 000 jours personnes
Fonction	Chef d'équipe	Efforts	10 mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)		16 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de la refonte de ses systèmes opérationnels, le ministère de la Sécurité du revenu a confié à CGI le mandat de développer, d'implanter et d'entretenir la partie du système qui permet la gestion du dossier d'aide ainsi que l'attribution de l'aide financière. Il s'agissait d'une application hautement stratégique pour le Ministère, compte tenu des montants versés dans le cadre du programme Apte et Soutien financier, de la nature particulière de la clientèle, de la complexité du cadre légal et opérationnel ainsi que du volume quotidien de transactions. Le mandat comportait aussi la conversion des dossiers d'attribution et la conversion des données sur les versements effectués dans le dossier d'attribution. Plus spécifiquement, CGI a réalisé le développement du nouveau système et des dossiers de conversion, participé à la conception et à la réalisation des essais intégrés et des essais d'acceptation puis a soutenu les utilisateurs pendant la phase d'expérimentation en site pilote et pendant la phase de déploiement du système dans le réseau d'aide sociale. Finalement, CGI a assuré l'entretien et l'amélioration du système pendant une période de six (6) mois suivant son implantation.		
Description de l'intervention	Madame Tremblay est d'abord intervenue comme chef d'équipe auprès de l'équipe de développement qui se composait de quarante personnes en période de pointe. Plus particulièrement, elle a planifié les différentes activités d'analyse et de réalisation technique reliées au développement du système APTE/SF et s'est assurée du respect des échéanciers. Elle a siégé au comité de performance et a assuré le suivi des transactions jugées complexes par le Ministère. Dans le cadre des essais d'acceptation du système, elle a effectué le suivi des corrections à effectuer. Lors de la mise en production du système, elle a coordonné et participé aux diverses activités de mise en production. Par la suite, elle est intervenue comme chargée de projet auprès d'une équipe de douze personnes. Son rôle était de planifier les demandes de changements et la réalisation des unités de traitement prévues pour la phase 2 et pour le déploiement du système APTE/SF. De plus, elle a coordonné les activités reliées à l'entretien et au support de la phase 1 (site pilote en production) ainsi que la mise en production des changements et des nouvelles unités de traitement.		
Contexte de l'intervention	██████ Playback, Cobol 2, EXCELERATOR, EXPEDITER, File-AID, Librarian, SDF II, SPITAB, STAIRS, TELE-MMSR, TOTAL, WordPerfect		
Référence	Monsieur Frédéric Michel	Téléphone	418 643-8832

Client	Ministère de la Sécurité du revenu (MSR)	21
Mandat	Conversion du système d'attribution au système Apte/Soutien financier	
Période	De mars 1993 à mars 1994	
	Envergure CGI	1 100 jours-personnes
Fonction	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 13 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de la refonte majeure de ses systèmes, le ministère de la Sécurité du revenu procédait au développement du nouveau système Apte/Soutien financier. Ce projet a nécessité la conversion de tous les dossiers traités par le système d'attribution.	
Description de l'intervention	Les responsabilités de madame Tremblay ont principalement porté sur la coordination des différentes activités reliées à la conversion des 500 000 dossiers d'attribution. Elle a agi à titre de chargée de projet d'une équipe de huit (8) personnes. Comme responsable de la conversion, elle a rédigé une partie des dossiers fonctionnels, apporté le soutien aux membres de son équipe et s'est assurée de l'intégrité de tous les dossiers fonctionnels de la conversion. Elle est intervenue aussi auprès de l'équipe de développement du système APTE/SF, comme personne-ressource, pour permettre l'arrimage harmonieux des données de l'ancien et du nouveau système. Par la suite, elle a agi comme support et personne-ressource lors de l'implantation et l'exécution mensuelle de chaque conversion.	
Contexte de l'intervention	■ Cobol 2, EXCELERATOR, IDMS, MS Excel, SGBD TOTAL, TSO/ISPF, WordPerfect	
Référence	Monsieur Frédéric Michel	Téléphone 418 643-8832

