

CD-SAAQ

Présentation de la livraison 2

11 octobre 2018

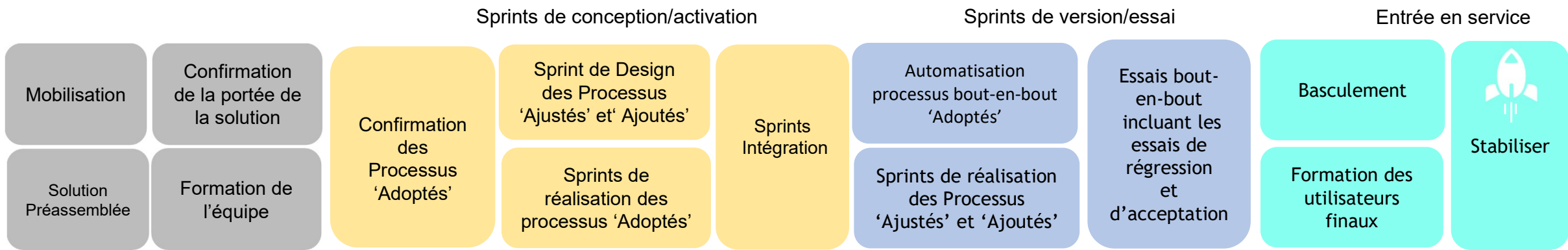
Ordre du jour

Présentation de la Livraison 2

- 10h30 : Livraison 2
- 12h00 : lunch
- 13h00 : Livraison 2 (suite)
- 14h30 : Ajout à la portée (Contrôler et surveiller les transports)
- 15h00 : Retour sur la livraison 2
 - Comment ça doit être réalisé
 - Risques et éléments de mitigation

Livraison 2:
• La phase *Explorer* est terminée

Livraison 2  Livraison 1 



Gestion de solutions techniques (architecture et infrastructure; sécurité)

Conversion et Migration des données

Gestion du Changement, Communications et Formation

Explorer

Qu'est-ce que c'est?

Explorer

Dans la méthodologie IBM, l'exploration correspond à la phase de **conception**

Phase d'*explorer*:

- Certains processus ont déjà commencé la phase **Réaliser**

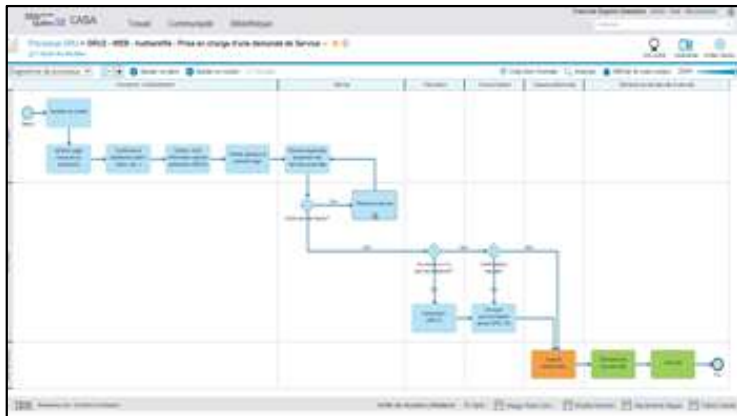


Livrables

- Conception des processus
- Identification des méta données (exemple, Indicateurs d'intelligence d'affaires)
- Actualisation des bénéfices
- Identification des changements
- Liste des écarts (RICEFW)

- Configuration
- Spécifications fonctionnelles et de conversion
- Tests fonctionnels
- Scénario de tests
- Tests intégrés
- Stratégies: formation, communication externe, gestion du changement, partenaires

Élaborer les processus

[illegible]

Clientèle :		VPCRSV - DESV		Corps d'emploi :		Ingénieur et	
Qu'est-ce qui change?		Remplacement de démus, permettant une mise en disponibilité d'informations et de conservation de la documentation.					
IMPACTS	Organisation du travail	Ressources humaines et gestion	Outils et systèmes	Expérience client SAAQ	Expérience partenaire SAAQ		
Élevé	☐	☐	☒	☒	☒		
Modéré	☒	☐	☐	☐	☐		
Minime	☐	☐	☐	☐	☐		
BESOINS EN FORMATION	Savoir (connaissances)		Savoir-faire (habilités)		Savoir-être (attitudes)		
Oui	☐		☒		☐		
Non	☒		☐		☒		
Notes :	À la cible, la documentation, l'analyse de dossier et les échanges avec le partenaire, le demandeur et le mandataire pourront être traités par messagerie texte, dépôt au dossier du client ou du véhicule dans le système SAP.						

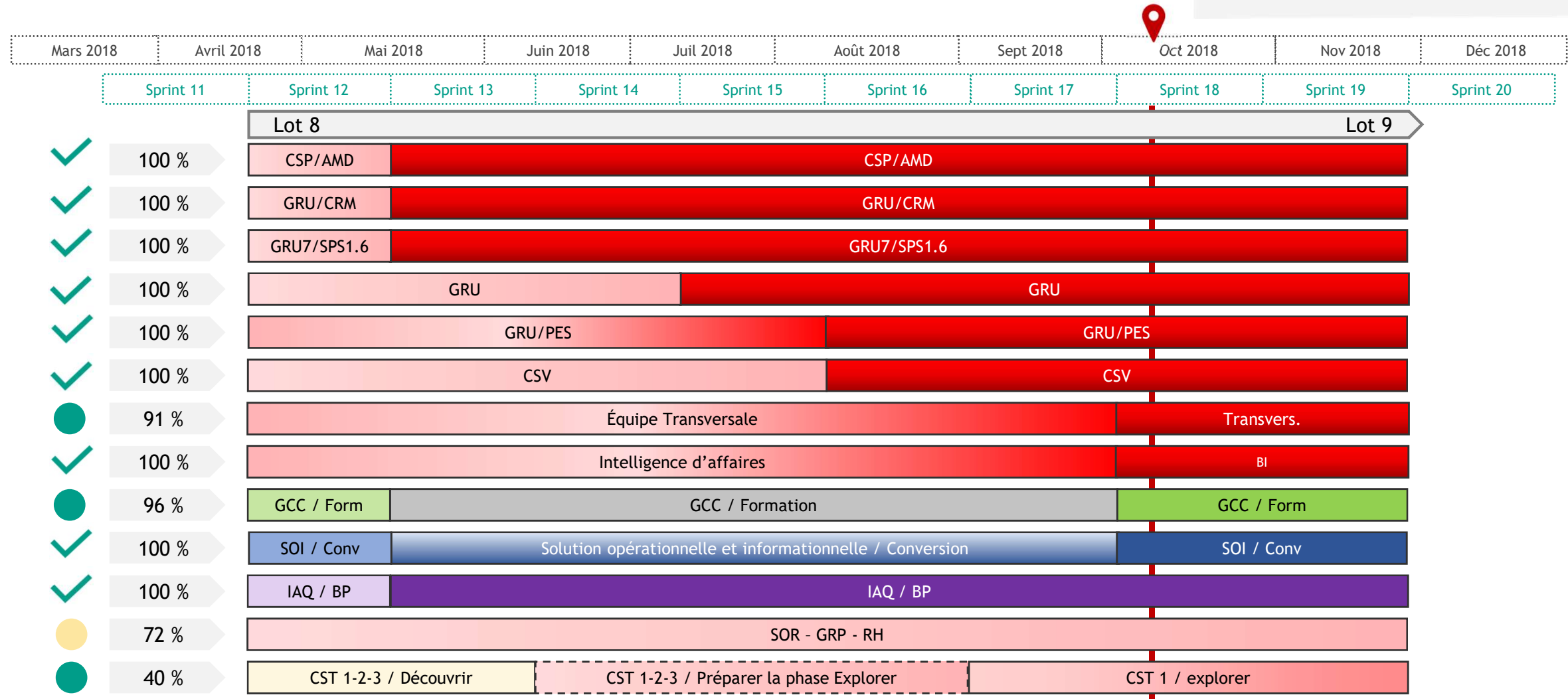
N°	SIN Antenne (SIN) ou SIN 421	N° de NCCT (N°)	Titre	Sous-Spécifications fonctionnelles	NCCT SIN composé	Valeur	Description	Impact sur le Sinéto
240	GP	GP-100	GP-008	Permettre, envoyées aux entités, pour déterminer les engagements financiers des relations sur les années futures (F)	Calcul, Non-computer	1,1	Dans le Rapport annuel de gestion (RAR), le Sinéto doit inclure les informations relatives aux engagements financiers des relations sur les années futures (F) à destination de la gestion et la conformité contractuelle (MCC) du haut de bilan, des entités et des ententes à chaque trimestre à la suite de la fin de l'exercice. Révision des comptes	C'est le Sinéto qui est responsable de la représentation du Gouvernement du Maroc des relations des entités avec le MCC, qui minimise et de donner l'information de la situation des comptes et de leur actualité à la haute direction.
251	GP			Déclarer l'information à partir des données du cube (voir écart 378)		1,1	Préciser préalablement être produit grâce à la cube autorité par l'écart 378. Contrôle le nombre de jour retenu au cours de l'exercice	Informations de gestion permettent un niveau de performance. Permet de rendre le gestionnaire sa responsabilité des gestionnaires.
261	GP			Obtenir l'un dashboard - Fin des comptes à venir (F)		1,1	De penser que pourra être généré à partir du cube (voir écart 378). Date de fin de l'exercice des données de la base (exemple 120 jours) La consommation du cube est rendue à 80%.	Informations de gestion permettent un niveau de performance. Permet de rendre l'information et la représentation des gestionnaires.
300	GP	GP-0-007	GP-010	Obtenir - Liste des bases - Superficie vendue	Calcul, Non-computer	1,1	Préciser préalablement être produit grâce à la cube autorité par l'écart 378.	Requis légal
	GP	GP-0-010	GP-010	Obtenir - Répartition dépenses totales	Calcul, Non-computer	1,1	Préciser préalablement être produit grâce à la cube autorité par l'écart 378. Évaluation de rendement et retard. Évaluation de rendement à 80%.	Requis légal
300	GP	GP-0-007	GP-010	Obtenir - Liste des bases - Superficie vendue	Calcul, Non-computer	1,1	Préciser préalablement être produit grâce à la cube autorité par l'écart 378.	Requis légal
	GP	GP-0-010	GP-010	Obtenir - Répartition dépenses totales	Calcul, Non-computer	1,1	Préciser préalablement être produit grâce à la cube autorité par l'écart 378. Évaluation de rendement et retard. Évaluation de rendement à 80%.	Requis légal
311	GP			Obtenir l'un dashboard - Évaluation de rendement (F)		1,1	De penser que pourra être généré à partir du cube (voir écart 378). Taux de capital ayant fait l'objet d'évaluation de rendement est pas d'évaluation % d'évaluation de rendement en retard par gestionnaire de centre.	Informations de gestion permettent un niveau de performance. Permet de rendre le gestionnaire sa responsabilité.
320	GP			Obtenir l'un dashboard - Informations générales globales (F)		1,1	Déclarer pouvoir être généré grâce aux informations offertes par le cube (voir écart 378). Liste des entreprises actives Historiques des ententes Historiques des comptes actifs Historiques des comptes Avenants par centre Listes des principaux fournisseurs	Informations de gestion permettent un niveau de performance. Permet de rendre le gestionnaire sa responsabilité.
331	GP			Obtenir l'un dashboard - Périmètres (F)		1,1	Déclarer être généré grâce aux informations fournies par le cube (voir écart 378). Listes des périmètres possibles par centre Listes des périmètres appliqués par centre	Informations de gestion permettent un niveau de performance. Permet de rendre le gestionnaire sa responsabilité.

- De nouveaux livrables à l'aide de nouveaux outils utilisés pour les réaliser

État d'avancement

Chantiers

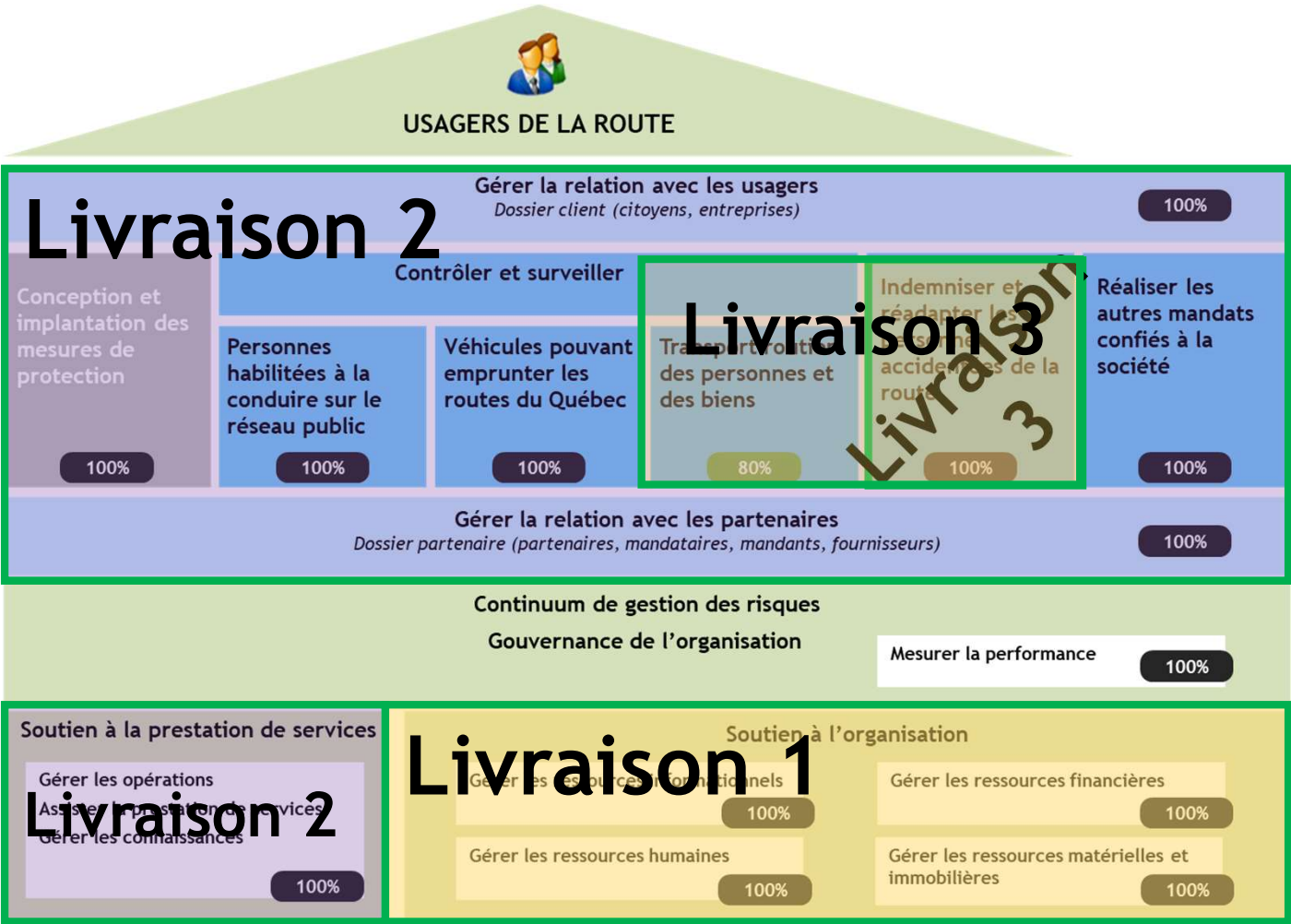
- État d'avancement:
- En cours de planification :
 - arrimage finance et compte client
 - stratégie de formation



Portée

Projet CASA

CASA (SAAQ)

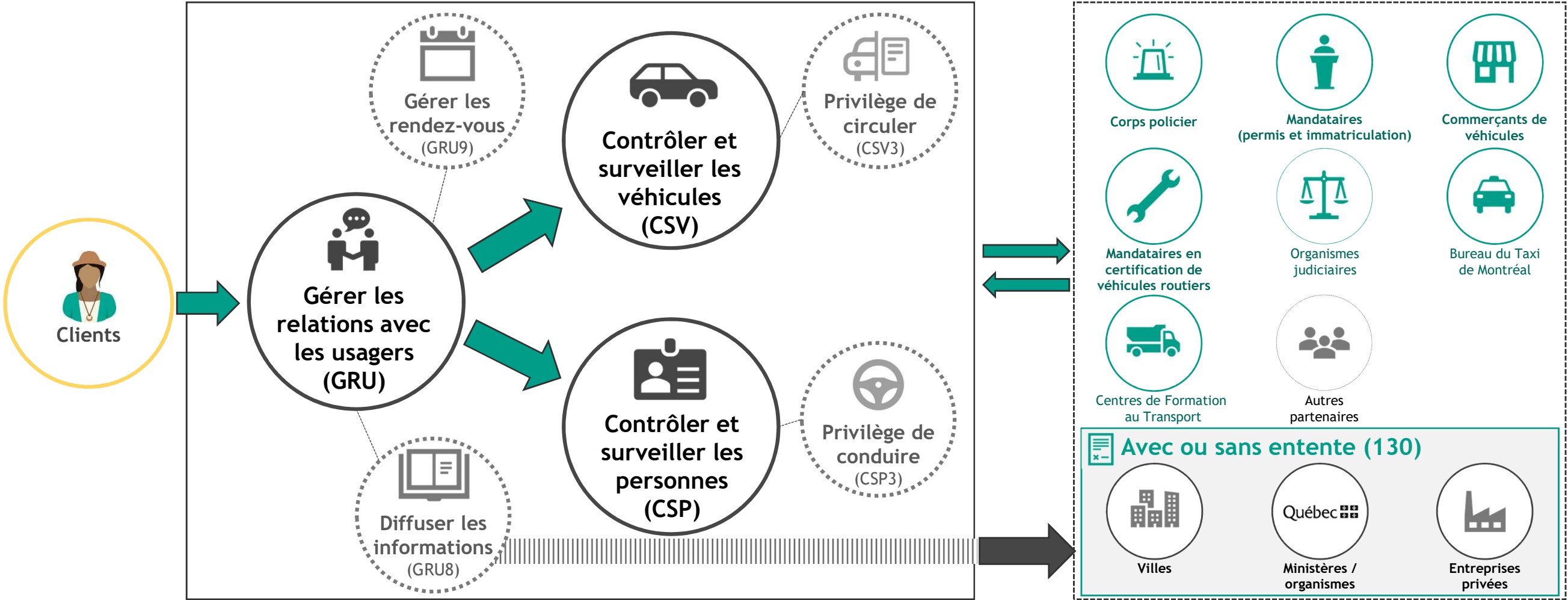


Portée de la livraison 2:

