



Québec, le 16 juillet 2025



Objet : Demande d'accès du 23 juin 2025
N/D : 2574621SST

La présente fait suite à votre demande du 23 juin dernier, qu'à la conversation téléphonique intervenue avec le soussigné le 26 juin 2025.

Vous trouverez ci-joint copie des documents présentant les directives, avis et analyses du système de co-navigation de la CNESST.

Toutefois, conformément aux articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1, certains noms ont été caviardés.

Également, en vertu de l'article 37 de cette même loi, les avis et les recommandations faits par des membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions présents sur ces documents ne peuvent vous être communiqués et ont donc été caviardés.

Nous devons vous informer que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Nous joignons une note explicative concernant l'exercice de ce recours et les articles pertinents.

Espérant le tout à votre satisfaction, veuillez agréer nos salutations distinguées.

Le substitut de la responsable de l'accès aux documents et
de la protection des renseignements personnels,

Me Vincent Paré

Signature numérique de Me Vincent Paré
DN : cn=Me Vincent Paré, o=CNESST,
ou=Laroche Avocats CNESST,
email=vincent.pare@cnesst.gouv.qc.ca, c=CA
Date : 2025.07.16 08:35:35 -04'00'

Vincent Paré, avocat
vincent.pare@cnesst.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 266-4900, poste [redacted]
Télécopieur : 418 528-7245

VP/lb

p.j.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE II

ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS

SECTION II

RESTRICTIONS AU DROIT D'ACCÈS

*§ 5. — Renseignements ayant des incidences sur les
décisions administratives ou politiques*

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

1982, c. 30, a. 37.

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgence, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29; 2021, c. 25, a. 8.

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110; 2021, c. 25, a. 10.

LA GESTION DES PARTIES PRENANTES

PROJET : DA8 – ASSISTANCE EN LIGNE ET OUTILS :
CONAVIGATION

Date de l'activité de consultation (jj/mm/aaaa) :

- 10/07/2018 CRCA
- 24/08/2018 et 12/09/2018 SPH
- 27/08/2018 CSSC-SEL (validation par courriel)
- 12/09/2018 CSU

L'activité d'identification des parties prenantes est élaborée en vue de prévoir les activités que le projet devra réaliser afin de favoriser l'intégration des changements de façon harmonieuse dans le quotidien des personnes.

Pour faciliter la compréhension : une brève description des termes utilisés.

- **Partie prenante** : Toute personne touchée de près ou de loin par le projet (volet interne et volet externe);
- **Impact** : L'effet qu'a le projet sur la partie prenante (l'impact peut être positif ou négatif);
- **Préoccupation** : Élément davantage subjectif qui pourrait être ressenti chez la partie prenante;
- **Mesures d'atténuation** : Les moyens mis de l'avant pour atténuer les impacts et répondre aux préoccupations anticipées.

Les moyens habituels sont des actions de :

1)	Leadership et accompagnement :	Les activités d'accompagnement et de soutien offertes aux gestionnaires qui ont à faire vivre le changement et les actions favorisant l'adhésion des personnes.
2)	Communication :	Les activités menées dans le but d'expliquer le changement.
3)	Formation :	Les actions pour enseigner et assurer l'acquisition des compétences sollicitées par le changement.
4)	Organisation du travail et soutien:	Les travaux sur les processus, les impacts et le soutien à la transformation organisationnelle.

MISE EN CONTEXTE ET CONSIDÉRATIONS

- Conavigation : outil d'assistance en ligne aux équipes soutenant la clientèle dans l'utilisation des services en ligne.
- Solution infonuagique PEGA retenue comme outil de conavigation.
- 75 licences acquises sans engagement supplémentaire jusqu'au 1^{er} septembre 2019.
- L'avis de sécurité fait le constat actuel que seul le CSU est restreint dans l'accès aux informations confidentielles. Le CRCA, le CSSC et le SPH peuvent voir l'ensemble des informations clients de l'Espace Employeur (EE) et de l'Espace Travailleur (ET).
- Une stratégie de déploiement progressive, dans l'EE et l'ET a été retenue.

Période de rodage à l'automne 2018

- Septembre 2018 : Espace Employeur
 - o Utilisateurs : CRCA, CSSC – SEL, SPH
 - o Soutien technique : CSU, SPH
 - o Pilotage : SPH
 - o Financement
- Avril 2019 : Espace Travailleur
 - o Utilisateurs : CRCA, SPH
 - o Soutien technique : CSU, SPH
 - o Pilotage : SPH
- Durée de la période de rodage de 6 mois, ou jusqu'en mars 2019
- Objectifs visés : valider les cas d'utilisation, mesurer l'efficacité de l'utilisation, amélioration performance, repositionner la stratégie de déploiement de la conavigation
- Principales situations d'utilisation de l'outil par le CRCA :
 - o Guider le client dans la recherche d'information (où trouver l'information).
 - o Guider le client dans la navigation sur les espaces sécurisés concernés
 - o Guider le client pour remplir une demande dans un service en ligne.

Principales fonctions et limites de l'outil

- Ce n'est pas un outil de prise de contrôle à distance.
- Seule la page de l'EE et/ou de l'ET du client est visible.
- Le préposé ne voit pas le navigateur du client ni d'autres pages / programmes ouverts par le client.
- Le préposé peut surligner et indiquer au client les champs avec lesquels interagir.
- La fonction de conavigation n'est pas visible par le client.
- Accessible seulement sur ordinateur (téléphonie mobile et tablette non couverts).
- Testé sur Explorer, Firefox, Chrome et Safari
- Il n'est pas possible de transférer une session de conavigation.
- La fonction d'enregistrement d'une session ne sera pas activée.

Risques potentiels connus

- Problème de rendu / affichage différent (image vs écran client réel) (ex. : bouton radio).
- Problème de délais de réplique des actions (ex. : clics, mouvements de curseurs) notamment si le client est à l'extérieur du Québec.

DIRECTION GÉNÉRALE DES RESSOURCES HUMAINES

Direction de la performance RH
Bureau de l'analytique et des changements organisationnels

PARTIES PRENANTES	CHANGEMENTS/ IMPACTS	PRÉOCCUPATIONS	MESURE D'ATTÉNUATION (Leadership et accompagnement, formation, communication, organisation du travail et soutien)
Tous	- Nouvel outil disponible pour soutenir la clientèle externe. Outil de conavigation disponible seulement pour : 2-3 préposés du CRCA en septembre 2018 et 47-48 préposés additionnels en avril 2019. 8 agents du CSSC-SEL en septembre 2018. 2-3 intervenants du SPH - Gestion des licences 75 licences disponibles au total (possibilité d'acquérir d'autres licences avant septembre 2019 si requis) - Processus à définir - Pilotage de l'outil : processus à définir - Gestion des accès : Processus à définir		Communication Présentation de la solution retenue, de la période de rodage, du fonctionnement
CRCA Sophie Trudel John Kenneth Bingle (10 juillet 2018)	Soutien à la clientèle - Nouvel outil disponible pour soutenir la clientèle externe - Connaissance des fonctionnalités de l'outil et de ses limites - Identification des contextes d'utilisation de la conavigation - Outil accessible à un nombre restreint de préposés : 2-3 préposés en septembre 2018 pour le volet Employeur 47-48 préposés additionnels en avril 2019 pour le soutien du volet Travailleur. - Modification du processus de soutien à la clientèle pour les services en ligne disponibles dans les espaces Employeur (septembre 2018) et Travailleur (avril 2019) autant pour les préposés que pour les chefs d'équipe.	- Orientations à définir au CRCA : - Contexte d'utilisation de la conavigation (précisions à venir lors de la période de rodage) - Préparation du client à la conavigation - Processus de soutien si problème rencontré lors d'une session de conavigation - Gestion des accès : - Identifier un répondant par service pour échanger avec le pilote central (SPH) - Processus à définir et délais - Connaître préalablement les espaces E et T, et les services en ligne concernés	Leadership et accompagnement - Orientations à définir et à inclure au matériel de formation - Évaluation des impacts de la conavigation et recommandations d'ajustements dans le bilan à la suite de la période de rodage Communication - Présentation de la solution et des impacts - Présentation de la période de

PARTIES PRENANTES	CHANGEMENTS/ IMPACTS	PRÉOCCUPATIONS	MESURE D'ATTÉNUATION (Leadership et accompagnement, formation, communication, organisation du travail et soutien)
	- Potentielle augmentation du délai de traitement d'un appel en lien avec la recherche d'information dans les espaces et le soutien dans l'utilisation des services en ligne. - Être en mesure d'informer le client qu'il va initier une session de conavigation et le rassurer sur l'expérience à venir au regard des aspects suivants, au besoin : - Court délai de connexion - Seulement pour un ordinateur, aucun appareil mobile - Quels sont les prérequis à une session de conavigation - Limites de l'outil (seulement dans les services en ligne) - Conditions d'utilisation de la conavigation à présenter au client - Rassurer sur la confidentialité et la limite de ce qui est visible pour le préposé (ex. : ne voit pas un PDF ou les autres éléments du navigateur du client) - Comment contourner la limite des informations non visibles pour le préposé (ex. : le pdf du client) - Comment terminer une session de conavigation - Identifier les cas d'utilisation possibles - Espace Employeur en septembre 2018 : espace sécurisé et services en ligne. - Espace travailleur en avril 2019 : espace sécurisé et services en ligne - Niveau de soutien différent à l'intérieur du CRCA - Si un préposé est bloqué et ne peut répondre au besoin du client (accompagnement nécessaire avec outil de conavigation), le CRCA pourrait créer une ligne ad hoc temporairement. L'écoute de ces appels devra être fait afin d'identifier les problématiques rencontrées.	- Effet sur les statistiques de performance : temps moyen d'un appel en conavigation - Soutien de ce nouvel outil durant la période de rodage et après (dates, responsabilités)? - Positionnements à prendre après la période de rodage : - Rendre visible la conavigation dans la page web - Peut-on publiciser la conavigation dans le rappel web ? - Formation : - Identifier qui va former les préposés - Conserver les licences en lab pour la formation et le pilotage / essais	rodage Formation - Préposés et chefs d'équipe : - Connaître préalablement les espaces E et T, et les services en ligne concernés - Présenter l'outil de conavigation (fonctionnalités, limites, etc.) et de son utilisation (Accès à l'outil, utilisation de l'outil, règles de conduite, etc.) - Préparer un client au démarrage d'une session de conavigation et conditions d'utilisation - Identifier les cas d'utilisation - Connaître le processus de soutien si problème rencontré - Répondant (Interlocuteur au CRCA et au CSSC) : - Processus d'échange avec le pilote central (ex. : demande d'accès, etc.) Organisation du travail

PARTIES PRENANTES	CHANGEMENTS/ IMPACTS	PRÉOCCUPATIONS	MESURE D'ATTÉNUATION (Leadership et accompagnement, formation, communication, organisation du travail et soutien)
	- o Possibilité de recevoir des appels de clients qui, en navigant dans le site de l'espace CNESST, pourraient accidentellement faire sur leur poste la commande pour démarrer une session de conavigation (CTRL + ENTER). Ils verraient la fenêtre s'afficher et pourraient appeler au CRCA pour savoir de quoi il s'agit. Chefs d'équipe • Suivi des indicateurs (à définir) Pilotage • Nouveau rôle de répondant de l'outil de conavigation. - o Identification d'un répondant au CRCA pour échanger avec le pilote central (ex. : demander des licences, etc.) • Les responsabilités du répondant sont les suivantes : - o Effectuer les demandes d'affectation ou de modification des comptes Pega par Remedy - o Effectuer le suivi de l'utilisation de Pega grâce aux données internes et aux données rendues disponibles du pilote central - o Assurer la mise à jour et l'archivage des données rendues disponibles par le pilote central et les données acquises en interne par les préposés - o Effectuer le suivi des demandes de soutien technique envoyées au CSU et effectuer les demandes de modifications des paramètres auprès du pilote central, si besoin - o Être responsable de la gestion et distribution des sondages		• Processus : - o Conavigation pour les préposés - o Pilotage et gestion des accès • Procédures et instructions de travail en lien avec l'utilisation de l'outil de conavigation - o Validation d'utilisation de la conavigation - o Initiation de session de conavigation - o Demande de soutien technique - o Conavigation - o Fin de session - o Attribution des licences - o Préparation du client à une session de conavigation (phrases-clés, arguments, etc.) • Processus de soutien à la clientèle CRCA-CSU-SPH

PARTIES PRENANTES	CHANGEMENTS/ IMPACTS	PRÉOCCUPATIONS	MESURE D'ATTÉNUATION (Leadership et accompagnement, formation, communication, organisation du travail et soutien)
	Utilisateurs - Création d'un compte - Avant d'utiliser l'outil de conavigation, l'utilisateur doit créer un compte selon la nomenclature prévue. Le courriel transmis automatiquement à l'utilisateur est en anglais (demande en cours pour version française). - Gestion du mot de passe - La procédure de récupération du mot de passe de l'outil de conavigation est en anglais (demande en cours pour version française).		
CSU Élisabeth Mougel Étienne Lambert (DST) (12 septembre 2018)	Soutien technique - Avoir des connaissances techniques de l'outil (avec la documentation PEGA). - Avoir accès à toute la documentation des utilisateurs. - Possible augmentation du volume d'appels en raison de l'affichage du numéro de téléphone sur les pages internet. - Ajout d'une catégorie dans Remedy pour distinguer les appels des travailleurs de ceux des employeurs.	- Soutien de ce nouvel outil durant la période de rodage et après (dates, responsabilités)? - Identifier les contextes de soutien par le CSU - Gestion des accès pour le suivi de l'inventaire des licences : - À préciser puisque le CSU n'a pas accès à l'outil de conavigation. - Création d'un groupe dans l'AD - Mouvement de personnel : - Lors d'absence prolongée, que se passes-t-il? <i>C'est au répondant de décider s'il laisse ou non la licence à l'utilisateur, ou si elle est requise pour le remplaçant.</i> - Bris de communication : quels sont les éléments qui pourraient empêcher la communication avec le cloud? - Poste du client : est-ce qu'il y a des prérequis à installer sur le poste du client pour permettre une	Communication - Présentation de la solution (prise en charge par le CSU) - Courriel pour informer les ressources visées du CSU (prise en charge par le CSU) Formation - Création d'une base de connaissances - Soutien technique (Elisabeth Mougel) - Gestion des accès sur Remedy (Suzanne Turgeon) - Documentation Pega permettant le soutien technique

PARTIES PRENANTES	CHANGEMENTS/ IMPACTS	PRÉOCCUPATIONS	MESURE D'ATTÉNUATION (Leadership et accompagnement, formation, communication, organisation du travail et soutien)
		session de conavigation? • Poste de l'utilisateur : est-ce qu'il y a des prérequis à installer sur le poste de l'utilisateur pour permettre une session de conavigation (ex. : Groupe profil accès web)? • Gestion des incidents : quel est le processus prévu durant la période de rodage (ex. : ouverture d'incidents)? • Soutien technique en période de rodage: - o À quel moment le transfert de cas au CSU va débuter et quels sont les cas d'utilisation qui seront transférés? - o Le CSU n'a pas l'outil de conavigation contrairement au CRCA et au SPH. Que dit-on au client ayant pris l'habitude de la conavigation qui se fait transférer au CSU pour du soutien technique? - o Comment les problèmes seront signalés au CSU? (Ex. : alimenter la base de connaissances) • Possible augmentation du volume d'appels en raison du transfert d'appels non techniques (améliorer la détection au CRCA). • Distinction des appels des travailleurs et des employeurs dans Remedy.	• Avoir accès à toute la documentation des utilisateurs (procédures et instructions de travail du CRCA en lien avec l'utilisation de l'outil de conavigation) • Processus de soutien à la clientèle CRCA-CSU-SPH

PARTIES PRENANTES	CHANGEMENTS/ IMPACTS	PRÉOCCUPATIONS	MESURE D'ATTÉNUATION (Leadership et accompagnement, formation, communication, organisation du travail et soutien)
Service du pilotage horizontal (SPH) Pilotage PES (PPES) Direction de la livraison des produits numériques à la clientèle (DLPNC) Gaston Gagné remplacé par Nicole Bilodeau (24 août 2018) Pierre Ouellet (12 septembre 2018)	Soutien technique - Nouvel outil à connaître pour assurer le soutien applicatif et technique. Pilotage - Nouveau rôle de pilote central de l'outil de conavagation. - Avoir un contact chez PEGA pour du soutien plus poussé. - Nouveaux processus en lien avec les responsabilités du pilote central : - Gérer la création, modification et suppression des comptes Pega en relation avec les répondants et/ou le GIA et/ou le CSU - Gérer la bonification de l'outil (changement de paramètres, mises à jour) en collaboration avec les répondants - Gérer l'évolution de l'outil - Gérer l'extraction et la dissémination des données de manière périodique (dans un dossier / avec des outils gérés par BO) - PEGA permet l'extraction automatique des données. - Les données doivent être exportées manuellement pour être traitées (format .csv ou .xlsx). - Les données seront triées par service et transmises aux répondants. - Nouveau rôle de répondant de l'outil de conavagation. - Identification d'un interlocuteur pour échanger avec le pilote central (ex. : demander des licences, etc.) - Les responsabilités du répondant sont les suivantes : - Effectuer les demandes d'affectation ou de modification des comptes Pega	- Soutien de ce nouvel outil durant la période de rodage et après (dates, responsabilités)? <i>Bilan sera réalisé après la période de rodage pour identifier les ajustements requis.</i> - Charge de travail supplémentaire au SPH difficile à évaluer avec l'ajout de nouveaux rôles et responsabilités. - Identifier les besoins supplémentaires en ETC - Statistiques nécessaires pour évaluation (ex. : nombre d'heures par semaine) - Extraction des données : - PEGA permettra l'extraction des données automatiquement. Un traitement manuel est requis pour trier les données par service et les transmettre au répondant. - Baliser les requêtes d'information de gestion pour restreindre le volume de requêtes ad hoc, délai de réponse aux requêtes ad hoc - Définir la fréquence : <i>1 rapport mensuel par service sera transmis à la personne désignée (répondant?) de chaque service. Évaluation prévue après la période de rodage.</i> - Déploiement et évolution de l'outil : - Qui est responsable de recueillir les nouveaux besoins de l'organisation (ex. : secteurs NT et ÉS) - Qui fait l'arrimage avec les autres services? - Qui prévoit le budget disponible? - Qui déclenche le processus d'acquisition des	Communication - Présentation de la solution Formation - Rôle de pilote central et pilotage de l'outil - Documentation Pega permettant le soutien technique et/ou élaborer un contact direct avec le soutien Pega - Processus d'échange avec les répondants (ex.: demande d'accès, retrait des accès, etc.) - Rôle de répondant Organisation du travail - Ajout de nouveaux rôles (pilote central, répondant) - Processus : - Pilotage - Processus de soutien à la clientèle CRCA-CSU-SPH - Procédures et instructions de travail - Paramétrage de l'outil - Attribution des licences

