

INFORMATIQUE

CAHIER

C

OCTAS 2009

LE DEVOIR

Le Réseau action TI succède à la Fédération de l'informatique du Québec

«Nous nous sommes donné pour défi de devenir la société de TIC la mieux branchée à travers le monde»

Au cours de la dernière année, l'organisateur du gala des Octas, la Fédération de l'informatique du Québec (FiQ), a adopté un nouveau nom: Réseau action TI. Un nouveau visage est également arrivé à la présidence et l'organisme a redéfini sa mission. Bref, tout un virage a été entrepris.

MARTINE LETARTE

«À la suite d'un sondage réalisé auprès de nos membres, de nos anciens membres et de nos clients, il y a environ deux ans, nous nous sommes rendu compte qu'une réorientation s'imposait», indique d'emblée Jacques Topping, président du Réseau action TI.

Les critiques qui ont fait le plus mal? «On s'est fait dire qu'on manquait de leadership, qu'on ne prenait pas position et qu'on était un peu comme un club social», affirme-t-il. Il était donc devenu évident que des mesures devaient être prises pour améliorer le mandat de l'organisme. L'équipe est aussi arrivée à la conclusion qu'un changement de nom s'imposait.

Prises de position

Devenir un organisme de prises de position était un défi particulièrement important pour le Réseau action TI. «Le domaine des technologies de l'information et des communications (TIC) compte 160 000 travailleurs au Québec qui, mis ensemble, amènent une valeur d'environ 20 milliards au Québec. Ce n'est pas rien. Nous croyons que beaucoup plus pourrait être fait pour valoriser la profession et augmenter le recrutement, mais nous avons besoin d'un coup de main des gouvernements et de l'industrie notamment, parce que nous n'avons pas les moyens des ordres professionnels qui font de grandes campagnes de publicité», indique M. Topping.

Cela résume un peu la première prise de position officielle du Réseau action TI, effectuée lors de la campagne électorale provinciale en décembre dernier. Depuis, la voie est tracée. «Nous voulons vraiment devenir le porte-parole de l'ensemble des travailleurs du domaine des TIC au Québec», précise Jacques Topping.

Mobilisation

Pour devenir le véritable porte-parole du secteur des TIC au Québec, le Réseau action TI se doit d'abord d'arriver à mobiliser la collectivité pour ensuite être à son écoute. La principale stratégie utilisée est le Web. «Nous nous sommes donné pour défi de devenir la société de TIC la mieux branchée à travers le monde. Nous avons choisi le réseau social LinkedIn et nous encourageons les gens du secteur des TIC à y adhérer. Déjà, nous avons réussi à attirer plusieurs nouveaux membres, mais nous continuons et, d'ici la fin de 2009, nous croyons que nous aurons réussi à aller chercher un nombre important de personnes», affirme-t-il.

C'est donc à travers ce réseau social que le Réseau action TI a l'intention de valider de l'information avec les gens de l'industrie, de recevoir leurs suggestions, d'aller chercher des appuis, etc.

Des efforts seront aussi déployés, toujours du côté du Web, pour améliorer les connaissances des différents membres de l'industrie et pour favoriser l'échange. «Nous organisons auparavant de très belles activités pour améliorer les connaissances de nos membres, mais les gens devaient se déplacer pour y participer, ce qui réduisait le nombre de participants», explique le président.

Désormais, le Réseau action TI souhaite prendre le virage du Web 2.0 en créant des communautés de pratique virtuelle autour de différents enjeux et intérêts. Des outils en ligne, comme les webconférences, seront utilisés pour diffuser l'information vers le plus grand nombre possible de personnes présentes dans le secteur des TIC au Québec, dans le but d'améliorer la formation continue.

Dès l'automne, le site Internet du Réseau action TI devrait d'ailleurs mettre ces différents outils à la disposition de la collectivité.

Valorisation

Grâce au gala des Octas, qui récompense les projets et les sociétés qui innovent dans le domaine des TIC, le Réseau action TI réussit tout de même à bien valoriser le domaine, croit Jacques Topping. Il précise d'ailleurs que cette année, malgré la récession, un nombre record de candidatures ont été déposés pour les Octas.

«C'est donc signe que l'industrie réagit bien à notre repositionnement. Toutefois, si les Octas fonctionnent bien, nous souhaitons tout de même continuer à développer l'événement. Par exemple, nous étudions la possibilité d'ajouter de nouvelles catégories», ajoute-t-il.

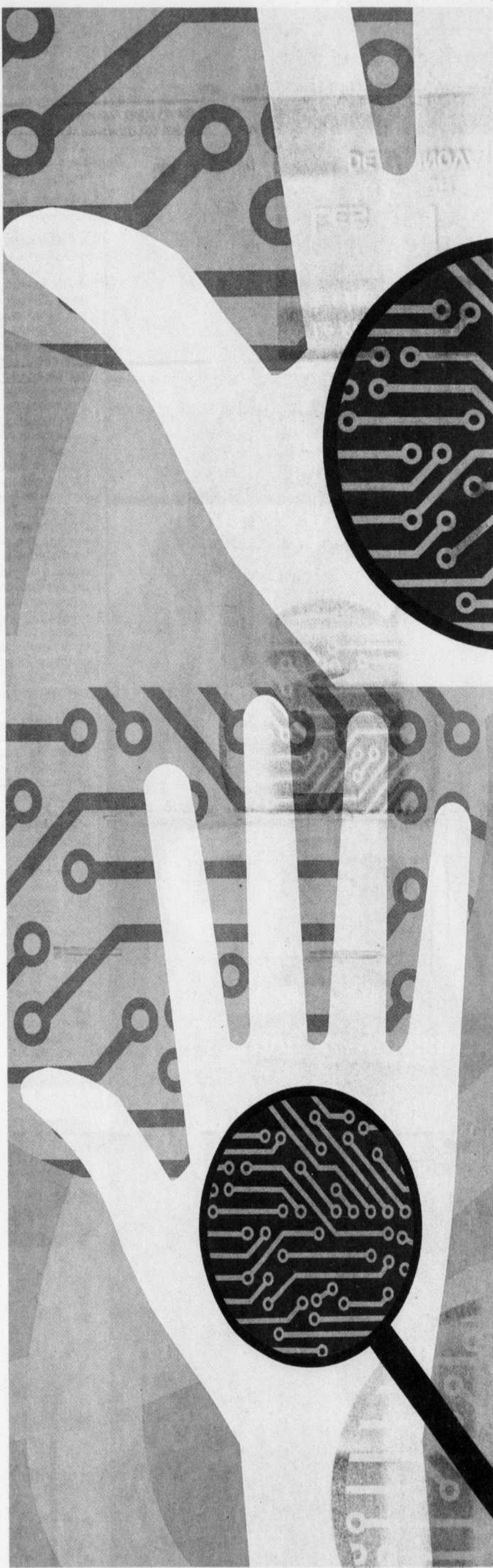
Toutefois, M. Topping croit qu'il faut faire plus pour valoriser les professions du domaine des TIC. Il fait allusion notamment à la certification Expert agréé en technologies de l'information (EATI) que le Réseau action TI octroie aux professionnels qui satisfont aux critères. «Le titre n'est pas assez connu du grand public et des entreprises. Il faut multiplier les efforts pour donner de la valeur et de la portée au titre», affirme M. Topping.

Si tant d'énergie est dépensée pour tenter d'améliorer l'image de la profession, c'est qu'il semble que les besoins du Québec dans le domaine sont croissants. «D'après la firme TECHNOCompétences, environ 8000 postes seront à combler au Québec dans le domaine des TIC chaque année pendant les trois prochaines années. Toutefois, seulement 4000 étudiants du cégep et de l'université graduent chaque année dans le domaine, alors les besoins de main-d'œuvre sont importants», remarque M. Topping.

D'ailleurs, il affirme que certaines entreprises du secteur doivent se résigner à aller chercher de la main-d'œuvre à l'étranger. «Cela a un impact sur l'économie du Québec. Il faut vraiment réussir à valoriser le secteur pour y attirer davantage de talents», ajoute-t-il.

Le Réseau action TI compte près de 2500 membres, dont plus de la moitié sont des Montréalais. La FiQ a été fondée en 1977 et le changement de nom s'est effectué en septembre dernier.