- Les processus « Contrôler et Surveiller le transport routier » ont été ajoutés à la livraison 2

Sommaire

Processus de la livraison 2



Portée :

- La portée inclut également la *prestation électronique de services*
- Les partenaires les plus importants sont représentés

Sommaire des améliorations

Ce que permettra la livraison 2

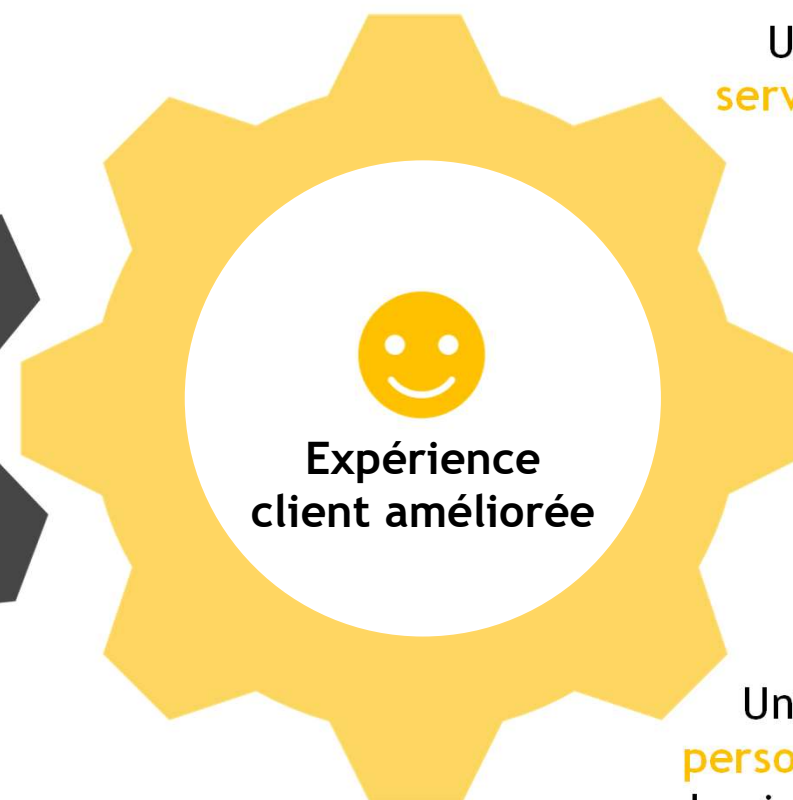
Améliorations:

- La solution permettra de démontrer plus facilement notre bienveillance envers nos clients

Des **données** fiables,
disponibles et à jour,
uniques et partagées

Des transactions plus
faciles à effectuer avec
des automatismes

Des interfaces
conviviales, facile à
naviguer et à
apprendre



Une prestation de
services en ligne 24/7

Des **délais plus courts** pour obtenir
des réponses

Un contact plus
personnalisé avec un
dossier client complet

Orientation d'affaires

Ce qui a été intégré dans le projet

Orientations d'affaires:

- Les orientations suivantes sont en lien avec les balises d'affaires et les kaizens qui ont été réalisés

Orientations d'affaires intégrées

Plaques d'immatriculation • Distribution des plaques d'immatriculation par le fournisseur • Plaque papier temporaire	Évaluation des examens pratiques sur tablette électronique
Certificat d'immatriculation • Certificat d'immatriculation permanent • Certificat d'immatriculation sur papier blanc	Permis • Une seule autorisation parentale • Fiche d'évaluation sur tablette électronique • Enregistrement et calcul du résultat • Aide-mémoire virtuel et envoyé par courriel au client en cas d'échec • Inscription automatique du résultat dans le dossier client • Diminution du permis provisoire (valide jusqu'à la date d'échéance)
Prestation électronique de service • Support par la Direction des relations avec la clientèle	Une seule source de données « Accident » qui répond à l'ensemble des besoins
Dossier client unique • Permet le dossier médical unique • incluant la codification unique et standardisé des maladies et blessures (CIM-10)	Facturation de l'annulation ou de l'absence du client pour les rendez-vous nécessitant une ressource dédiée
Facture jumelée • À la date d'anniversaire • Élimination du mois de grâce	Un dossier véhicule créé dès le premier contact et consigne les données au fur et à mesure
Renouvellement automatique des privilèges en les dissociant du paiement	

Orientation d'affaires

Ce qui n'a pas été intégré dans le projet

Orientations d'affaires:

- Les orientations suivantes sont en lien avec les balises d'affaires et les kaizens qui n'ont été réalisés

Orientations d'affaires partiellement intégrées

Élimination de la Copropriété

Orientations d'affaires non intégrées

Examens théoriques en ligne

Utilisation des déclarations de distance de Revenu Québec pour l'IRP

Pré-crédation du dossier client en ligne

Arrimage de la durée du permis de chauffeur de taxi avec son permis de conduire

Remplacement de la tarification par essieux

- Nécessite 3 ans d'historique (hors CASA)

Portée

Livraison 2 et Livraison 2.5

- Stratégie de déploiement :
- Ajout de CST à la livraison 2
 - Stratégie de déploiement adaptée pour minimiser l'impact chez le client

Livraison 2



Relation client
(GRU)



Prestation électronique
de services
(premiers services en PES)



Immatriculation
(CSV)



Permis, médical et
sanction
(CSP-AMD)



Conformité des transports de biens et de
personnes
(CST)

Raison

La livraison 2.5 permettra de **mitiger le risque** envers le client puisque ce sont les changements qui sont les plus sensibles pour le **client**

Livraison 2.5

3 M\$

Facturation jumelée

(Une seule facture pour le permis et pour l'immatriculation)



Certificat
permanent
(sans date de fin)



Renouvellement
automatique des
privilèges



Élimination du
mois de grâce



Séquence de
Recouvrement



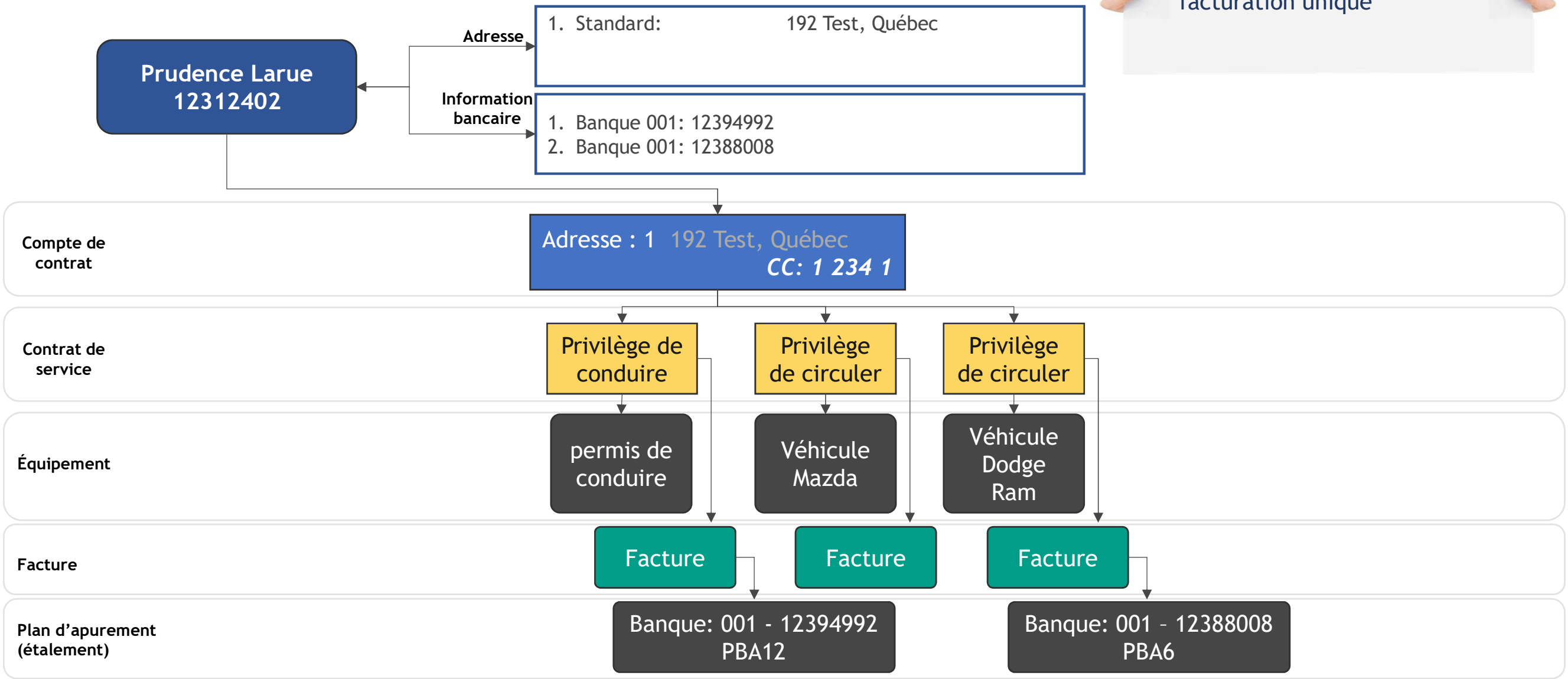
Traiter les plaintes

Portée

Exemple de l'application du compte de contrat

Modèle de données :

- Structure de données favorisant la mise en place de la facturation unique

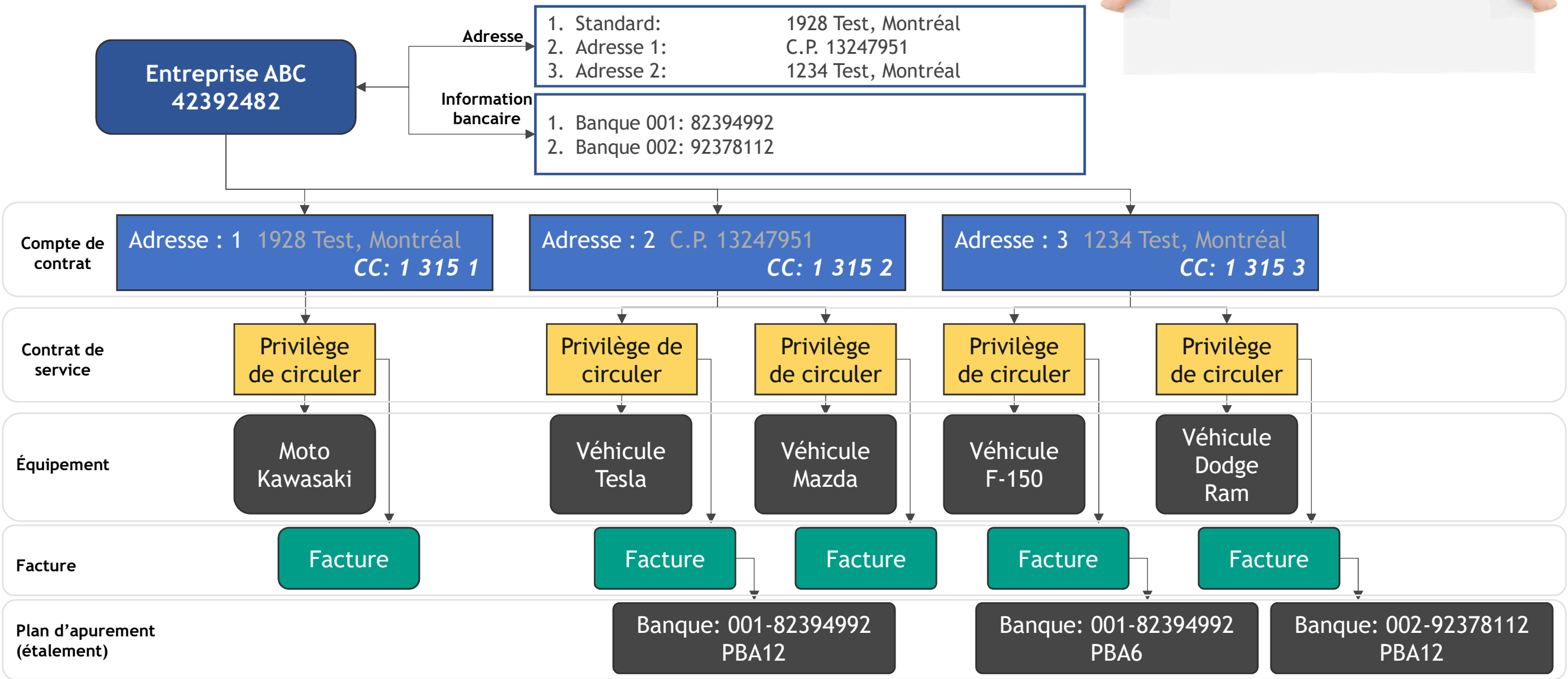


Portée

Exemple de l'application du compte de contrat

Modèle de données :

- Structure de données permettant le regroupement de véhicule

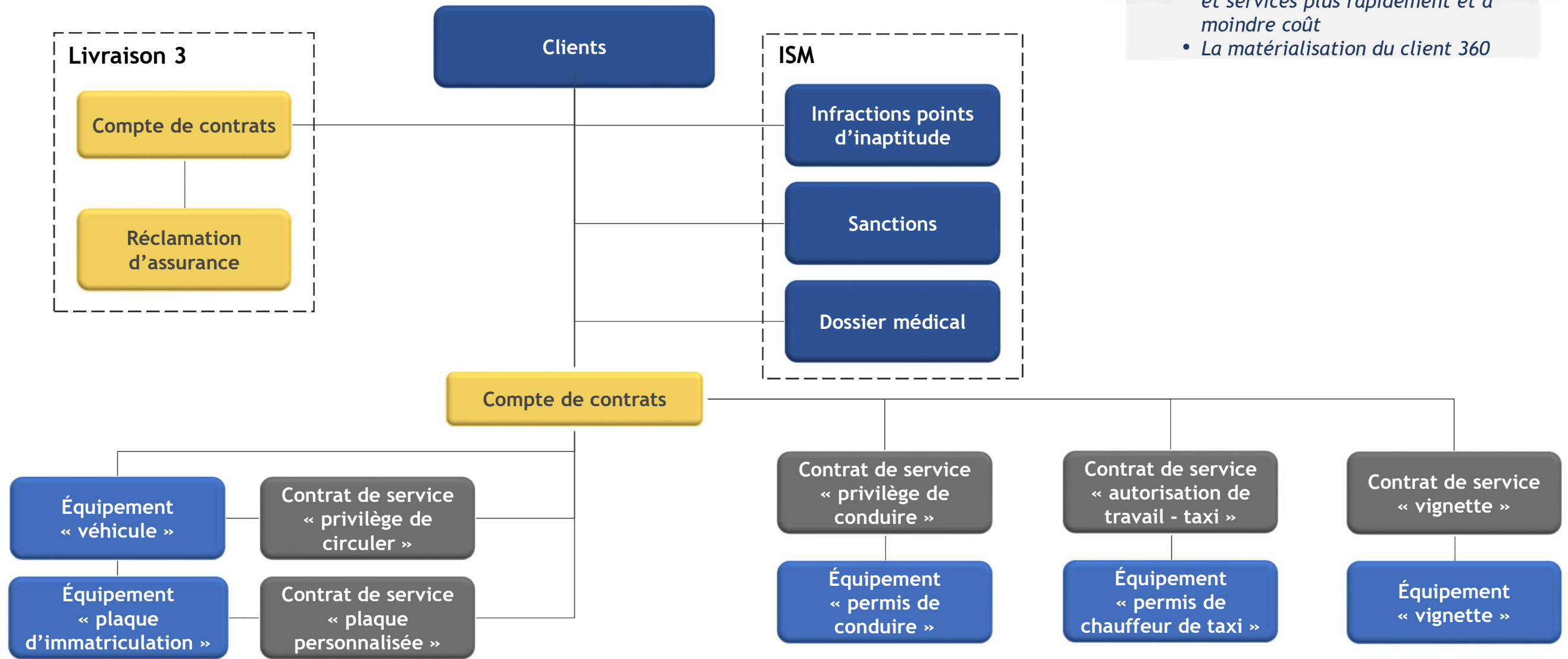


Portée

Modèle de données

Modèle de données :

- La souplesse du modèle de données va permettre
- la création de nouveaux produits et services plus rapidement et à moindre coût
- La matérialisation du client 360



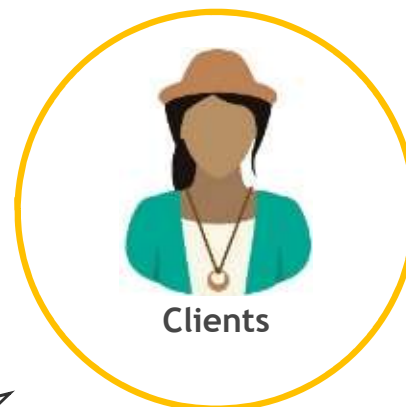
Aperçu des changements

Clients (GRU)