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	20
Mandat	Entretien suite à la mise en place des nouvelles taxes TVQ-TPS - Système généralisé de communication	
Période	De août 1992 à février 1993	
	Envergure CGI	1 600 jours-personnes
Fonction	Architecte fonctionnelle	Efforts 2 mois
	Chargée de projet (devp, techno, conseil)	5 mois
Description sommaire du mandat	Pour faire suite à l'implantation des modifications aux applications réalisées dans le cadre de la mise en place des nouvelles taxes TPS-TVQ, le ministère du Revenu devait répondre aux demandes d'amélioration et de changement des systèmes.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce projet, madame Tremblay a agi comme chargée de projet. Elle devait évaluer et planifier la réalisation des demandes de changement rattachées au système généralisé des communications normalisées (SGCN). Elle devait aussi, à titre d'analyste en architecture de système, s'assurer que les solutions retenues s'intégreraient à l'architecture des traitements, approuver les modifications aux dossiers fonctionnels et les nouveaux dossiers.	

Contexte de l'intervention	■ Cobol 2, EASYTRIEVE, GEMDRAW, IBM 3270, IDD, IDMS, JCL, JES, Netron, TSO/SPF, WordPerfect
Référence	Monsieur André Saillant

Client	Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	19
Mandat	Mise en place des nouvelles taxes TPS - TVQ	
Période	De novembre 1990 à juillet 1992	Envergure globale 6 000 jours-personnes Envergure CGI 2 800 jours-personnes
Fonction	Architecte fonctionnelle Chargée de projet (devp, techno, conseil)	Efforts 10 mois 11 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre de la mise en application des nouvelles taxes TVQ et TPS, le ministère du Revenu du Québec a procédé à des modifications importantes de ses systèmes informatiques. Ce projet de très grande envergure a affecté la plupart des systèmes existants du MRQ et a amené le développement de plusieurs nouveaux systèmes. Le mandat de CGI consistait à apporter les modifications nécessaires aux systèmes Enregistrement et Interfaces générales.	
Description de l'intervention	Dans le cadre des modifications, madame Tremblay a agi comme chargée de projet et analyste en architecture de système pour le système généralisé des communications normalisées (SGCN). Ce système avait pour but de produire les différentes communications transmises par le Ministère (environ 20 millions de communications annuellement). Elle a déterminé les solutions en termes d'architecture des traitements, rédigé les règles d'architecture et approuvé tous les dossiers fonctionnels. Dans le cadre de l'analyse fonctionnelle et de la réalisation technique, elle a agi comme chargée de projet d'une équipe de dix (10) personnes. Elle était aussi responsable des essais fonctionnels, d'acceptation, d'intersystèmes ainsi que de l'implantation.	
Contexte de l'intervention	■ Cobol 2, EASYTRIEVE, GEMDRAW, IBM 3270, IDMS, JCL, JES, MVS/XA, Netron, TSO/SPF, WordPerfect	
Référence	Monsieur André Saillant	

Client	La Laurentienne-vie	18
Mandat	Implantation du progiciel CAPS-I-L	
Période	De avril 1990 à octobre 1990	Envergure globale 4 000 jours-personnes
Fonction	Analyste fonctionnelle	Efforts 7 mois

Description sommaire du mandat	Dans le cadre de ce mandat, la Laurentienne-vie a acquis le progiciel d'assurance-vie "CAPS-I-L".
Description de l'intervention	À la suite de cette acquisition, madame Tremblay a réalisé l'analyse des diverses modifications à apporter au progiciel afin de l'intégrer à La Laurentienne ainsi que l'analyse de nouvelles fonctions non supportées par le progiciel, tels l'inscription des informations de marketing, la conversion et le chargement de table de base aux différents calculs de primes, etc. Elle a, de plus, réalisé les dossiers d'essais fonctionnels s'y rattachant ainsi que les essais fonctionnels et intégrés de l'interface de rémunération des agents de La Laurentienne-vie; l'interface permettait le lien entre la majorité des traitements du progiciel de CAPS-I-L et le système de rémunération des agents de LIFE-70.
Contexte de l'intervention	■ EXCELERATOR, EXTRACTO, IBM 3090, JCL, MVS, TSO/SPF, VSAM, WordPerfect
Référence	Monsieur Harold Johson