Collaboratrice du Devoir



NEWSCOM.COM



EXCELLENCE

Les réalisations de la Coop fédérée et du groupe Promutuel ont été reconnues samedi dernier à Montréal

Pages 2 et 3



CHARLES MONY

Le président de Créaform est la personnalité de l'année dans l'univers informatique québécois

Page 4

STANDARD LIFE

Un outil informatique favorise la gestion des régimes de retraite

Page 4

SHERBROOKE

muSynth est une table de mixage audiovisuelle interactive

Page 5

LAVAL

Coup de cœur pour le VISAF

Page 6

NORMES DU TRAVAIL

La Commission a créé un site Internet convivial

Page 6



Merci
à nos partenaires

Platine

Bell

DMR

Services
gouvernementaux
Québec

Bronze

Bourse de Montréal • CEFRIQ • CISCO • Informatique EBR • La Capitale groupe financier • Le Groupe CIS • Les Systèmes ACCI • LGS, une compagnie IBM
• Microsoft Canada • Office québécois de la langue française • R3D Conseil • SAP Canada • TD Assurance Meloche Monnex • XEROX Canada

Or

BRANCHEZ-VOUS

CGI

Société générale
de financement
du Québec

VIGLOB

DIRECTION
INFORMATIQUE

les affaires

TELUS

Argent

ORACLE

allstream

BOMBARDIER

CIRQUE DU SOLEIL

COMPUGÉN

CRIM

nurun

Deloitte

fusepoint

IBM

LESTAY

Sun

Le Réseau ACTION TI félicite tous
les lauréats des OCTAS 2009

LES TI
AU COEUR
DE L'INNOVATION

OCTAS

OCTAS
2009

www.actionTI.com

« UN DES CONCEPTS LES PLUS NOVATEURS DANS
LES MÉDIAS D'AFFAIRES DEPUIS LONGTEMPS »



« RÉSULTATS À LA VITESSE DE L'ÉCLAIR »

« UN DES MEILLEURS CETTE ANNÉE »

« ACCLAMÉ PAR LA CRITIQUE »

Mise en nomination
pour un prix d'excellence
OCTAS 2009 dans la catégorie
Affaires électroniques
inter-entreprises



Le Salon VIP

Exclusivement vôtre.

UNE PRODUCTION DE STANDARD LIFE CANADA,
LES MÊMES CRÉATEURS PRIMÉS QUI VOUS ONT FAIT
CONNAÎTRE LE SALON VIP DES PARTICIPANTS

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET MAINTENANCE par INFORMATIQUE ET
TECHNOLOGIE – CONCEPT par SOLUTIONS COMMERCIALES et ÉQUIPE DU MARKETING
DES RÉGIMES D'ÉPARGNE ET DE RETRAITE COLLECTIFS – CONCEPTION GRAPHIQUE
INTERNE par LE STUDIO – EXCELLENCE CONTINUË par la COMPAGNIE D'ASSURANCE
STANDARD LIFE DU CANADA – SOURCE D'INSPIRATION toujours générée par
DES CLIENTS COMME VOUS

Pour les réalités financières de la vie.



www.standardlife.ca

À L'AFFICHE SUR UN ORDINATEUR PRÈS DE CHEZ VOUS!

Retraite

Investissements

Assurance

Compagnie d'assurance Standard Life du Canada
Assurance Standard Life limitée
Mai 2009

INFORMATIQUE

Octas de l'excellence

Le catalogue papier est devenu virtuel

La Coop fédérée transforme ses « salons »

La Coop fédérée distribue les produits de sa division quincaillerie, en provenance de ses fournisseurs, aux marchands détaillants à l'occasion de deux expositions annuelles. Ses quincailliers membres disposent maintenant d'outils informatiques pour se procurer tout ce qu'il est possible d'acheter dans ce genre de magasin. Son Salon Coopéràma a été d'ailleurs reconnu en se voyant couronné par un Octas de l'excellence.

RÉGINALD HARVEY

Le Centre de distribution de Trois-Rivières de la Coop fédérée approvisionne les 165 quincailleries Unimat du réseau, qui sont réparties à travers le Québec, du côté des Maritimes ou en bordure de l'Ontario; ces points de vente sont situés en milieu rural et semi-rural. Dans ces endroits, la Coop entre en concurrence avec toutes les grandes bannières exploitant ce genre de commerce.

Deux fois par année, les quincailliers sont appelés à effectuer leurs achats au cours de deux expositions appelées Salon Coopéràma et Salon Coop Unimat, qui sont tenues à Saint-Hyacinthe et à Shawinigan, au printemps et à l'automne. Ils garnissent ainsi les rayons de leurs magasins, qui ont une plus petite superficie et un moindre volume parce qu'ils sont situés dans des lieux où la densité de population est plus faible, avec les mêmes produits qu'on retrouve dans les grandes surfaces. Pendant plus de 20 ans, ces clients ont passé leurs commandes aux fournisseurs sur des coupons de papier: il leur fallait remplir quatre cartables de trois pouces pour y arriver.

À l'ère du numérique

Cette époque est révolue. À la demande du directeur du développement réseau, Jacques Pelletier, l'équipe informatique de la Coop a mis au point une application qui sert maintenant d'outil de dialogue continu entre les acheteurs, les exposants et les organisateurs du salon.

Directrice des technologies de l'information de la division quincaillerie et machinerie de cette vaste entreprise coopérative, Gail Faier déplore la lourdeur des opérations effectuées dans le passé et cerne les acquis de ce projet: «Les quincailliers devaient rencontrer les fournisseurs pour s'assurer que les produits commandés étaient conformes et, par la suite, ils nous remettaient leurs commandes. De notre côté, on avait des employés qui pitonnaient toutes les quantités pour répondre aux demandes auprès des fournisseurs. En réalisant une application Web, on a travaillé pour le développement durable en enlevant le papier et on n'a plus à s'occuper d'une imprimante. De plus, on n'a pas à pitonner de nouveau l'information et il n'y a pas de dédoublement sur le plan de la manutention.» Elle résume le processus: «Les

clients entrent leurs commandes une fois dans notre système, après quoi les acheteurs passent celles-ci auprès des fournisseurs.»

Innovation de premier plan

Ce passage au numérique est considéré comme une petite révolution au Canada et au Québec, dans le milieu de la quincaillerie. Madame Faier explique pourquoi: «On gagne beaucoup de temps. Du point de vue technologique, on a acheté un serveur et 250 portables, qui sont fournis lors des deux expositions. Les clients n'ont pas à investir pour ceux-ci et, de notre côté, on procède au montage de ces derniers, ce qui est avantageux en matière de maintenance. L'acheteur tape son nom d'utilisateur et son mot de passe, il entre dans l'application et il est prêt à effectuer ses achats.» Elle ajoute: «On a, de plus, mis toute une infrastructure de radiofréquence et de sans-fil, qui a été montée par Telus. On possède notre propre réseau local.»

Les représentants profitent de ce nouvel outil: «Ils sont en mesure de mieux connaître le marché durant le salon lui-même, alors qu'ils disposaient auparavant de cette information seulement après la tenue de celui-ci. Quant aux fournisseurs, ils peuvent accéder à sept ou huit postes de travail pour savoir quels sont les produits qui se vendent le plus; de la sorte, ils peuvent changer leur stratégie de vente auprès de nos clients pour respecter les diverses tendances.»

Les preuves sont faites

L'équipe informatique a utilisé le nouveau système et l'application mise au point au cours des deux derniers salons; il y a eu des ajustements à apporter, mais aucun bogue majeur ne s'est présenté, constate la directrice: «On a dû adapter certaines choses au cours du premier salon, mais on s'est reviré de bord et tout s'est très bien déroulé. On ne pouvait pas vraiment faire des essais sur des gros volumes avant la tenue des expositions, et celles-ci ont en quelque sorte été utilisées comme des laboratoires.»

La Coop a même connu une augmentation sensible de ses ventes: «Les gens voient mieux où ils en sont rendus dans leurs achats, alors que, dans le passé, ils avaient peur de défoncer leur budget; ils achetaient moins parce qu'ils ne voulaient pas dépasser les montants fixés. Dès qu'ils ajoutent une quantité à un produit, ils voient apparaître le grand total. Il faut bien que cette application serve à quelque chose pour les clients.»