PARTIES PRENANTES	CHANGEMENTS/ IMPACTS	PRÉOCCUPATIONS	MESURE D'ATTÉNUATION (Leadership et accompagnement, formation, communication, organisation du travail et soutien)
	- o Effectuer le suivi de l'utilisation de Pega grâce aux données internes et aux données rendues disponibles ou sur demande du pilote central - o Assurer la mise à jour et l'archivage des données rendues disponibles par le pilote central et les données acquises en interne par les préposés - o Effectuer le suivi des demandes de soutien technique envoyées au CSU et effectuer les demandes de modifications des paramètres auprès du pilote central, si besoin - o Être responsable de la gestion et distribution des sondages Soutien à la clientèle • Nouvel outil disponible pour soutenir la clientèle externe - o Connaissance des fonctionnalités de l'outil et de ses limites - o Identification des contextes d'utilisation de la conavigation • Les responsabilités de l'agent sont les suivantes : - o Effectuer les sessions de conavigation - o Effectuer les demandes de soutien technique auprès du CSU • Être en mesure d'informer le client qu'il va initier une session de conavigation et le rassurer sur l'expérience à venir au regard des aspects suivants, au besoin : - o Court délai de connexion - o Seulement pour un ordinateur, aucun appareil mobile - o Quels sont les prérequis à une session de conavigation? - o Limites de l'outil (seulement dans les services en ligne) - o Conditions d'utilisation de la conavigation à présenter au client	licences et le nombre requis? • Processus de soutien technique : - o Préciser le rôle, le niveau d'intervention de chacun et les raisons de faire appel au niveau de soutien suivant pour éviter de créer une charge de travail supplémentaire	

PARTIES PRENANTES	CHANGEMENTS/ IMPACTS	PRÉOCCUPATIONS	MESURE D'ATTÉNUATION (Leadership et accompagnement, formation, communication, organisation du travail et soutien)
	- o Rassurer sur la confidentialité et la limite de ce qui est visible pour le préposé (ex. : ne voit pas un PDF ou les autres éléments du navigateur du client) - o Comment contourner la limite des informations non visibles pour le préposé (ex. : le pdf du client) - o Comment terminer une session de conavigation? Utilisateurs • Création d'un compte - o Avant d'utiliser l'outil de conavigation, l'utilisateur doit créer un compte selon la nomenclature prévue. Le courriel transmis automatiquement à l'utilisateur est en anglais (demande en cours pour version française). • Gestion du mot de passe - o La procédure de récupération du mot de passe de l'outil de conavigation est en anglais (demande en cours pour version française).		
CSSC – SEL Karina Guay Josée Dompierre	Soutien à la clientèle • Nouvel outil disponible pour soutenir la clientèle externe - o Connaissance des fonctionnalités de l'outil et de ses limites - o Identification des contextes d'utilisation de la conavigation • Être en mesure d'informer le client qu'il va initier une session de conavigation et le rassurer sur l'expérience à venir au regard des aspects suivants, au besoin : - o Court délai de connexion - o Seulement pour un ordinateur, aucun appareil mobile - o Quels sont les prérequis à une session de conavigation? - o Limites de l'outil (seulement dans les services en ligne) - o Conditions d'utilisation de la conavigation à présenter au	• Orientations à définir: - o Contexte d'utilisation de la conavigation (précisions à venir lors de la période de rodage) - o Préparation du client à la conavigation - o Processus de soutien si problème rencontré lors d'une session de conavigation • Gestion des accès : - o Identifier un répondant par service pour échanger avec le pilote central (SPH) - o Processus à définir et délais • Support de ce nouvel outil durant la période de rodage	Communication • Présentation de la solution et des impacts • Présentation de la période de rodage Formation • Présenter l'outil de conavigation (fonctionnalités, limites, etc.) et de son utilisation (Accès à l'outil, utilisation de l'outil, règles de

PARTIES PRENANTES	CHANGEMENTS/ IMPACTS	PRÉOCCUPATIONS	MESURE D'ATTÉNUATION (Leadership et accompagnement, formation, communication, organisation du travail et soutien)
	client - o Rassurer sur la confidentialité et la limite de ce qui est visible pour le préposé (ex. : ne voit pas un PDF ou les autres éléments du navigateur du client) - o Comment contourner la limite des informations non visibles pour le préposé (ex. : le pdf du client) - o Comment terminer une session de conavigation? • Identifier les cas d'utilisation possibles - o Espace Employeur en septembre 2018 : espace sécurisé et services en ligne. Pilotage • Nouveau rôle de répondant de l'outil de conavigation. - o Identification d'un interlocuteur pour échanger avec le pilote central (ex. : demander des licences, etc.) • Les responsabilités du répondant sont les suivantes : - o Effectuer les demandes d'affectation ou de modification des comptes Pega. - o Effectuer le suivi de l'utilisation de Pega grâce aux données internes et aux données rendues disponibles. - o Assurer la mise à jour et l'archivage des données rendues disponibles par le pilote central et les données acquises en interne par les préposés - o Effectuer le suivi des demandes de soutien technique envoyées au CSU et effectuer les demandes de modifications des paramètres auprès du pilote central, si besoin - o Être responsable de la gestion et distribution des sondages	et après (dates, responsabilités)?	conduite, etc.) • Préparer un client au démarrage d'une session de conavigation et conditions d'utilisation • Identifier les cas d'utilisation • Connaître le processus de soutien si problème rencontré • Répondant (Interlocuteur au CSSC-SEL) : - o Processus d'échange avec le pilote central (ex. : demande de licences, etc.) Organisation du travail • Processus : - o Conavigation pour les agents - o Pilotage et gestion des accès • Procédures et instructions de travail en lien avec l'utilisation de l'outil de conavigation - o Validation d'utilisation de la conavigation - o Initiation de session de conavigation - o Demande de soutien technique - o Conavigation

PARTIES PRENANTES	CHANGEMENTS/ IMPACTS	PRÉOCCUPATIONS	MESURE D'ATTÉNUATION (Leadership et accompagnement, formation, communication, organisation du travail et soutien)
	Utilisateurs • Création d'un compte - o Avant d'utiliser l'outil de conavigation, l'utilisateur doit créer un compte selon la nomenclature prévue. Le courriel transmis automatiquement à l'utilisateur est en anglais (demande en cours pour version française). • Gestion du mot de passe - o La procédure de récupération du mot de passe de l'outil de conavigation est en anglais (demande en cours pour version française).		- o Fin de session - o Attribution des licences - o Préparation du client à une session de conavigation (phrases-clés, arguments, etc.)
Financement	Les agents du Centre de cotisation offrent du soutien aux clientèles du financement. Ces mêmes clients pourraient avoir expérimenté la conavigation avec le CRCA ou avec le CSSC-SEL et s'attendre à bénéficier du même soutien.	Que les agents sachent : • Ce qu'est la conavigation • Qui l'utilise • Quoi répondre au client qui en ferait la demande	Communication • Note d'assistance en financement du SIFF aux services concernés.

VPRIMI

Soutien au développement

RES18100_ASSISTANCE_OUTILS Évaluation des outils d'assistance pour la CO-NAVIGATION

Préparé par :
DSPRI - DASS - Soutien au développement

Date de création : 2017-12-05

Date de la dernière modification : 2018-01-27

Version : 1.0

Table des matières

	Page
1. Introduction	3
1.1.Objectif du document	3
1.2.Portée	3
1.2.1.Limites du document	3
1.2.2.Clientèle visée	3
1.3.Orientations générales.....	4
2. Appréciation du soutien des fournisseurs	5
2.1.Oracle	5
2.2.Pega.....	5
2.3.Avaya.....	6
3. Résumé des plus importantes fonctionnalités de co-navigation.....	7
4. Détail des fonctionnalités de co-navigation	8
4.1.Sommaires et résultats des fonctionnalités	8
4.2.Installation.....	9
4.3.Compatibilité multi plates-formes.....	9
4.4.Console d'administration.....	10
4.5.Actions de l'agent.....	11
4.6.Actions du client.....	13
4.7.Masquage des champs et sécurité.....	14
5. Portée des essais effectués	15
5.1.Critères d'évaluation et commentaires	15
6. Évaluation complète des fournisseurs de co-navigation.....	17
6.1.Oracle Co-browse.....	17
6.1.1.Mode d'interaction de l'agent.....	19
6.1.2.Respect des styles selon le navigateur.....	20
6.1.3.Interaction des composants.....	25
6.1.4.Actions des scripts.....	27
6.1.5.Complexité d'intégration	28
6.1.6.Support du masquage.....	28
6.2.Pega Co-browse.....	28

6.2.1.Mode d'interaction de l'agent.....	31
6.2.2.Respect des styles selon le navigateur.....	32
6.2.3.Interaction des composants.....	36
6.2.4.Actions des scripts.....	37
6.2.5.Complexité d'intégration	38
6.2.6.Support du masquage.....	38
6.3.Avaya Co-browse.....	39
6.3.1.Mode d'interaction de l'agent.....	42
6.3.2.Respect des styles selon le navigateur.....	43
6.3.3.Interaction des composants.....	46
6.3.4.Actions des scripts.....	48
6.3.5.Complexité d'intégration	48
6.3.6.Support du masquage.....	48
7. Décisions importantes	49
Historique des versions	50
Annexes.....	51

1. Introduction

La satisfaction de la clientèle est un enjeu majeur pour toutes les organisations. Elle est fortement influencée par la qualité des services offerts. L'un des aspects importants à considérer est le soutien à la clientèle. Il existe plusieurs outils sur le marché conçus pour l'améliorer. La co-navigation a été ciblée comme outil à intégrer dans le processus de soutien.

L'outil de co-navigation permet à un agent du soutien à la clientèle d'assister un client dans l'utilisation d'un service électronique. L'outil duplique le service électronique (page Web) sur le poste de l'agent et réplique les actions entre le fureteur de l'utilisateur et celui de l'agent. L'agent et le client voient les mêmes informations simultanément. Les actions du client seront répliquées du côté de l'agent.

1.1. Objectif du document

Ce document présente et compare les différents fournisseurs d'assistance à la co-navigation. Il décrit les différents problèmes rencontrés lors des essais avec les outils, tout en listant leurs fonctionnalités.

1.2. Portée

Les évaluations consistent à présenter les interactions jugées non conformes qui entraînent des impacts négatifs sur le soutien à la clientèle. Par contre, la description complète des interactions jugées conformes n'est pas présentée dans le présent document.

1.2.1. Limites du document

Les trois fournisseurs retenus pour l'évaluation ont été présentés dans le document « DA8 - Choix des solutions V1.3.pptx ». Les outils évalués sont :

- **Oracle** Co-browse,
- **Pega** Co-browse,
- **Avaya** Co-navigation.

Note :

Parmi les trois fournisseurs retenus pour la preuve de concept, seul Pega est spécialisé dans ce type de produit. En effet, il s'agit d'un produit de niche de ce dernier alors que les autres sont davantage diversifiés au niveau de leur offre.

1.2.2. Clientèle visée

La clientèle visée est le CRCA.

1.3. Orientations générales

L'évaluation s'applique pour l'ensemble des services électroniques existants et pourrait possiblement s'appliquer à ceux à venir.

2. Appréciation du soutien des fournisseurs

Lors de l'évaluation des différents outils de co-navigation, le recours à du soutien auprès des fournisseurs a été nécessaire afin d'obtenir de l'assistance. Cette section présente l'appréciation du soutien reçu auprès des différents fournisseurs.

2.1. Oracle

Le premier outil à avoir été évalué est celui du fournisseur Oracle. Les représentants de ce fournisseur ont été très proactifs dans leurs démarches afin d'aider dans la mise en place d'un environnement pour évaluer leur outil. L'évaluation des fonctionnalités de l'outil a été limitée, car aucun compte officiel n'a été ouvert. Ce fournisseur a néanmoins fourni un accès, bien que limité, à la console agent pour leur permettre de tester la co-navigation.

Points forts :

- Environnement fourni fonctionnel sans aucun problème.
- Réponse rapide à leurs questions.

Points faibles :

- Portée de l'évaluation limitée, côté client, au navigateur Chrome sous Windows dû à l'utilisation d'une extension Chrome pour instrumenter le site d'évaluation du SD.
- Ouverture d'un compte, afin d'avoir accès à toutes les fonctionnalités, trop longue pour le délai disponible ce qui les a forcés à tester sur un environnement limité.

2.2. Pega

Le deuxième outil à avoir été testé est celui du fournisseur Pega. Les premiers contacts ont été longs avant d'avoir une bonne communication. Un compte a été ouvert, ce qui a permis d'avoir accès à la console d'administration ainsi que celle de l'agent sans restriction.

Points forts :

- Environnement fourni fonctionnel sans aucun problème
- Réponse rapide à leurs questions une fois le compte ouvert
- Aucun besoin de configuration supplémentaire pour être en mesure d'évaluer

Points faibles :

- Premiers contacts longs

2.3. Avaya

Le troisième outil à évaluer est celui du fournisseur Avaya. L'ouverture du compte a été très longue. Les accès à l'environnement du laboratoire ont été obtenus pour l'évaluation la semaine avant Noël. Il n'a pas été facile de trouver la bonne façon de procéder à travers toutes les fonctionnalités et la documentation disponibles.

Les demandes de soutien pour le démarrage de l'évaluation ont été très nombreuses. Un site d'évaluation (site de référence fournit par Avaya) a dû être installé, dans l'infrastructure, afin de valider si le laboratoire était opérationnel.

Finalement, les problèmes dans le laboratoire ont dû être réglés par l'équipe de la Commission pour permettre de faire l'évaluation.

Points forts :

- Plusieurs échanges de courriels, bien qu'inefficaces, afin de tenter de régler la situation

Points faibles :

- Ouverture du compte très longue.
- Délai des réponses aux demandes de soutien parfois long (plus d'une journée pour des questions assez simples pour eux).
- Environnement de laboratoire inopérant au départ.
- Environnement fourni incomplet, sans site d'exemple fonctionnel, pour essayer la co-navigation.
- Documentation non précise, voir incompatible dans le cas du « sample client reference », fournie par Avaya.
- Réponses aux questions imprécises. Le fournisseur donnait des références à des documents.

3. Résumé des plus importantes fonctionnalités de co-navigation

Cette section présente un résumé des plus importantes fonctionnalités de co-navigation qui différencient les fournisseurs. La fonctionnalité doit être importante pour l'agent ou le client. Un des fournisseurs ne doit pas supporter la fonctionnalité afin qu'elle soit listée. Les fonctionnalités du tableau ci-dessous ont été extrapolées à partir du document « DA8 - Choix des solutions V1.3.pptx ».

Voici la légende des icônes pour cette section :

-  La fonctionnalité est conforme au besoin de la CNESST
-  La fonctionnalité n'est pas offerte par ce fournisseur

No	Fonctionnalités	Oracle	Pega	Avaya
1	Le client a toujours accès à toutes ses fonctionnalités (l'agent ne bloque rien, peu importe son mode de prise de contrôle)			
2	L'agent voit exactement le même contenu que son client (le rendu et le comportement de la page sont identiques)			
3	L'agent peut librement naviguer dans toute la page sans interférer la navigation de son client			
4	L'agent peut sélectionner (mettre en surbrillance) une zone de la page afin de guider son client			
5	L'agent peut suivre la navigation de son client (les contrôles natifs du fureteur sont répliqués pour voir le focus et la sélection)			
6	Les styles (css) sont répliqués automatiquement sur la page de l'agent sans avoir besoin d'accès au service électronique supporté (obligatoire pour avoir le même affichage)			

4. Détail des fonctionnalités de co-navigation

Cette section présente et compare les différentes fonctionnalités des fournisseurs des outils de co-navigation. Les fonctionnalités sont découpées en plusieurs thèmes et sont détaillées dans les tableaux ci-dessous. La liste des fonctionnalités évaluées ont été extrapolées à partir du document « DA8 - Choix des solutions V1.3.pptx » ainsi que des bonnes pratiques du marché.