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	17
Mandat	Architecture et normes	
Période	De novembre 1989 à mars 1990	
Fonction	Architecte organique	Efforts 5 mois
Description sommaire du mandat	La Société de l'assurance automobile du Québec possédait, au sein de son organisation, une équipe visant à faire respecter les règles d'architectures et les normes qui étaient en place à la Société.	
Description de l'intervention	Madame Tremblay fut intégrée à cette équipe. Dans le cadre de ce mandat, elle était responsable du processus de validation et de certification des divers dossiers fonctionnels et organiques entourant le développement de tous les systèmes en place à la Société. Plus spécifiquement, elle fut chargée de la vérification des dossiers fonctionnels (du point de vue organique) du nouveau système de la Direction des ressources humaines (ARH).	
Contexte de l'intervention	ADS Online, IDD, OLM	

Client	Société d'électrolyse et de chimie Alcan Ltée (SÉCAL)	16
Mandat	Projet Laterrière	
Période	De septembre 1988 à octobre 1989	
Fonction	Conseillère en formation Chargée de projet (devp, techno, conseil) Formatrice	Efforts 2 mois 8 mois 4 mois
Description sommaire du mandat	Le projet Laterrière visait à mettre en place l'infrastructure nécessaire à la gestion de la nouvelle usine de Laterrière. Du point de vue informatique cela signifiait : - implanter soixante (60) systèmes informatiques; - développer quatre (4) nouveaux systèmes; - soutenir les usagers sur les essais et la formation.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce projet, madame Tremblay a assumé conjointement la direction du groupe "Méthodes". Ce groupe avait comme responsabilité de représenter les utilisateurs auprès de l'équipe de projet. À ce titre, elle a siégé au comité de gestion de projet et a été impliquée dans tous les dossiers qui ont eu un impact direct sur les utilisateurs des systèmes implantés. De plus, elle a participé à l'élaboration de la stratégie d'essais et de formation. Elle a coordonné et planifié la formation dispensée au personnel-cadre de l'usine (125 personnes), élaboré du matériel didactique et diffusé de la formation. Du point de vue administratif, elle réalise les procédures administratives reliées au système "TEMPS".	
Contexte de l'intervention	Amdahl, AS/400, GEMDRAW	

Client	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	15
Mandat	Parachèvement	
Période	De mai 1988 à août 1988	Envergure globale 28 000 jours-personnes Envergure CGI 28 000 jours-personnes
Fonction	Analyste préliminaire	Efforts 4 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre du parachèvement la CSST procédait à la fermeture de ces anciens systèmes.	
Description de l'intervention	Madame Tremblay a réalisé l'analyse préliminaire concernant la fermeture des anciens systèmes. Elle a réalisé l'analyse fonctionnelle rattachée à cette fermeture ainsi que la rédaction des procédures de	

Contexte de l'intervention	conversion qu'entérinait cette fermeture.
	Elle a aussi rédigé la stratégie de conversion et la réalisation des essais entourant la conversion des données aux nouveaux systèmes. De plus, elle a assumé la charge d'une équipe de quatre (4) personnes travaillant à la fermeture de ces anciens systèmes.
	IBM 3090, IDD, IMS, TSO/SPF

Client	Trust Prêt et Revenu (TPR)	14
Mandat	Procédure des prêts hypothécaires et des prêts sur nantissement	
Période	De mars 1988 à avril 1988	
Fonction	Analyste en procédés administratifs	Efforts 2 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat concernait la mise à jour et l'implantation des procédures opérationnelles du système de prêts hypothécaires. Il se divisait en deux (2) parties. La première consistait en la mise à jour des procédures des prêts hypothécaires et la deuxième, en la réalisation des procédures opérationnelles du système des prêts sur nantissement.	
Description de l'intervention	Madame Tremblay devait analyser ces systèmes de façon systématique et conseiller la mise en place de solutions permettant une utilisation efficace de ces systèmes.	
Contexte de l'intervention	GEMDRAW	