Ultérieurement, la Coop fédérée pourrait améliorer et élargir la portée de cet outil dans l'intérêt de tous, comme le mentionne Gail Faier: «Ça va continuer. On s'est livré à un post-mortem après le premier salon en tenant un sondage auprès de la clientèle pour savoir vers quoi celle-ci voulait qu'on s'en aille. Les clients veulent qu'on ajoute toutes les photos des produits à l'application; on va répondre à leur demande et on va procéder étape par étape. Notre mandat initial était de reproduire les guides en papier dans un ordinateur et, dans un premier temps, on ne voulait pas apporter de changements drastiques: on souhaitait que les gens fassent la même chose, mais sur un portable.»

Collaborateur du Devoir

BRAVO
À NOS FINALISTES
AUX OCTAS 2009

UNIVERSITÉ
LEADER

UNIVERSITÉ
DE LEADERS

Encore une fois, le leadership de l'Université de Sherbrooke est reconnu grâce à des projets exceptionnels! Nous sommes fiers de compter parmi nous des gens qui contribuent de façon originale à l'essor de notre société.

Deux équipes de la Faculté des sciences l'UdeS se sont illustrées aux OCTAS 2009 comme finalistes dans la catégorie Relève étudiante universitaire :

- **Kolumbo**, un outil de sécurité informatique qui permet l'analyse dynamique des logiciels malveillants. Ce projet a été réalisé par **Justine Dieppedale** et **Julien Desfossez**, tous deux étudiants en informatique.
- **MuSynth**, une table de mixage audiovisuel révolutionnaire qui permet de mixer et de modifier les composantes sonores d'un synthétiseur. Ce projet de fin d'études a été réalisé par **Benoît Gagnon**, **Francis Bertrand** et **Sébastien Bérubé**, bacheliers en imagerie et médias numériques.

www.USherbrooke.ca

UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

INFORMATIQUE

Octas de l'excellence

Promutuel transforme son processus d'affaires

L'objectif visé consiste à « faire évoluer les mentalités et la culture même de l'entreprise »

Avec son Plan d'évolution Promutuel (PEP), le groupe d'assureur mutualiste fait le saut dans le XXI^e siècle en utilisant toutes les ressources des nouvelles technologies informatiques pour transformer en profondeur son processus d'affaires. Un projet d'entreprise qui s'est bâti sur cinq ans et qui reçoit aujourd'hui la reconnaissance de ses pairs en obtenant, outre deux nominations aux prix Octas 2009, l'Octas de l'excellence conjointement avec la Coop fédérée.

JESSICA NADEAU

« Le Plan d'évolution Promutuel, que nous avons appelé à l'interne le PEP, est un plan de modernisation de nos pratiques et de nos processus de travail soutenu par un développement informatique », explique Jean-François Langlais, conseiller en stratégies d'affaires pour Promutuel.

Le principe de base consiste à donner de meilleurs outils au représentant en assurances de dommages, au moment de son interaction avec un assuré, en lui permettant d'avoir sous les yeux toutes les protections possibles et disponibles qui sont les mieux adaptées aux besoins de l'assuré. Le tout dans un environnement informatique moderne, c'est-à-dire via une interface Web, qui contient des scripts de vente intégrés de façon dynamique donnant à l'agent un argumentaire qui facilite son interaction avec l'assuré à chaque étape de la démarche de vente.

Le système inclut par ailleurs des blocs de questions et réponses, qui procurent tous les renseignements requis par l'analyste de risque, et des connexions automatiques avec les organismes externes tel que le fichier central des si-

nistres automobiles, où l'agent peut valider directement l'information donnée par l'assuré lors d'une soumission.

Un projet développé à l'interne

« Plusieurs raisons nous ont poussés à modifier notre système, soutient Jean-François Langlais. La principale, c'est que le système précédent, qui datait d'il y a 25 ans, ne permettait plus de gains opérationnels et ne répondait plus aux besoins modernes d'interaction avec nos assurés. »

Plutôt que de faire affaire avec une firme externe, Promutuel a choisi de développer son projet PEP au sein de l'entreprise, ce qui a nécessité l'embauche de plusieurs personnes et une réorganisation des activités pour absorber le projet à même le fonctionnement de l'entreprise. Cette décision a permis à l'assureur d'arriver avec une solution sur mesure pour les besoins de l'entreprise. Ce qui n'était pas une tâche facile, estime M. Langlais.

« Promutuel est un assureur mutualiste qui compte 29 sociétés mutuelles autonomes réparties un peu partout à travers la province. Ce sont elles, les principales clientes de notre nouveau système. Et même si elles vendent toutes de l'assurance, elles



SOURCE OCTAS

Pour remettre le prix d'excellence Octas à Denis Marcoux (au centre), vice-président, Evolution des systèmes, du groupe Promutuel, étaient présents Jacques Topping, président du Réseau action TI, Gordon Smith, président du comité organisateur du concours des Octas 2009, Mme Dominique Vien, ministre des Services gouvernementaux, et Louis Dagenais, président d'honneur des Octas 2009.

ont toutes leurs particularités, que ce soit en matière de taille d'organisation, de méthode de travail, de composition de clientèle ou de volume d'affaires. En élaborant le nouveau système, il fallait donc trouver une solution qui pouvait correspondre aux besoins de ces 29 variations. »

La première étape de ce projet d'ingénierie informatique fut donc une analyse approfondie des besoins au moyen d'ateliers Kaizen, une méthode d'exploration des processus de travail associant des utilisateurs issus de différents métiers, fonctions et provenances dans l'organisation. Les informations recueillies au cours de ces ateliers ont servi de base à la reconstruction des procédés de travail et à l'architecture du nouveau système.

« Nous avons mis en place une gestion de projet et une infrastructure de développement

modernes, appuyées par un suivi rigoureux, afin de produire un résultat de haute qualité pour les sociétés mutuelles », affirme Denis Marcoux, vice-président, Evolution des systèmes, et l'un des principaux bâtisseurs du projet.

Respect des individus et récupération de bénéfices

Si la conception du PEP à l'interne représentait un défi de taille, la phase de l'intégration auprès des employés était tout aussi complexe, estiment les représentants de Promutuel. C'est d'ailleurs pour cette raison que le PEP a été en nomination dans deux catégories: volet solution d'affaires – développement à l'interne et volet transformation des processus organisationnels.

« C'est une grande fierté pour nous d'avoir pu présenter notre projet dans deux catégories, car

nous croyons vraiment avoir accompli de grandes réalisations dans ces deux volets », affirme, la voix pleine d'espoir, Jean-François Langlais, conseiller en stratégies d'affaires.

Au total, ce sont environ 1500 personnes qui sont touchées par ce changement. Et il n'était pas question pour Promutuel de fournir une nouvelle méthode de travail aux employés sans les y préparer au préalable. Ces derniers y ont donc participé tout au long du processus afin qu'ils puissent se familiariser avec le nouveau système. C'est une question de « respect des individus » et de « récupération des bénéfices », estime M. Langlais.

« Sur le plan humain, il fallait intégrer ce nouveau système informatique dans les activités courantes des gens, grâce à une méthode d'accompagnement qui vise à leur permettre d'approprier le nouveau système et à développer leurs aptitudes pour devenir rapidement à l'aise et efficace pour s'en servir. Nous avons donc rencontré les utilisateurs qu'on forme et qu'on accompagne dans leur milieu de travail pendant plusieurs semaines. »

Bien sûr, cela représente également des bénéfices importants pour l'entreprise en matière d'efficacité opérationnelle, puisque, lorsqu'on accompagne les gens, ils deviennent plus productifs plus rapidement. « C'est gagnant-gagnant; l'organisation gagne en efficacité plus rapidement et les personnes gagnent en qualité de vie au travail. »

Quelque 14,5 millions de dollars, soit le quart du bud-

get total du projet, ont été investis par le groupe Promutuel pour permettre la transition car, au-delà des changements dans les méthodes de travail, il s'agissait de « faire évoluer les mentalités et la culture même de l'entreprise ». Le tout parallèlement au développement du système informatique en soi.