- Cible kaizen intégrée :**
- La majorité des transactions sont faites avec la PES
 - Passer d'un mode réactif à proactif

Gérer les rendez-vous (GRU9)

- Je peux consulter et annuler tous mes rendez-vous sur le web
- J'ai la possibilité d'optimiser mes stratégies de recherche de rendez-vous
- Je me fais proposer de devancer mon rendez-vous
- Je reçois un courriel ou un texto, selon ma préférence, pour me rappeler mon rendez-vous



Accueillir et renseigner le client (GRU1)

- Je me sens pris en charge et conseillé lorsque je contacte la Société, pour l'ensemble de mon dossier et non uniquement pour ma transaction
- Je prends moins de temps lorsque je me rends au comptoir, car mes transactions sont réalisées plus rapidement

Prestation électronique de services

- Je dois avoir un compte sécurisé (clicSEQUR) pour réaliser mes transactions en ligne
- Je fais mes transactions dans un portail qui répond à mes besoins et qui est disponible sur toutes les plateformes
- Je peux être assisté en cas de besoin lors de ma transaction en ligne
- Je peux réaliser mes transactions en tout temps (24/7)
- Je peux faire les transactions les plus courantes en ligne
- Je peux créer mon dossier en ligne

Diffuser les informations (GRU8)

- Je reçois la réponse de ma demande d'information en format électronique ou papier selon ma préférence

Aperçu des changements Clients (CSV)

Contrôle mécanique (CSV1)

- *Je gère une flotte de véhicules : je suis maintenant capable de gérer le programme de vérification mécanique véhicule par véhicule (plutôt que par subdivision)*
- *J'ai construit un véhicule artisanal. Je dois désormais attendre la décision des ingénieurs de la SAAQ avant de demander ma plaquette NIV.*

Contrôle d'assurance obligatoire (CSV4)

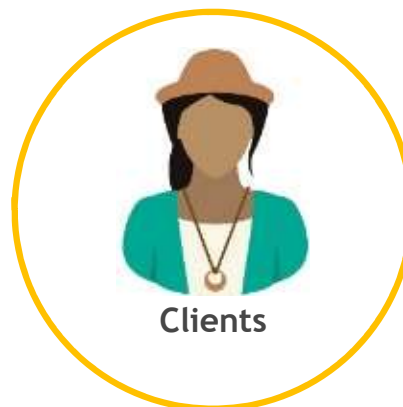
- *Je peux déposer ma preuve d'assurance via le portail dans mon dossier client*

Saisie des véhicules (CSV5)

- *Je peux déposer ma demande de mainlevée de saisie via le portail dans mon dossier client*

IRP (CSV2)

- ~~*Je peux utiliser mes déclarations de distance que je fournis à Revenu Québec*~~



Cibles kaizen intégrées :

- Commander une plaque sur le web
- Certificat sur papier blanc



Privilège de circuler (CSV3)

- *J'achète un véhicule neuf. Le commerçant imprime une plaque d'immatriculation temporaire papier et je pars avec mon véhicule. Je reçois ma plaque d'immatriculation quelques jours plus tard par la poste*
- *Je peux commander ma plaque personnalisée sur le web, chez le concessionnaire ou en point de service*
- *Je peux imprimer mon certificat d'immatriculation chez moi à partir de mon dossier client.*
- *J'achète un véhicule usagé de mon voisin : je peux prendre sa plaque d'immatriculation*
- *Je souhaite vendre mon véhicule à mon voisin. Je ne suis plus obligé de me présenter en centre de services avec lui! Je le fais sur ma terrasse! Mon voisin peut réutiliser une de ses plaques d'immatriculation*
- ~~*Je dois choisir le titulaire principal de mon véhicule*~~

Aperçu des changements

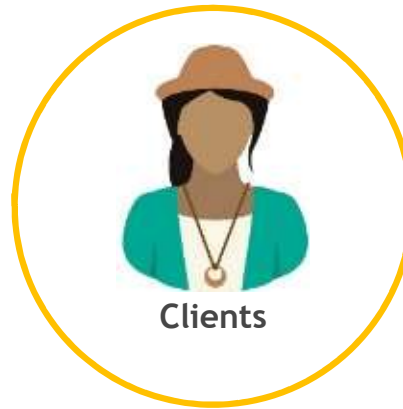
Clients (CSP)

État de santé (CSP1)

- Je remplis un formulaire unique (M28) pour toutes les demandes de suivi médical
- Je me rends moins souvent chez le médecin. Je gagne du temps et épargne de l'argent
- Je reçois plus rapidement la décision suite à mon rapport médical

Examens (CSP2)

- Je n'ai besoin que d'une seule autorisation de mes parents
- ~~Je peux faire mon examen théorique en ligne~~



Privilège de conduire (CSP3)

- Je renouvelle ma pièce permis... plus besoin de permis provisoire sauf si je suis en retard dans mon renouvellement!
- Une de mes classes est suspendue... pas tout mon permis de conduire!
- Je peux remplacer mon permis perdu ou volé en ligne

Comportement (CSP4)

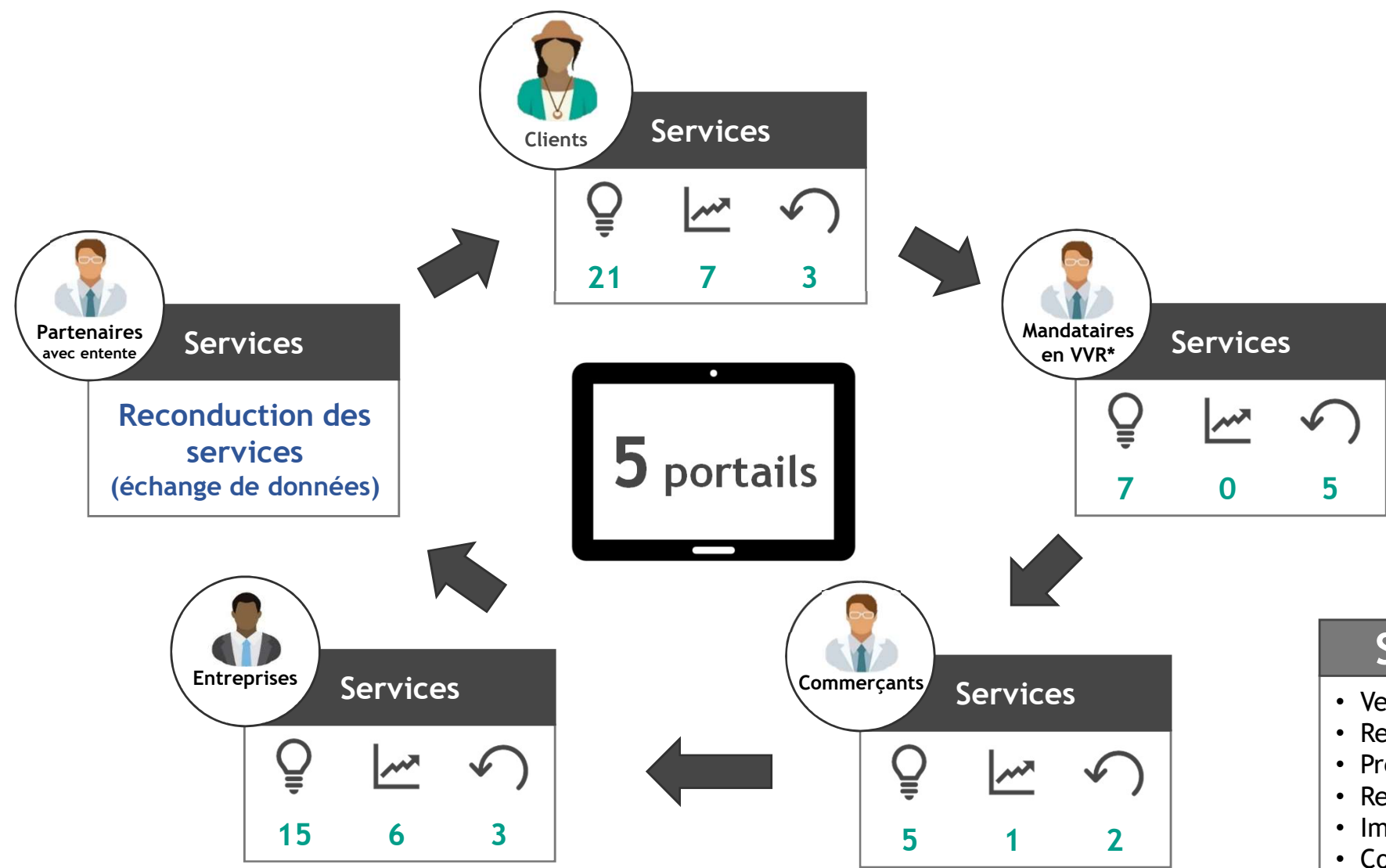
- Je peux signer mon contrat d'installation et faire installer mon antidémarrreur lors de ma première visite

Cibles kaizen intégrées :

- Automatisation du rapport médical
- Révision des formulaires médicaux
- Dossier médical unique
- Une seule autorisation parentale
- Apprenti conducteur plastique
- Diminution du permis provisoire
- Remplacement du permis en ligne

Prestation électronique de services (PES)

Carnet de produits



Services les plus importants :

- Services ayant les plus importants bénéfices identifiés actuellement

Services		
Nouveaux services	Services bonifiés	Services reconduits
48	14	13

- ### Services les plus importants
- Vendre ou acheter un véhicule
 - Remplacer un permis (perdu, mutilé, volé)
 - Prendre un rendez-vous
 - Remiser, déremiser et mettre au rancart un véhicule
 - Imprimer un certificat d'immatriculation
 - Consulter les communications électroniques

*Vérification en véhicules routiers

Prestation électronique de services (PES)

Les tests utilisateurs complétés

Phase de conception :

- Les tests ont été réalisés avec un modérateur

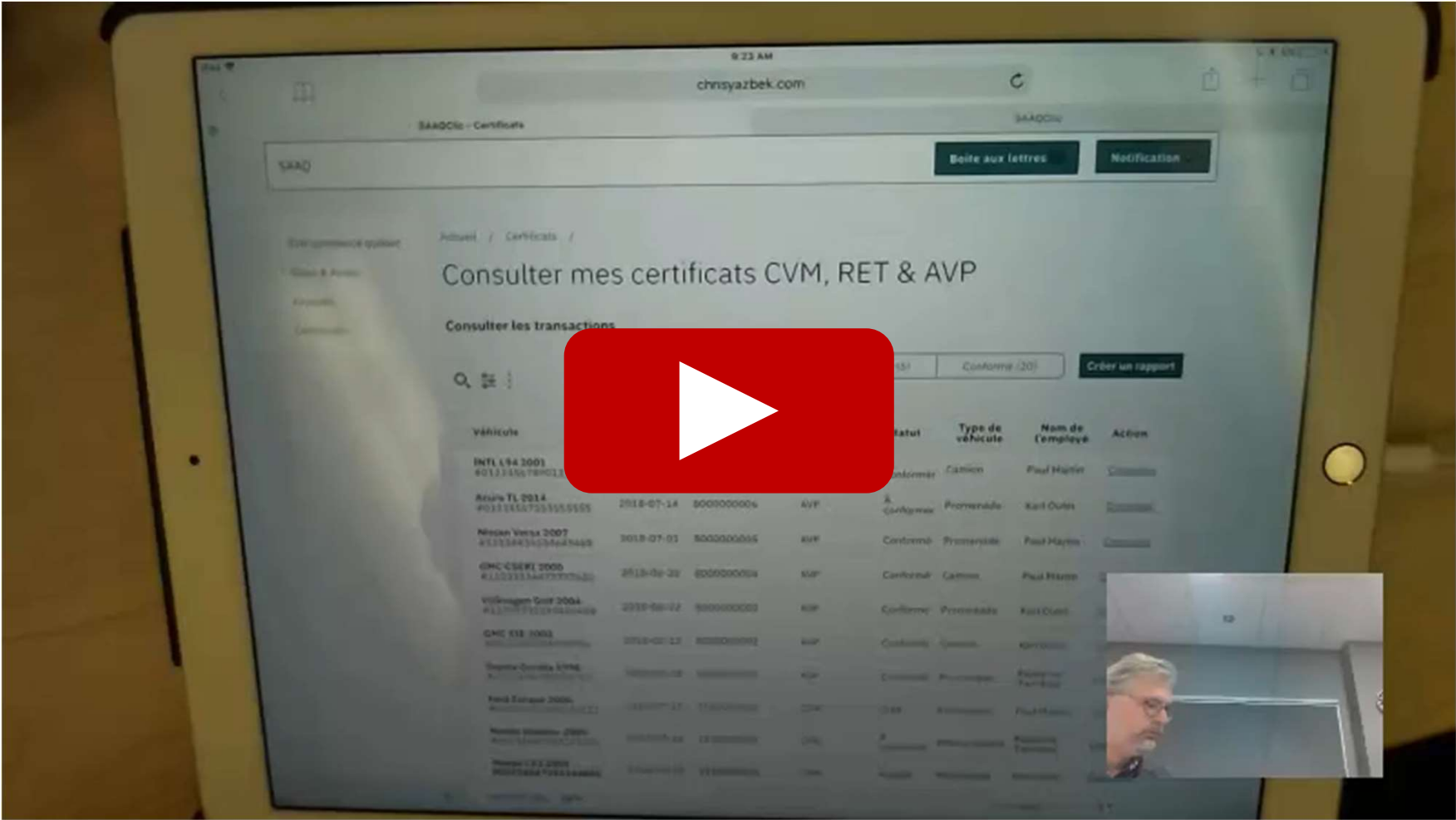


- ✓ 5 séances
- ✓ 4 clientèles rencontrées : citoyen, entreprise, commerçant de véhicules routiers et mandataire en vérification mécanique
- ✓ 35 entrevues individuelles
- ✓ Les tests ont été fait au départ sur prototype interactif en fils de fer et à la dernière séance avec des prototypes haute fidélité comme une page d'un site internet
- ✓ Tests effectués sur ordinateur, tablette et téléphone intelligent

😊 Plusieurs commentaires et indices importants nous ont permis d'apporter des améliorations dans la conception des différents portails et de répondre aux besoins des clients

Prestation électronique de services (PES)

Démonstration d'un test utilisateur



Prestation électronique de services (PES)

Les tests utilisateurs à venir

Phase de réalisation :

- Les tests utilisateurs se feront en ligne



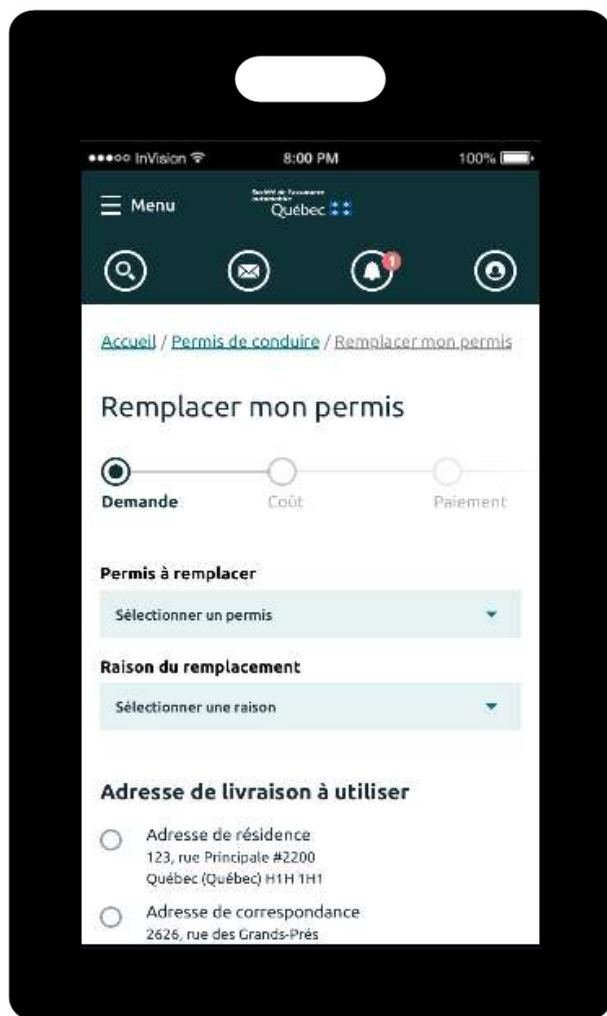
Objectif : S'assurer que la solution satisfait les besoins et attentes des utilisateurs dans leur contexte d'utilisation et valider l'expérience

- Utilisation d'un logiciel « LOOP11 » pour préparer les tests et analyser les résultats
- Le test est toujours basé sur un scénario utilisateur et ne devrait pas prendre plus de 15 minutes
- Le recrutement se fera dans le « panel » développé par l'équipe d'*Expérience client*
- La firme de recrutement SOM s'occupera de transmettre le lien aux participants et de leur donner une compensation financière si requis
- 50 à 100 participants par séance
- Entre 15 et 20 séances seront effectuées

Prestation électronique de services (PES)