Voici la légende des icônes :

-  La fonctionnalité est conforme au besoin de la CNESST
-  La fonctionnalité est présente, mais elle pourrait être améliorée
- ? La fonctionnalité est présente ou possible selon la documentation du fournisseur, mais elle n'a pas pu être testée
-  La fonctionnalité n'est pas offerte par ce fournisseur
- * Une explication détaille la fonctionnalité pour ce fournisseur

4.1. Sommaires et résultats des fonctionnalités

Le tableau suivant comptabilise les fonctionnalités des fournisseurs par section. La dernière ligne est intéressante, car elle expose le nombre de fonctionnalités qui ne sont pas offertes par ce fournisseur.

	Oracle	Pega	Avaya
 Les fonctionnalités sont conformes au besoin de la CNESST	22	55	30
 Les fonctionnalités sont présentes, mais elles pourraient être améliorées	3	1	2
? Les fonctionnalités sont présentes ou possibles selon la documentation du fournisseur, mais elles n'ont pas pu être testées	15	1	18
 Les fonctionnalités ne sont pas offertes par ce fournisseur	26	9	16

4.2. Installation

No	Fonctionnalités	Oracle	Pega	Avaya
1	Offre un SDK ou un API JavaScript pour l'intégration à la CNESST	✓	✓	✓
2	Affiche en temps réel des pages du client et de l'agent	✓	✓	✓
3	Supporte des objets HTML et CSS utilisés à la CNESST. * Oracle : Certains composants réalisés à l'aide de Javascript ne fonctionnent pas correctement.	✓*	✓	✓
4	Aucune installation n'est requise sur le poste client	✓	✓	✓
5	Le client n'a rien à télécharger sur son poste ou sa plateforme mobile	✓	✓	✓
6	Les styles (css) sont répliqués automatiquement sur la page de l'agent sans avoir besoin d'accès au service électronique supporté (obligatoire pour avoir le même affichage)	✗	✓	✗

4.3. Compatibilité multi plates-formes

No	Fonctionnalités	Oracle	Pega	Avaya
1	Supporte Internet Explorer	?	✓	?
2	Supporte Chrome (PC/Android)	✓	✓	✓
3	Supporte Firefox	?	✓	?
4	Supporte Safari (Ipad/Apple)	?	✓	?
5	Supporte les plateformes mobiles Android (cellulaire / tablette)	?	✓	?
6	Supporte les plateformes mobiles Apple (cellulaire / tablette)	?	✓	?
7	Ajuste automatiquement l'écran de l'agent quand le client tourne sa tablette (changement de dimension/résolution écran)	?	✓	?

4.4. Console d'administration

No	Fonctionnalités	Oracle	Pega	Avaya
1	Support multilingue (français, anglais)	?	✓	?
2	Peut modifier les messages affichés à l'utilisateur	?	✓	?
3	Peut enregistrer une session de co-navigation * Pega : Lorsque l'enregistrement est activé, toutes les sessions sont enregistrées. On ne peut cibler un agent ou une session. * Avaya : L'enregistrement semble disponible avec un module complémentaire externe à la co-navigation	✗	✓*	? *
4	Peut visualiser et télécharger une session de co-navigation enregistrée	✗	✓	?
5	Peut limiter les accès d'un agent (par exemple : désactiver le mode contrôle complet, l'agent ne peut pas soumettre le formulaire)	?	✓	?
6	Offre des statistiques sur l'utilisation de l'outil, le nombre de sessions dans le temps, etc.	?	✓	?
7	L'agent a accès à une liste de sessions de co-navigation en attente pour faciliter la prise en charge du client.	✗	✓	✗
8	L'agent peut saisir le numéro de session de co-navigation fourni par le client	✓	✓	✓
9	L'agent peut configurer le nom de son curseur qui sera vu par le client * Pega permet de configurer le nom du curseur, mais pour tous les agents	✓	✗*	✗
10	Peut modifier l'apparence des contrôles co- navigation affichée à l'utilisateur	?	?	?
11	L'agent a accès à une aide en ligne qui explique le fonctionnement de la console * Il sera possible de développer une page d'aide au besoin par l'équipe du SD.	✗*	✗*	✓

4.5. Actions de l'agent

No	Fonctionnalités	Oracle	Pega	Avaya
1	La console de l'agent s'affiche en français	?	✓	?
2	L'agent initialise une nouvelle session de co-navigation dans un délai rapide (+/- 5 secondes)	✓	✓	✓
3	L'agent voit la position du curseur du client	✓	✓	✓
4	L'agent peut naviguer librement (en consultation) dans la page du client, et ce sans interaction sur le client * L'agent peut seulement faire défiler la page, il n'a pas accès au contenu des contrôles	✗	✓	✓*
5	L'agent en mode consultation peut différencier les états des champs (lecture ou écriture)	✗	✓	✓
6	L'agent voit le contenu (choix) des listes déroulantes ouvertes par le client	✗	✓	✗
7	L'agent voit les caractères de masquage quand le client saisit les valeurs d'un champ masqué	✗	✓	✓
8	En mode contrôle complet, l'agent ne peut pas saisir une valeur dans un champ masqué * L'agent peut saisir une valeur dans un champ masqué	✗*	✓	✗*
9	Les fonctionnalités natives du fureteur sont répliquées à l'agent (sélection du texte, focus, position du curseur...) * La sélection de texte fonctionne pour le texte hors champ	✗	✗	✓*
10	L'agent peut suivre la navigation dans les contrôles du client (le champ contenant le focus est visible dans l'écran de l'agent) tant avec la souris qu'avec le clavier	✗	✗	✓
11	L'agent peut sélectionner (mettre en surbrillance) une zone de la page afin de guider le client (pointe une zone dans l'écran du client) * Pour Avaya, il faut installer et instrumenter « Avaya Breeze Snap-in »	✗	✓	? *
12	L'agent obtient l'information de l'environnement du client (Sys. Oper., Fureteur, version)	✓	✓*	✗

	* L'information est disponible avant la connexion de la session de soutien			
13	L'agent voit l'URL du client	✓	✗	✗
14	L'agent peut voir la page avec la même résolution que celle du client * La page de l'agent ne se redimensionne pas automatiquement	✓	✓	✓
15	L'agent peut redimensionner automatiquement sa fenêtre à la même dimension que celle de son client * Pega offre une icône qui devient verte quand la fenêtre de l'agent a la même dimension que celle de son client (zoom)	✓	✓*	✓
16	L'agent voit un message d'attente qui indique le chargement d'une nouvelle page par le client * Oui, mais le message est partiellement visible, car il disparaît rapidement	✓*	✓	✗
17	L'agent peut créer une session de co-navigation et envoyer le numéro de session au client pour lui demander de se joindre à lui	✗	✗	✓
18	L'agent passe la session à un autre agent sans que le client ne se débranche	✗	✓	✗
19	Deux agents peuvent voir simultanément la session d'un même client	✗	✓	✗
20	L'agent peut passer du mode visualisation au contrôle complet	✓	✓	✓
21	L'agent peut revenir en mode visualisation	✓	✗	✓
22	L'agent peut revenir à sa console d'administration	?	✓	?

4.6. Actions du client

No	Fonctionnalités	Oracle	Pega	Avaya
1	Le client démarre la session de co-navigation	✓	✓	✓
2	Le client obtient un code de session de co-navigation unique (à transmettre à l'agent)	✓	✓	✓
3	Le client peut joindre une session de co-navigation (l'agent lui fournit son numéro de session)	✗	✗	✓
4	Le client n'a pas besoin de s'enregistrer avec un compte pour activer la co-navigation	✓	✓	✓
5	Le client reçoit un message de confirmation quand l'agent est connecté	✗	✓	✓
6	Le numéro de session reste bien visible dans le bas de la page, et ce, pour le communiquer à l'agent	✓	✓	✓
7	Le client voit clairement que l'agent est connecté sur son poste * Oui, mais la boîte de connexion est petite et aucun texte n'indique que l'agent est connecté	✓ [*]	✓	✓
8	Le client reçoit et peut bloquer la demande de connexion en contrôle total par l'agent	✗	✓	✓
9	Le client personnalise son curseur pour indiquer son nom à l'agent (ou son nom est affiché dans la console de l'agent)	✗	✗	✗
10	Le client voit le curseur de l'agent dans sa page * Seulement lorsque l'agent est en mode contrôle complet	✓	✓ ⁺	✗
11	Le client voit une flèche indiquant la direction à suivre suite à une interaction de l'agent (client hors écran)	✗	✓	✗ ²
12	Le client peut continuer à saisir des valeurs pendant que l'agent est en mode contrôle total	✓	✓	✗
13	Le client voit un message d'avertissement avant de fermer sa session	✗	✓	✓

14	Le client peut suspendre temporairement la session de co-navigation (le partage de la page est coupé à l'agent, le client peut reprendre la session)	✗	✗	✓
----	--	---	---	---

4.7. Masquage des champs et sécurité

No	Fonctionnalités	Oracle	Pega	Avaya
1	Ne demande pas de permissions spéciales sur le poste du client	✓	✓	✓
2	La co-navigation est privée et ne peut pas être consultée par une tierce partie	✗	✓	✓
3	Permet de masquer certains champs à l'agent. Les contrôles n'affichent pas leur contenu mais un caractère de masquage (***)	?	✓	?
4	Permet de cacher certains champs à l'agent	?	✓	?
5	Fenêtre de sécurité pour se connecter comme administrateur de la page cliente	✗	✓	✗
6	Interface de gestion pour configurer le masquage	✗	✓	✗

5. Portée des essais effectués

Cette section présente la portée de l'évaluation des outils de co-navigation. Le détail des évaluations se limite à présenter les interactions jugées non conformes qui nuisent au soutien à la clientèle. La description complète de toutes les interactions jugées conformes n'est pas présentée.

Plusieurs composants ont été identifiés pour être utilisés dans les services électroniques. Le formulaire courant utilisé pour les tests ne contient pas tous les composants. Néanmoins, des pages contenant l'ensemble des composants qui pourraient être utilisés ont été testées.

Les composants à tester sont :

- Accordéons
- Boutons d'actions
- Boutons radio
- Cases à cocher
- Champ de saisie de type Date
- Champ de saisie de type Montant
- Champ de saisie de type Mot de Passe
- Champ de saisie de type Texte
- Étiquettes
- Listes
- Listes déroulantes
- Messages fonctionnels

5.1. Critères d'évaluation et commentaires

Les critères suivants seront utilisés afin d'évaluer si les interactions sont jugées conformes ou non, et ce, pour chacun des contrôles connus :

1. Les outils offrent plusieurs modes d'interaction à la clientèle

Il a été décidé de tester tous les modes disponibles pour les outils offerts par les fournisseurs retenus afin d'être certain de pouvoir faire une comparaison en fonction des options disponibles. Si un fournisseur offre un mode qui pourrait faire pencher la décision en sa faveur, il est important de s'assurer qu'il fonctionne correctement.

2. Les styles sont respectés en fonction des navigateurs de l'agent et du client

Une distinction entre les navigateurs doit être effectuée, car il est extrêmement rare que le rendu d'une page Web soit identique avec chacun d'eux. Le navigateur ciblé pour l'agent est Internet Explorer. Si un client utilise Chrome, les différences dans le rendu de la page pourraient avoir une incidence sur le soutien à la clientèle.

3. L'interaction avec les différents types de composants est répliquée, peu importe qui la réalise

Les interactions avec tous les composants doivent être conformes aux attentes. Certains composants fonctionnent à l'aide de script. Les interactions doivent être bien répliquées par l'outil.

4. Les actions réalisées par des scripts sont répliquées, et cela, peu importe qui effectue l'interaction

Les services électroniques utilisent plusieurs scripts « JavaScript » pour dynamiser l'affichage des pages. Certains composants s'appuient sur des scripts pour fonctionner. L'exécution des scripts doit être répliquée, peu importe qui effectue l'interaction.

5. L'utilisation de l'outil se limite à l'ajout de référence dans l'en-tête et du bouton d'aide pour la co-navigation

L'une des préoccupations est de vouloir rester le plus détaché possible d'une solution qui soit intrusive dans le développement des services électroniques. L'empreinte de l'outil doit se limiter au code des pages. Les impacts seront moindres si une décision future de changer de fournisseur ou de ne plus utiliser l'outil est prise.

6. Le support du masquage des champs ne doit pas être intrusif

Les services contiennent souvent des données confidentielles. L'agent ne doit pas avoir accès aux données confidentielles que l'utilisateur saisit durant la session de soutien. Les outils doivent fournir un mécanisme qui ne nécessite pas l'ajout de balises propriétaires au fournisseur dans le code des pages pour identifier les champs à masquer.

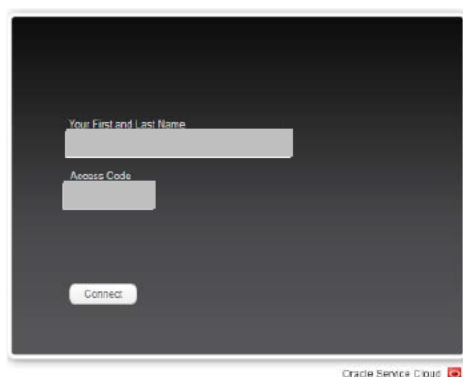
6. Évaluation complète des fournisseurs de co-navigation

6.1. Oracle Co-browse

L'évaluation a été réalisée exclusivement sur des ordinateurs. L'implantation de l'outil a été réalisée dans Chrome à l'aide d'une extension fournie par Oracle. Les tests sur une plateforme mobile n'ont pas été réalisés. Chrome mobile ne supporte pas les extensions. Les tests du côté du client ont donc été limités à l'utilisation du navigateur Chrome sur ordinateur.

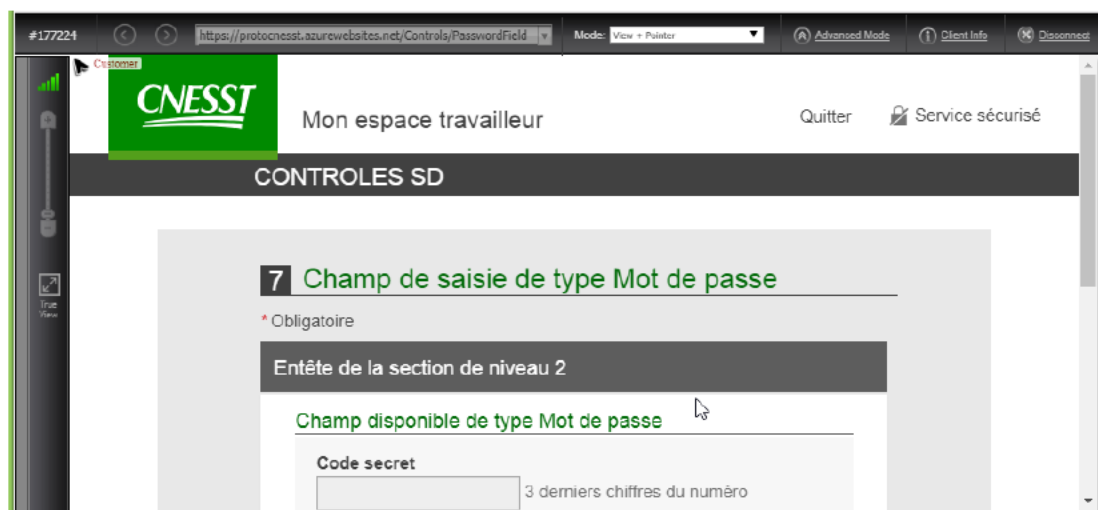
Les tests effectués sur l'outil « Co-browse » ont été partiellement réalisés, car il n'avait pas accès au service complet offert pour l'outil. Il était nécessaire d'ouvrir un compte avec le fournisseur pour avoir accès à tous les services disponibles pour l'outil. L'ouverture du compte prend quelques semaines pour être fonctionnelle.

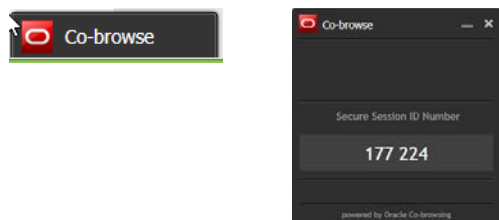
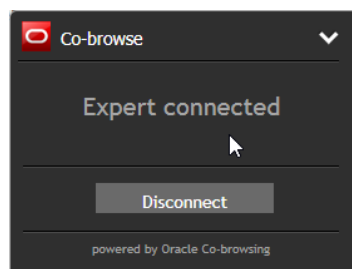
Vue agent : Console de démarrage de session de co-navigation



Note : L'agent doit saisir manuellement le numéro de session de son client.

Vue agent : Console de soutien avec la session du client ouverte



Vue client : Demande d'ouverture de session de soutienVue client : Console du client qui partage sa pageVue client : Demande de fermeture de session

6.1.1. Mode d'interaction de l'agent

Oracle fournit 3 différents modes d'interaction pour l'agent :

- o « **View only** » : En mode visualisation seule, le client ne voit pas le pointeur de souris de l'agent
- o « **View + Pointer** » : En mode visualisation et de plus, le client peut voir le pointeur de souris de l'agent
- o « **Full control** » : En mode édition, l'agent a les mêmes droits que le client pour modifier le contenu des pages

Comportements du mode visualisation seule de l'agent :

L'agent n'a aucun contrôle sur l'interaction de la page. Il est simple spectateur et ne peut interagir d'aucune manière avec la page.