Vision d'avenir

Le déploiement du nouveau système dans les 29 sociétés mutuelles a débuté en 2008 et se poursuit toujours. Il s'agit, selon M. Langlais, d'un « vaste chantier » qui nécessite toutes sortes de conversions et d'épurations de l'ancien système pour le préparer au nouveau. Ce dernier est actuellement fonctionnel et utilisé dans plusieurs sociétés. Et la réponse est très positive. « On obtient une excellente note de la part de ces utilisateurs, qui sont très satisfaits des nouvelles fonctionnalités. »

Pour Promutuel, les deux nominations pour les prix Octas 2009 sont le couronnement d'un travail de longue haleine visant à amener l'organisation à se dépasser dans les années à venir et à se doter d'outils de travail efficaces, qui représentent un avantage concurrentiel de taille dans le contexte économique actuel.

« C'est la confiance des sociétés mutuelles qui nous a donné les moyens de réaliser ce projet majeur, qui sera porteur de bénéfices importants dans les années à venir », conclut Denis Marcoux.

Collaboratrice du Devoir

Ma Mutuelle
Mes valeurs

mes rêves

mes placements

ma famille

mes économies

ma maison

mes choix

ma vie

mon entreprise

mon auto

mes besoins

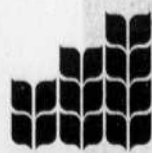
Gagnant de trois

OCTAS
2009

- OCTAS de l'excellence
- Transformation des processus organisationnels
- Solutions d'affaires – développement à l'interne 500 employés et plus

Félicitations à toute l'équipe !

Assurance et services financiers



PROMUTUEL

Tout commence par la confiance

promutuel.ca

INFORMATIQUE

Octas 2009

Et les gagnants sont...

Louis Dagenais, de SNC-Lavalin, a agi comme président d'honneur des Octas 2009 lors de la soirée tenue samedi dernier au Palais des congrès de Montréal. Il a divulgué les noms des 25 finalistes retenus comme lauréats dans l'un ou l'autre domaine. Voici les récipiendaires.

Le groupe Promutuel et la Coop fédérée ont reçu conjointement l'Octas de l'excellence, alors que Charles Mony, président-directeur général chez Créaform, a été reconnu personnalité de l'année en informatique au Québec lors de la même soirée. D'autres entreprises et personnalités ont vu aussi leur travail être reconnu.

■ Affaires électroniques grand public
Aide En Ligne Groupe Conseil

En collaboration avec le Centre hospitalier universitaire de Québec, Raymond Chabot Ressources Humaines (Sherbrooke), le Centre montréalais de l'autisme et APER santé et services sociaux
Pour Télésanté/télécoaching à



Charles Mony

domicile et au travail

■ Affaires électroniques interentreprises
La Coop fédérée
En collaboration avec Synerdev, Compugen et TELUS
Pour le Salon Coopéra-

■ Apprentissage en ligne et gestion des connaissances (1 à 300 employés)
Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec (OPIQ)
En collaboration avec Connexence
Pour le CAMPUS OPIQ: Formation communication collaboration

■ Apprentissage en ligne et gestion des connaissances (1000 employés ou plus)
Loto-Québec

Pour la formation en ligne à Loto-Québec, une solution novatrice chez tous nos détaillants

■ Gestion de projet en TI
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Pour le projet Charlemagne: gestion rime avec collaboration

■ Infrastructure
HumanIT
En collaboration avec le Toronto District School Board (TDSB) et Apple
Pour Intégration multiplateforme native sous Active Directory pour TDSB

■ Innovation (1 à 19 employés)
Dunin Technologie
Pour Ordonnancement dynamique et gestion de plancher en temps réel

■ Innovation (20 à 99 employés)
Iscopia software
Pour le développement de la plateforme AQS

■ Innovation (100 employés ou plus)
Gaz Métro

Pour le projet Mobilité pour les techniciens

■ Intelligence d'affaires
Boréal - Informations stratégiques (Boréal)
Pour Boréal, le BI à l'échelle humaine

■ Jeux et animation
Frima Studio
Pour Build-A-Bear Workshop Build-A-Bearville

■ Le français dans les technologies de l'information
Best Buy du Canada
Pour la refonte du site Internet de Best Buy

■ Les technologies au service de la société
Corporation Éducentre de Bois-de-Boulogne
En collaboration avec Skytech communications
Pour Academos pour inspirer la relève

■ Les TI dans les secteurs culturels, éducatif ou médiatique
TRAM MEDIA
En collaboration avec le Centre des sciences de Montréal
Pour MISSION GAIA

■ Relève étudiante collégiale
Cégep de Saint-Jérôme et Yannick Charron
Pour ConsulWeb

■ Relève étudiante universitaire
De la Faculté de génie et d'informatique de l'Université Concordia, le CIISE-CSL et Marc-André Laverdière, Nadia Belbidia, Syrine Tili, Dima Alhadidi, Aïman Hanna, Xiaochun Yang, Mourad Azzam, Zhenrong Yang, Amine Boukhetouta, Rachid Hadjid, et Hakim Idrissi Kaitouni.

En collaboration avec Bell Canada, la Défense nationale, le Conseil national de recherche en sciences naturelles et en génie Canada
Pour Evaluation et renforcement de la sécurité des logiciels libres et gratuits: une synergie entre l'orienté aspect et les motifs de sécurité

■ Réussite commerciale
Druide Informatique
Pour Antidote

■ Solution d'affaires
Développement à l'interne (1 à 500 employés)
Laboratoire du sommeil Biron
Pour le portail des professionnels

■ Solution d'affaires
Développement à l'interne (500 employés ou plus) et Transformation des processus organisationnels
Groupe Promutuel
Pour le Plan d'évolution Promutuel: volet du développement du nouveau système d'assurance de dommages

■ Solution d'affaires
Logiciels libres
Plastik M.P. et Epsilon Technologies
En collaboration avec Révolution Linux
Pour l'adaptation et l'implantation d'OpenERP

■ Solution d'affaires
Prociels
Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) et Centre universitaire de santé McGill (CUSM)
En collaboration avec TELUS Solutions en santé
Pour Oacis

■ Plaque Coup de cœur
Université Laval
Pour le virtuel au service de l'Afrique francophone (VISAF)

Affaires électroniques interentreprises

Un salon pour les régimes!

Standard Life facilite la gestion des programmes de retraite

De plus en plus, les entreprises, même modestes, mettent en place des régimes d'épargne et de retraite collectives à l'intention de leurs employés. Geste louable, certes, mais qui implique que les employeurs doivent consacrer un certain temps à la gestion de ces régimes. La société Standard Life, troisième au Canada dans le domaine des régimes de retraite collectifs, a voulu leur faciliter la vie. Bienvenue au Salon VIP des responsables de régimes.

PIERRE VALLÉE

«Nous avons d'abord identifié les besoins sur le marché, explique André Deslauriers, directeur des solutions d'affaires à Standard Life et chargé de projet pour le Salon VIP. Il y a d'abord le petit employeur, celui qui aime son travail et qui est absorbé par ce dernier. En général, il a peu de temps à consacrer à la gestion d'un régime de retraite. Ensuite, il y a l'employeur un peu plus gros mais qui n'a pas d'expertise parmi ses ressources humaines pour gérer un régime de retraite. Le Salon VIP permet à ces employeurs d'avoir au bout des doigts toute l'expertise de Standard Life. De plus, nous avons mis en place, avec le Salon VIP, des outils qui permettent de gé-

rer le régime en y passant seulement quinze minutes toutes les deux semaines.»

Les adhérents au Salon VIP pour responsables de régimes de retraite y accèdent via Internet. Le site est entièrement sécurisé et il faut un code d'utilisateur ainsi qu'un NIP pour y accéder. «Les transactions sont sécurisées et le site est dessiné selon les principes du Web 2.0. Auparavant, nous avions quelques services en ligne pour nos clients responsables de régimes, mais, si je peux me permettre une comparaison, nous étions alors en trottinette. Avec le Salon VIP, nous roulons maintenant en Porsche.»