Client	Régie des rentes du Québec (RRQ)	13
Mandat	Refonte du système Registre des cotisants	
Période	De septembre 1986 à février 1988	Envergure globale 12 000 jours-personnes Envergure CGI 12 000 jours-personnes
Fonction	Chef d'équipe Analyste fonctionnelle Analyste organique Analyste préliminaire	Efforts 4 mois 1 mois 10 mois 3 mois
Description sommaire du mandat	Le projet visait à développer et à implanter un système pour inscrire et mettre à jour les gains et contributions des cotisants au régime des rentes du Québec.	

Description de l'intervention	Dans un premier temps, madame Tremblay a été responsable de l'analyse préliminaire et fonctionnelle du sous système agenda/journal. Par la suite, elle a réalisé le découpage de l'ensemble des traitements interactifs du registre des cotisants (RDC). De plus, elle a supervisé et conseillé techniquement les huit programmeurs chargés de la réalisation de ces transactions.
Contexte de l'intervention	ADS Online, █████ Cobol 2, IBM 3090, IDD, IDMS, JCL, Mac Draw II, Mac Write, MVS, PL1, SDF I, TSO/SPF

Client	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	12
Mandat	Refonte système de l'indemnisation	
Période	De avril 1985 à juin 1986	
	Envergure globale	32 000 jours-personnes
	Envergure CGI	32 000 jours-personnes
Fonction	Analyste fonctionnelle	Efforts 2 mois
	Analyste organique	13 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat concernait la refonte du système de l'indemnisation, échelonnée sur trois (3) ans.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, elle était chargée de l'analyse organique du sous-système Agenda. Elle a aussi participé à l'analyse fonctionnelle et organique des sous-systèmes "Fournir de l'aide technique", "Communication" ainsi que du système de relève de la refonte et diverses fonctions de pilotage (paramètres et gestion des accès). Par la suite, elle a réalisé conjointement l'analyse fonctionnelle et organique entourant le formulaire d'inscription à la Société, soit la demande d'indemnité. De plus, elle a conseillé et supervisé les programmeurs chargés de la réalisation de ces dossiers.	
Contexte de l'intervention	ADS Online, IBM 3270, IDD, IDMS, OLM, TSO/SPF	

Client	Ministère de l'Éducation du Québec (MEQ)	11
Mandat	Girafe 2000	
Période	De novembre 1984 à mars 1985	
Fonction	Programmeuse	Efforts 4 mois
	Analyste organique	1 mois

Description sommaire du mandat	Ce mandat concernait le développement d'un système de gestion des Prêts et Bourse (Girafe 2000). Ce projet de grande envergure s'est échelonné sur deux (2) ans.	
Description de l'intervention	Madame Tremblay fut chargée de l'analyse organique, de la réalisation technique et des essais des divers programmes interactifs portant sur les fonctions de pilotage du système, ainsi que de l'application en différé permettant le calcul des prêts et bourses.	
Contexte de l'intervention	Cobol 2, Digital, Mantis, TIS, VAX	
Client	Hydro-Québec	10
Mandat	Élaboration d'un environnement de test	
Période	De septembre 1984 à octobre 1984	
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts 2 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat concernait le développement d'un système d'information sur les pannes de courant à travers la province.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay fut chargée de mettre en place l'environnement technique nécessaire au développement du système. Elle était également responsable de l'élaboration des règles organiques, des standards de base de panorama d'écran et de programmes, de la réalisation technique et de la mise en place des utilitaires nécessaires à l'encadrement du système.	
Contexte de l'intervention	Cobol 2, Écran MFS, IMS DB/DC, VAX	
Client	Alcan	9
Mandat	Conversion de système	
Période	De juin 1984 à août 1984	
Fonction	Programmeuse Analyste organique	Efforts 2 mois 1 mois
Description sommaire du mandat	Ce mandat concernait le transfert du système de simulation pour le contrôle de la qualité fonctionnant sur un ordinateur DEC-10 sur un ordinateur AMDHAL.	