Comportements du mode visualisation + pointeur de l'agent :

L'affichage côté agent est un peu différent de celui du client, puisque tous les champs sont désactivés par l'outil. L'agent voit la même interface que le client excepté le fait que les champs sont tous désactivés. Des styles existent pour différencier les champs actifs et inactifs.

Comportements des styles liés au mode contrôle complet de l'agent :

Le mode de contrôle complet est près de la réalité en ce qui concerne l'agent. L'agent voit et peut réaliser les mêmes actions que le client.

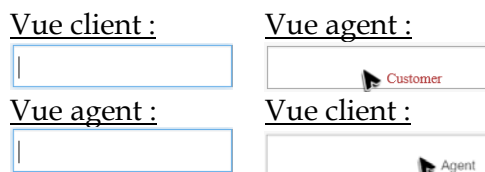
N.B. Lors des tests par composant, il faut vérifier que les interactions sont conformes au résultat attendu.

6.1.2. Respect des styles selon le navigateur

Les styles ne sont pas répliqués automatiquement sur le poste de l'agent. Il faut déterminer comment donner accès aux fichiers de styles et de scripts pour que l'agent soit en mesure de soutenir correctement le client. Pour les tests, une première navigation du site de test a été faite après s'être authentifié. Puisque les fichiers sont restés en cache du navigateur, il a été possible d'effectuer les tests.

Les styles doivent être conformes en fonction du navigateur. Il est certain que le rendu d'une page dans Chrome ne sera pas exactement le même que celui dans Internet Explorer. La cible pour l'agent est Internet Explorer. Le rendu des pages dans la console de « Co-Browse » présenté dans Internet Explorer correspond en partie à celui du client. Certaines images ne sont pas affichées ce qui est problématique.

Pour tous les composants avec un champ de saisie, le focus n'est pas reproduit du côté de l'agent. De plus, c'est la même situation pour le client si c'est l'agent qui sélectionne le champ.



- **Composant « Accordéon »**

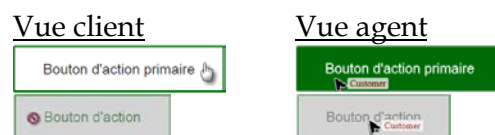
Les images ne sont pas présentes sur le poste de l'agent. Léger problème à afficher les styles correctement. Aucune différence dans les 3 modes.



- **Boutons d'actions**

Mode vue :

Les styles qui sont appliqués lorsque la souris est au-dessus des boutons ne sont pas répliqués du côté de l'agent.



Mode vue + pointeur :

Les styles qui sont appliqués lorsque la souris est au-dessus des boutons ne sont pas répliqués du côté du client.



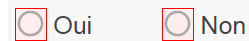
**Mode contrôle total :**

Le comportement est identique à celui de vue + pointeur.

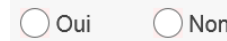
- **Boutons radio**

L'application des styles pour afficher qu'une sélection est obligatoire n'est pas appliquée du côté de l'agent.

Vue client :



Vue agent :

**Mode vue :**

Pour le bouton radio désactivé, l'image de la souris modifiée au-dessus du radio n'est pas visible.

Vue client :



Vue agent :

**Mode vue + pointeur :**

Les styles du côté de l'agent deviennent différents de ceux du côté client. Tous les boutons radio sont désactivés bien que du côté client ils ne le soient pas.

Vue agent :

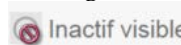


Vue client :

**Mode contrôle total :**

À l'inverse du mode vue seulement, le style ne s'applique pas sur le poste client lorsque l'agent pointe sur le bouton radio inactif.

Vue agent :



Vue client :



- **Cases à cocher**

L'application des styles pour afficher qu'une sélection est obligatoire n'est pas appliqué du côté de l'agent

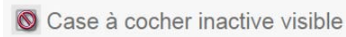
Vue client :



Vue agent :

**Mode vue :**

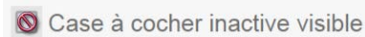
Les styles sont correctement affichés à l'exception de la case à cocher inactive où l'image de la souris modifiée au-dessus de la case n'est pas visible.

Vue client :Vue agent :**Mode vue + pointeur :**

Les styles du côté de l'agent deviennent différents de ceux du client. Toutes les cases à cocher sont désactivées bien que du côté client elles ne le soient pas.

Vue agent : Vue client :**Mode contrôle total :**

À l'inverse du mode vue seulement, le style ne s'applique pas sur le poste client lorsque l'agent pointe sur la case à cocher inactive.

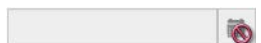
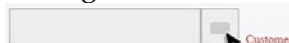
Vue agent :Vue client :

- Champ de saisie de type Date**

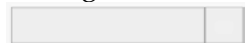
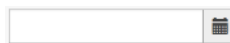
L'image du calendrier n'est pas affichée du côté de l'agent, peu importe le mode de vue.

Vue client :Vue agent :**Mode vue :**

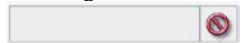
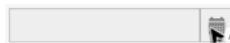
Pour le calendrier inactif, l'image de la souris modifiée au-dessus de la case n'est pas visible.

Vue client :Vue agent :**Mode vue + pointeur :**

Les styles côté agent deviennent différents de ceux du client. Tous les champs du calendrier sont désactivés bien que du côté client ils ne le soient pas.

Vue agent :Vue client :**Mode contrôle complet :**

À l'inverse du mode vue seulement, le style ne s'applique pas sur le poste client lorsque l'agent pointe sur le calendrier inactif.

Vue agent :Vue client :

- **Champ de saisie de type Montant**

Aucun problème rencontré à l'exception du mode vue + pointeur où les champs sont désactivés par défaut du côté de l'agent.

Vue agent : \$ Vue client : \$

- **Champ de saisie de type Mot de Passe**

Aucun problème rencontré à l'exception du mode vue + pointeur où les champs sont désactivés par défaut du côté de l'agent.

Vue agent : Vue client :

- **Champ de saisie de type Texte**

Mode vue

Aucun problème rencontré.

Mode vue + pointeur

Les champs sont désactivés par défaut du côté de l'agent.

Vue agent : Vue client :

Mode contrôle total

Aucun problème rencontré.

- **Étiquettes**

Aucun problème rencontré.

- **Listes**

Problème d'affichage, les images ne sont pas présentes dans les listes pour tous les modes du côté de l'agent.

Vue Client :	Vue agent :
 La liste est vide.	 La liste est vide.
 Le nombre	 Le nombre

Aucun autre problème rencontré entre les modes de vue disponibles à l'exception du focus de la souris sur un bouton désactivé. Le problème est déjà soulevé dans le composant « **Boutons Action** ».

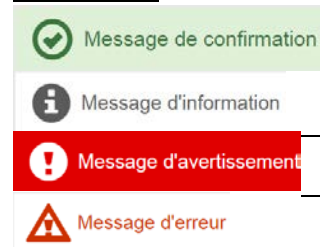
- **Listes déroulantes**

Au problème de style n'a été identifié pour ce composant.

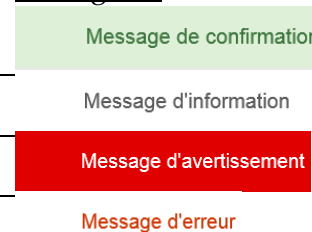
- **Messages fonctionnels**

Problème d'affichage, les images ne sont pas présentes au début de messages pour tous les modes du côté de l'agent.

Vue client :



Vue agent :



- **WebGrid**

Problème d'affichage, l'image n'est pas présente pour tous les modes du côté de l'agent dans l'entête du tableau.

Vue client :



Vue agent :



- **Téléchargement de fichier**

Il y a une section du formulaire utilisée pour télécharger un fichier. Le rendu de cette section est différent entre le poste client et celui de l'agent.

Vue client :

Telechargement de documents

Type de document

☐ Prescription ☒ Compléments d'informations

Description du document

11

Parcourir

Choisissez un fichier | Aucun fichier choisi

Vue agent :

Telechargement de documents

Type de document

☐ Prescription ☒ Compléments d'informations

Description du document

11

Parcourir

Parcourir...

6.1.3. Interaction des composants

L'interaction avec les différents types de composants est répliquée peu importe qui effectue l'interaction.

- **Composant « Accordéon »**

Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

- **Boutons d'actions**

Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

- **Cases à cocher**

Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

- **Champ de saisie de type Date**

Problème de saisie et de style du côté de l'agent. Les styles ne sont pas identiques. L'agent ouvre le calendrier et sélectionne une date. Après avoir sélectionné la date, le champ associé au composant du côté client contient la date, cependant elle n'est pas ajoutée immédiatement du côté de l'agent. Après quelques secondes, la console de l'agent est rafraichie et la date apparaît.

Vue agent :

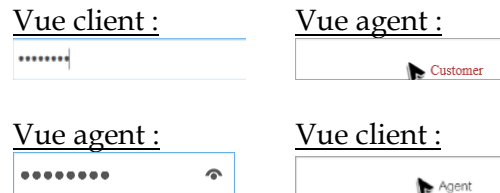
Vue client :

- **Champ de saisie de type Montant**

Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

- **Champ de saisie de type Mot de Passe**

Les caractères pour cacher le texte des mots de passe (« *** ») ne sont pas affichés sur l'écran de l'agent. L'agent ne peut donc pas savoir si le client a saisi des données. Le même comportement survient si l'agent saisit des caractères dans le champ.



Note : Normalement, l'agent en mode contrôle total ne devrait pas pouvoir saisir une valeur dans un champ masqué.

- **Champ de saisie de type Texte**

Petite problématique lors de la saisie par l'agent. Si l'agent clique dans un champ et saisit une information, la réplique du côté client se fait seulement lorsqu'il quitte le champ. Si l'agent ne sort pas du champ, après un certain délai, la valeur du client est répliquée de nouveau du côté de l'agent.

- **Étiquettes**

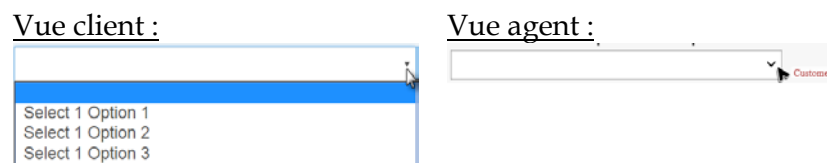
Aucune interaction possible avec ce composant.

- **Listes**

Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

- **Listes déroulantes**

L'affichage du contenu (choix) de la liste déroulante n'est pas répliqué. Lorsque le client ouvre la liste déroulante, l'ouverture n'est pas répliquée sur le poste de l'agent.



Lorsque l'agent ouvre la liste déroulante, l'ouverture n'est pas répliquée sur le poste du client.



- **Messages fonctionnels**

Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

- **WebGrid**

Plusieurs problématiques ont été observées. Les interactions du côté client perturbent grandement l’affichage du côté de l’agent. Entre autres, le tri des éléments du tableau vient altérer la disposition des boutons de la page. Après un court délai, l’affichage côté agent est rafraîchi à l’image de celui du client. La même problématique se produit quand on clique sur les liens et le bouton de navigation du tableau.

Vue client :

WebGrid	
Nom	Devisé/Value
Nom3	-789
Nom2	222
1 2 >	
< Précédent Retourner à la page principale >	

Vue agent :

WebGrid	
< Précédent Retourner à la page principale >	
Nom	Devisé/Value
Nom3	-789
Nom2	222
1 2 >	

6.1.4. Actions des scripts

Les actions réalisées par des scripts sont reproduites, peu importe qui effectue l’interaction.

Plusieurs actions réalisées par des scripts associés à l’utilisation des composants ont été testées à la section 3. Dans le formulaire de la RTR, il y a des actions qui ne sont pas liées à des composants.

Les messages d’erreur de validation sur les champs correspondent à des liens sur chaque champ identifié par l’erreur. Le client peut cliquer sur le lien ce qui applique le focus sur le champ en erreur. Cette action ne fonctionne pas du côté de l’agent. De plus, les images affichées au début du message ne sont pas répliquées du côté de l’agent. Cette problématique est présente pour tous les messages d’erreur, peu importe le type de champ.

Vue client :

* Nom

▲ Le champ Nom est obligatoire

clique sur le lien

* Nom

▲ Le champ Nom est obligatoire

Vue agent :

* Nom

□ Le champ Nom est obligatoire

clique sur le lien

* Nom

□ Le champ Nom est obligatoire

6.1.5. Complexité d'intégration

L'utilisation de l'outil se limite à l'ajout de référence dans l'entête et du bouton d'aide pour la co-navigation.

6.1.6. Support du masquage

Le support du masquage des champs ne doit pas être intrusif.

Selon la documentation, le support du masquage peut être réalisé dans la console de gestion de l'outil « Co-browse » en utilisant l'attribut ID des champs afin d'identifier les champs à masquer.

Cette console n'était pas disponible avec la version limitée de l'outil à leur disposition. Il n'est donc pas possible d'affirmer que le masquage des champs est conforme aux attentes.

6.2. Pega Co-browse

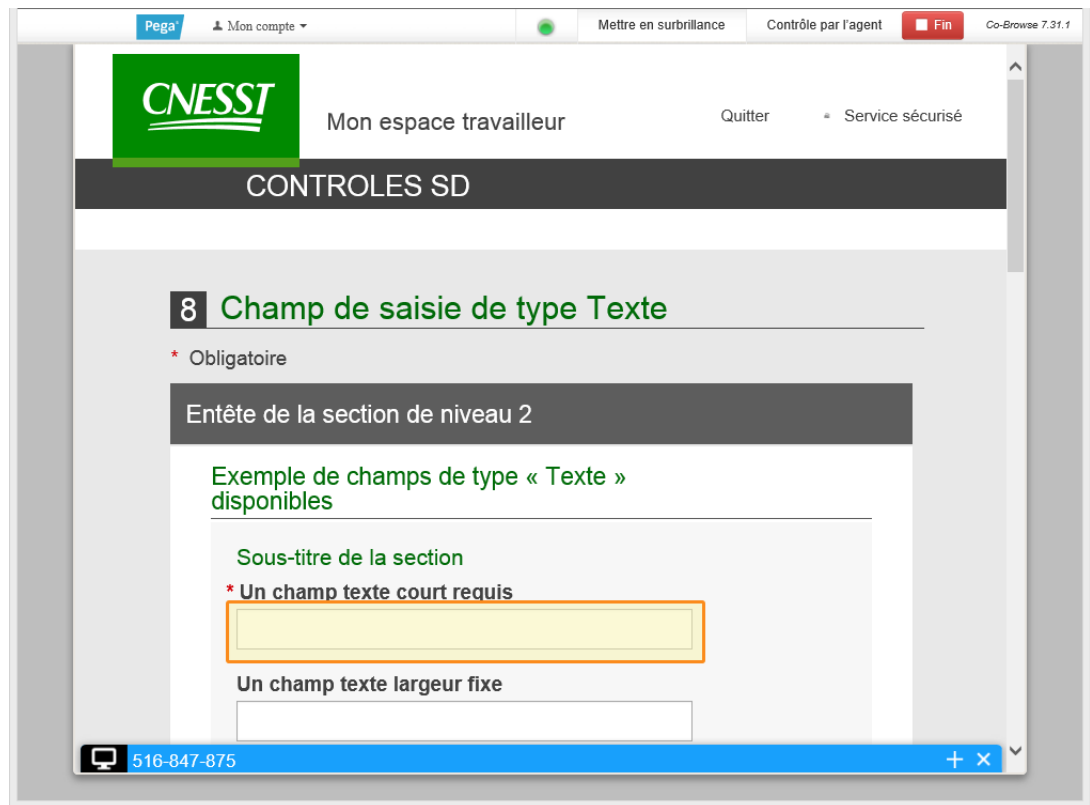
L'évaluation de l'outil « Co-Browse » du fournisseur Pega a été réalisée sur plusieurs fureteurs différents. Le navigateur pour l'agent sera limité à *Internet Explorer* qui est identifié comme navigateur corporatif. Les tests client ont été réalisés en grande partie sur *Chrome* qui est le navigateur le plus populaire.

Vue agent : Console de démarrage de session de CO-NAVIGATION

code client	pages lancée	demandé	navigateur	statut
975-677-738	/Controls/TextField	Il y a quelques secondes	Chrome	En attente
516-847-875	/Controls/TextField	Il y a 3 minutes	Chrome	Terminé

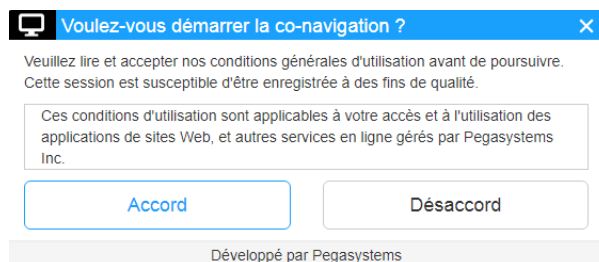
Note : L'agent peut simplement sélectionner la session appropriée ou saisir manuellement le numéro de session de son client.

Vue agent : Console de soutien avec la session du client ouverte



Note : L'agent peut mettre en surbrillance une zone afin d'attirer l'attention du client sur cette dernière.