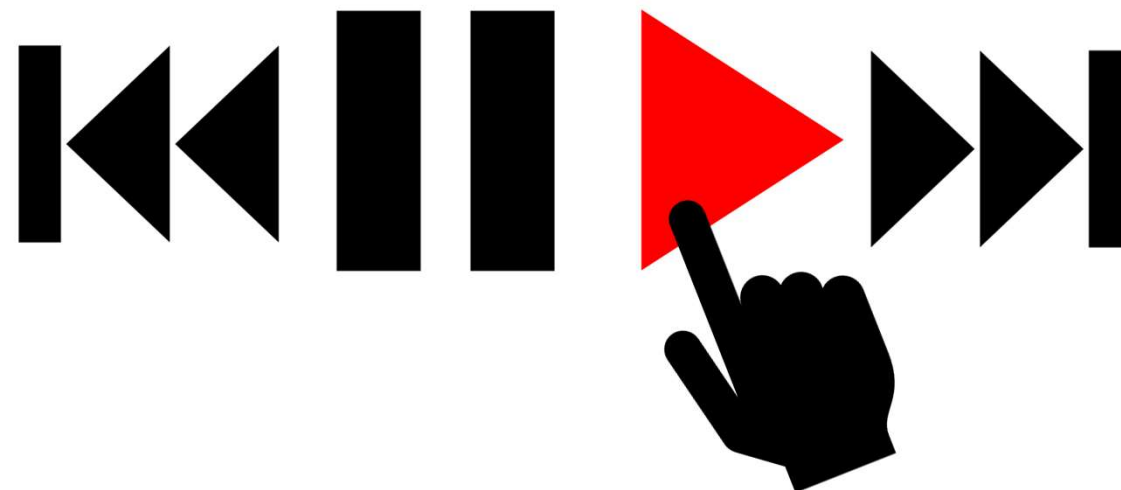
Démo : Remplacement de permis sur téléphone intelligent

Ce que nous ont appris les tests utilisateurs:



Résultat :

- Le test utilisateur nous a démontré que nous pouvions aller de l'avant



Lien

Prestation électronique de services (PES)

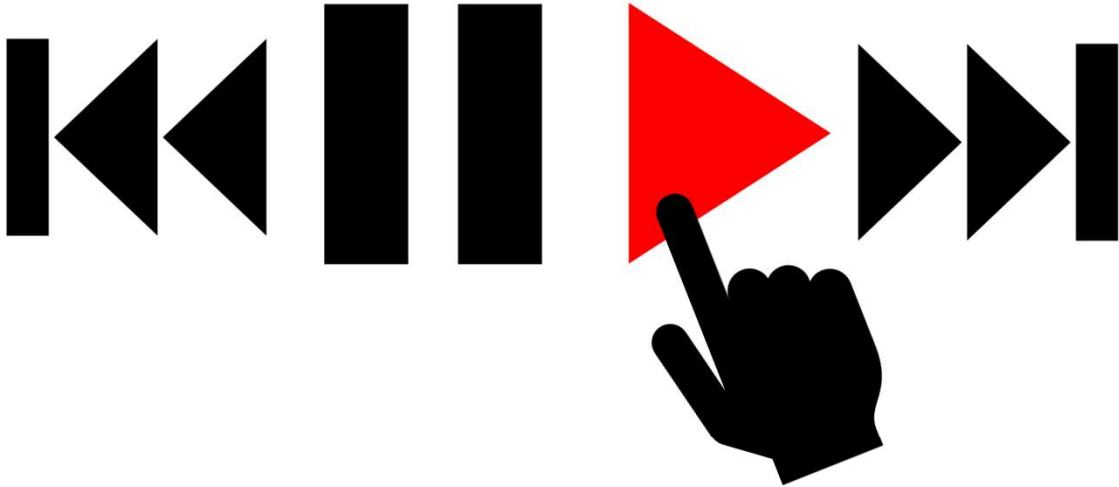
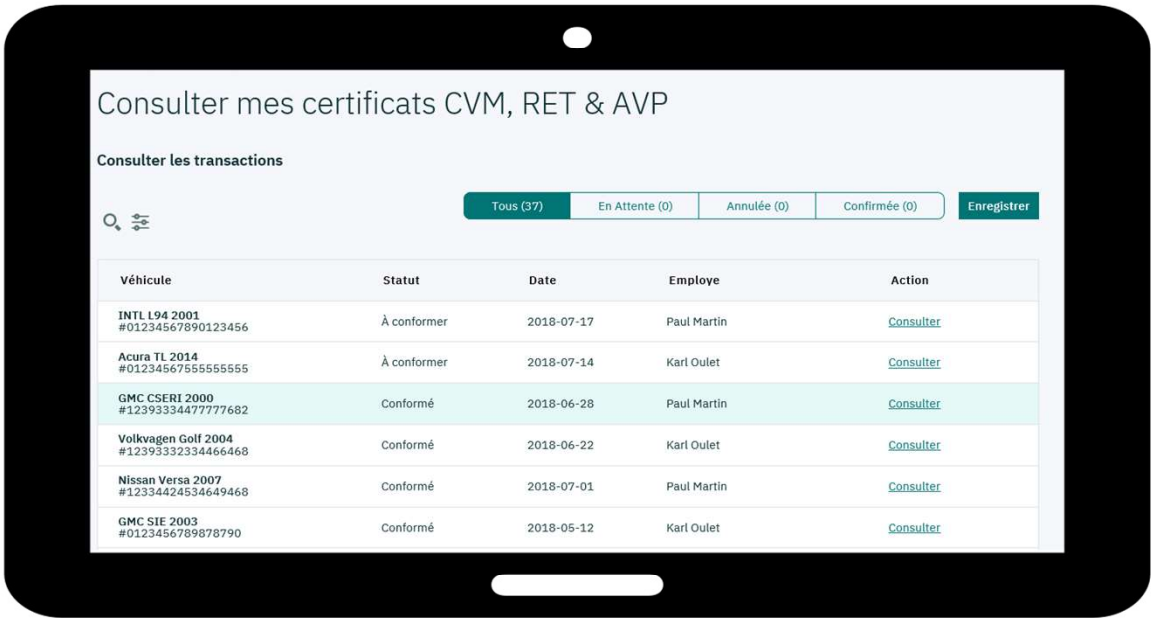
Démo: Mandataires en vérification de véhicule routier

Ce que nous ont appris les tests utilisateurs:



Résultat :

- Le test utilisateur nous a démontré que le service devait être refait



Aperçu des changements

Partenaires (GRU)

Nouveautés :

- Information obtenue plus rapidement
- Migration progressive des partenaires « sans entente » vers « avec entente »

Avec entente

- J'utilise des moyens modernes pour obtenir l'information à laquelle j'ai droit
- J'utilise un portail plus convivial pour obtenir l'information désirée

Corps policier

- Je reçois plus facilement la photo lorsque j'en fais la demande

Mandataires (permis et immatriculation)

- Je possède les outils modernes pour effectuer les transactions demandées par les clients
- Je suis rémunéré en fonction de la nouvelle réalité (Révision de l'entente de rémunération)

Sans entente

- J'envoie ma demande d'information tel qu'aujourd'hui et elle est traitée plus rapidement



Partenaires

Aperçu des changements

Partenaires (CSV)

Cible kaizen intégrée :

- Distribution des plaques par le fournisseur

Mandataires en vérification de véhicule routier

- Je peux utiliser de nouveaux services Web (rapport d'expertise technique)

Commerçants (SAAQ clic)

- Tout comme les mandataires, je ne possède plus d'inventaire de plaque d'immatriculation. J'imprime une plaque temporaire papier pour mon client
- Je peux commander une plaque d'immatriculation personnalisée pour le client et lui imprimer sa plaque temporaire (qui consistera en une séquence aléatoire)



Partenaires

Mandataires (permis et immatriculation)

- Tout comme les centres de services, je ne possède plus d'inventaire de plaques d'immatriculation. J'imprime une plaque temporaire papier pour mon client
- Je peux commander une plaque d'immatriculation personnalisée pour le client et lui imprimer sa plaque temporaire (qui consistera en une séquence aléatoire)

Aperçu des changements

Partenaires (CSP)

Cible kaizen intégrée :

- Transfert électronique des résultats par les centres de formation en transport

Centre de formation en transport

- Je peux transmettre les résultats d'examens des clients électroniquement (envoi de fichier)
- ~~Je mets à jour, via un portail, les résultats d'examens des clients~~
- ~~Je vérifie, via un portail, l'éligibilité des candidats à la formation et aux examens pour les classes professionnelles~~



Partenaires

Bureau du Taxi de Montréal

- Je transmets et je reçois des données relatives à mes chauffeurs de taxi électroniquement

Organisme judiciaires

- Je peux transmettre en temps réel les avis de paiement d'amende

Aperçu des changements

Employé - relation directe avec la clientèle

Nouveautés:

- Dossier unique et alerte
- Banque de connaissances
- Distribution de plaque d'immatriculation
- Multicanal



Charge de travail



- Je consacre moins de temps à saisir des codes ou des champs libres. Le système me propose des menus déroulants
- Je consacre moins de temps à naviguer dans le système pour chercher, vérifier, ou mettre à jour de l'information



PPI / préposé aux renseignements / évaluateurs



Façons de faire



- J'exécute de nouvelles tâches (ex: imprimer la plaque d'immatriculation temporaire)
- Je suis plus efficace, car certaines de mes transactions sont simplifiées
- Je soutiens la prestation électronique de services en aidant les clients qui ont des questions



Système



- J'ai accès à toute l'information sur mon client, à un seul endroit et en temps réel (vision 360 du client)
- Je navigue facilement dans l'outil, grâce aux interfaces conviviales et intuitives
- Je dispose, à un seul endroit, d'une banque de connaissances à jour et utiles pour mes tâches. Le moteur de recherche est efficace
- J'enregistre la fiche d'évaluation sur ma tablette numérique et j'obtiens le calcul du résultat. Le résultat de l'examen est inscrit automatiquement au dossier du client. En cas d'échec, un aide-mémoire virtuel est envoyé par courriel au client



Compétences



- Je peux donner une expérience plus personnalisée au client et lui proposer proactivement des transactions répondant à ses besoins
- Je dois apprendre des nouvelles notions et façons de faire propres au nouveau système
- Je n'ai plus à mémoriser des codes de transaction et des procédures de travail par cœur
- Mes nouveaux collègues pourront être formés plus rapidement sur un système plus intuitif
- J'ai accès à des outils pour m'appuyer dans mes transactions et mon analyse (banque de connaissances)

Aperçu des changements

Employé - soutien opérationnel

Nouveautés:

- Amélioration de la reconnaissance de caractère (validation en direct)
- Nouvelles règles d'affaires
- Panier de travail



Charge de travail



- Je consacre moins de temps à la saisie de formulaire papier, aux rappels et aux suivis
- Je consacre moins de temps à chercher, vérifier ou modifier des informations dans un ou plusieurs systèmes
- Je consacre moins de temps à effectuer certaines opérations en raison des automatismes



Système



- J'utilise un seul système pour inscrire ou modifier l'information ou effectuer mes suivis (fin des DEMU)
- J'ai accès à une information centralisée, complète, fiable et en temps réel (vision 360 du client)
- Je possède des outils pour m'aider à faire mes transactions (ex : le catalogue de produit pour la diffusion)



Soutien



Façon de faire



- Je vais chercher des tâches électroniques dans un panier de travail universel et accessible pour tous. Finies les piles de papier reçues
- Je peux me concentrer sur l'analyse des demandes des clients et les tâches à valeur ajoutée
- Mes tâches sont facilitées par des automatismes (analyse, rappels, suivis, envoi de télécopies)
- Je peux facilement composer une lettre destinée au client



Compétence



- Je peux faire confiance au système : il est expert des règles d'affaires qui s'appliquent
- J'apprends à utiliser un outil informatique pour consigner les informations plutôt que des dossiers papier
- Mes nouveaux collègues pourront être formés plus rapidement sur un système plus intuitif
- Je dois apprendre des nouvelles notions et façons de faire propre au nouveau système
- J'ai accès à des outils pour m'appuyer dans mes transactions (banque de connaissances)

Systeme de gestion de la relation client

Visuel 1 : page d'identification

Page d'identification :

- Facilite la recherche de clients

Agent du service à la clientèle

Identification >
Portrait global >
Données client >
Permis de conduire >
Véhicule(s) >
État de santé >
Comportement >
PECVL >
Finances >
Historique >
Base de connaissance >
Demande de service >
Rendez-vous >
Autre >

Identifiez le compte

Client



Prénom / Nom

Date de naissance

No de rue / Rue / Appartement

Municipalité / Code postal

Casier postal / Succursale

Province / Pays

Numéro de téléphone

Adresse courriel

Numéro de partenaire

Prudence

1954-11-25

333Boulevard Jean Lesage432

QuébecG1K 8Z2

QuébecCanada

(418) 555-1212

prudencelarue@gmail.ca

11000000066

Critères de recherche

Numéro d'identification (NI)

Numéro de référence

Numéro de plaque

NIV

Numéro de vignette

Numéro de document

Numéro de procès verbal

Numéro de CVM / AVP

Numéro d'ATAC

L123425115401

Rechercher

Q

Actions	Compte	ID du compte	Rue	Code postal	Ville	Téléphone	N° de poste	Nom complet
Confirmer Infos-clés Sy...	Madame Prudence La...	1000000066	boulevard Jean-Lesage	G1K 8Z2	Québec	(418) 555-1212		

Partenaires confirmés

Rechercher

Q

Actualiser

Actions	Compte	ID du compte	Rue	Code postal	Localité	Fonction partenaire
>						

Visuel 2 : portrait global

- Présentation de toute l'information disponible à un seul endroit

SAP

Agent du service à la clientèle

Identification >

Portrait global >

Données client >

Permis de conduire >

Véhicules >

État de santé >

Comportement >

PECVL >

Finances >

Historique >

Base de connaissance >

Demande de service >

Rendez-vous >

Autre >

Larue, PrudenceNI L1234002074301Statut dossier: actif
333 Boulevard Jean-Lesage, app. 432 Québec, QC. G1K 8Z2

Alertes :

Permis15 points

Permis de conduirePE1XXU1Statut: valide
Classe(s) : 5Valide le: 2014-07-02
Mention(s):Condition(s) :Expire le: 2018-07-02

Comportement

Historique des événements

2017-12-15Validation du droit de transiger

2017-11-29Rempl. certificat d'immat. plaque G19 ABC : perte

2017-11-29Mise au rancart NIV 1FAFP3637YXXXXX35

2017-11-24Renouv.permis de conduire # PE1XXU1

2017-09-01Renouv. immat. NIV 2G1FB1EV8AXXXX41

2017-09-01Renouv. immat. NIV 3VWLL7AJ3BXXXXX37

2017-06-06Acquisition NIV 2G1FB1EV8AXXXX41

2017-05-29Enregistrement d'une amende payée

Véhicule(s)Nombre: 2

Plaque: ABC 123Honda Accord 2010NIV : 1HGCT1B32H1234567Statut: ActifÉchéance: 2018-09-30

Plaque: 12341VYamaha F-29 2008NIV : 1HGCT1B32H1234567Statut: ActifÉchéance: 2018-09-30

Plaque:
NIV :Statut:
Échéance:

FinancesSolde:Échéance:

Adhésion au PBA :Prochain prélèvement: - -

Dernier avis ou relevé:

État de santé

Indemnisation

PECVL

Décision CTQ:

Inscription au registre CTQ:
Fin d'inscription:
Code blocage transfert véh.:
Évaluation du Nb évé.Nb points
ConducteurTotalAu dossierÀ ne pas atteindre.
Sécurité des op.
Implic. accidents
Comp. global

Événements critiques: aucun

Amélioration des processus

État de santé (CSP1)

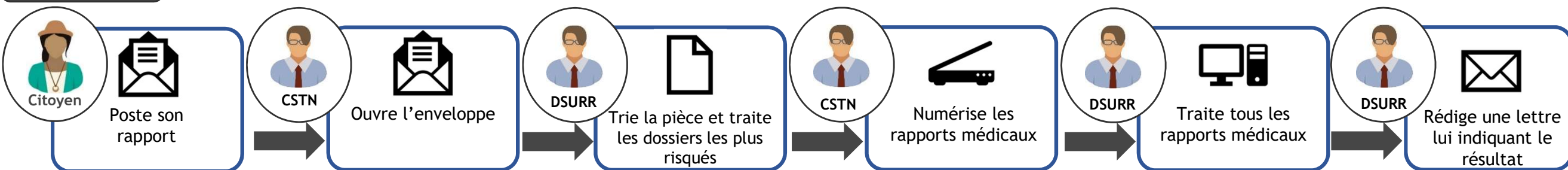


Situation aujourd'hui

Statistiques:

- Entre 500 000 à 600 000 rapports médicaux reçus par année
- Entre 45 % et 55% sont des cas « bonne santé »

