

Offre intégrée de formation en bureautique

---

## DESCRIPTION DU SERVICE

---

Vous avez besoin de formation et d'accompagnement en bureautique dans le cadre de la mise à niveau des logiciels de vos postes de travail? L'offre intégrée de formation en bureautique du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) est ce qu'il vous faut. Elle répond aux besoins des organisations qui souhaitent offrir un soutien à leur personnel afin qu'il puisse composer avec la transition des suites bureautiques.

L'offre intégrée de formation en bureautique est composée de trois volets : la formation virtuelle, la formation en salle et la gestion du changement et des communications. Vous pouvez choisir de bénéficier de l'ensemble de cette offre ou de l'une ou l'autre de ses trois composantes.

### 1. Formation virtuelle

1. La formation virtuelle vous offre des capsules d'information interactives, qui portent sur la transition entre les suites bureautiques. Ces capsules présentent les nouveautés de la suite bureautique et permettent à l'apprenant de s'approprier le contenu lié aux changements, notamment grâce à des exercices, des simulations et des quiz.
2. Avec cette formation, vous disposerez d'un catalogue complet de capsules d'information sur les suites bureautiques de *Microsoft Office* ainsi que sur les systèmes d'exploitation, et ce, pour les différents niveaux de maîtrise des utilisateurs.

### 2. Formation en salle

1. Formation en salle portant sur la transition des suites de *Microsoft Office* et des systèmes d'exploitation.
2. Formation sur les suites bureautiques en logiciel libre.

### 3. Soutien à la gestion du changement et des communications

1. Services-conseils pour assurer des transitions harmonieuses.

## Ce que le service comprend

### 1. Formation virtuelle

1. Accès au portail d'apprentissage;
2. Contenu évolutif;
3. Production de rapports de gestion complets, y compris les statistiques et les évaluations;
4. Soutien technique d'accès aux formations;
5. Documentation d'aide à la tâche.

### 2. Formation en salle

1. Disponible dans toutes les régions du Québec;
2. Personnalisation de l'offre selon le besoin;
3. Possibilité d'avoir le service clés en main (disponibilité des salles, logistique, formation dans vos bureaux, etc.).

### 3. Soutien à la gestion du changement et des communications

1. Accompagnement dans la définition de vos besoins (devis) et suivi contractuel avec les firmes;
2. Des prestataires de services, détenant une grande expertise en formation et en gestion du changement, dans un contexte de mise à niveau des postes de travail pour soutenir votre personnel.

## Ce que le service ne comprend pas

1. L'équipement informatique et la configuration des postes de travail permettant d'avoir accès aux formations virtuelles;
2. La formation des équipes techniques.

---

## NIVEAUX DE SERVICE

### Disponibilité du service

Le service de formation virtuelle est accessible 24 heures par jour, 7 jours sur 7, excluant les périodes pouvant être utilisées pour effectuer des travaux d'entretien.

---

## MODALITÉS DE PARTENARIAT

### Le CSPQ s'assure de :

1. soutenir la rédaction du devis;
2. effectuer la gestion contractuelle avec le prestataire de services;
3. fournir le soutien de 2<sup>e</sup> et de 3<sup>e</sup> niveau;
4. effectuer la gestion de la facturation;
5. faire le suivi de la satisfaction du client et évaluer le prestataire de services.

### De son côté, le client doit :

1. nommer un interlocuteur pour les échanges concernant l'entente;
2. s'assurer que les postes de travail satisfont aux conditions techniques minimales pour faire jouer les capsules;
3. s'assurer que l'accès au site n'est pas bloqué aux postes des apprenants;
4. fournir un soutien de 1<sup>er</sup> niveau auprès des utilisateurs.

---

## TARIFICATION

### Tarification — Offre intégrée de formation en bureautique

Description	Coût
Formation virtuelle	20 \$ par utilisateur (accès au portail, sans limite d'utilisation)
Formation en salle	Selon l'envergure du mandat
Soutien à la gestion du changement et des communications	Selon l'envergure du mandat

---

## SOUTIEN À L'UTILISATION

1. Le soutien administratif pour l'entente et l'élaboration du devis est assuré par un conseiller en formation du Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC);
2. Le soutien technique est assuré par l'équipe de pilotage du CLDC auprès du responsable que vous aurez désigné;
3. Les demandes de soutien sont effectuées par l'entremise du courriel ou par téléphone.

---

## POUR OBTENIR CE SERVICE

---

Une entente de service doit être signée entre le CSPQ et le MO demandeur.

Pour bénéficier de l'offre intégrée de formation bureautique, contactez Claudine Rioux au 418 528-0880, poste 4177 ou à [claudine.rioux@cspq.gouv.qc.ca](mailto:claudine.rioux@cspq.gouv.qc.ca)

---

## POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE


---

Contactez l'équipe du Centre de leadership et de développement des compétences :

### **Service à la clientèle**

Téléphone : 418 528-2495

Adresse courriel : [cldc@cspq.gouv.qc.ca](mailto:cldc@cspq.gouv.qc.ca)

[www.cldc.cspq.gouv.qc.ca](http://www.cldc.cspq.gouv.qc.ca) 

---

## POUR OBTENIR CE SERVICE OU POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

---

### SERVICES CONNEXES

- Formations en gestion de projets
- Formations en architecture d'affaires
- Formations en technologies de l'information
- Formations en communication
- Accompagnement pour l'élaboration de formations en ligne

Dernière mise à jour : 30 mai 2017

### LIENS UTILES

1. [Centre de leadership et de développement des compétences](#) 

### INFORMATION GÉNÉRALE

---

#### **Ligne CSPQ**

**418 644-CSPQ (2777)**

**1 855 644-CSPQ (2777)**