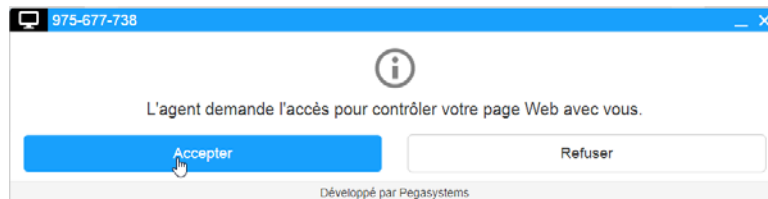
Vue client : Demande d'ouverture de session de soutien



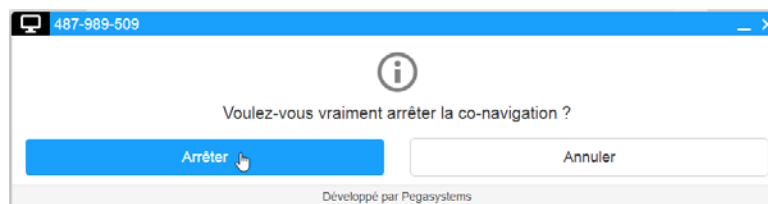
Vue client : Console du client qui partage sa page



Vue client : Demande de prise de contrôle total par l'agent



Vue client : Demande de fermeture de session



6.2.1. Mode d'interaction de l'agent

L'outil « Co-browse » dispose des 3 modes suivant :

- o « **Vue + sélection** », mode visualisation avec contrôle encadré pour identifier dans la page les éléments mais aucune interaction
- o « **Contrôle** par l'agent » : En mode édition, l'agent a les mêmes droits que le client pour modifier le contenu des pages

Comportements du mode vue + sélection de l'agent :

L'affichage côté agent est presque identique à celle du client, l'agent ne peut pas interagir avec les champs. L'agent peut sélectionner un élément dans la page. L'élément sélectionné par l'agent devient en surbrillance dans la page de l'utilisateur, ce qui facilite l'identification de cet élément.

Vue agent :

* Choix requis sur la même ligne

☐ Option 1 ☐ Option 2 ☒ Option 3

Vue client :

* Choix requis sur la même ligne

☐ Option 1 ☐ Option 2 ☒ Option 3

Comportements du mode contrôle complet de l'agent :

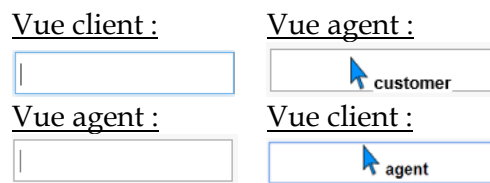
Le mode de contrôle par l'agent est identique à celui vue + sélection à l'exception que l'agent peut interagir avec la page. L'agent voit et peut réaliser les mêmes actions que l'utilisateur. Aucun impact sur les styles comparativement à l'outil d'Oracle.

N.B. Lors des tests par composant, une vérification sera faite afin que les interactions soient conformes au résultat attendu.

6.2.2. Respect des styles selon le navigateur

Cet outil transfère automatiquement les fichiers de styles et de scripts. Les styles doivent être conformes en fonction du navigateur. Il est certain que le rendu d'une page dans Chrome ne sera pas exactement le même que celui dans Internet Explorer. La cible pour l'agent est Internet Explorer. Le rendu des pages dans la console de « Co-Browse » présenté dans Internet Explorer correspond en partie à celui du client.

Pour tous les composants avec un champ de saisie, le style sur le focus n'est pas reproduit du côté de l'agent. C'est le même comportement du côté client si c'est l'agent qui sélectionne un champ.



- **Composant « Accordéon »**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client à l'exception des nuances entre les navigateurs.
- **Boutons d'actions**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client à l'exception des nuances entre les navigateurs.

Mode vue + sélection :

Lorsque l'utilisateur passe le pointeur de la souris sur un bouton d'action désactivé, les styles ne sont pas répliqués du côté agent. Le pointeur agent ne semble pas être en mesure de passer sur le bouton d'action.



Mode contrôle par l'agent :

Lorsque l'agent passe le pointeur de la souris sur un bouton d'action désactivé, les styles ne sont pas répliqués du côté client.



- **Boutons radio**

L'application des styles pour afficher qu'une sélection est obligatoire n'est pas répliquée du côté de l'agent.

Vue client :

☒ Oui ☐ Non

Vue agent :

☐ Oui ☐ Non

Mode vue + sélection :

Lorsque l'utilisateur passe le pointeur de la souris sur un bouton radio désactivé, les styles ne sont pas répliqués du côté agent.

Vue client :

☒ Inactif visible

Vue agent :

☐ Inactif visible
customer

Mode contrôle par l'agent :

Lorsque l'agent passe le pointeur de la souris sur un bouton radio désactivé, les styles ne sont pas répliqués du côté client.

Vue agent :

☒ Option 1

Vue client :

☐ Inactif visible
agent

- **Cases à cocher**

L'application des styles pour afficher qu'une sélection est obligatoire n'est pas répliquée du côté de l'agent

Vue client :

☒

Vue agent :

☐

Mode vue + sélection :

Lorsque l'utilisateur passe le pointeur de la souris sur une case à cocher désactivée, les styles ne sont pas répliqués du côté agent.

Vue client :

☒ Case à cocher inactive visible

Vue agent :

☐ Case à cocher inactive visible
client

Mode contrôle par l'agent :

Lorsque l'agent passe le pointeur de la souris sur une case à cocher désactivée, les styles ne sont pas répliqués du côté client.

Vue agent :

☒ Case à cocher inactive visible

Vue client :

☐ Case à cocher inactive visible
agent

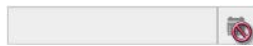
- **Champ de saisie de type Date**

Contrairement à l'outil offert par Oracle, l'image du calendrier est présente du côté de l'agent.

Mode + sélection :

Lorsque l'utilisateur passe le pointeur de la souris sur le calendrier désactivé, les styles ne sont pas répliqués du côté agent.

Vue client :



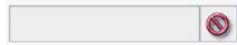
Vue agent :



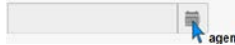
Mode contrôle par l'agent :

Lorsque l'agent passe le pointeur de la souris sur le calendrier désactivé, les styles ne sont pas répliqués du côté agent.

Vue agent :



Vue client :



- **Champ de saisie de type Montant**

Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client à l'exception des nuances entre les navigateurs.

- **Champ de saisie de type Mot de Passe**

Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client à l'exception des nuances entre les navigateurs.

- **Champ de saisie de type Texte**

Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client à l'exception des nuances entre les navigateurs.

- **Étiquettes**

Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client à l'exception des nuances entre les navigateurs.

- **Listes**

Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client à l'exception des nuances entre les navigateurs. Le problème déjà soulevé dans le composant « **Boutons Action** » est néanmoins présent.

- **Listes déroulantes**

Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client à l'exception des nuances entre les navigateurs.

- **Messages fonctionnels**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client à l'exception des nuances entre les navigateurs.
- **WebGrid**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client à l'exception des nuances entre les navigateurs.
- **Téléchargement de fichier**
Il y a une portion du formulaire utilisée pour télécharger un fichier. Le rendu de la section est différent entre le poste client et celui de l'agent.

Vue client :

The screenshot shows a web form titled 'Téléchargement de documents'. It has two radio buttons under 'Type de document': 'Prescription' (unselected) and 'Compléments d'informations' (selected). Below is a 'Description du document' section with a text input containing '11'. At the bottom, there is a 'Parcourir' button and a label 'Choisissez un fichier' followed by 'Aucun fichier choisi'.

Vue agent :

The screenshot shows a web form titled 'Téléchargement de documents'. It has two radio buttons under 'Type de document': 'Prescription' (unselected) and 'Compléments d'informations' (selected). Below is a 'Description du document' section with a text input containing '11'. At the bottom, there is a 'Parcourir' button and a label 'Parcourir...'.

6.2.3. Interaction des composants

L'interaction avec les différents types de composants est répliquée, peu importe qui effectue l'interaction.

- **Composant « Accordéon »**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Boutons d'actions**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Cases à cocher**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Champ de saisie de type Date**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Champ de saisie de type Montant**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Champ de saisie de type Mot de Passe**
Les interactions du côté de l'agent sont impossibles même en mode contrôle par l'agent. Le champ est confidentiel donc le comportement est valide.
- **Champ de saisie de type Texte**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Étiquettes**
Aucune interaction possible avec ce composant.
- **Listes**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

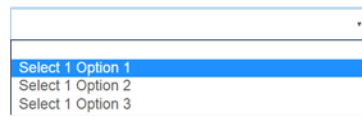
- **Listes déroulantes**

Les interactions sur la liste déroulante ne fonctionnent pas correctement.

Mode + sélection :

L'ouverture de la liste est répliquée du côté de l'agent mais pas la navigation dans la liste.

Vue client :



Vue agent :



Mode contrôle par l'agent :

L'ouverture de la liste déroulante ainsi que la navigation ne sont pas répliquées sur le poste client

Vue agent :



Vue client :



- **Messages fonctionnels**

Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

- **WebGrid**

Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

6.2.4. Actions des scripts

Les actions réalisées par des scripts sont reproduites, peu importe qui effectue l'interaction.

Plusieurs actions réalisées par des scripts associés à l'utilisation des composants ont été testées à la section 3. Dans le formulaire de la RTR, il y a des actions qui ne sont pas liées à des composants.

Les messages d'erreur de validation sur les champs correspondent à des liens sur chaque champ identifié par l'erreur. Le client peut cliquer sur le lien ce qui applique le focus sur le champ en erreur. Cette action ne fonctionne pas du côté de l'agent. Cette problématique est présente pour tous les messages d'erreur peu importe le type de champ. L'agent peut cependant souligner le champ pour que le client clique dessus.

Vue client :

* Nom

⚠ Le champ Nom est obligatoire

clique sur le lien

* Nom

⚠ Le champ Nom est obligatoire

Vue agent :

* Nom

⚠ Le champ Nom est obligatoire

clique sur le lien

* Nom

⚠ Le champ Nom est obligatoire

agent

6.2.5. Complexité d'intégration

L'utilisation de l'outil se limite à l'ajout de référence dans l'entête et du bouton d'aide pour la co-navigation.

6.2.6. Support du masquage

Le support du masquage des champs ne doit pas être intrusif.

Le support du masquage peut être réalisé dans la console d'administration de l'outil « Co-browse » en spécifiant les champs à masquer. L'architecture du masquage n'a pas été approfondie, cependant Pega certifie qu'aucune donnée masquée n'est passée sur le réseau.

Co-Browse s'identifier

Email

Mot de passe

Paramètres Résumé

Activer l'interface utilisateur ☒

Que voulez-vous nommer?

Ce champ est requis.

Options de confidentialité ⓘ

☒ Masque

☐ Cacher

Critères de confidentialité ⓘ

☒ Cet élément

☐ Tous les éléments similaires

Les paramètres de confidentialité s'appliquent sur ⓘ

☒ Toutes les pages

☐ Cette page

6.3. Avaya Co-browse

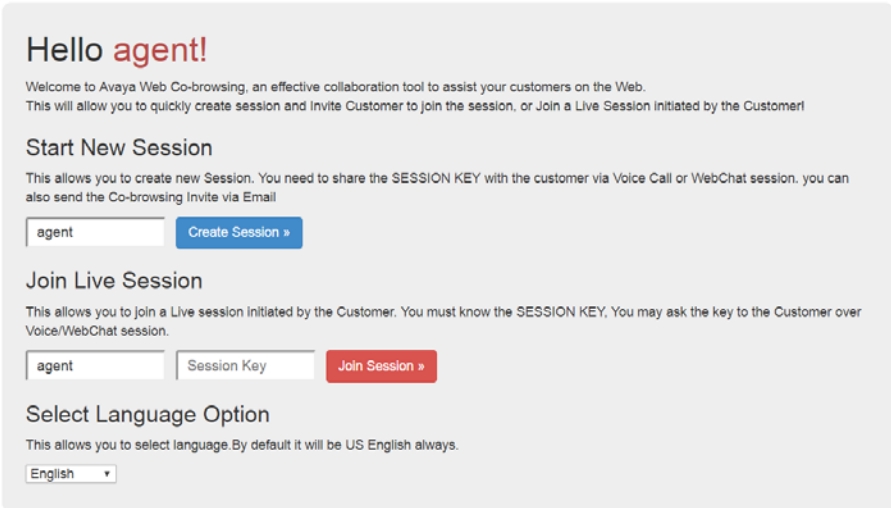
Les styles ne sont pas répliqués automatiquement sur le poste de l'agent. Il est important de déterminer comment donner accès aux fichiers de styles et de scripts pour que l'agent soit en mesure de soutenir correctement le client. Pour les tests, une première navigation du site de tests a été faite après s'être authentifié. Puisque les fichiers sont restés en cache du navigateur, il a été possible de tester.

L'évaluation de l'outil « Co-Browse » du fournisseur Avaya a été réalisée sur un seul fureteur. Le navigateur Chrome a dû être utilisé pour l'agent dû à un problème technique. Les tests client ont été réalisés sur *Chrome* pour les mêmes raisons.

La console agent est très limitée, car il s'agit d'une version d'exemple. Avaya ne fournit pas de console agent. Il fournit les API qui doivent être intégrés par le client dans une console développée à l'interne.

Prendre note que les écrans suivants sont à titre d'exemple, car la console devra être développée à l'interne si ce fournisseur est retenu.

Vue agent : Console de démarrage de session de CO-NAVIGATION



The screenshot shows the Avaya Co-browse agent console interface. It has a light gray background and contains the following sections:

- Hello agent!** (in red text)
Welcome to Avaya Web Co-browsing, an effective collaboration tool to assist your customers on the Web.
This will allow you to quickly create session and invite Customer to join the session, or Join a Live Session initiated by the Customer!
- Start New Session**
This allows you to create new Session. You need to share the SESSION KEY with the customer via Voice Call or WebChat session, you can also send the Co-browsing Invite via Email.
Below this text is a text input field containing the word "agent" and a blue button labeled "Create Session »".
- Join Live Session**
This allows you to join a Live session initiated by the Customer. You must know the SESSION KEY, You may ask the key to the Customer over Voice/WebChat session.
Below this text are two text input fields: one containing "agent" and another labeled "Session Key". To the right of these fields is a red button labeled "Join Session »".
- Select Language Option**
This allows you to select language. By default it will be US English always.
Below this text is a dropdown menu currently showing "English".

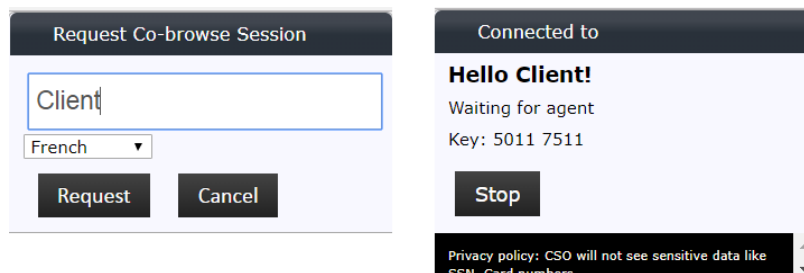
Note : L'agent peut créer une session ou saisir manuellement le numéro de session de son client.

Vue agent : Console de soutien avec la session du client ouverte



Note : L'agent voit en surbrillance la zone actuellement pointée par le client.

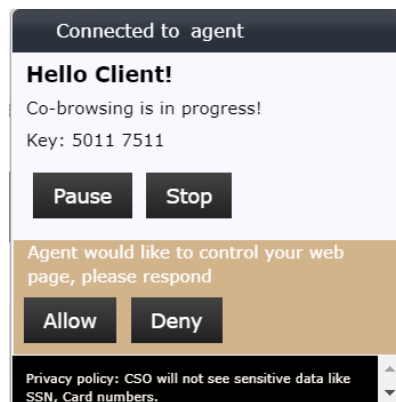
Vue client : Ouverture d'une session de soutien par le client



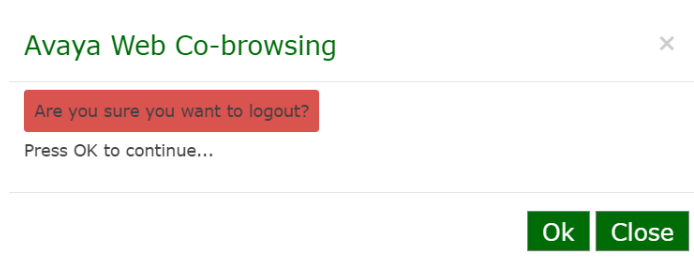
Vue client : Console du client qui partage sa page



Vue client : Demande de prise de contrôle total par l'agent



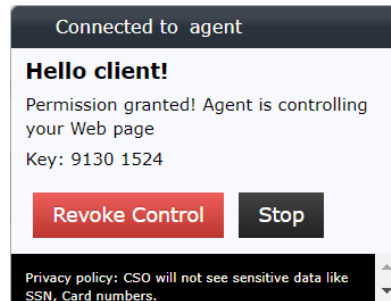
Vue client : Demande de fermeture de session



6.3.1. Mode d'interaction de l'agent

L'outil « Co-browse » de démonstration dispose des 2 modes suivants :

- o « **Vue** », mode visualisation sans interaction avec le client.
- o « **Contrôle** par l'agent » : En mode édition, l'agent a les mêmes droits que le client pour modifier le contenu des pages. Le client ne peut plus interagir avec la page sauf pour reprendre le contrôle du formulaire.