La gestion d'un régime collectif entraîne plusieurs tâches administratives. «Il y a beaucoup de paperasse. Par exemple, le responsable du régime doit nous faire parvenir de façon régulière la liste des employés et de leurs cotisations. Règle générale, pour s'acquiescer de cette tâche, le responsable remplit un formulaire et nous le fait parvenir par télécopie. Ensuite, nous entrons les données dans le système informatique. Avec le Salon VIP, ces étapes disparaissent, puisque le Salon VIP permet au responsable d'accéder directement à l'écran à sa liste d'employés. Il peut donc inscrire lui-même le montant des cotisations. Il peut aussi rajouter un nom sur la liste ou en enlever un lorsqu'il le faut. Il peut aussi utiliser cette liste pour ses propres dossiers.»

De plus, le Salon VIP permet la réalisation de transactions financières en toute sécurité. «Il n'est plus nécessaire de communiquer avec sa banque pour qu'elle transfère les montants des cotisations vers

Standard Life. Il peut tout simplement les verser en ligne. Il peut aussi payer de la même façon la facture pour nos services.»

Services ajoutés

L'adhésion au Salon VIP de Standard Life permet aussi de profiter de certains services particuliers. «Par exemple, lorsqu'on ferme le dossier d'un employé, parce qu'il démissionne, qu'il est congédié ou qu'il prend sa retraite, il y a pour chacun de ces cas une procédure juridique à suivre et des gestes à faire. Nous nous en occupons, et on s'assure ainsi que tous les points sont bien sur les i et toutes les barres sur les t.»

Un administrateur du régime a différents rapports à produire. «Avec le Salon VIP, on a mis en place un système qui permet de produire ces rapports.» De plus, le Salon VIP permet à l'administrateur du régime de prendre connaissance de certaines informations concernant son régime, par exemple, des données relatives au rendement du régime. Un service de formation en ligne est aussi disponible.

Un outil multifonctions

«Le Salon VIP est un site qui permet au responsable d'un régime de retraite d'avoir sous la main tous les outils nécessaires à la bonne conduite du régime de retraite. Les données et les informations auxquelles il a accès, comme le rendement du régime, lui permettent de s'assurer de la bonne gouvernance du régime. Il a aussi à portée de la main les outils administratifs dont

il a besoin pour gérer le régime. Et il a la possibilité de faire le suivi des différentes actions qu'il doit poser.»

En place depuis juin 2008, le Salon VIP, entièrement conçu à l'interne, compte maintenant 500 employeurs. «C'est une plate-forme simple à utiliser qui rend la gestion d'un régime de retraite plus facile et qui fait économiser beaucoup de temps au responsable. Cela lui donne aussi un meilleur contrôle sur les gestes administratifs qu'il doit faire à l'intérieur du régime.»

Le Salon VIP change aussi la manière de travailler des employés de Standard Life. «Cela change la nature de nos contacts. Comme nos représentants n'ont plus à communiquer avec l'employeur pour de simples questions administratives, ils peuvent davantage se permettre d'établir une relation de conseiller auprès de l'employeur et l'aider à trouver des pistes de solution.» Cela est d'autant plus intéressant que les besoins en régimes de retraite des entreprises varient selon l'évolution de l'entreprise.

«Nous sommes déjà en train de développer une troisième série d'outils, parce que nous voulons que le Salon VIP soit à jour pour tout, autant pour les besoins des employeurs que pour les tendances du marché.» Et André Deslauriers d'ajouter: «En plus, le Salon VIP élimine le papier et sauve des arbres.» Le Salon VIP de Standard Life était finaliste dans la catégorie Affaires électroniques interentreprises aux Octas 2009.

Collaborateur du Devoir

GAGNANT, CATÉGORIE INTELLIGENCE D'AFFAIRES

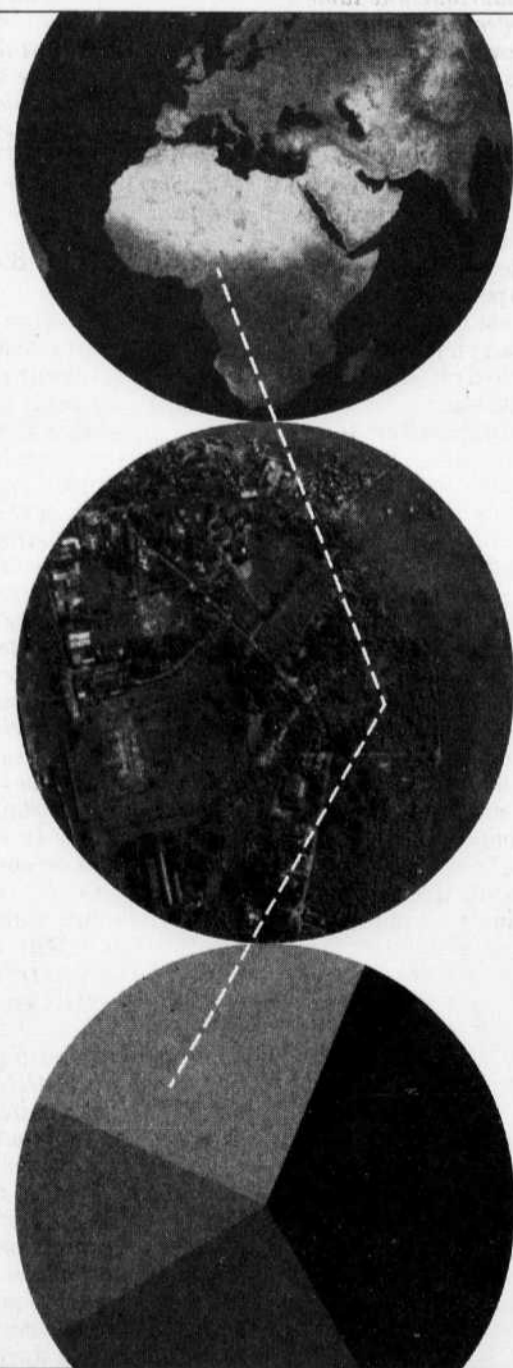
INTÉGRER LA TECHNOLOGIE À L'ÉCHELLE HUMAINE

borealis

Boréal est une entreprise spécialisée en conseil et technologies de l'information dans le domaine de l'analyse et de la gestion de la responsabilité sociale et de la performance environnementale d'entreprise. Ses systèmes stratégiques d'intégration de données géographiques, environnementales et communautaires lui permettent de soutenir ses clients dans la gestion du risque de projets majeurs en évaluant leur impact n'importe où dans le monde.

WWW.BOREAL-IS.COM

Boréal - Informations Stratégiques Inc.
Téléphone: 514.313.5951



INFORMATIQUE

Intelligence d'affaires

La SAQ fait tout pour mieux connaître ses partenaires

Environ 300 agents commerciaux, quelque 3000 fournisseurs et plus de 10 500 produits. Voilà les données avec lesquelles travaillent les acheteurs et les responsables de la commercialisation de la Société des alcools du Québec (SAQ). Comment s'y retrouver et surtout comment le faire rapidement?

PIERRE VALLÉE

«Nos acheteurs ne peuvent pas toujours se souvenir de chacun des profils des agents commerciaux, des fournisseurs et de chacun de leurs produits, d'autant plus que plusieurs d'entre eux sont passablement gros, explique Marie-Christine Lambert, analyste à la division de commercialisation de la SAQ. Afin de les aider à mieux gérer, il fallait leur donner un outil qui leur fournirait en un coup d'œil une vue globale d'un fournisseur ou d'un produit.»

Cet outil est la carte de pointage des fournisseurs de la SAQ. En place depuis juin 2008, la mise en œuvre de la carte de pointage a nécessité 14 mois de travail. «Depuis quelques années, la SAQ a acquis une bonne expertise dans le domaine de l'intelligence d'affaires, ce qui nous a permis de réaliser le projet à l'interne», précise Diane Guertin, directrice adjointe à la Di-

rection des ressources informationnelles de la SAQ. Nous avons donc pu construire la carte de pointage en nous servant des logiciels d'intelligence d'affaires avec lesquels nous travaillons déjà.»