Par la poste

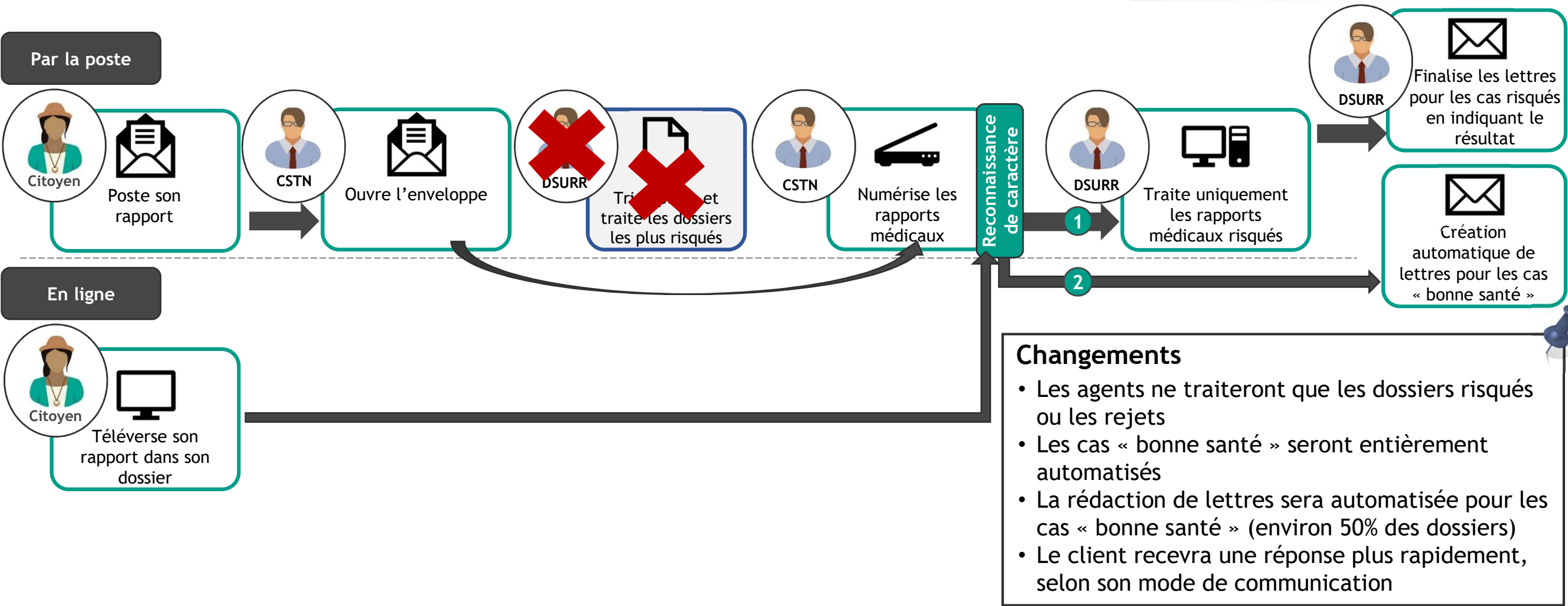


Amélioration des processus

État de santé (CSP1)

 Situation cible

- Nouveauté:
- Dossier client
 - Refonte des formulaires
 - Reconnaissance des caractères
 - Règle d'affaires



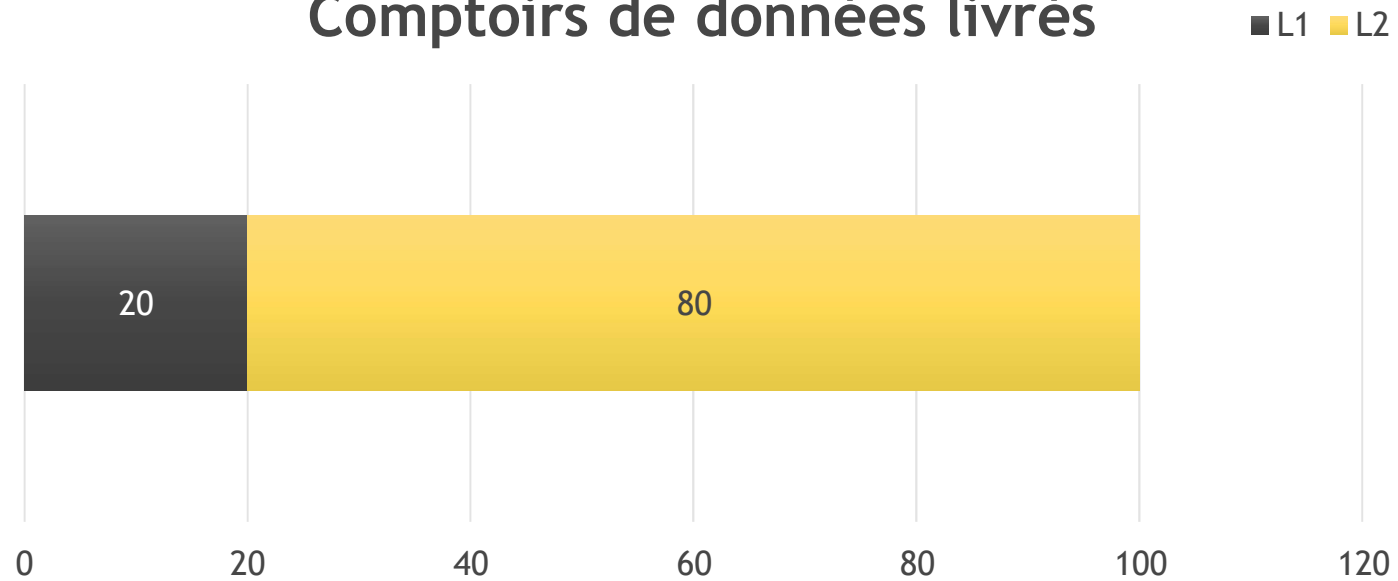
Intelligence d'affaires

Portée

Portée:

- 80 nouveaux comptoirs de données
- Données de qualité
- Autonomie des utilisateurs

Comptoirs de données livrés



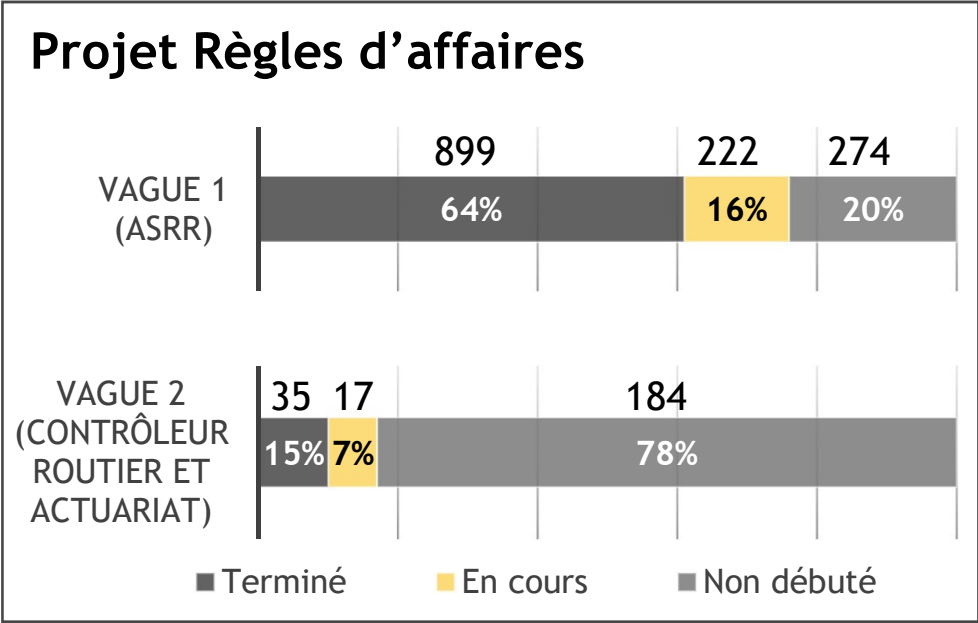
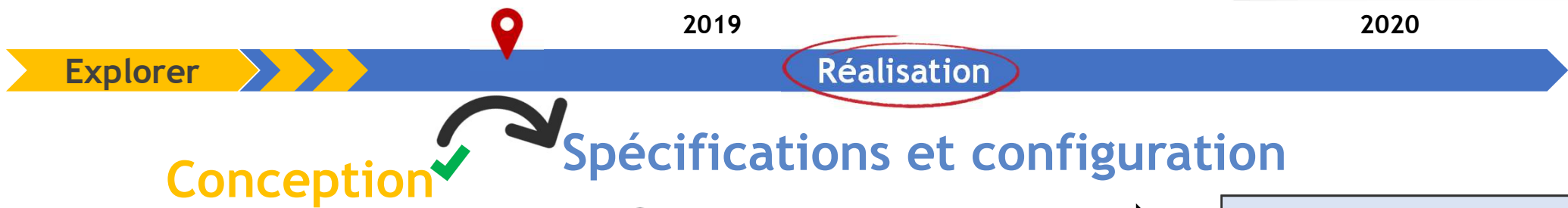
Portée

- 80 comptoirs de données supplémentaires d'information de gestion.
- **Rapports et tableaux de bord** ayant des indicateurs de gestion **opérationnels, tactiques et stratégiques**
- Accès **en libre service** aux comptoirs pour réaliser des analyses, rapports et tableaux de bord de façon autonome
- Données de **qualité**

Interaction de CASA avec d'autres projets

Règles d'affaires

- Règles d'affaires:
- Les travaux actuels nous permettront d'utiliser les règles lors des spécifications fonctionnelles et de la conversion



Spécifications et conversion

Société: 1000 SAAQ 66 Société payante

Données de pilotage

Société expéditrice: []

* Société payante: 1000 SAAQ []

Paiement séparé par dom. d'activité: []

Suppl. mode print: [x]

Escompte et tolérances

Jours de tolérance pour les dettes: 3

Paiement émis avec esc. à partir de: [] %

Escompte maximum: []

Fournisseurs

Opérations sur COS à payer: 1234567A

Opérations COS pr liste exception: []

Interaction de CASA avec d'autres projets

Expérience client



Les équipes CASA suivantes travaillent étroitement avec l'équipe d'expérience client

Expérience client:

- CASA intègre l'expérience client à ses travaux
 - Relation avec les usagers
 - Communications écrites

Prestation électronique de services (PES)

- La plupart des mots du dictionnaire de l'expérience client à titre d'assureur public y seront intégrés pour la nouvelle prestation électronique de services
- Des tests utilisateur ont été réalisés pour mieux répondre aux besoins des clients

Système de relation avec la clientèle (CRM)

- La plupart des mots du dictionnaire de l'expérience client à titre d'assureur public y seront intégrés
- La vision demeure le développement de l'outil le plus *vanille* possible

Communications écrites

Révision des communications écrites

- La plupart des mots du dictionnaire de l'expérience client à titre d'assureur public y seront intégrés

Formulaires

- La révision des formulaires triangulaires avec l'OQLF

Contrôler et surveiller les véhicules

- Analyse du parcours client lors de l'obtention d'une plaque d'immatriculation

Interaction de CASA avec d'autres projets

Révision des communications écrites

Révision des communications écrites :

- Les communications révisées qui seront disponible d'ici janvier 2020 seront intégrées



Révision des communications écrites

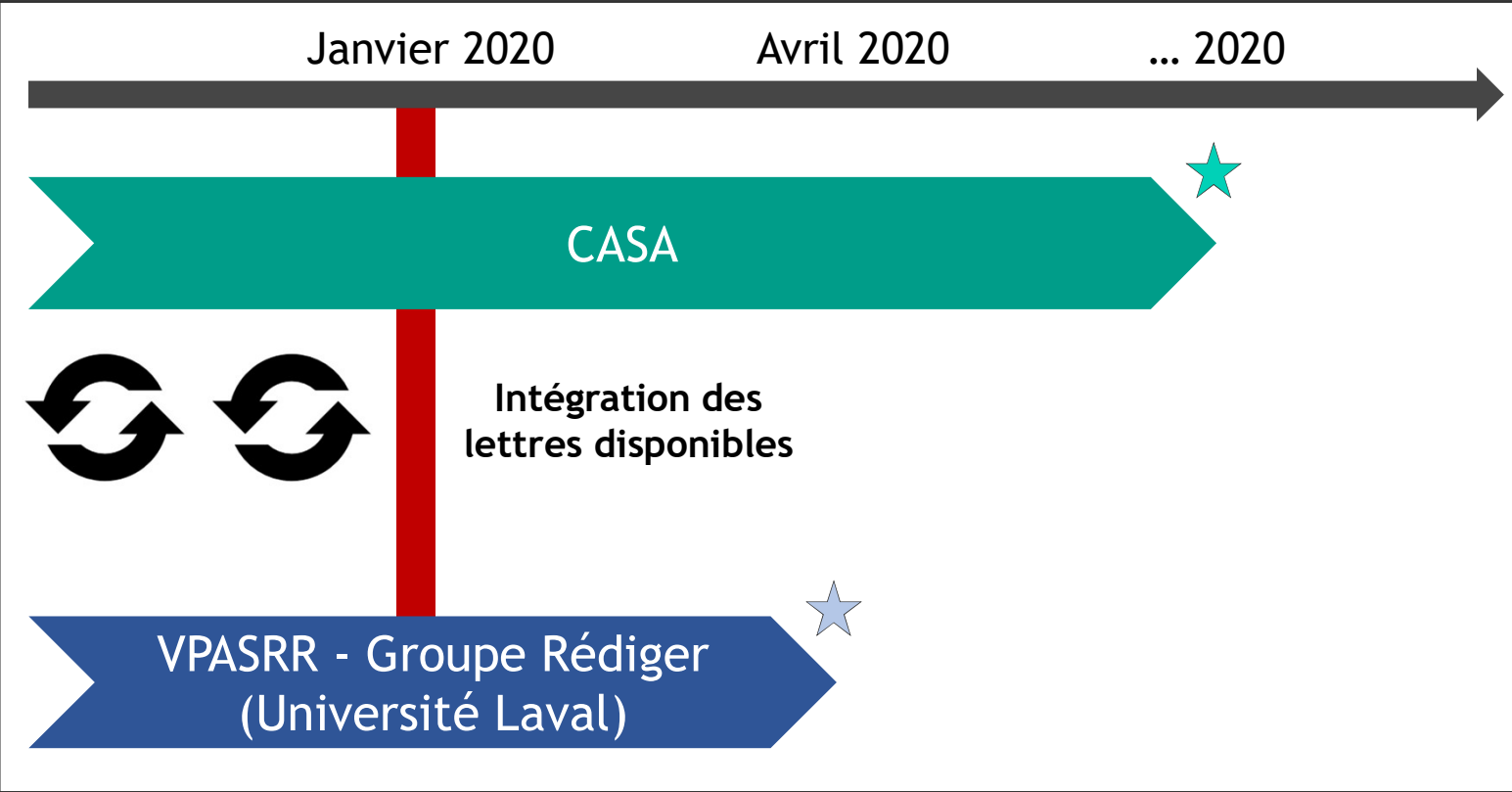
CASA - Communication écrite

Processus permettant l'envoi de communication écrite

Lettres vont tenir compte des processus cibles

VPASRR et Université Laval - Groupe Rédiger

En collaboration avec la VPASRR, révision d'environ 2 500 lettres pour les rendre plus faciles à comprendre pour les citoyens



Pause

Livraison 2 (suite)

- Ajouts à la portée
- Évolution des processus de soutien à l'organisation
- Ajout de *Contrôler et surveiller les transports*

Ajouts à la portée

Livraison 2

Portée :

- L'évolution de la solution se fera plus facilement qu'avec les systèmes du patrimoine

Ajout

1. Remplacement ACT-tarif
2. Programme enrichi d'accès à la conduite d'un véhicule lourd
3. Vignette moto pour personnes handicapés
4. Améliorations aux plaques personnalisées
5. Nouveau règlement sur la santé auditive des conducteurs
6. Antidémarrreur



Raison

1. Prérequis pour le délestage de la plateforme centrale
2. Évolution légale et réglementaire
3. Évolution légale et réglementaire
4. Évolution légale, optimisation de processus
5. Évolution légale et réglementaire
6. Évolution légale et réglementaire

Évolution

Évolution prévue des processus de soutien à l'organisation



Budget transféré de la livraison 1 à la livraison 2

Portée :

- L'évolution va permettre de soutenir les processus de la livraison 2 ou s'appuieront sur les modules qui seront déployés



Gestion des ressources financières

- Facturation des biens et services
- Gérer les comptes à recevoir et le recouvrement des sommes dues
- Gestion par activité
- Prévion de trésorerie



Gestion contractuelle



Fournisseur

Services

- Échange avec nos fournisseurs
 - Suivi des ententes avec nos partenaires
- Catalogue d'approvisionnement des biens et services
 - Suivi des équipements informatiques
 - Suivi des ententes avec nos partenaires



Gestion des ressources humaines

- Gestion des demandes dans un seul module (CRM):
 - ✓ Invalidité
 - ✓ Accidents de travail
 - ✓ Harcèlement et conflits
 - ✓ Programme d'aide au personnel
 - ✓ Centre de santé-sécurité
 - ✓ Relations de travail
 - ✓ Retraite
 - ✓ Enquête de sécurité
- Accueil des ressources
- Intégration des partenaires employés externes (ex. mandataire Préposé en permis et immatriculation et Vérification en véhicules routiers)