Comportements du mode vue de l'agent :

L'affichage côté agent est identique à celle du client, l'agent ne peut pas interagir avec les champs. L'agent voit clairement le champ courant utilisé par le client, car il est grisé.

Vue client :

Prénom

Vue agent :

Prénom

Comportements du mode contrôle complet de l'agent :

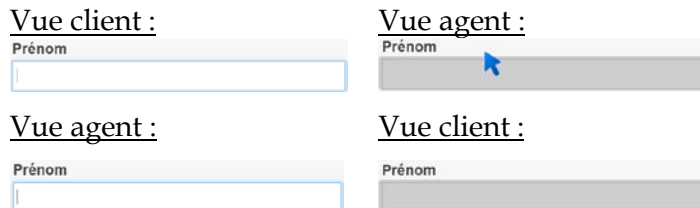
Le mode de contrôle par l'agent donne le contrôle de la page à l'agent. Il peut interagir avec la page par contre, le client n'a plus aucun contrôle. Le client voit, de son côté, les interactions de l'agent dans la page

N.B. Lors des tests par composant, les interactions seront vérifiées afin qu'elles soient conformes au résultat attendu.

6.3.2. Respect des styles selon le navigateur

Les styles doivent être conformes en fonction du navigateur. Il est certain que le rendu d'une page dans Chrome ne sera pas exactement le même que celui dans Internet Explorer. Les tests ont été réalisés dans Chrome pour l'agent et le client donc les styles sont identiques.

Pour tous les composants avec un champ de saisie, le style sur le focus sélectionne le champ dans la page en mode vue en le grisant. En mode contrôle total, le curseur de l'agent n'est pas affiché du côté client.



- **Composant « Accordéon »**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client.
- **Boutons d'actions**
Les styles sur le poste de l'agent ne sont pas identiques à ceux du client.

Mode vue :

Lorsque l'utilisateur passe le pointeur de la souris sur un bouton d'action désactivé, les styles ne sont pas répliqués du côté agent. Le pointeur agent ne semble pas être en mesure de passer sur le bouton d'action.



Mode contrôle par l'agent :

Lorsque le pointeur passe sur un bouton d'action désactivé, les styles ne sont pas répliqués du côté client et aucun curseur n'est présent du côté du client.



- **Boutons radio**

Mode vue :

Lorsque le pointeur passe sur un bouton radio désactivé, les styles ne sont pas répliqués et le groupement de boutons radio se retrouve grisé.



Mode contrôle par l'agent :

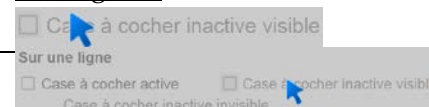
Le même résultat se produit si l'agent est en contrôle, les styles ne sont pas répliqués du côté client. De plus, aucun curseur n'est présent du côté du client.

Vue agent :Vue client :

- **Cases à cocher**

Mode vue :

Lorsque l'utilisateur passe le pointeur de la souris sur une case à cocher désactivée, les styles ne sont pas répliqués du côté agent et le groupement des cases à cocher se retrouve grisé.

Vue client :Vue agent :**Mode contrôle par l'agent :**

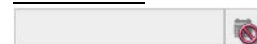
Le même résultat se produit si l'agent est en contrôle, les styles ne sont pas répliqués du côté client. De plus, aucun curseur n'est présent du côté du client.

Vue agent :Vue client :

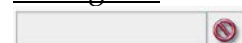
- **Champ de saisie de type Date**

Mode vue :

Lorsque l'utilisateur passe le pointeur de la souris sur le calendrier désactivé, les styles ne sont pas répliqués du côté agent.

Vue client :Vue agent :**Mode contrôle par l'agent :**

Lorsque l'agent passe le pointeur de la souris sur le calendrier désactivé, les styles ne sont pas répliqués du côté client et aucun curseur n'est présent du côté du client.

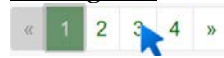
Vue agent :Vue client :

- **Champ de saisie de type Montant**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client.
- **Champ de saisie de type Mot de Passe**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client.
- **Champ de saisie de type Texte**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client.
- **Étiquettes**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client.
- **Listes**
Problème de style non appliqué sur les boutons d'actions.

Vue client :



Vue agent :



Vue agent :



Vue client :



- **Listes déroulantes**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client.
- **Messages fonctionnels**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client.
- **WebGrid**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client.
- **Téléchargement de fichier**
Les styles sur le poste de l'agent sont identiques à ceux du client.

6.3.3. Interaction des composants

L'interaction avec les différents types de composants est répliquée, peu importe qui effectue l'interaction.

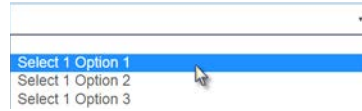
- **Composant « Accordéon »**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Boutons d'actions**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Boutons radio**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Cases à cocher**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Champ de saisie de type Date**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Champ de saisie de type Montant**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Champ de saisie de type Mot de Passe**
Les interactions du côté de l'agent sont possibles même en mode contrôle par l'agent. Est-ce normal?
- **Champ de saisie de type Texte**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.
- **Étiquettes**
Aucune interaction possible avec ce composant.
- **Listes**
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

- **Listes déroulantes**

Les interactions sur la liste déroulante ne fonctionnent pas correctement. Problème lors de l'ouverture. La liste et la sélection ne sont pas répliquées dans l'autre navigateur.

Mode vue :

Vue client :



Vue agent :



Mode contrôle par l'agent :

Vue agent :



Vue client :



- **Messages fonctionnels**

Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

- **WebGrid**

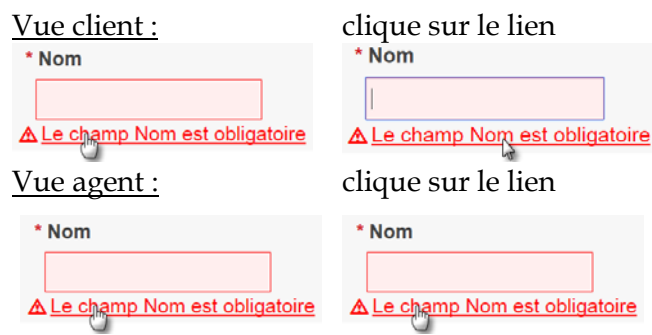
Les interactions sur le composant fonctionnent correctement, peu importe qui interagit avec le composant.

6.3.4. Actions des scripts

Les actions réalisées par des scripts sont reproduites, peu importe qui effectue l'interaction.

Plusieurs actions réalisées par des scripts associés à l'utilisation des composants ont été testées à la section 3. Dans le formulaire de la RTR, il y a des actions qui ne sont pas liées à des composants.

Les messages d'erreur de validation sur les champs correspondent à des liens sur chaque champ identifié par l'erreur. Le client peut cliquer sur le lien ce qui applique le focus sur le champ en erreur. Cette action ne fonctionne pas du côté de l'agent. Cette problématique est présente pour tous les messages d'erreur, peu importe le type de champ. L'agent peut cependant souligner le champ pour que le client clique dessus.



6.3.5. Complexité d'intégration

L'utilisation de l'outil se limite à l'ajout de référence dans l'entête et du bouton d'aide pour la co-navigation.

6.3.6. Support du masquage

Le support du masquage des champs ne doit pas être intrusif.

Selon la documentation, le support du masquage peut être réalisé dans la console de gestion de l'outil « Co-browse » en utilisant l'attribut ID des champs afin d'identifier les champs à masquer.

Cette console n'était pas accessible avec la version limitée de l'outil à leur disposition. Il n'est donc pas possible d'affirmer que le masquage des champs est conforme aux attentes.

7. Décisions importantes

Décisions	Personne / groupe	Date
Les outils offrent un mode de contrôle total sur les services électroniques. Bien que la cible soit seulement d'avoir une vue sur les interactions effectuées par le client, il a été décidé de regarder le comportement du mode contrôle, car il apparaît évident que cette fonctionnalité pourrait être utilisée éventuellement.		2017-12-12

Historique des versions

Suivi du Bien livrable

Version No	Date	Créé/modifié par :	Commentaires
0.1	2017-12-05		Création du document
0.2	2018-01-17		Ajout des sections de fonctionnalités
1.0	2018-01-29		Révision du contenu

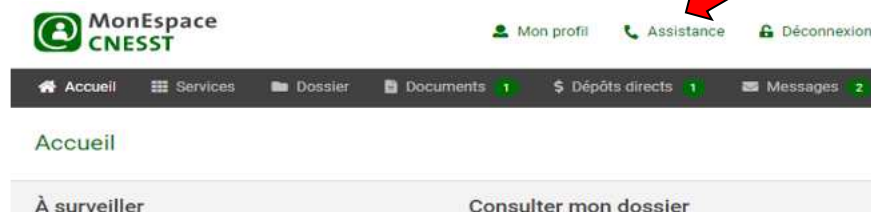
Annexes

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

ARCHITECTURE APPLICATIVE

Le Rappel web:

- 1- Le client veut obtenir l'aide d'un préposé de la CNESST. Pour ce faire, il clique sur l'option « Assistance ».



- 2- Si le client préfère, il peut prendre un rdv téléphonique avec un préposé du CRC.

Assistance

Appelez-nous

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (sauf les jours fériés), vous pouvez appeler au 1 844 938-9898 pour avoir l'aide d'un agent.

Faites une demande de rappel téléphonique

Évitez l'attente téléphonique en laissant le soin à un de nos agents de vous appeler.

Formulaire

* Votre numéro de téléphone à utiliser

418 nnn nnnn

Votre numéro de poste

Maximum 7 chiffres

☐ Je suis disponible maintenant

☒ Je veux prendre un rendez-vous téléphonique

* Dates disponibles

2020-02-06

2020-02-07

2020-02-10

* Heures disponibles

14 30

Envoyer ma demande

Il doit alors sélectionner la date qui lui convient parmi celles indiquées (3 jours ouvrables suivants) et l'heure.

- 3- Le préposé du CRC voit apparaître à son écran la demande de rendez-vous téléphonique ainsi que certaines informations de son dossier.

11 INTG94_INTG94 (7921) - Tel:6667912 00:04:04 Non prêt (0000 - Non prêt)

Actif : OB Agent Queue To

OB_Agent Queue To 00:04:04

AVAYA Agent Desktop

Rappel programmé 1

Demande de rappel programmé

Objet :

Heure du rappel : 2020-11-05 14:48

Poste Téléphonique :

Code utilisateur :

Compétence : OB_reparation_immediat

Nom du demandeur :

Sexe : F

Type Utilisateur : TRA

Langue : F

NAM :

NAS :

ENL :

Service : Home

Étape :

Nom Employeur :

ID du contact: 2969

Demande de rappel du client

Date : 5 novembre 2020 14:48:20

Poste Téléphonique :

Code utilisateur :

Compétence : OB_reparation_immediat

Nom du demandeur :

Sexe : F

Type Utilisateur : TRA

Langue : F

NAM :

Terminer

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

ARCHITECTURE APPLICATIVE

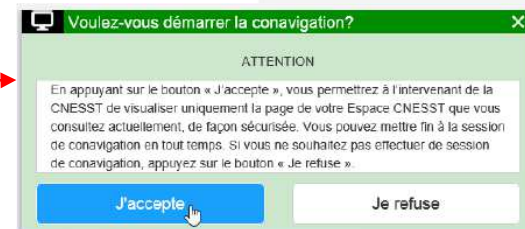
La Conavigation:

- 1- Le client veut obtenir de l'assistance.
Il téléphone alors à la CNESST.

Le préposé indique au client
d'appuyer sur CTRL-ENTRÉE pour
activer la conavigation.

- 2- La fenêtre d'acceptation de la conavigation
apparaît alors à l'écran du client, qui doit
accepter avant de poursuivre.

- 3- Un numéro unique apparaît au client et le client le
communiquait au préposé.
Celui-ci doit communiquer ce code au préposé pour
confirmer le début de la conavigation.



Type de demande	☒ X	Recommandations de sécurité	☐	Positionnement	☐	Dérogation
Sujet	DA8 – Co-navigation (déploiement sans enregistrement de sessions)					
Demandeur	Philippe CHRÉTIEN					
Préparé par	SSICO					
Conseiller en architecture de sécurité						
Date de création	2018-05-10			Date de version	2018-10-03	

1 Sommaire

1.1 Description de la demande

Le projet DA8, assistance et outils, prévoit le déploiement d'une solution de co-navigation pour mieux outiller les préposés des 4 unités de soutien à la clientèle : le CRCA, le SPH (pilotage horizontal), le CSSC (financement) et le CSU (environ 75 employés visés dans un premier temps et, à terme, environ un peu plus de 200 employés au total). Également, la solution pourrait contribuer aux travaux d'amélioration continue des différents services en ligne supportés par ces unités de soutien à la clientèle.

L'architecture de sécurité a été impliquée pour évaluer la solution retenue, soit l'offre de logiciel en tant que service Pega, et répondre à ces deux points¹ :

- Vérifier si les utilisateurs des centres de contacts qui utiliseront la solution de co-navigation ont les habilitations nécessaires leur permettant de voir de façon simultanée la session de travail du client.
- Pour les portails espace employeur, le guichet et espace travailleur, par services offerts à ces clientèles, vérifier si des éléments de données devaient être masqués aux agents. Il s'agit ici d'identifier les données qui devront être masquées.

Dans un premier temps, la solution sera utilisée par les préposés du CRCA (3 utilisateurs initialement), SPH (2 utilisateurs initialement) et CSSC (8 utilisateurs initialement) pour l'espace employeur, l'espace travailleur (en novembre) et sans la fonctionnalité d'enregistrement. La portée de l'analyse présentée dans ce document se limite à ce premier déploiement limité.

1.2 Sommaire exécutif

En considérant

- que la CNESST a des obligations légales qui découlent de la législation auxquelles elle ne peut se désister, notamment en matière de protection des renseignements personnels;
- que la nature des informations affichées sur les sites Web concernés est très sensible;
- que les employés du CRCA, SPH et CSSC ont déjà accès aux informations confidentielles des clients qu'ils desservent;

¹ Courriel Yves Boivin du 2018-05-10 et tels qu'amendés par Philippe CHRÉTIEN le 2018-08-10

- que les employés du CSU n'ont pas accès à l'information confidentielle;
- que le rôle d'administrateur dans la solution agglomère plusieurs responsabilités dont la gestion des accès, le paramétrage, l'évolution du logiciel et la gestion des données et des statistiques d'utilisation;

L'architecture de sécurité conclue :

- les préposés du CRCA, SPH et CSSC qui utiliseront la solution de co-navigation ont les habilitations nécessaires leur permettant de voir de façon simultanée la session de travail du client que les champs contenant des données confidentielles soient visibles ou non. Les préposés du CSU ne sont pas habilités à visionner la session du client à moins que les champs confidentiels ne soient masqués.

Matrice des habilitations :

	CRCA	SPH	CSSC	CSU
Champ confidentiels visibles	O	O	O	N
Champs confidentiels masqués	O	O	O	O

- quel que soit le portail ou site, tout champ confidentiel devra être masqué par l'outil de co-navigation, à moins que tous les préposés utilisant la solution soient habilités à visionner ces informations et que les sessions ne soient pas enregistrées;
- le projet devra faire valider par la direction des communications (responsable des interactions avec le public) la notice qui sera affichée au client lorsqu'il déclenche une session de co-navigation;

et recommande :



2 Détails

2.1 Contexte de la demande

Le projet DA8, assistance et outils, prévoit le déploiement d'une solution de co-navigation. Après une évaluation de différentes solutions infonuagiques, le produit Pega a été retenu par l'organisation. Ce dernier est hébergé dans l'infrastructure AWS d'Amazon, dans un centre de traitement hébergé au Québec.

Le projet a décidé de déployer d'abord la solution pour les préposés du CRCA (2 ou 3 employés initialement) pour le support de l'espace employeur. Au même moment, il est prévu d'étendre l'utilisation de la solution à deux autres centres d'appels, soit le SPH (pilotage horizontal) et le CSSC (financement).

2.2 Catégorisation des données

Les actifs informationnels de la solution d'échange sont présentés selon le tableau suivant :

Actif informationnel	Disponibilité	Intégrité	Confidentialité
Dossier du travailleur ²	2	2	4

NB : La sensibilité de l'espace employeur est similaire à celle du dossier du travailleur³, soit une confidentialité de niveau 4.

Définition des seuils d'impact
Niveau 1 - Bas : Impact non-significatif : Incidences plutôt négligeables, limitées à un secteur administratif de l'organisme
Niveau 2 - Moyen : Impact limité : Incidences notables, limitées à un secteur administratif de l'organisme
Niveau 3 - Élevé : Impact grave : Incidences notables pour l'organisme ou la clientèle, ne menaçant pas la survie ou l'intégrité de l'organisme dans son ensemble ou la vie ou la santé de personnes
Niveau 4 - Très élevé : Impact extrêmement grave : Incidences très graves menaçant la survie ou l'intégrité de l'organisme dans son ensemble ou ayant des conséquences très graves pour la clientèle

2.3 Analyse de la demande

2.3.1 Architecture de la solution

La solution retenue repose sur une architecture de logiciel en tant que service (SAAS) hébergé dans le nuage Amazon AWS.