Les informations concernant les agents commerciaux, les fournisseurs et leurs produits étaient déjà colligées par la SAQ et se trouvaient dans sa banque de données informatiques. «Nous avons travaillé à partir de cette base de données et nous avons créé une plateforme accessible à tous nos acheteurs, qui contient toutes les informations concernant nos fournisseurs et qui donne une vision uniforme de l'information.»

La carte de pointage

La carte de pointage des fournisseurs de la SAQ, comme son nom l'indique, classe selon leur performance tous les agents commerciaux, les fournisseurs et leurs produits en

fonction de 12 indicateurs de performance: volume des ventes, disponibilité du produit en succursale, temps moyen de retard des commandes, rotation des marchandises, contribution au panier moyen de la SAQ, etc. «Nous avons dans un premier temps retenu les 12 indicateurs qui nous apparaissent les plus pertinents. Ce choix a été fait en collaboration avec les gens de la mise en marché, puisque ce sont eux qui font la majorité des négociations», précise Marie-Christine Lambert. Et nous comptons en rajouter huit autres dans les prochains mois.»

La carte de pointage des fournisseurs, si on tient compte de toutes les informations disponibles et de leurs recoupements possibles, permet plus de 700 000 combinaisons. «Le défi informatique était de s'assurer que la bonne information soit accessible rapidement à l'utilisateur. Nous nous sommes fixé un délai de 15 secondes pour que l'information demandée s'affiche à l'écran de l'ordinateur», explique Diane Guertin. Et Marie-Christine Lambert de rajouter: «La vitesse est très importante. Notre acheteur doit être en mesure d'accéder à l'information dont



il a besoin au moment précis où il en a besoin, même lorsqu'il est en pleine conversation téléphonique avec le fournisseur.»

Outil gagnant-gagnant

Les avantages de la carte de pointage des fournisseurs de la SAQ sont nombreux, et pas seulement pour le personnel de la SAQ. D'abord, l'avantage le plus évident est que les acheteurs de la SAQ n'ont plus à colliger eux-mêmes les informations dont ils ont besoin lorsqu'ils préparent une négociation avec un agent commercial ou un fournisseur. Ils n'ont qu'à utiliser la carte de pointage. Le temps ainsi économisé peut

être utilisé à meilleur escient, par exemple, dans le développement d'une meilleure relation d'affaires avec le fournisseur. Ensuite, la carte de pointage permet à l'acheteur d'être dans le coup immédiatement si un fournisseur communique avec lui pour entamer une négociation. De plus, elle permet à tous les acheteurs de la SAQ de négocier selon la même base, puisqu'ils ont tous accès à la même information.

«La carte de pointage permet de connaître les forces et les faiblesses d'un fournisseur», dit Marie-Christine Lambert. Cette information permet de mener les négociations de façon plus efficace. Par exemple, si un acheteur se rend compte qu'un fournisseur éprouve souvent des difficultés de livraison, il en tiendra compte dans la négociation.»

De plus, la carte de pointage des fournisseurs de la SAQ n'a pas été établie à l'insu des fournisseurs. «Pendant l'élaboration du projet, nous avons consulté nos agents commerciaux et nos fournisseurs et nous avons reçu leurs commentaires et leurs suggestions», poursuit Marie-Christine Lambert. Sans compter que la carte de pointage, une

fois établie, est transmise au fournisseur. «Elle est transmise une fois par année à tous nos agents commerciaux et à nos fournisseurs et ces derniers peuvent en faire la demande à n'importe quel moment de l'année. La carte de pointage leur permet aussi de connaître leurs forces et leurs faiblesses et ainsi de s'améliorer.»

La carte de pointage est mise à jour 13 fois par année, c'est-à-dire toutes les quatre semaines. «Il n'y a pas de laisser-aller toutes les semaines», souligne Diane Guertin. La carte de pointage permet un suivi des fournisseurs et de leurs produits de façon constante. Un suivi qui est partagé avec les fournisseurs. «Nos acheteurs peuvent indiquer rapidement à un fournisseur une faiblesse à corriger dès qu'elle apparaît.» Non seulement la carte de pointage permet-elle aux acheteurs de la SAQ d'être plus efficaces, elle leur permet aussi d'être de meilleurs partenaires d'affaires. La carte de pointage des fournisseurs de la SAQ était finaliste dans la catégorie Intelligence d'affaires des Octas.

Collaborateur du Devoir

Relève étudiante

Des sons et des couleurs grâce à des rondelles

Des rondelles qu'on pose et déplace sur une surface lumineuse, capables non seulement de produire des sons et des couleurs mais aussi de les moduler en réagissant entre elles. C'est ce que permet la table de mixage audiovisuelle interactive muSynth. Cette réalisation des étudiants de l'Université de Sherbrooke a été finaliste dans la catégorie Relève universitaire, aux Octas 2009.

La table de mixage muSynth (μSynth) est l'œuvre de Benoît Gagnon, Francis Bertrand et Sébastien Bérubé, trois étudiants en imagerie numérique au département d'informatique de l'Université de Sherbrooke. Il s'agit de leur projet de fin d'études réalisé sous la supervision du professeur Pierre-Marc Jodoin.

«L'idée nous est venue lors d'une session de remue-méninges», explique Pierre-Marc Jodoin. Les gars cherchaient une idée de projet qui pourrait faire la somme des connaissances acquises lors du bac. On avait entendu dire que des Espagnols avaient fabriqué une table de mixage interactive, mais personne ne savait comment ça marchait. Les gars ont dû partir de zéro et tout inventer.»

Comment ça marche

Les étudiants ont d'abord construit en bois l'armature de la table, dont la hauteur est de quatre pieds et l'envergure, de 24 sur 36 pouces. La surface de la table est composée d'une feuille d'acrylique translucide, recouverte d'une feuille de papier calque blanc.

Un miroir incliné sous la table permet à un projecteur DLP d'illuminer le dessous de la surface de la table. Le projecteur est relié à un ordinateur et le tout compose le module visuel. Un second miroir, encore placé sous la table, permet à une caméra vidéo numérique de filmer le dessous de la surface de la table. La caméra est reliée à un second ordinateur, ce qui donne le module de vision. Un troisième ordinateur, branché sur un système sonore traditionnel, forme le module sonore. Les trois ordinateurs fonctionnent en réseau, ce qui permet aux trois modules de communiquer entre eux.

La table muSynth fonctionne ainsi: on place sur la surface de la table un objet tangible, ici des rondelles. Chaque rondelle possède un sigle, collé sur le côté qui sera déposé sur la table, qui identifie s'il s'agit d'un objet générateur de son, par exemple un rythme de basse, ou modulateur de son, comme le volume. La caméra perçoit le sigle, qui est ensuite décodé par l'ordinateur. Le module de vision perçoit aussi l'ajout ou l'enlèvement d'une rondelle, sa position sur la

table, son déplacement ainsi que sa position par rapport aux autres rondelles qui se trouvent déjà sur la table.

Toutes ces informations perçues par le module de vision sont transmises aux deux autres modules. Ainsi, en plaçant sur la surface de la table différentes rondelles, en les déplaçant et en les faisant bouger, en les éloignant et en les rapprochant, on arrive à créer et à moduler des sons grâce au module sonore et, grâce au module visuel, à modifier les couleurs qui sont projetées sous la surface de la table.

Toute l'opération se fait en temps réel. «Le temps de calcul et la mémoire que nécessite la table muSynth sont tellement élevés qu'on a dû se servir de trois ordinateurs, puisqu'il n'y avait pas d'ordinateur assez puissant disponible à l'Université de Sherbrooke pour effectuer le travail.»

Un projet de fin d'études réussi

Le résultat, selon Pierre-Marc Jodoin, est étonnant. «Au départ, je ne croyais pas qu'ils réussiraient, mais ils m'ont prouvé le contraire. J'en suis très fier.» La table muSynth est aussi un bel exemple d'ingéniosité. «Les étudiants se sont servis du matériel qui se trouvait au département, comme la caméra numérique. Les rondelles sont des rondelles de hockey. En tout, la table muSynth a été réalisée avec un budget de deux cents dollars. Un de mes amis qui travaille au Centre de recherche du Canada, lorsqu'il a vu la table muSynth, n'en revenait tout simplement pas. Il était impressionné par ce que les étudiants avaient réussi à accomplir avec si peu d'argent.»