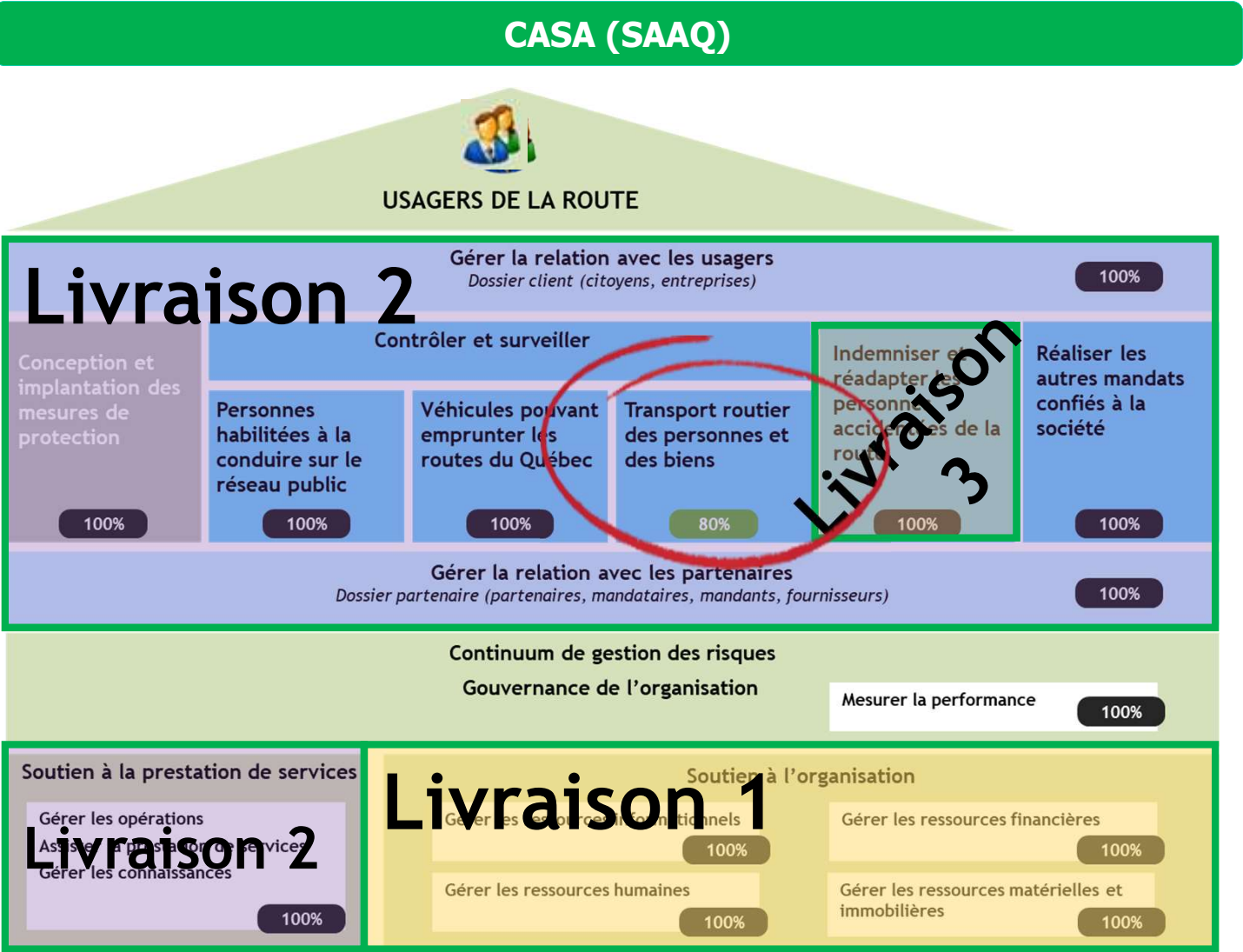
Contrôler et surveiller les transports

Contrôler et surveiller les transports

Ajout à Livraison 2

Portée de la livraison 2 :

- Les processus « Contrôler et Surveiller le transport routier » ont été ajoutés à la livraison 2

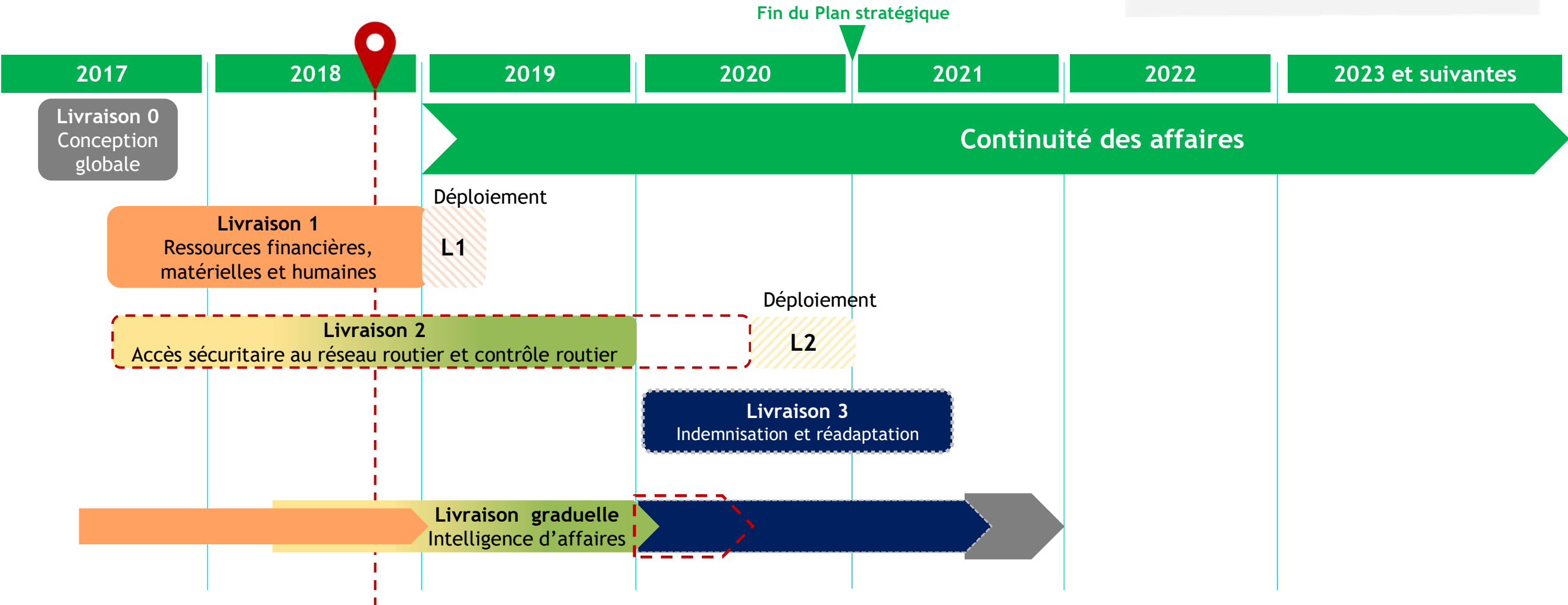


Échéancier de la livraison 2

Ajout de *Contrôler et surveiller les transports*

Échéancier :

- Le contrôle routier est intégré à la livraison 2



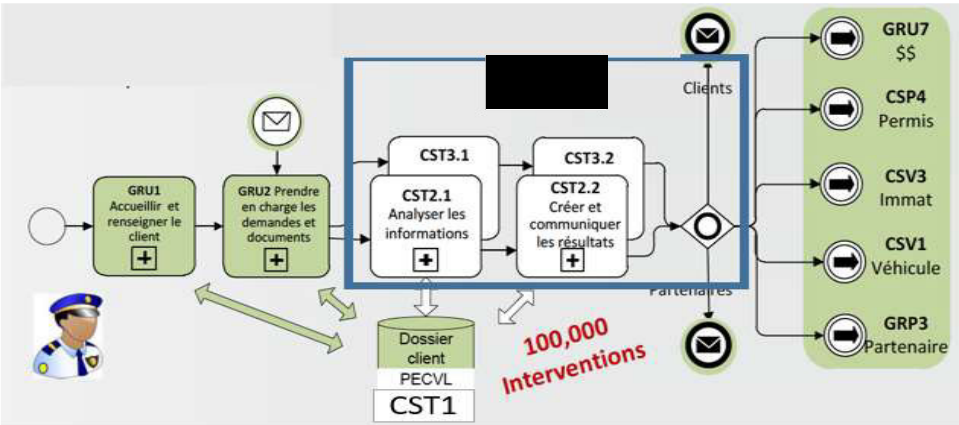
Situation actuelle

Contrôler et surveiller les transports

- Les systèmes et processus de CST faisaient **partie des applications du patrimoine** (i.e. systèmes d'unité de traitement MDT, MIN, ...) avec lesquelles la solution devait s'intégrer
- Ces systèmes et processus ont de **fortes dépendances** avec les autres systèmes qui sont rattachés (CSP, CSV, GRU) afin de copier les données pour permettre l'accès entre ces différents systèmes
- CST communique avec de **multiples partenaires externes** (dont la plupart communiquent aussi avec CSV, CSP et GRU)

Situation actuelle :

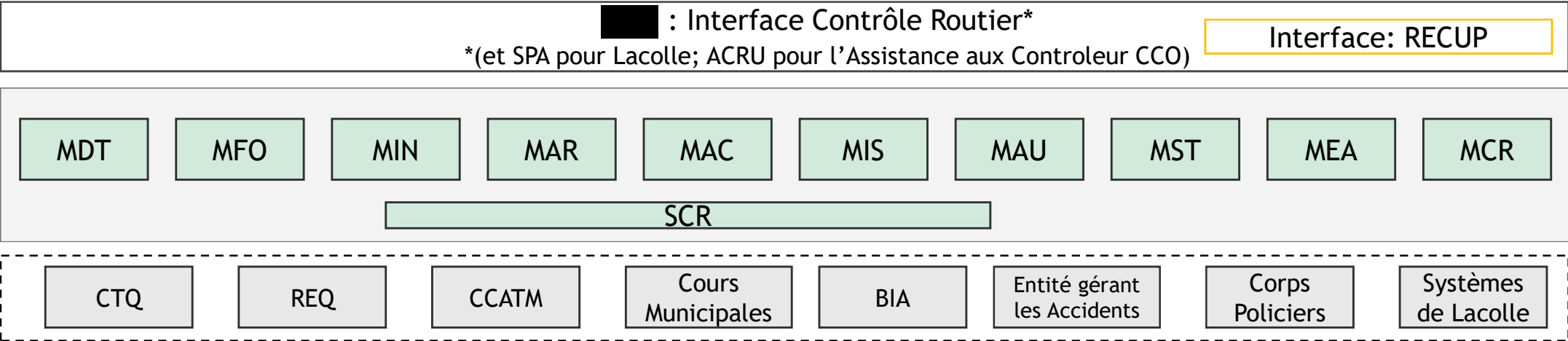
- Systèmes ont de fortes dépendances
- Multiples partenaires externes



Interface
utilisateur

11 Systèmes
Patrimoniaux

Partenaires
Externes



Le portrait actuel et la volumétrie

Contrôler et surveiller les transports

À noter :

- Processus essentiel à la mission de l'entreprise et en première ligne des opérations
- Nécessite donc une solution particulièrement fiable



300 inspecteurs et contrôleurs
200 employés personnel de soutien
500 usagers au total
90 000 interventions par année



60 000 dossiers de Propriétaires, Exploitants, Conducteurs de Véhicules Lourds



34 postes de contrôle routier
17 aires de contrôle



Plusieurs photos à chaque intervention



200 voitures de patrouille



286 formulaires et lettres

En général, la SAAQ traite au total:

- > 5M Permis de conduire
- > 6M Véhicules sur la route



Au Québec, de 2012 à 2017, les **véhicules lourds** représentaient en moyenne **2,9 %** de **tous les véhicules**, mais représentaient **11 %** de tous les **accidents**; **20,2 %** impliquant des **décès**

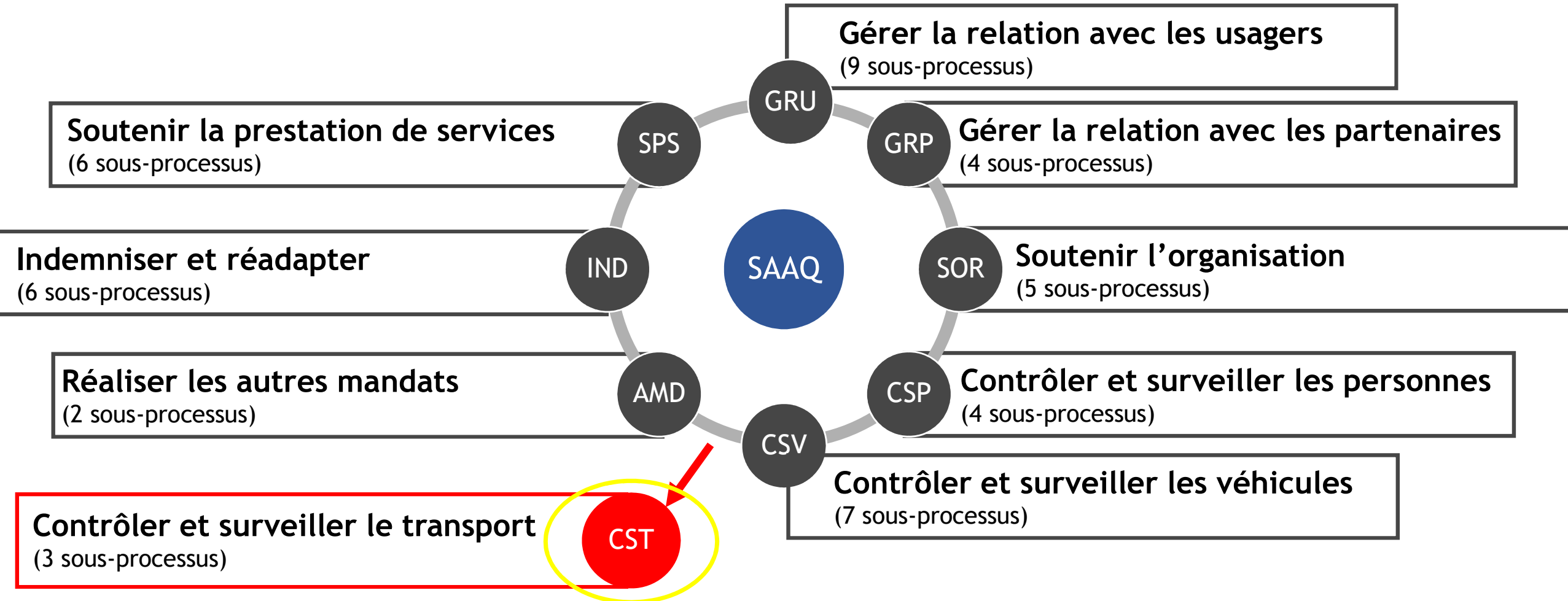
Processus d'affaires SAAQ

Incluant Contrôler et surveiller les transports

Ce que cela signifie :

- Intégrer la livraison 2 plutôt que d'être en silos avec des échanges via des ponts

 Objectif: intégrer les processus CST dans la livraison 2 de CASA

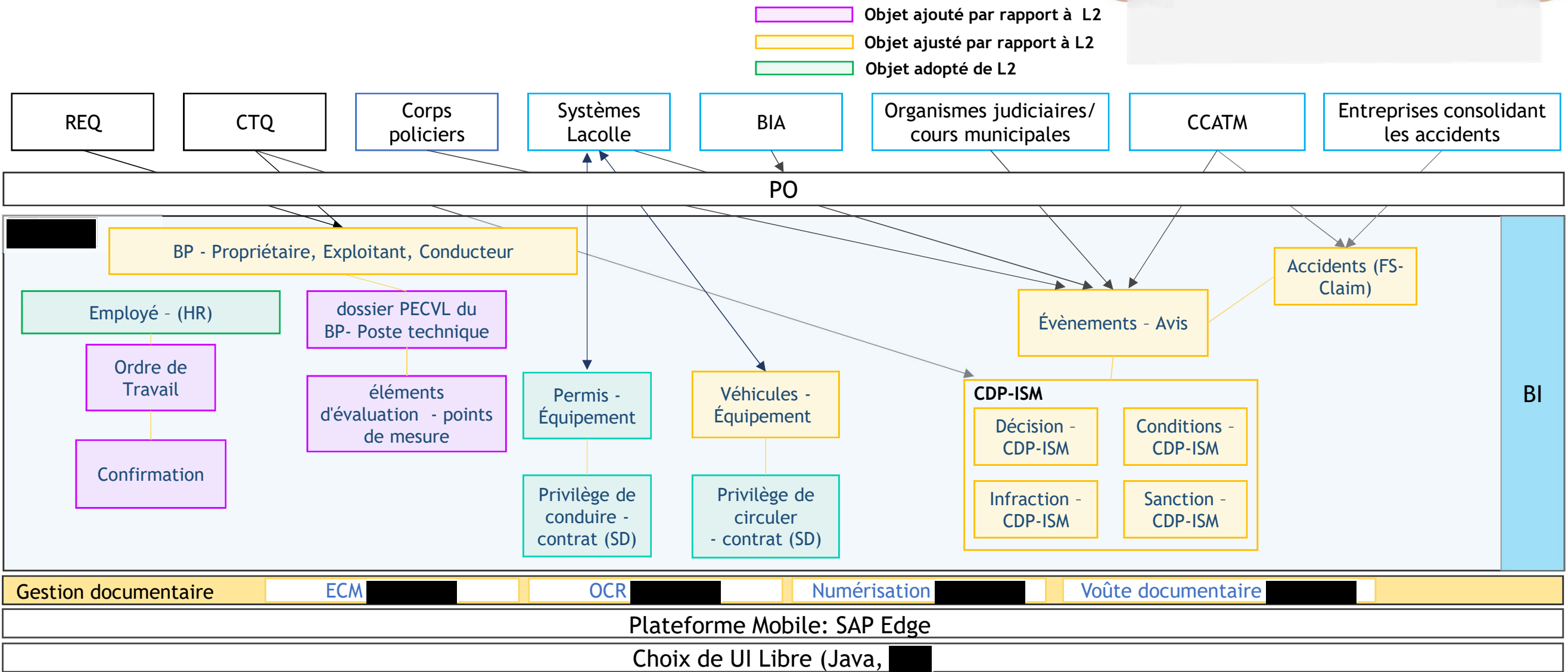


Aperçu de l'architecture cible de la solution

Contrôler et surveiller les transports

Solution :