Description de l'intervention	Madame Tremblay a participé aux divers travaux d'analyse organique et de programmation permettant la conversion de ce système. De plus, suite au transfert, elle a procédé à différents essais permettant de s'assurer du bon fonctionnement du système sur l'ordinateur AMDHAL.
Contexte de l'intervention	Amdahl, Cobol 2, Dec 10, FORTRAN, VMS, VSAM

Client	Société d'habitation du Québec (SHQ)	8
Mandat	Système de subvention au déficit d'exploitation des OMH	
Période	De août 1983 à mai 1984	
Fonction	Programmeuse Analyste organique	Efforts 8 mois 2 mois
Description sommaire du mandat	Dans le cadre du programme de subventions au déficit d'exploitation des OMH, la Société d'habitation a développé un système permettant la gestion de ces subventions. Une équipe est créée pour maintenir et améliorer ce système. En cours de mandat, la Société a décidé de procéder au transfert de toutes ces opérations chez IST.	
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay s'est jointe à l'équipe afin de réaliser l'analyse organique et la programmation de nouvelles applications interactives et différées. De plus, elle a participé aux différentes étapes reliées au transfert des opérations de la Société chez IST.	
Contexte de l'intervention	■ Cobol 2, Datacom, IBM Central, IMS DB/DC, JCL, PL1	

Client	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)	7
Mandat	Optimisation du système du bureau juridique du Code de la route	
Période	De février 1983 à juillet 1983	
Fonction	Programmeuse Analyste organique	Efforts 4 mois 2 mois
Description sommaire du mandat	Après la mise en place du système de gestion des billets d'infraction et des poursuites, le ministère de la Justice a procédé à divers travaux d'améliorations visant à optimiser ce système.	
Description de l'intervention	Dans un premier temps, madame Tremblay fut chargée de l'analyse organique des améliorations à apporter au système. Plus particulièrement, elle a réalisé la restructuration et l'optimisation des chaînes de production du système ainsi que la mise en place de divers contrôles pour les productions en différé.	

Contexte de l'intervention	Cobol 2, Dictionnaire de données, IBM Central, JCL, MVS, TOTAL		
Client	Ministère de l'Énergie et des Ressources du Québec (MERQ)		
Mandat	Système d'information sur l'industrie minière		
Période	De septembre 1982 à janvier 1983		
Fonction	Analyste-programmeuse	Efforts	3 mois
	Analyste fonctionnelle		1 mois
	Analyste préliminaire		1 mois
Description sommaire du mandat	Le ministère de l'Énergie et des Ressources a procédé au développement d'un système sur l'industrie minière au Québec. Les caractéristiques majeures de ce système résidaient dans la grande diversité et dans la fréquence des modifications des formulaires impliqués et dans la multiplicité des tableaux statistiques à produire (jusqu'à 700 tableaux). Les principales fonctions de ce système étaient : la mise à jour des fichiers (compagnies minières, dictionnaire, questionnaires) nécessaires à l'exploitation des statistiques.		
Description de l'intervention	Madame Tremblay a participé à l'analyse préliminaire, fonctionnelle et à la réalisation technique du système. Plus spécifiquement, elle a réalisé la fonction de l'envoi et le suivi des questionnaires, participé au développement et à l'implantation d'un fichier permettant la communication de données à un équipement de traitement de texte, pour l'envoi de lettres personnalisées.		
Contexte de l'intervention	Cobol 2, EXTRACTO, IBM Central, JCL, TSO/SPF, VSAM		
Client	Papeterie Reed ltée		
Mandat	Développement du système de ventes et facturation		
Période	De juillet 1982 à août 1982		
Fonction	Programmeuse	Efforts	2 mois
Description sommaire du mandat	La Papeterie Reed ltée procédait au développement et à l'implantation d'un système de ventes et facturation.		
Description de l'intervention	Dans le cadre de ce mandat, madame Tremblay s'est vue confier la réalisation technique du programme de mise à jour du système. Ce programme était le point central du système. Elle a réalisé également tous les essais entourant la mise en fonction de ce programme.		