Peu d'argent, mais certes beaucoup de talent. «Ce sont trois jeunes extrêmement doués, les meilleurs de leur groupe. Il ne faisait pas de doute que, s'ils travaillaient ensemble sur un projet, celui-ci sortirait de l'ordinaire. Et c'est le cas avec la table muSynth.» Et beaucoup de travail. «C'est un excellent exemple de ce que peut être un projet de fin d'études. La conception et la fabrication de cette table ont obligé les étudiants à mettre en pratique l'ensemble des connaissances acquises durant leur bac en imagerie numérique. Le

projet comprenait de la synthèse et de l'analyse d'image et le traitement final incluait la gestion de sons. Cela aussi illustre bien les possibilités qu'offre l'imagerie numérique. C'est un domaine qui se développe rapidement et qui ne se limite pas

uniquement aux jeux vidéo ou aux effets spéciaux au cinéma. L'imagerie numérique sert à l'imagerie médicale et de plus en plus à la métrométrie, qui est la science des mesures grâce à l'image. C'est dommage qu'on n'arrive pas à attirer as-

sez d'étudiants, parce que la demande est là.»

Y aura-t-il une suite au projet? «On a vaguement pensé à la commercialiser, mais personne d'entre nous n'a le temps de le faire. Les trois étudiants ont été happés rapidement par le marché du

travail. Benoît Gagnon a même trouvé un emploi chez Dreamworks avant même la fin de ses cours. Mais la table est toujours au laboratoire et on la montre à ceux qui viennent nous visiter.»

P. V.

Le site Internet de la Commission des normes du travail

ÇA DÉPASSE TOUTES LES NORMES !

Un outil qui favorise un accès rapide à une information complète, dynamique et conviviale sur les normes du travail en vigueur au Québec. Un site à l'intention des salariés, des employeurs, des relayeurs d'information et des partenaires dans l'action.

DES ACCÈS DIRECTS

- Les normes du travail classées par sujet
- Un moteur de recherche pour parcourir l'ensemble du site, le centre de documentation et le guide Interprétation et jurisprudence
- Une visionneuse pour illustrer des situations de vie au travail
- Un centre de documentation avec des chroniques, des documents d'information juridiques, des statistiques, des fiches de veille sur le marché du travail
- Un calendrier des activités de la Commission pour consultation facile et détaillée

DE NOMBREUX OUTILS

- Le guide Interprétation et jurisprudence : un outil de recherche, un index, une table des matières, un appel du guide dans les pages des normes, des liens contextuels et des mises à jour récentes dans la page d'accueil du guide
- Un accès aux définitions du lexique par des liens infobulles
- Un fil RSS dans la salle de presse et dans le guide Interprétation et jurisprudence
- Et plusieurs services en ligne !

www.cnt.gouv.qc.ca

Commission des normes du travail

Québec



INFORMATIQUE

Plaque Coup de cœur à l'Université Laval

L'information est mise au service de l'Afrique francophone

Le VISAF, ce «virtuel au service de l'Afrique francophone», lancé par l'Université Laval et retenu comme finaliste dans la catégorie Apprentissage en ligne et gestion des connaissances des Octas 2009, recevait samedi dernier la Plaque Coup de cœur attribuée par le jury.

MARIE-ÈVE MAHEU

Dans une université du Sénégal, quelques étudiants en informatique assistent à leur cours. La scène pourrait paraître banale, mais voilà: leur professeur se trouve à des milliers de kilomètres, dans une salle de l'Université Laval, à Québec.

Cette anecdote est la prémisse du projet «Le virtuel au service de l'Afrique francophone», mis au point par l'Université Laval, en collaboration avec l'Université virtuelle africaine et l'Association des universités et collèges du Canada. L'objectif? Mettre sur pied un baccalauréat à distance en informatique, une première au Québec.

«Tout se passe en temps réel, s'enthousiasme Guy Mineau, l'ex-directeur du département d'informatique et de génie logiciel de l'Université Laval qui a piloté le projet. Les professeurs donnent leur cours en synchrone dans huit pays, sur trois fuseaux horaires différents. Les étudiants se relient au système, entendent la voix du professeur, voient ses notes PowerPoint et peuvent poser leurs questions.»

Depuis 2004, des étudiants du Sénégal, du Bénin, de la Mauritanie, du Niger, du Burundi, du Mali, du Burkina Faso et du Cameroun ont suivi une formation en informatique. Ils sont aujourd'hui environ 175 à détenir un baccalauréat ou un certificat dans cette matière.

Pépins techniques

La mise en place du projet ne s'est pas faite sans anicroche. «Au début, on a eu plusieurs problèmes techniques», se rappelle Thierry Eude, le chargé d'enseignement en informatique. Pour eux comme pour nous, c'était la première expérience du genre.

Dans la majorité des cas, un seul ordinateur trône au milieu de la salle de classe. L'image de l'écran, contrôlée par le professeur, est projetée sur le mur. Les étudiants peuvent entendre leur enseignant grâce à un haut-parleur et formuler leurs questions à l'aide d'un micro.

Ils ont aussi accès à un laboratoire d'ordinateurs pour les travaux pratiques, mais pas à n'importe quel moment, ce qui complique parfois la donne. «Au Québec, les étudiants ont accès à un ordinateur presque 24 heures sur 24. Là-bas, ils n'ont souvent pas d'ordinateurs à la maison, encore moins l'accès à Internet.»

Les pannes d'électricité ont aussi causé quelques problèmes. M. Eude se rappelle qu'à un certain moment, au Sénégal, les coupures de courant étaient fréquentes, parce que les pétrolières protestaient contre le gouvernement du pays, qui refusait de les payer. «Au moins, les cours étaient archivés, ce qui permettait aux étudiants d'aller les écouter une fois le courant rétabli.»

Sept heures plus tard

Les questions liées aux horaires ont aussi nécessité des acrobaties logistiques pour les professeurs. «Il faut penser qu'il y a un minimum de cinq heures et un maximum de sept heures de décalage avec le Québec et qu'on est en temps réel», dit Guy Mineau. Les professeurs devaient donc enseigner très tôt le matin, vers 6h ou 7h, pour terminer à des heures raisonnables pour les étudiants.

La guerre civile qui a éclaté au Burundi en 2005 a aussi forcé quelques ajustements. «Le couvre-feu était à 22h. Il fallait donc finir un peu plus tôt pour que les jeunes puissent rentrer chez eux», raconte M. Eude.

Les derniers milles

L'aventure tire à sa fin, puisque l'ACDI n'a pas renouvelé son financement. Dans la première mouture du projet, le partenaire africain devait reprendre le flambeau pour offrir le même programme de façon autonome. Cette idée est tombée à l'eau en cours de route, pour des raisons de logistique.

«Au Québec, les étudiants ont accès à un ordinateur presque 24 heures sur 24. Là-bas, ils n'ont souvent pas d'ordinateurs à la maison, encore moins l'accès à Internet.»

Les derniers cours auront donc lieu cet été. Thierry Eude, chargé d'enseignement en informatique, se désolé que l'expérience se termine. «C'est vraiment dommage, parce que je suis convaincu du potentiel de développement d'un tel projet.»

Selon Guy Mineau, le grand avantage de la formule est que les étudiants africains peuvent avoir accès à des études postsecondaires de haut niveau, à faible coût pour le pays, tout en demeurant chez eux. «Souvent, les étudiants étrangers qui viennent au Québec ne retournent pas dans leur patrie. Ils s'ennacent, se font des amis et se trouvent un travail.»

«Si on peut leur enseigner à distance, ils pourront ensuite construire quelque chose sur place et aider leur pays à se développer», renchérit Thierry Eude.

Le Béninois Joseph Assouramou fait partie des quatre diplômés de la première cohorte qui ont reçu une bourse pour poursuivre leur formation à Québec. Il désire rentrer chez lui dès qu'il aura complété sa maîtrise. «Je veux continuer de développer des projets chez moi, apporter des solutions à des problèmes», dit-il.

Décrocher un emploi en informatique dans son pays ne risque pas d'être un problème. Avant même d'avoir terminé son baccalauréat, il a été embauché par une entreprise locale. Et il n'est pas le seul. «Plusieurs de mes anciens collègues ont maintenant un emploi dans leur domaine», rapporte-t-il.