- Réutilisation du maximum d'objets développés par la livraison 2

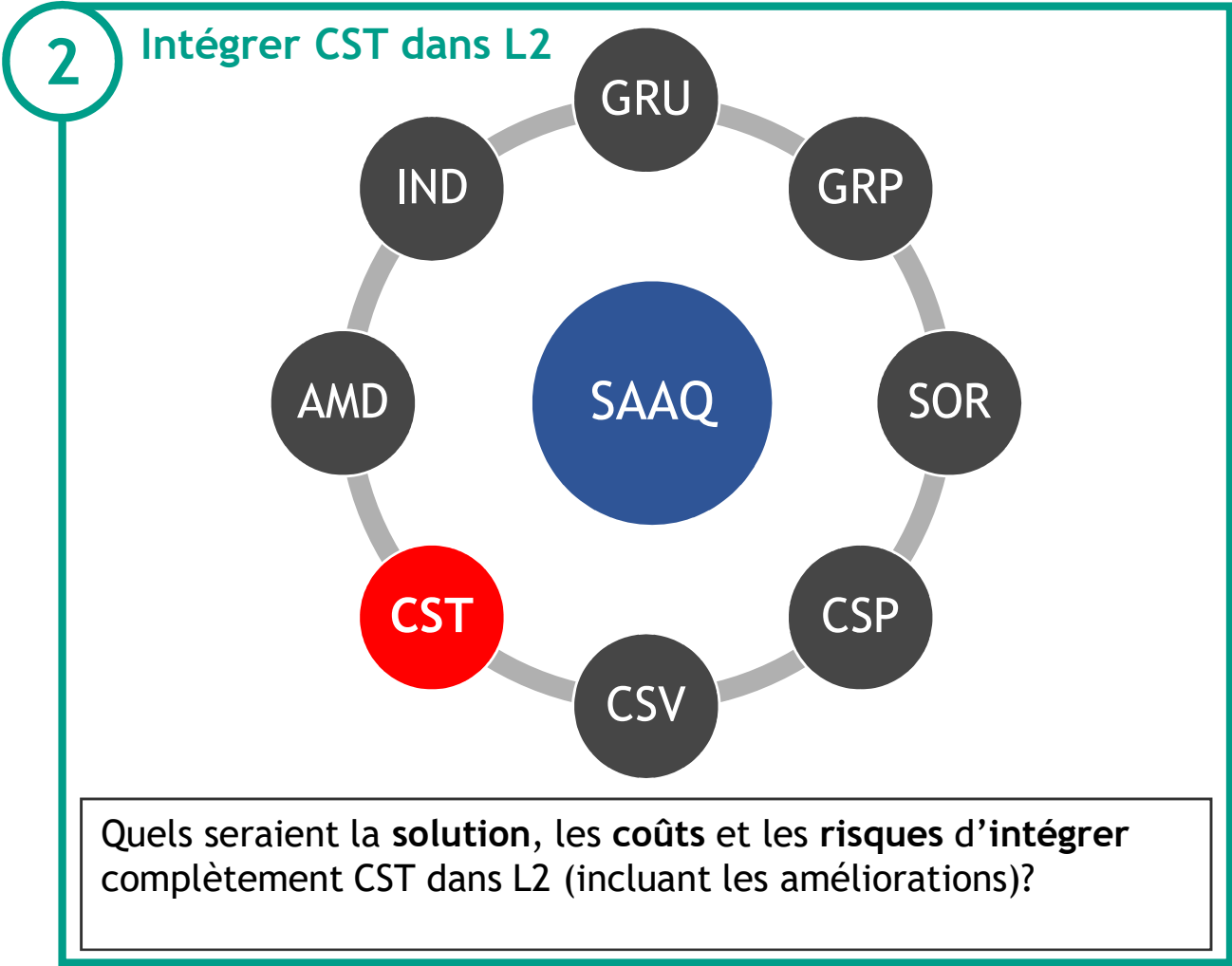
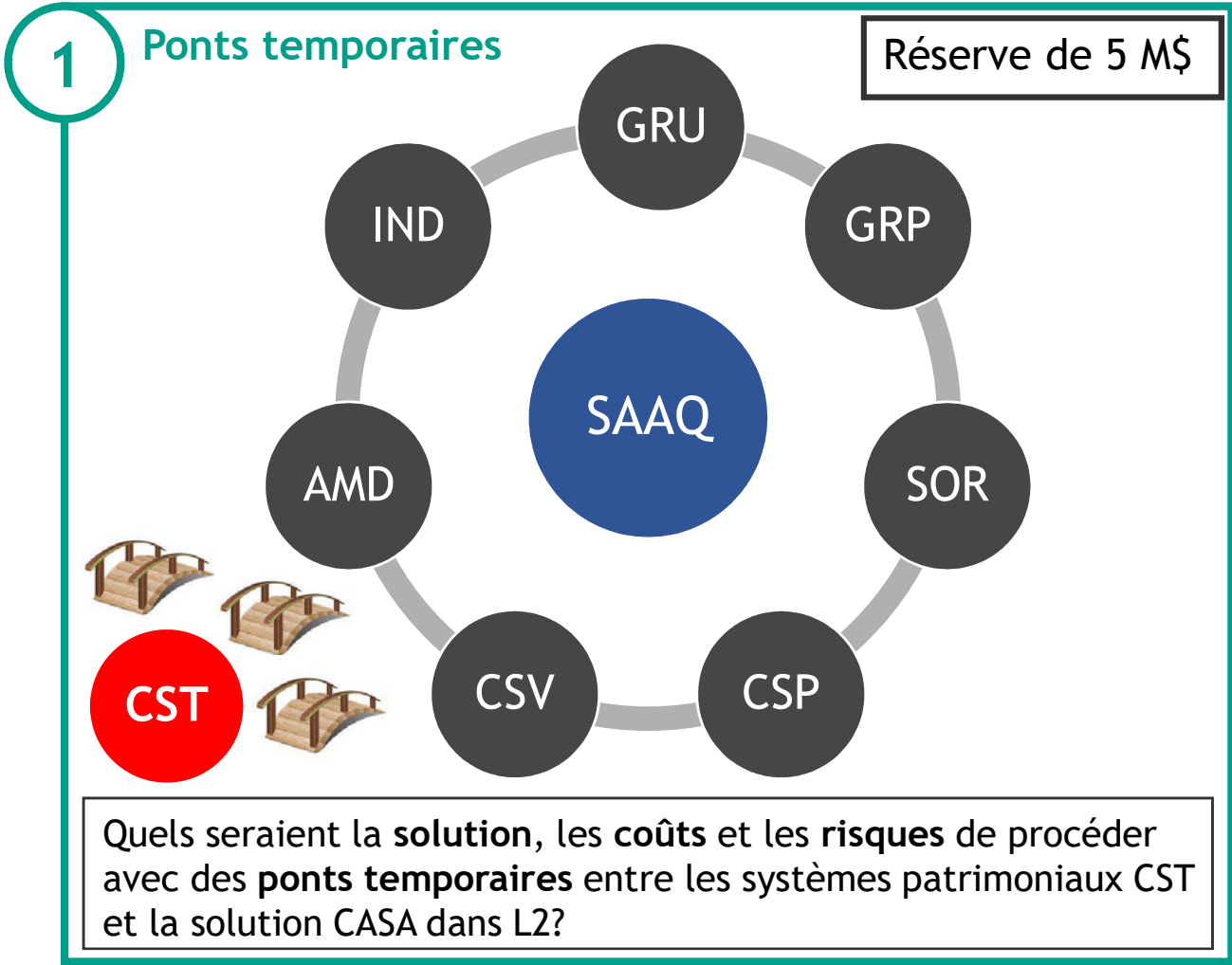


Aperçu des options à l'étude

Contrôler et surveiller les transports

Solution :

- Hypothèse de l'appel d'offre : option 1

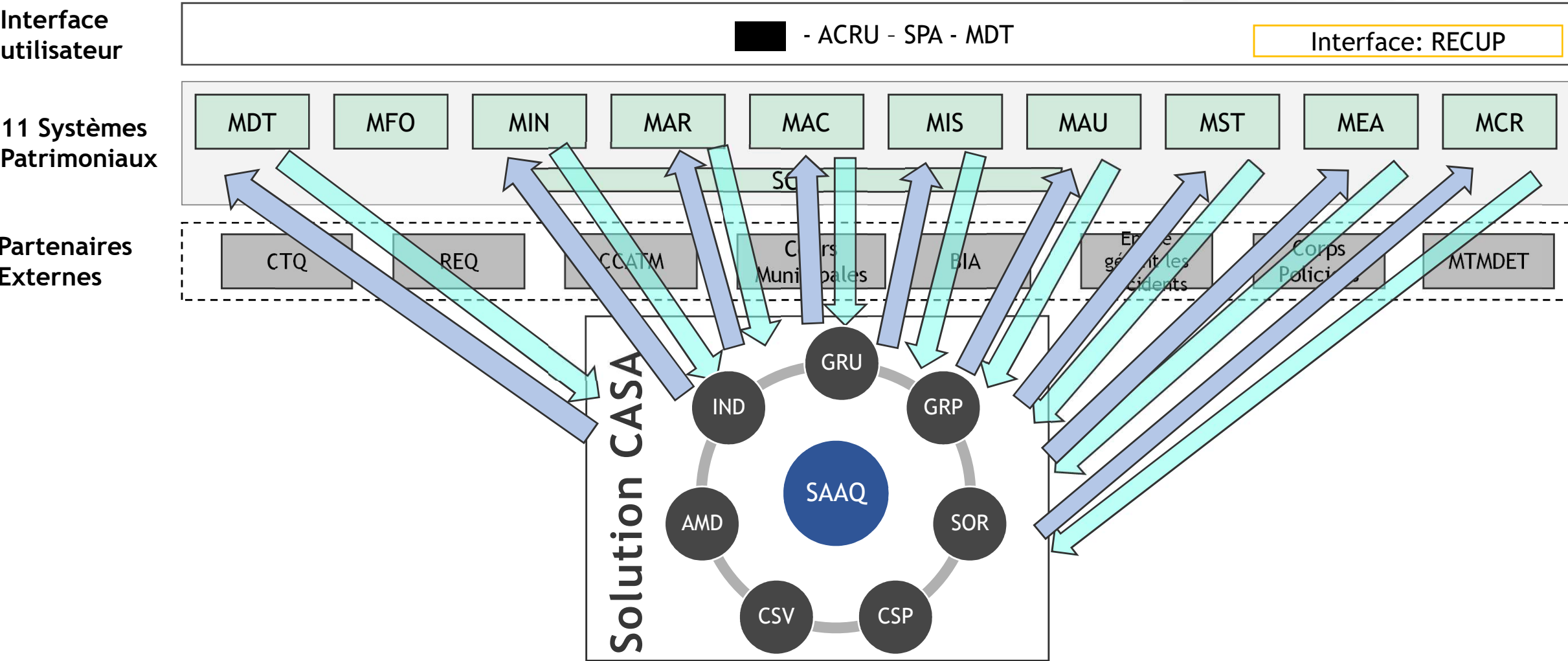


Option 1

Ponts temporaires entre les systèmes patrimoniaux CST et la solution CASA dans L2

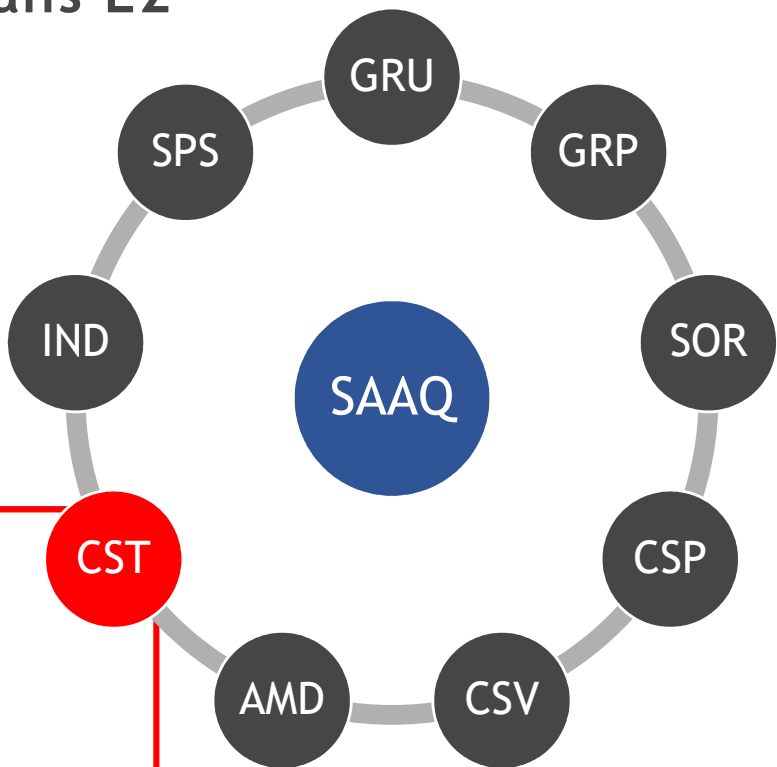
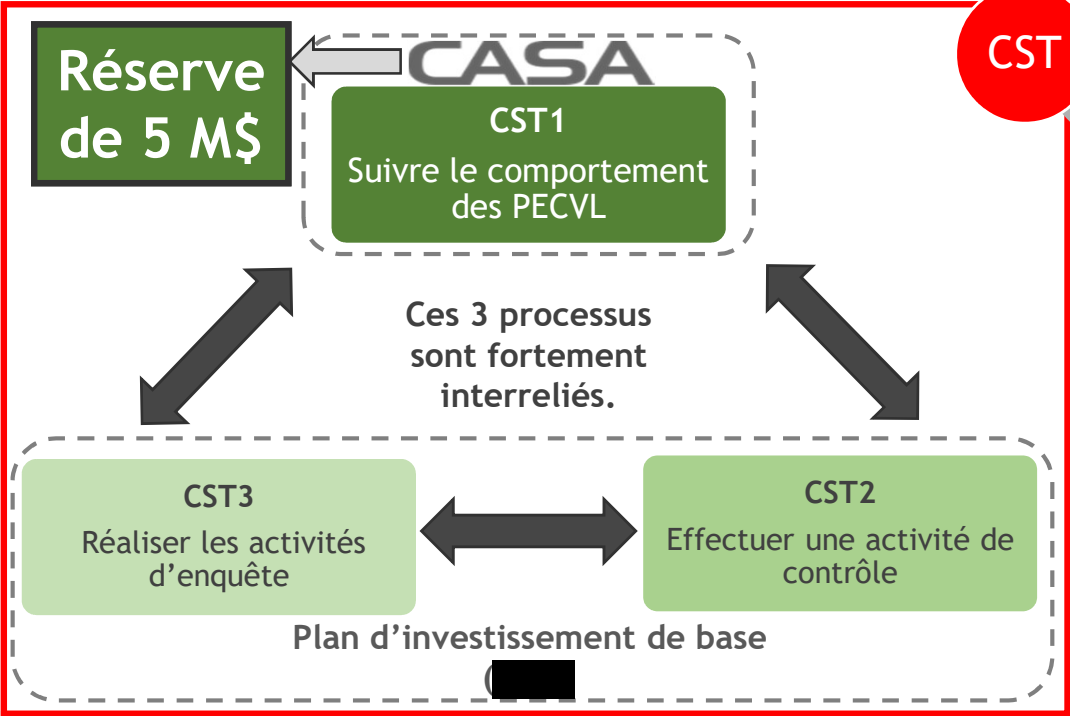
Option 1 :

- Les ponts entre les 11 systèmes patrimoniaux et la solution CASA seraient requis



Option 2

Intégrer complètement CST dans L2



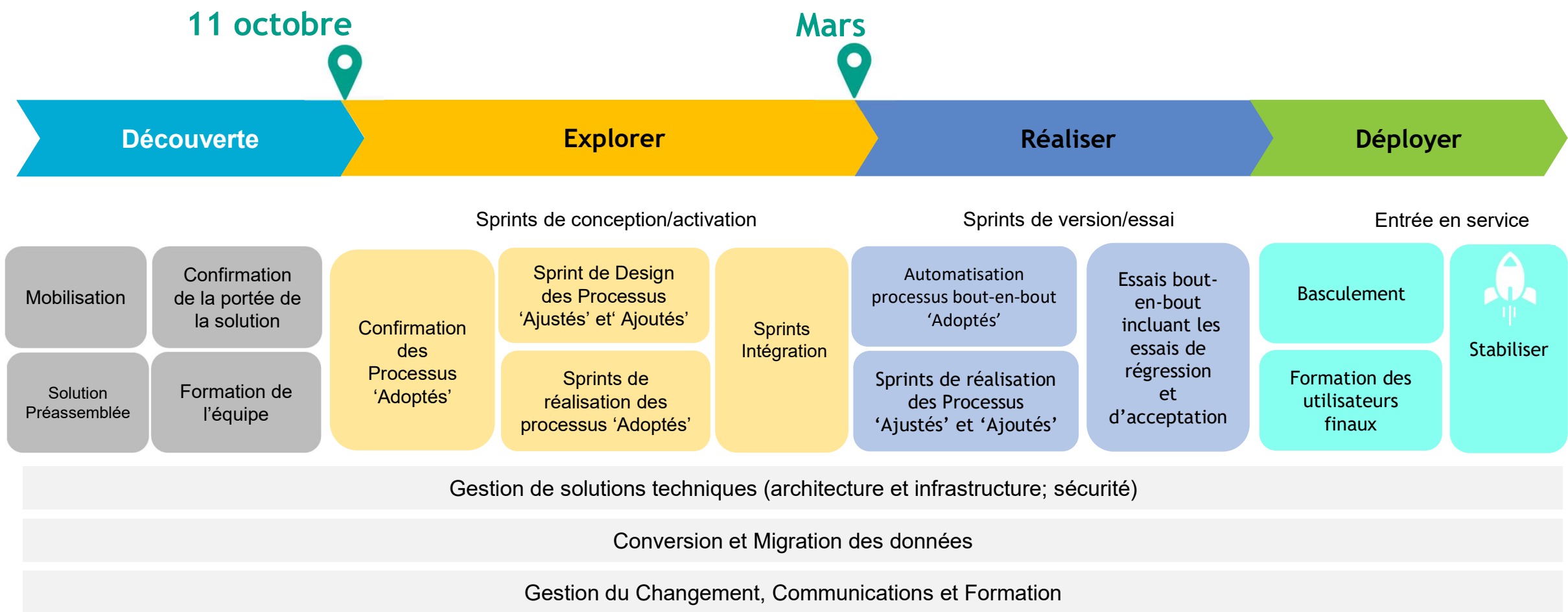
- Option 2 :
- Données intégrées dans la solution CASA
 - Plus de trente processus dans la portée