Contexte de l'intervention	Cobol 2, Digital, JCL, TSO/SPF, VSAM		
Client	La Laurentienne	4	
Mandat	Fusion de système		
Période	De mai 1982 à juin 1982		
Fonction	Programmeuse	Efforts	2 mois
Description sommaire du mandat	À la suite de l'acquisition de la compagnie Pré-Vie par La Laurentienne, il était nécessaire de procéder à la fusion des deux compagnies.		
Description de l'intervention	Le mandat de madame Tremblay consistait en la réalisation technique du système de fusion des ventes des deux compagnies. Plus particulièrement, elle a réalisé divers programmes et essais permettant cette fusion.		
Contexte de l'intervention	Assembler, Cobol 2, IBM 3090, Mantis, VMS, VSAM		
Client	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)	3	
Mandat	Système du bureau juridique du Code de la route		
Période	De janvier 1982 à avril 1982		
Fonction	Programmeuse	Efforts	3 mois
	Analyste fonctionnelle		1 mois
Description sommaire du mandat	Le système de gestion des billets d'infraction et des poursuites était développé pour répondre aux besoins du bureau juridique du Code de la route du ministère de la Justice. Le projet était de grande envergure et était estimé à plusieurs années-personnes.		
Description de l'intervention	Lors de son mandat, madame Tremblay a oeuvré principalement à la réalisation technique des différents programmes (interactif et différé) nécessaires à l'enregistrement et à l'émission des billets d'infraction. De plus, elle a réalisé les différents essais unitaires et fonctionnels et a participé activement à toutes les étapes de mise en production du système.		
Contexte de l'intervention	Cobol 2, Datacom, IBM Central, MVS, TOTAL		

Client	Université du Québec			2
Mandat	Réalisation technique du nouveau système de paie			
Période	De juin 1980 à décembre 1981			
Fonction	Programmeuse	Efforts	12 mois	
	Analyste fonctionnelle		2 mois	
	Analyste organique		4 mois	
	Analyste préliminaire		1 mois	
Description sommaire du mandat	La gestion de la paie du personnel de toutes les universités du Québec est sous la responsabilité de la Division des systèmes collectifs du siège social. Dans le cadre d'amélioration, l'Université a procédé au développement d'un nouveau système de paie qui permettrait la saisie en direct des données nécessaires à la production de la paie. L'équipe des systèmes collectifs était composée de huit (8) personnes qui assuraient l'entretien des systèmes existants et le développement des nouveaux systèmes.			
Description de l'intervention	Durant son emploi à l'Université, madame Tremblay a participé à l'analyse préliminaire, fonctionnelle, organique, à la réalisation technique et aux différents essais du nouveau système de paie. De plus, elle a participé à l'implantation de ce système, rédigé la documentation et dispensé la formation au personnel utilisant ce nouveau système de paie. Dans un deuxième temps, elle a assuré l'entretien et l'amélioration du système de paie implanté.			
Contexte de l'intervention	JCL, PDP II, PL1, VSAM			

Client	Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ)			1
Mandat	Entretien des systèmes de gestion administratifs			
Période	De mars 1980 à mai 1980			
Fonction	Programmeuse	Efforts	3 mois	
Description sommaire du mandat	Dans le cadre d'un stage de formation rattaché à l'obtention du diplôme d'études collégiales en informatique, madame Tremblay devait s'intégrer à l'équipe de gestion administrative de la Régie.			
Description de l'intervention	Madame Tremblay a assumé l'entretien de différents programmes de gestion ainsi que le développement de nouvelles fonctions interactives.			
Contexte de l'intervention	Cobol 2, Datacom, IMS			

Dernière page à ne pas enlever