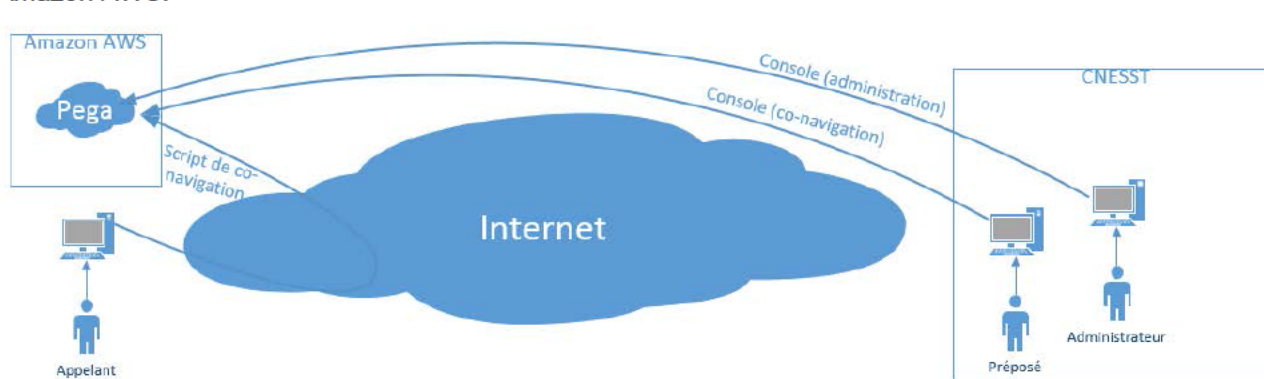


Schéma de l'architecture du logiciel en tant que service Pega

L'ensemble des services étant accessible dans le nuage via le protocole HTTPS, il n'y aura pas d'ouverture de port ni d'autres changements dans l'infrastructure de la CNESST.

² avis de sécurité -réparation volettravailleur v1.2.pptx, dossier d'affaires da1_espace client travailleur. v0.91

³ avis de sécurité -réparation voletemployeur v1.1.pptx

2.3.2 Sécurité du logiciel en tant que service (SAAS) Pega

Pega est hébergé sur l'infrastructure Amazon AWS. AWS offre une solution infonuagique sécurisée, certifiée conforme à des normes reconnues internationalement⁴. Le centre de données sélectionné est situé au Québec et ainsi sera assujéti aux juridictions canadienne et québécoise, incluant la législation sur la protection des renseignements personnels envers laquelle la CNESST doit souscrire.

En ce qui concerne le logiciel offert en tant que service Pega en tant que tel, le fournisseur indique qu'il s'est soumis à de nombreuses évaluations de sécurité⁵ pour identifier et corriger des failles de sécurité potentielles. Le fournisseur dit également suivre les bonnes pratiques et liste de nombreuses mesures de sécurité dans sa documentation⁶. Cependant, le fournisseur n'a pas de certifications formelles et le contrat explicite que sa responsabilité sera limitée en cas de brèche⁷.

Toutes les communications entre le client et le service infonuagique sont chiffrés. De plus, lorsqu'il y a masquage d'un champ, le contenu du champ ne quitte jamais le navigateur du client⁸.

2.3.3 Fonctionnalité de co-navigation

En ce qui concerne la co-navigation en tant que telle, le personnel du CRCA⁹, du SPH et du CSSC qui effectuera de la co-navigation a déjà accès aux éléments confidentiels affichés dans la session de l'utilisateur via leurs outils (Navigateur).

Comme les fournisseurs respectent les meilleures pratiques (voir 2.3.2) et qu'ils utilisent un protocole de chiffrement fiable, il est raisonnable de penser que la session de co-navigation sera protégée d'une écoute clandestine.

Sous la configuration par défaut, plus d'un agent (préposé) peut joindre une session de co-navigation et cela peut se faire à l'insu du préposé au téléphone et du travailleur. Pour éviter les risques de sécurité associés à

⁴ <https://aws.amazon.com/fr/compliance/programs/>

⁵ An-Overview-of-the-Pega-Co-Browse-Security-Architecture_Aug14.pdf

⁶ An-Overview-of-the-Pega-Co-Browse-Security-Architecture_Aug14.pdf

⁷ Pega Co-Browse Order Form and Agreement - CR-45257 - 7 May 18.docx

⁸ An-Overview-of-the-Pega-Co-Browse-Security-Architecture_Aug14.pdf

⁹ Confirmé par John Kenneth Bingle le 2018-05-15

une écoute clandestine par un attaquant

2.3.4 Enregistrement et historique des sessions de co-navigation

En ce qui concerne l'enregistrement de session pour consultation ultérieure, certains risques de sécurité au niveau de la confidentialité des renseignements personnels ressortent :

- Le personnel qui consultera ces sessions pour de l'assurance qualité (développeurs PES) n'a pas à consulter ces informations dans le cadre de son travail.
- Il y a accumulation d'une somme de renseignements confidentiels très sensibles hors de l'enceinte de la CNESST et qui sont accessibles sans authentification forte.

2.3.5 Fonctionnalité de prise de contrôle par l'agent

En plus de surligner des champs pour aider l'appelant à les repérer, Pega offre la possibilité à un préposé de prendre contrôle de la session de navigation. Pour ce faire, le préposé initie une demande qui doit être acceptée par l'appelant. Sur l'écran de l'appelant, le curseur sous contrôle du préposé est identifié par la mention « agent ».

Le projet a démontré son intérêt pour l'activation de cette fonctionnalité, pensant qu'elle serait utile aux préposés qui auraient à supporter des interlocuteurs ayant de la difficulté à opérer l'interface Web. Pega peut-être paramétré pour ne pas offrir la possibilité de demander une prise de contrôle.

Le rôle du préposé est d'aider l'appelant à naviguer le site et l'assister alors qu'il remplit les formulaires et non pas de remplir ces formulaires à sa place.

2.3.6 Fonctionnalité PegaChat

La solution offre une fonctionnalité de clavardage appelée PegaChat.

2.4 Identification des orientations touchées par la demande

Les orientations spécifiques suivantes du volet sécurité de l'architecture d'entreprise sont applicables à la confidentialité des informations et des documents :

Orientations	Descriptions	Conformité
PRAPSI 2.1	Les renseignements confidentiels sont recueillis et utilisés seulement s'ils sont nécessaires à l'exercice de la mission de la Commission.	✓
PRAPSI 2.2	L'architecture des processus d'affaires et des systèmes d'information qui les sous-tendent tient compte des principes et des règles applicables à la protection des renseignements confidentiels.	✓
PRAPSI 6.2	L'accès à l'information est autorisé uniquement aux personnes dont les tâches le requièrent et en fonction de leur catégorisation. Des mécanismes appropriés assurent la gestion des permissions et des autorisations d'accès.	✓
PRAPSI 6.4	Les meilleures pratiques en matière de journalisation des accès sont mises en place afin de permettre la vérification des accès aux informations en fonction de leur catégorisation.	✓
AESEC-AU-05	L'intégration des progiciels ou des composants introduisant des systèmes de sécurité propriétaires au répertoire d'authentification organisationnel (comptes utilisateurs, attributs et groupes d'accès) est privilégiée sur la base de critères d'efficacité (nombre et volume d'activités) et de rentabilité (coûts de mise en oeuvre versus les avantages).	✓
AESEC-AP-01	La confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations numériques sont préservées tout au long de leur cycle de vie et ce, dans tous les environnements utilisés par la Commission (stockage, accès, transit, hébergement). ▪ Les privilèges d'accès établis et autorisés pour les informations confidentielles sont applicables autant pour les dépôts originaux que pour les éventuelles copies de ces mêmes informations, qu'elles soient complètes ou partielles	✓
AESEC-AP-05	Les dépôts où résident les informations et les services de nature personnelle ou confidentielle ne sont pas accessibles directement par les réseaux externes à moins que des mesures de sécurité appropriées n'aient préalablement été convenues et mises en place.	✓
AESEC-VI-01	Les accès et les opérations effectués auprès des données, des informations ou des documents de nature confidentielle ou personnelle font l'objet d'une journalisation appropriée	✓
AESEC-CC-01	Les informations de nature personnelle ou confidentielle détenues par la CNESST doivent être chiffrées lorsqu'elles sont véhiculées à l'extérieur de l'enceinte protégée de la CSST ou lorsqu'elle réside dans un environnement externe à celui protégé par la CNESST ;	✓

3 Analyse de risques

3.1 Identification des menaces

Cette section présente les menaces ou vulnérabilités risquant de compromettre la sécurité des infrastructures :

Domaine	Menace	Description	Niveau de risque	D	I	C
Réseau	Écoute ou manipulation de la session de co-navigation	Un attaquant pourrait écouter la session de co-navigation en cours entre un interlocuteur et un préposé de la CNESST. Également, un attaquant pourrait tenter de prendre le contrôle de la session et modifier les informations accessibles à l'interlocuteur. L'utilisation d'un protocole de chiffrement sécuritaire, soit une version récente du protocole HTTPS ¹⁰ , protège les informations affichées pendant la navigation, même dans l'éventualité où l'attaquant pourrait capturer le trafic. La manipulation de l'information accessible à l'appelant est encore plus difficile pour l'attaquant.	Faible	1	2	4
Application	Prise en charge ou observation de sessions de co-navigation par un attaquant	Dans l'éventualité où un attaquant aurait accès à la console Pega, il pourrait tenter de prendre en charge une demande de session tout juste générée par l'appelant. Le risque est non négligeable, car dès qu'un compte de préposé est compromis, un attaquant peut squatter la console et joindre à loisir les sessions en cours sans se faire détecter (avec la configuration par défaut).	Moyen	1	1	4
Données	Accès aux sessions enregistrées	L'enregistrement de sessions à des fins d'assurance qualité entraîne l'accumulation d'une masse de renseignements confidentiels à l'extérieur de l'enceinte de la CNESST. Non seulement cette situation ne respecte pas les orientations de la CNESST, mais pourrait être en infraction des obligations de la législation sur la protection des renseignements personnels (PRP).	Moyen	1	1	4
Application	Injection de code malicieux dans la fenêtre de navigation du préposé	Bien que Pega effectue un filtrage du code JavaScript présent sur la page pour se prémunir contre une attaque par injection initiée par un attaquant se faisant passer pour un appelant légitime ¹¹ , une exploitation d'une faille dans un composant DOM réputé sécuritaire reste possible.	Faible	1	1	4

¹⁰ An-Overview-of-the-Pega-Co-Browse-Security-Architecture_Aug14.pdf

¹¹ An-Overview-of-the-Pega-Co-Browse-Security-Architecture_Aug14.pdf

		De plus, certaines balises permettent d'incorporer du contenu malicieux ou d'envoyer des requêtes vers des adresses arbitraires (CSS, images, cadres (<i>frames</i>)).				
Données	Fuite de données par le fournisseur	Le fournisseur est tenu par contrat d'assurer la confidentialité des informations transigeant par son service ¹² . Par contre, la CNESST n'est pas à l'abri d'une négligence. De plus, les clauses du contrat de service stipulent que la responsabilité du fournisseur est limitée aux sommes qui auront été déboursées par la CNESST. Également, le contrat indique clairement que Pegasystems est sous la juridiction du Massachusetts et donc des États-Unis d'Amérique, un cadre légal n'offrant pas des protections légales directement comparables avec celles de la province de Québec.	Faible	1	1	4
Données	Fuite de données par un préposé	Sans exclure une fuite intentionnelle, un préposé de bonne foi pourrait également être la source d'une fuite d'information confidentielle, entre autres par une erreur de manipulation des impressions d'écran.	Faible	1	1	4

¹² Contrat pour la location du logiciel en tant que service PEGA

3.2 Contraintes

Cette section liste les contraintes ou les technologies imposées dans la cadre de la solution.

Contraintes	Descriptions

3.3 Mécanismes de sécurité applicables

Cette section identifie les mécanismes de protection applicables afin de minimiser le risque relatif aux vulnérabilités identifiées :

Menaces	Mécanismes appliqués	Descriptions	Risque résiduel
Accès aux sessions enregistrées			
Injection de code malicieux dans la fenêtre de navigation du préposé			
Prise en charge ou observation de sessions de co-navigation par un attaquant			
Fuite de données par un préposé			

4 Annexes et références

4.1 Références

Indiquer les références consultées durant la rédaction de ce document :

Références		BÉ	Descriptions
1	An-Overview-of-the-Pega-Co-Browse-Security-Architecture_Aug14.pdf	nd	Survol de l'architecture de sécurité de Pega
2	Pega Co-Browse Order Form and Agreement - CR-45257 - 7 May 18.docx	nd	Contrat pour la location du logiciel en tant que service PEGA
3	PRAPSI	nd	Principes directeurs de la politique relative à l'accès, la protection et la sécurité de l'information
4	AESEC	Nd	Recueil des orientations d'architecture d'entreprise en sécurité

4.41.9 DA-8 Assistance et outils

Sommaire de l'analyse des outils de co-navigation

Actualisé en Juillet 2019



Table des matières

1	Mise en contexte
2	Approche de mise en œuvre
3	Sommaire de l'évaluation du projet DA8
4	Sommaire de l'évaluation du SD
5	Sommaire de l'évaluation des lignes d'affaires
6	Analyse des résultats & recommandations
7	Annexe - Références

Mise en contexte

- La solution de Co-Navigation Pega Co-Browse a été déployé dans les portails 'Espace Travailleur' et 'Espace Employeur' de la prestation de service électronique de la commission en 2018 et 2019
- Dans le cadre de ces déploiements le centre de relations clients (CRC) disposait de 75 licences du produit Pega Co-Browse
- Le CRC souhaite disposé de 85 licences supplémentaires afin d'étendre l'utilisation du produit à l'ensemble des préposés du centre de relations clients.
- L'analyse des outils du co-navigation avait été effectué 2018.
- Ce document présente l'actualisation de l'analyse des outils de co-navigation selon l'état du marché pour ce type de solution en juin 2019.
- La version initial de cette analyse est disponible dans le répertoire réseau suivant:
 - O:\DAMOP\03-Projet Réseau\Projet DA-8 Assistance et outils\2 Réalisation\2-02 Analyse\Co-Navigation\Sommaire de l'analyse\Sommaire de l'analyse & Recommandations solution de co-navigation V2.0.pptx

Actualisation de l'état du marché en juin 2019



3.1 État du marché en juin 2019

Produit sélectionné en 2018

Produits évalués									
Première sélection du marché									
Retenues pour l'évaluation par le projet	Infonuagique   			Produit sur site 		Open source 			

- En 2018, neuf (9) solutions ont été identifiées comme étant les "leaders" dans le domaine. Cette sélection incluait des solutions « Open source », des solutions infonuagiques et des solutions sur site;
- État en 2019 des neuf (9) solutions identifiées:
 - Bomgar: La compagnie Bomgar et leur produit de co-navigation a fait l'objet d'une fusion avec les compagnies BeyondTrust et Avecto. La nouvelle compagnie sous l'appellation BeyondTrust offre une solution de gestion des accès à privilèges qui inclut la solution Bomgar de co-navigation. Ormis l'offre la solution ne semble pas avoir évolué.
 - Togetherjs: Il n'y a pas de nouvelle version de ce produit en 2019. La dernière évolution date de 2014.
 - LogMeIn: Bien que la solution a évolué de façon significative entre 2018 et 2019, elle nécessite toujours l'installation d'un logiciel client sur l'appareil du client.
 - Oracle RightNow: Bien que la solution a évolué depuis 2018, l'analyse sommaire de la version actuel ne permet pas de conclure que les critères disqualificateur constaté en 2018 ne sont plus présent dans la version disponible en 2019.
 - Pega Co-Browse: Le produit a subi quelques mise à jour depuis 2019. La version actuel répond toujours à l'ensemble des critères de la commission.
 - Surfly: Le produit a subi quelques mise à jour depuis 2019. La version actuel n'offre toujours pas le support des plateformes mobiles et n'est pas hébergé au Canada.
 - UnBlu:
- Une première analyse a été réalisée et quatre (4) produits ont été éliminés puisqu'ils ne répondaient pas à certains des critères obligatoires :

réseau

REPENSER RENOUVELER RÉALISER

CNESST

3.2 Sommaire des résultats de l'évaluation du projet ¹

Critères obligatoires	Avaya co-navigation	Genesys PureCloud	Togethers JS	Pega co-browse	Oracle RightNow
1. La solution s'intègre à l'environnement de travail Avaya Aura Desktop Agent (AADA).	✗	✗	✗	✗	✗
2. La solution offre un SDK ou un API JavaScript qui permet d'intégrer la fonctionnalité de co-navigation dans les interfaces Web des portails transactionnels de la commission	✓	✓	✓	✓	✓
3. La solution doit permettre par configuration ou par l'entremise d'API de masquer certains champs afin de garantir que ces éléments de données ne pourront être vus par l'agent qui partage la session de navigation du client.	✓	✓	✗	✓	✓
4. La solution ne demande pas de permissions spéciales sur le poste client.	✓	✓	✓	✓	✓
5. La solution doit supporter les navigateurs et plateformes définies dans le cadre de réalisation des essais Web et adaptatif de la commission.	✓	✓	✓	✓	✓
6. La solution n'a pas de limitation en regard au support des objets HTML et CSS utilisés dans la programmation des pages Web de la commission.	✓	✗	✗	✓	✓
7. La solution garantit que la session de co-navigation est privée et qu'elle ne peut d'aucune façon être consultée par une tierce partie.	✓	✗	✓	✓	✗
8. La solution supporte les mécanismes de sécurité introduits par l'infrastructure d'authentification et de gestion des accès de la PÉS de la commission.	✓	✓	✗	✓	✓
9. La solution ne doit pas installer de logiciel sur le poste du client.	✓	✓	✓	✓	✓
10. La solution offre des rapports qui décrivent de façon journalière le contexte d'utilisation du produit.	✓	✓	✗	✓	✓
11. La solution supporte l'enregistrement de sessions de co-navigation.	✓	✗	✗	✓	✗



REPENSER RENOUVELER RÉALISER

✓ Supporté ✓ Support documenté mais non démontré ✗ Non supporté



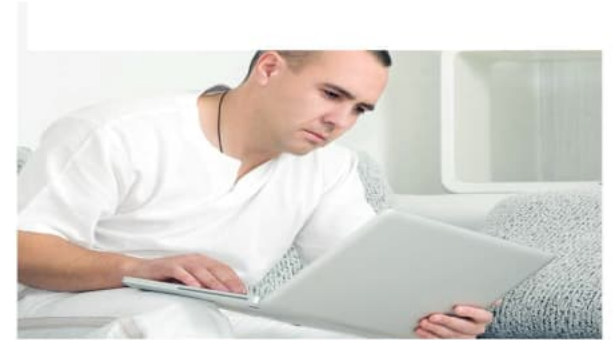
3.3 Sommaire des résultats de l'évaluation du projet ²

Analyse des résultats

- **Aucun produit ne s'intègre directement au client Avaya Aura Agent Desktop (AAAD).** *Les agents pourront lancer la console de co-navigation à partir d'AAAD mais n'auront pas la capacité d'interagir directement avec le client à partir de leur environnement de support.*
- Il n'y a que deux produits qui sont conformes à l'ensemble de critères obligatoires.
- Pour ces produits, la conformité à certains critères est partielle et /ou non documenté.