Vers l'avenir

Selon Guy Mineau, aujourd'hui directeur général de la formation continue, le projet en Afrique aura permis à l'Université Laval d'acquiescer une expertise dans l'enseignement à distance. Les étudiants québécois ont aussi pu en bénéficier, puisqu'ils peuvent maintenant suivre des cours à distance, en synchrone, en informatique et dans d'autres disciplines.

En outre, deux partenaires africains, l'un au Gabon et l'autre en Côte-d'Ivoire, ont approché l'université pour pouvoir offrir à leur tour une formation en informatique.

Collaboratrice du Devoir

Affaires électroniques grand public

Un «www» où il fait bon naviguer

La Commission des normes du travail refond son site Internet

Dans le vaste océan d'information que constitue Internet, trouver un renseignement précis, exact et détaillé peut souvent paraître aussi simple que de chercher une aiguille dans une botte de foin. Parfois, il faut pagayer! Afin de rendre la navigation moins fastidieuse, la Commission des normes du travail (CNT), a complètement repensé son site internet et intégré un système de plaintes en ligne. Elle était finaliste pour l'Octas des Affaires électroniques grand public.

ÉMILIE CORRIVEAU

Depuis le 20 juin 2008, les internautes ont accès au tout nouveau site Internet de la Commission des normes du travail (CNT). Amélioré dans le but d'offrir aux utilisateurs une information plus complète, des outils d'aide, des conseils sur mesure et un soutien approprié, le site Internet de la CNT s'inscrit dans un virage axé sur la prévention et sur une volonté de mieux répondre aux besoins des différentes clientèles.

«Quand on a fait l'analyse de l'ancien site, ce qu'on a constaté, c'est qu'il s'inspirait beaucoup de la Loi sur les normes du travail. Les textes n'étaient pas suffisamment simplifiés et présentaient surtout l'information aux gens qui connaissaient déjà les normes. Aussi, dans notre ancien site, on donnait l'impression de s'adresser uniquement aux employés. C'était quelque chose qu'on voulait corriger. Dans notre nouvelle démarche, on a le souci de s'adresser également à l'employeur», explique Nathalie Bégin, chef du Service des opérations de communication et chargée du projet de refonte du site Internet de la CNT.

«L'objectif de la visionneuse est de transmettre des messages à caractère préventif. On y a inséré des capsules qui présentent des contenus représentatifs de situations conflictuelles qu'on rencontre souvent à la commission. Ça nous permet de transmettre de l'information sur des sujets comme le travail saisonnier ou l'emploi chez les jeunes, par exemple», précise la chargée de projet.

Une architecture simplifiée

L'une des clés du succès du nouveau site Internet de la CNT réside dans son architecture simplifiée et ergonomique, qui s'appuie sur un concept de termes accrocheurs. Par le passé, la structure informationnelle du site ne permettait pas de visualiser clairement l'offre de services et la navigation était complexe. Il fallait donc repenser le tout pour que l'information soit transmise avec efficacité.

«On est parti du principe que les gens qui viennent visiter notre site, ils le font généralement parce qu'ils vivent une situation et veulent avoir de l'information à ce sujet. On a donc décidé de fonctionner avec des mots-clés simples qui sont très visibles dans le site. Ce sont ces mots-clés qui guident le visiteur dans le site et qui l'invitent à passer du large au particulier pour mieux comprendre l'information qui le concerne», soutient Mme Bégin.

«L'objectif de la visionneuse est de transmettre des messages à caractère préventif. On y a inséré des capsules qui présentent des contenus représentatifs de situations conflictuelles qu'on rencontre souvent à la commission. Ça nous permet de transmettre de l'information sur des sujets comme le travail saisonnier ou l'emploi chez les jeunes, par exemple», précise la chargée de projet.

Des vidéos à caractère préventif

On trouve, sur la page d'accueil de la CNT, une visionneuse permettant de consulter de courtes vidéos traitant de di-

L'une des clés du succès du nouveau site Internet de la CNT est son architecture simplifiée et ergonomique, s'appuyant sur un concept de termes accrocheurs

verses problématiques liées au travail. Ces vidéos ont pour objectif d'attirer l'attention des internautes et de les diriger vers des contenus d'information complets qui traitent de ces problématiques.

«L'objectif de la visionneuse est de transmettre des messages à caractère préventif. On y a inséré des capsules qui présentent des contenus représentatifs de situations conflictuelles qu'on rencontre souvent à la commission. Ça nous permet de transmettre de l'information sur des sujets comme le travail saisonnier ou l'emploi chez les jeunes, par exemple», précise la chargée de projet.

Un service de plaintes efficace

Après l'enregistrement, par le Service des renseignements de la CNT, d'une forte croissance des appels téléphoniques en provenance d'une clientèle spécifique, la commission a décidé de mettre en place un service de plaintes en ligne. Ainsi, depuis quelques semaines, toutes les clientèles peuvent déposer des plaintes en tout temps auprès de la CNT par Internet, ce que l'ancienne structure du site ne permettait pas.

«Le service de plaintes en ligne qu'on vient de mettre en place se présente sous la forme d'un parcours guidé. C'est un peu comme si on parlait à quelqu'un au téléphone. Il y a des cases à cocher, des questions auxquelles on doit répondre. Les questions qui sont formulées découlent des réponses

qui ont été données, exactement comme si quelqu'un au téléphone dirigeait le plaignant vers la bonne procédure à suivre. C'est donc à la lumière des réponses fournies à chaque question que le parcours se trace», affirme Bernard Bignell, coordonnateur Web pour la CNT.

Des résultats

Concrètement, la refonte du site Internet s'est traduite par une hausse de son achalandage d'environ 21 %, alors que le nombre d'accès aux outils et services interactifs et transactionnels a augmenté de 22 % depuis que ceux-ci ont été intégrés de façon contextuelle dans les contenus informationnels.

«Dans notre site Internet, les gens ont accès à un service qui s'appelle "Demande de renseignements". Quand ils ne trouvent pas

une information, ils peuvent s'informer auprès de nous par courriel. Depuis la refonte du site, la demande de renseignements a baissé de plus de 25 %. Les gens trouvent donc beaucoup plus facilement l'information dont ils ont besoin», commente Bernard Bignell.

Depuis la mise en place du service de dépôt de plaintes par voie électronique, plus de 30 % des plaintes ont été déposées en ligne, ce qui a ainsi entraîné une diminution marquée du nombre d'appels au Service des renseignements.

Un projet reconnu

La refonte complète de son site Internet et la mise en place d'un service de dépôt de plaintes en ligne ont valu à la CNT la reconnaissance de plusieurs instances. Notamment, la commission a été retenue comme finaliste dans la catégorie Affaires électroniques grand public par le Réseau action TI lors de l'édition 2009 du gala des prix Octas, un événement incontournable dans le domaine des technologies de l'information au Québec.

«Nous sommes très fiers de cet accomplissement, confie Nathalie Bégin. Au gouvernement, ce n'est pas toujours facile d'arriver avec de nouveaux projets. Nous voulions parvenir à quelque chose d'épuré, de convivial, de simple. Je pense que nous avons réussi et que nous pouvons dire: "Mission accomplie!"»

Collaboratrice du Devoir



La Coop
fédérée

2 fois gagnante!

- Affaires électroniques inter-entreprises - B2B
- Octas de l'Excellence

Rien de moins que l'excellence pour La Coop fédérée !

Finaliste dans deux catégories, Affaires électroniques inter-entreprises - B2B et Solutions d'affaires - Développement à l'interne 500 employés et plus, La Coop fédérée s'est distinguée en remportant l'Octas des Affaires électroniques inter-entreprises - B2B

Cette dernière récompense fut à son tour primée par le jury en remportant le prestigieux prix OCTAS de l'excellence.

Parmi 146 projets présentés, incluant 22 récipiendaires, le service systèmes et technologies de l'information et le secteur quincaillerie et machines agricoles de La Coop fédérée ont remporté le prestigieux prix Octas de l'excellence pour son projet d'informatisation des commandes de ses marchands lors des salons Coopéra, les foires commerciales du réseau des coopératives.



OCTAS
2009