Recommandations

Évaluation du SD



4.1 Essais du SD - Portée des essais

- L'évaluation du SD s'est intéressée aux caractéristiques suivantes des produits :
 - À la richesse fonctionnelle des produits
 - À la compatibilité avec les plateformes ciblées par les services de la PÉS de la commission
 - Aux modes d'interaction possible entre le client et l'agent.
 - À la réplique conforme des écrans entre le client et l'agent. *Cet aspect est très lié aux façons de construire nos applications Web. En fait, à la capacité du produit à supporter nos méthodes de construction.*
 - À la réplique conforme des événements d'interfaces entre le client et l'agent. *Cet aspect est très lié aux façons de construire nos applications Web. En fait, à la capacité du produit à supporter nos méthodes de construction.*
 - À la sécurité et aux efforts d'intégration des solutions.
- Par ailleurs, l'évaluation ne présente pas de recommandations.

4.2 Essais du SD³ – Richesse fonctionnelle

Sommaire des résultats

	Oracle	Pega	Avaya
✓ Nombre de fonctionnalités	22	55	30
✓ Les fonctionnalités sont présentes, mais elles pourraient être améliorées	3	1	2
? Les fonctionnalités sont présentes ou possibles selon la documentation du fournisseur, mais elles n'ont pas pu être testées	15	1	18
Nombre de fonctionnalité	<u>40</u>	<u>57</u>	<u>50</u>

Analyse des résultats

- L'analyse relève que le produit Pega est le produit qui est le plus riche fonctionnellement.
- Le produit Pega est le seul qui offre l'enregistrement de sessions de co-navigation. Le CRCA et le projet jugent cette fonctionnalité comme étant essentielle au processus d'amélioration continu.
- L'analyse n'a pas permis de confirmer que le produit Avaya supporte l'enregistrement de sessions de co-navigation.

4.3 Essais du SD ⁴ – Réplication conforme des écrans du produit

Sommaires des résultats – Oracle RightNow

- **Plusieurs** problèmes de rendu des écrans. Les agents ne voient pas un écran identique à celui du client.
- Des problèmes liés à la reproduction des événements d'interface ont été notés. Principalement lorsqu'il s'agit de liste déroulante, de grilles de saisie, du contrôle de sélection de date et de message d'erreur. L'agent pour ces contrôles ne voit pas exactement ce que le client fait.

Exemples de problèmes de rendu

Vue client :	Vue agent :	Vue client :	Vue agent :
☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☒ Entête de la section	☐ Entête de la section
Vue client : Téléchargement de documents Type de document ☐ Prescription ☒ Compléments d'informations Description du document 11 Parcourir Choisissez un fichier Aucun fichier choisi	Vue agent : Téléchargement de documents Type de document ☐ Prescription ☒ Compléments d'informations Description du document 11 Parcourir Parcourir...		

Exemples de problèmes de réplcation d'événements

L'agent ne voit pas la liste et la sélection du client

Vue client :

☒ Select 1 Option 1
☐ Select 1 Option 2
☐ Select 1 Option 3

Vue agent :

Customer

4.4 Essais du SD ⁵ – Réplication conforme des écrans du produit



Sommaires des résultats – Pega CoBrowse

- Quelques problèmes de rendu des écrans. Les agents ne voient pas un écran identique à celui du client.
- Des problèmes liés à la reproduction des événements d'interface ont été notés. Principalement lorsqu'il s'agit de listes déroulantes et de messages d'erreur. L'agent pour ces contrôles ne voit pas exactement ce que le client fait.
- Les problèmes sont moins nombreux que dans les solutions Oracle et Avaya.

Exemples de problèmes de rendu

Vue client :	Vue agent :
☒ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Vue client :	
Téléchargement de documents	
Type de document	
☐ Prescription ☒ Compléments d'informations	
Description du document	
11	
Parcourir	
Choisissez un fichier / Aucun fichier choisi	

Exemples de problèmes de réplification d'événements

L'agent voit la liste mais ne voit pas la sélection du client

Vue client :
Select 1 Option 1 Select 1 Option 2 Select 1 Option 3
Vue agent :
Select 1 Option 1 Select 1 Option 2 Select 1 Option 3

NESST

4.5 Essais du SD ⁶ – Réplication conforme des écrans produit



Sommaires des résultats – Avaya CoBrowse

- Quelques problèmes de rendu des écrans. Les agents ne voient pas un écran identique à celui du client.
- Des problèmes liés à la reproduction des événements d'interface ont été notés. Principalement lorsqu'il s'agit de listes déroulantes et de messages d'erreur. L'agent pour ces contrôles ne voit pas exactement ce que le client fait.
- Les problèmes sont moins nombreux que dans la solution Oracle et plus nombreux que ceux de Pega.

Exemples de problèmes de rendu

Vue client :	Vue agent :

Exemples de problèmes de réplication d'événements

L'agent ne voit pas la liste et la sélection du client

Vue client :
Vue agent :

NESST

4.6 Essais du SD ⁷ – Efforts d'intégration et sécurité

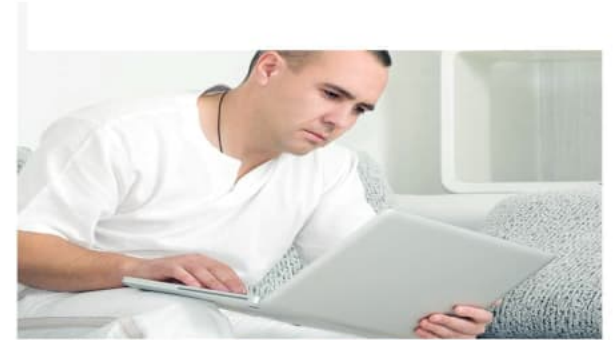
Sommaire des résultats – Efforts d'intégration

	• La solution Pega est celle qui nécessite le moins d'efforts d'intégration. Plusieurs activités d'intégration peuvent être effectuées par l'intermédiaire d'outils et de configurations
	• La solution Pega est la seule qui n'a pas d'impact sur l'architecture des solutions.
	• Les solutions Oracle et Avaya nécessiteraient des modifications à l'architecture interne des applications Web. Plus, précisément; au modèle de déploiement des solutions.
	• Les solutions Oracle et Avaya nécessiteraient des efforts d'intégration plus importants. En fait, la grande majorité des activités d'intégration devront être effectuées par programmation.

Sommaire des résultats – Sécurité

	• Dans le cas des produits Oracle et Avaya, le masquage de champ n'a pu être testé. Par contre, dans les deux cas des API sont disponibles pour masquer les champs qui présentent des données de nature confidentielles à l'agent. Ces activités impliquent des efforts de programmation.
	• Dans le cas du produit Pega, le masquage de champs a été testé avec succès. Les champs qui doivent être masqués aux agents sont désactivés par configuration à l'opposé d'une approche par programmation. L'approche offre beaucoup plus d'agilité. La solution est hébergée dans le centre de traitement infonuagique Amazon Web Services de Montréal.
	• Dans le cas du produit Oracle, il n'y a pas de confirmation en regard à l'aspect privé des sessions. En fait, le SD et le projet n'ont pas reçu de confirmation en regard à la localisation du centre de traitement. Ce centre de traitement doit être localisé au Canada.

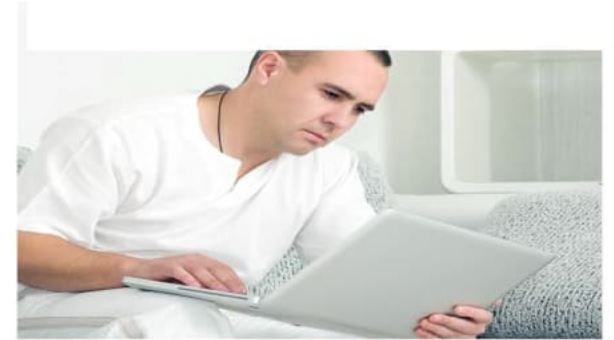
Évaluation des lignes d'affaires



5.1 Sommaire des essais des lignes d'affaires ⁸

		DOF	CSSC	CRCA
	+	- Que l'agent puisse mettre en surbrillance une région d'écran - Les mode de contrôle - La capacité du client de faire une pause	- Que l'agent puisse mettre en surbrillance une région d'écran - Les modes de contrôle - La capacité du client de faire une pause	- Que la session se désactive automatiquement après un délai d'inactivité - Que l'agent n'ait pas à saisir à nouveau ces informations de connexion à chaque session
	-	La gestion des modes agent et client. Pas de mode combiné.	- La méthode de connexion plus difficile. - La clé de connexion complexe - La liste déroulante qui ne s'affiche pas correctement des deux côtés - Le pointeur qui semble décalé parfois	- Les délais de rafraichissement chez l'agent trop long (5 à 15 secondes) - Que l'agent doivent saisir le numéro de session - Que la solution ne supporte pas l'enregistrement de session - Qu'il n'y a pas de statistique d'utilisation de disponible - Pas de possibilité de voir les PDF numérisés
	+	Le mode contrôle total et la précision des pointeurs clients reproduits à l'agent	- La présentation de l'information sur l'environnement du client (plateforme, browser...) - Changement de vue facile - La fonctionnalité de Zoom	Les modes de contrôles
	-	- Les nombreux écarts entre la présentation du client et celle de l'agent - Le méthode de connexion compliquée - Les délais de chargement long lors des changements de page Ils mentionnent que c'est de loin la pire solution	- La liste déroulante qui ne s'affiche pas correctement des deux côtés - La méthode de déconnexion - Les délais de rafraichissement de l'écran de l'agent - Pas de surligneur	- Les délais de rafraichissement chez l'agent trop long (0 à 15 secondes) - Que l'agent doivent saisir le numéro de session - Pas de possibilité de voir les PDF numérisés
	+	- La connexion rapide, simple et facile à maîtriser - Le visuel identique et fluide - La procédure de connexion pour le client simple et claire - Les modes de contrôle varié Ils mentionnent que cette solution est de loin la meilleure des trois (3)	- Le surligneur - Le simplicité pour le client de démarrer un session	- Que l'agent puisse mettre en surbrillance un région d'écran - Que l'agent n'a pas besoin de saisir le numéro de session - Que la solution supporte l'enregistrement de session (ils jugent ce critère obligatoire) Ils expriment une net préférence envers cette solution
	-	- Surbrillance non disponible lors du contrôle par l'agent - Plus de gestion des modes lors des interactions	- La liste déroulante qui ne s'affiche pas correctement des deux côtés - Les risques de sélections de la mauvaise connexion par l'agent - La complexité du code de connexion	Pas de possibilité de voir les PDF numérisés

Analyse des résultats & recommandations



6.1 Sommaire de d'analyse – Résultats des preuves de concepts et essais

- Aucune des solutions évaluées ne reproduit parfaitement l'écran du client sur le poste de l'agent. Par ailleurs et malgré les problèmes rapportés, ces produits demeurent utiles dans plusieurs cas de supports sur site Web où une interaction visuelle est nécessaire.
- La solution Pega est la solution évaluée qui présente le moins d'anomalies lorsqu'il s'agit de reproduire l'écran et les actions du client sur le poste de l'agent.
- La solution Pega est la seule solution évaluée pour laquelle une démonstration claire de la capacité d'enregistrement des sessions a pu être effectuée. Cette capacité permettrait de bénéficier d'un intrant très significatif au processus d'amélioration continue.
- La solution Pega est la seule solution évaluée qui n'impacte pas l'architecture interne du futur espace travailleur.
- La solution Pega est la solution évaluée dont les efforts d'intégration sont les plus limités.
- La solution Pega est la seule solution évaluée qui est conforme à l'ensemble des critères obligatoires.
- Aucune solution ne supporte le partage d'un fichier PDF présenté dans une page HTML ou autrement. À cet effet, aucune solution du marché ne supporte cette fonctionnalité. Il s'agit ici d'une limitation liée à l'architecture de ce type de solution.

6.2 Sommaire de l'analyse – Conformité aux critères obligatoires

- La solution Oracle n'est pas conforme aux critères obligatoires suivants:

- La solution supporte l'enregistrement de sessions de co-navigation
- La solution garantit que la session de co-navigation est privée et qu'elle ne peut d'aucune façon être consultée par une tierce partie. À cet effet, le centre de traitement de cette solution est localisé aux États-Unis. L'orientation 4 du document 'Énoncés d'orientation en infonuagique'¹⁰ du Dirigeant Principal de l'Information (DPI) précise:

- Les renseignements personnels confiés à des prestataires de services infonuagiques doivent être situés au Québec ou bénéficier d'un niveau de protection jugé équivalent conformément au cadre juridique québécois.

Bien que les spécifications du fournisseur précisent que les données ne sont pas conservées sur des serveurs et que cette solution répond aux critères des normes HIPAA et PCI, une analyse de risque et un avis de sécurité devront être effectués. Considérant la nature de l'information véhiculée par les portails ciblés; dans certains cas des données de nature médicale, et les enjeux juridiques liés à la localisation du centre de traitement infonuagique, il n'y a aucune garantie en regard aux conclusions de cet avis.

- La solution Avaya est partiellement conforme au critère obligatoire suivant:

- La solution ne supporte pas l'enregistrement de sessions de co-navigation. Il a été mentionné que la solution Verint pourrait peut-être offrir cette fonctionnalité, mais toutes les équipes qui ont travaillé à ces évaluations non pas reçues de confirmation ou recenser de la documentation qui présente cette intégration.
- Les efforts d'intégration de cette solution sont considérables, et ce, tant sur le plan des infrastructures technologiques que dans les applications Web de la PÉS.

- La solution Pega est conforme à l'ensemble des critères obligatoires.

6.3 Recommandations – Produit de co-navigation

7 Annexe – Références

\\Intra\doc\Devq\DAMOP\03-Projet Réseau\Projet DA-8 Assistance et outils\0 Dossier d'affaire\BL\2 Besoin d'affaire\

Outils d'assistance en ligne DA8.docx
Scénarios DA8.ppt

\\Intra\doc\Devq\DAMOP\03-Projet Réseau\Projet DA-8 Assistance et outils\0 Dossier d'affaire\BL\3 Analyse des outils\Sélection de produits

DA8 - Choix des solutions V1.3.pptx
Évaluation des outils d'assistance pour la CO-NAVIGATION Avis SD.docx
Guide pour tests sur la co-navigation.docx
DOF: Essais Solutions Co-Navigation – Rapport.docx
CSSC: Tests sur la CO-Navigation équipe des services en ligne.docx
CRCA: Résultats des test.docx

\\Intra\doc\Devq\DAMOP\03-Projet Réseau\Projet DA-8 Assistance et outils\0 Dossier d'affaire\BL\4 Solution cible

DA8 - Modèle de soutien & portée V0.9.pptx

\\Intra\doc\Devq\DAMOP\03-Projet Réseau\Projet DA-8 Assistance et outils\0 Dossier d'affaire\BL\Sommaire Exécutif

Analyse et évaluation option AVAYA V1.1.pptx

\\Intra\doc\Devq\DAMOP\03-Projet Réseau\Projet DA-8 Assistance et outils\0 Dossier d'affaire\BL\Sommaire Exécutif

Sommaire DA8v16.ppt

\\Intra\doc\Devq\DAMOP\03-Projet Réseau\Projet DA-8 Assistance et outils\0 Dossier d'affaire\Documents de référence\Documentation CoBrowsing

Avaya - Évolution des communications et de la collaboration - 170310.pdf
aberdeen-cobrowse-2348021.pdf
element cobrowsing.docx



REPENSER RENOUVELER RÉALISER