Méthodologie

Contrôler et surveiller les transports

Échéancier :

- La phase *Explorer* doit être terminée pour mars 2019

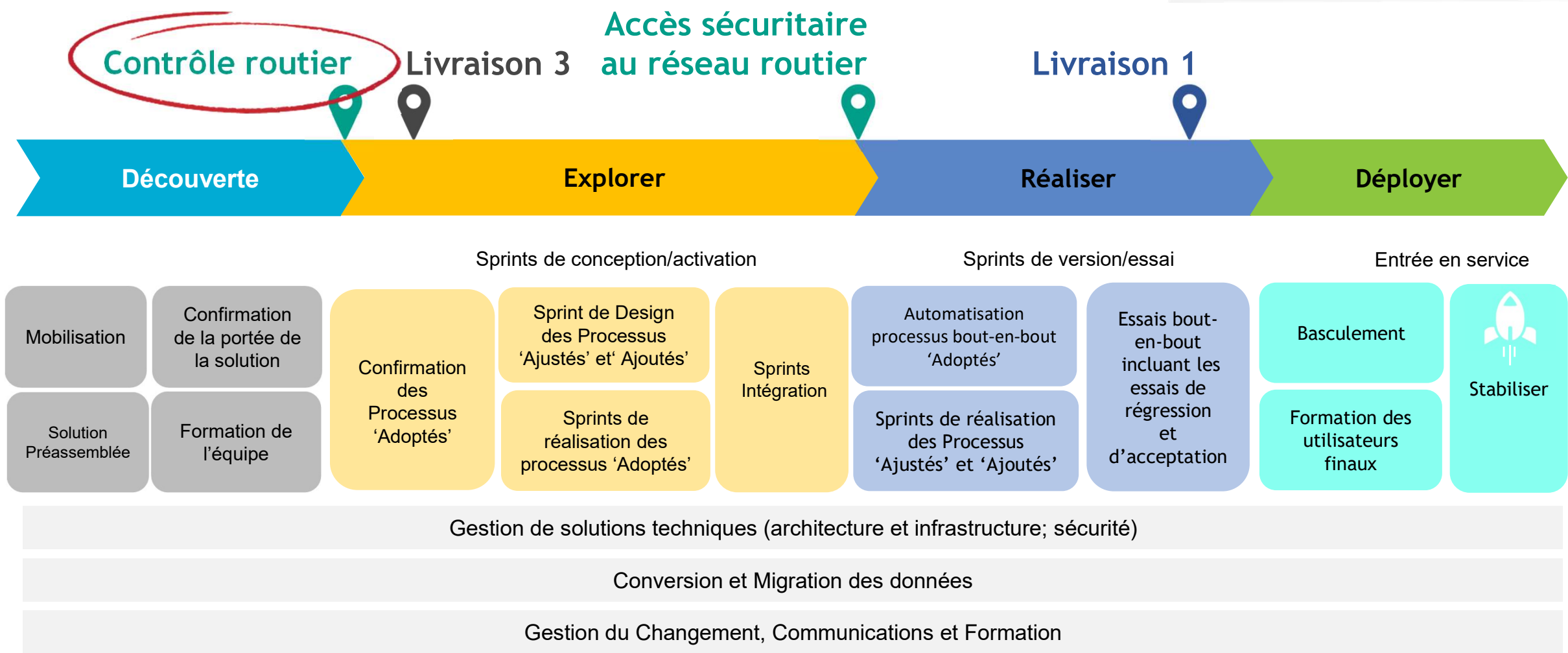


Méthodologie

Contrôler et surveiller les transports

Échéancier :

- Un effort important doit être consenti pour intégrer la réalisation de la livraison 2



Prochaine étape

Contrôler et surveiller les transports

Prochaine étape :

- Démarrage de la phase *Explorer*

Prochaines étapes

- On démarre la phase *Explorer*
- On mobilise :
 - l'équipe Contrôler et surveiller les transports
 - les employés de la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules
 - les employés de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier

Retour sur la livraison 2

Livraison 2

Ce qui reste à planifier

Solution :

- Ne risque pas la livraison 2
- Coût / bénéfices

 **Gestion des effectifs opérationnels**

- Imprécis dans l'appel d'offre
- Solution partiellement disponible
- Planifier avec le projet CRC

 **Traiter les plaintes**

Planifier en livraison 2.5

 **Entretien des véhicules et des bâtiments**

- Imprécis dans l'appel d'offre
- Solution disponible

 **Gérer les contestations devant les tribunaux**

Planifier en livraison 3

 **Répondre aux demandes d'accès à l'information**

Planifier en livraison 3

Livraison 3

Indemniser et réadapter

Indemniser et réadapter

Mission et volumétrie

En 2017 ...

Réclamations :

91 000 réclamations d'assurance traitées
25 000 nouvelles réclamations reçues
34 000 réclamations fermées
10 000 demandes de révision

Service client :

592 000 communications écrites émises
362 000 appels reçus par les préposés

Employés

726 employés
406 en relation direct avec la clientèle
54 en lien avec le Tribunal administratif Québec
(Localisé au siège social et dans 13 bureaux régionaux)

Montants versés :

472M\$ sous forme de rente
206M\$ frais
175M\$ en forfaitaires
152M\$ entente
(3M\$) recours subrogatoire

1G\$ versés

Contexte technologique :

6 systèmes
10 applications
23 démus

Services en lignes :

Demande d'indemnité (DI) en ligne
Transmission de documents
Demande de copie de dossier
Extranet santé

Mandats VPIA :

- Gérer la couverture d'assurance pour les usagers de la route en indemnisant les personnes accidentées
- Faciliter leur réadaptation, afin d'atteindre l'excellence en assurance de dommages corporels

Autres mandats:

- Indemniser les personnes qui ont subi des dommages suite à une vaccination ou un produit biologique humain (MSSS)
- Adapter un véhicule pour une personne handicapée (MTQ)

Indemniser et réadapter

Principaux messages clés

- Messages clés :
- Bénéfices à y aller
 - Répond au besoin
 - Améliore l'expérience employé et client

Scénario évalué	Messages clés
 La solution	• Offre un ratio coût/ bénéfice positif • Dossier client intégré • Réponds aux besoins d'affaires • Améliore l'accès au régime • Améliore la satisfaction et la qualité des services rendus • Contribue à faire vivre le modèle d'affaires intégré • Permet une utilisation optimale de l'intelligence d'affaires • Augmente l'efficacité et la productivité par le déclenchement de tâches opérationnelles à partir d'outils intégrés • Intègre les meilleures pratiques du marché

Aperçu des changements (L3)

Parties prenantes

Nouveautés :

- Portrait client (vue Client 360)
- Une seule application intégrée
- Aide à la tâche intégrée
- Portail fournisseur

- Je reçois mes indemnités plus rapidement
- Je fais le suivi de mon dossier de réclamation en ligne
- J'appelle moins souvent la Société
- Je reçois mes communications électroniquement, selon mes préférences



Clients



Personnel de la VPIA

- Je suis avisé des tâches à effectuer au moment requis
- Je me concentre sur les cas complexes et les activités à valeur ajoutée
- J'ai accès à l'information à un seul endroit. Je prends donc des décisions plus cohérentes

- Je reçois un seul paiement pour tous mes clients, je suis payé plus rapidement et électroniquement
- Je peux consulter les informations et autorisations de traitement de mes clients dans mon portail, sans contacter la Société
- En tant que professionnel de la santé, j'envoie les rapports médicaux des personnes accidentées électroniquement à la Société



Partenaires



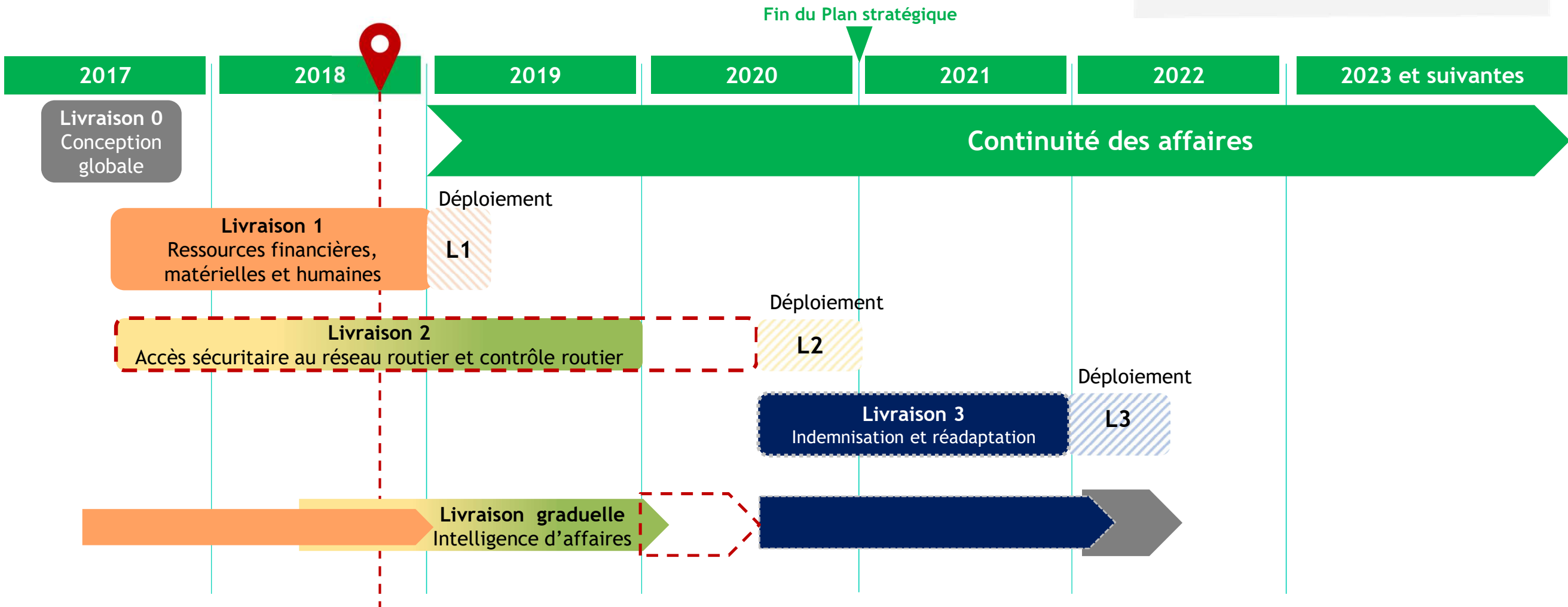
Membres de l'équipe des contrôles de surveillance

- Je suis accompagné dans mon travail par les outils d'intelligence d'affaires

Échéancier de la livraison 3

Indemniser et réadapter

- La livraison 3 débutera après la livraison 2



Retour sur la livraison 2

Stratégie de réalisation

- Chantiers rouge et vert
- Chantier bleu
- Chantier lilas

Chantier affaires

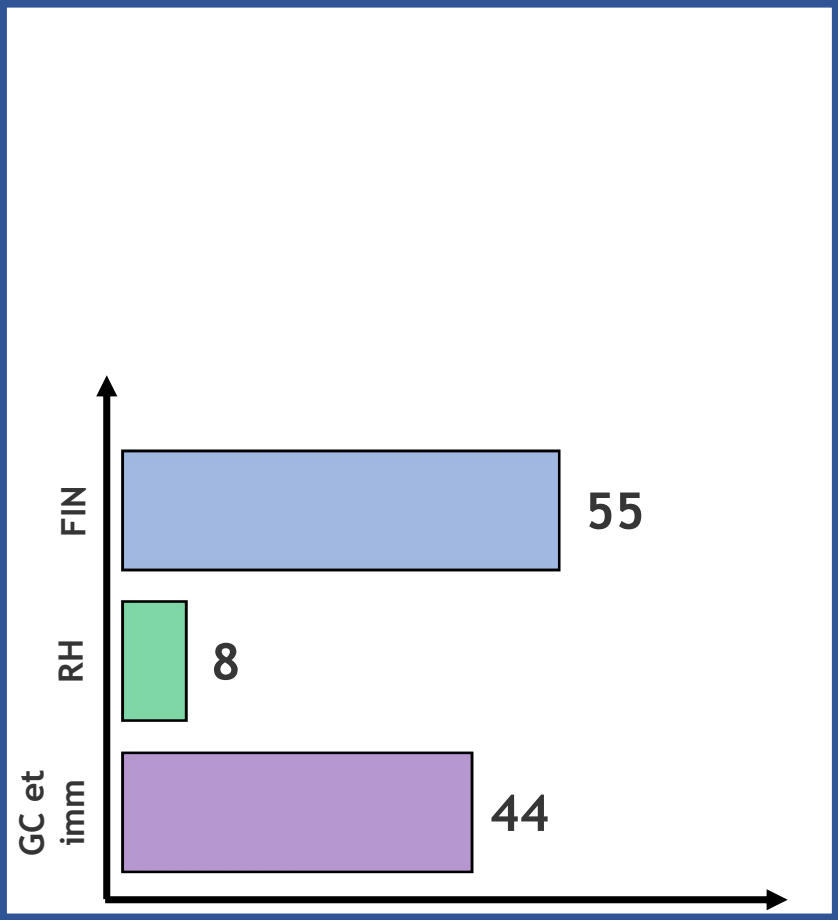
Macro-processus dans la portée L2

La conception détaillée a révélé la complexité de la livraison 2

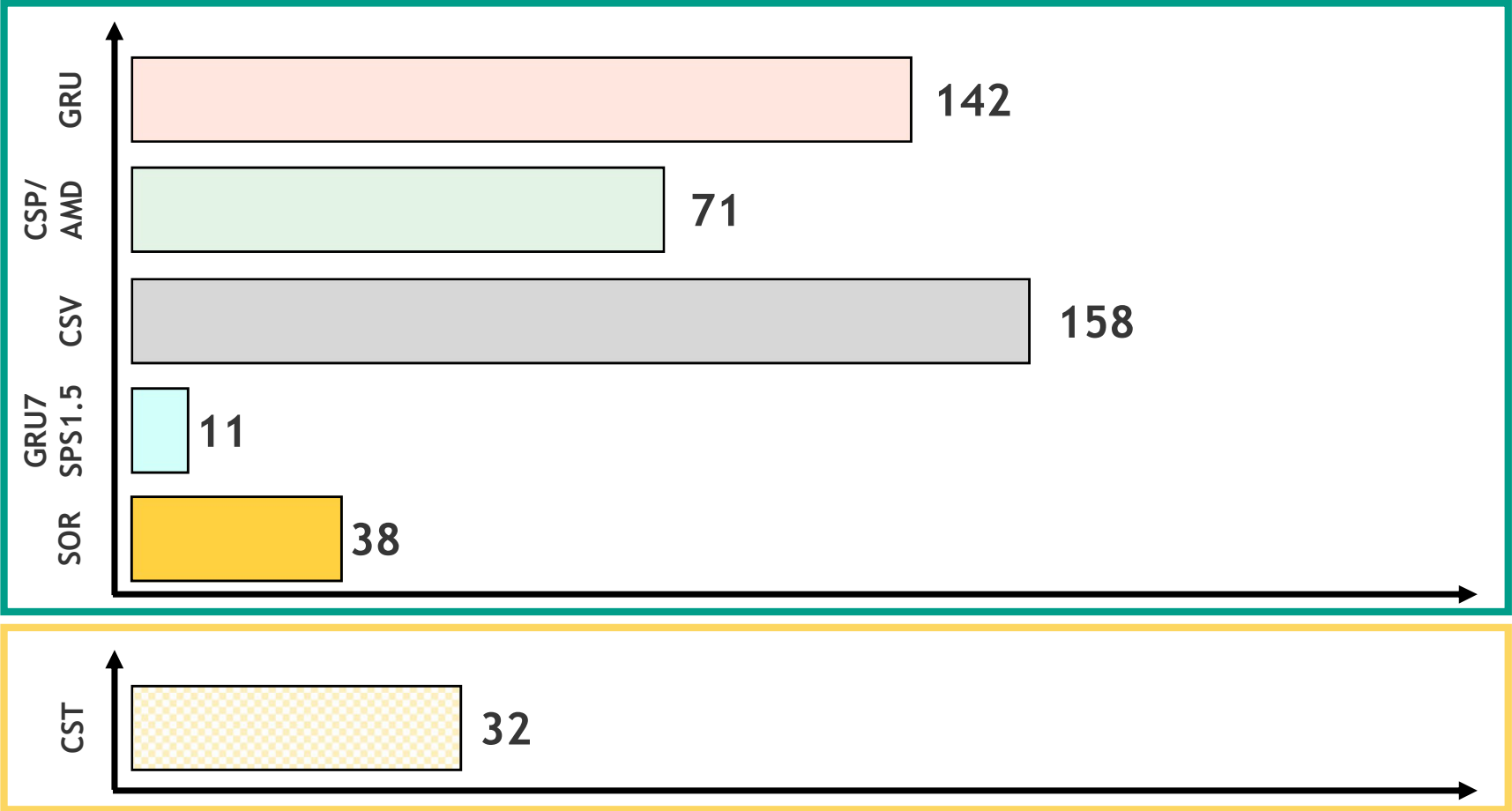
Nombre de processus lors de la conception détaillée :

- Livraison 1: 107 processus
- Livraison 2: 452 processus

Livraison 1



Livraison 2



Chantier affaires

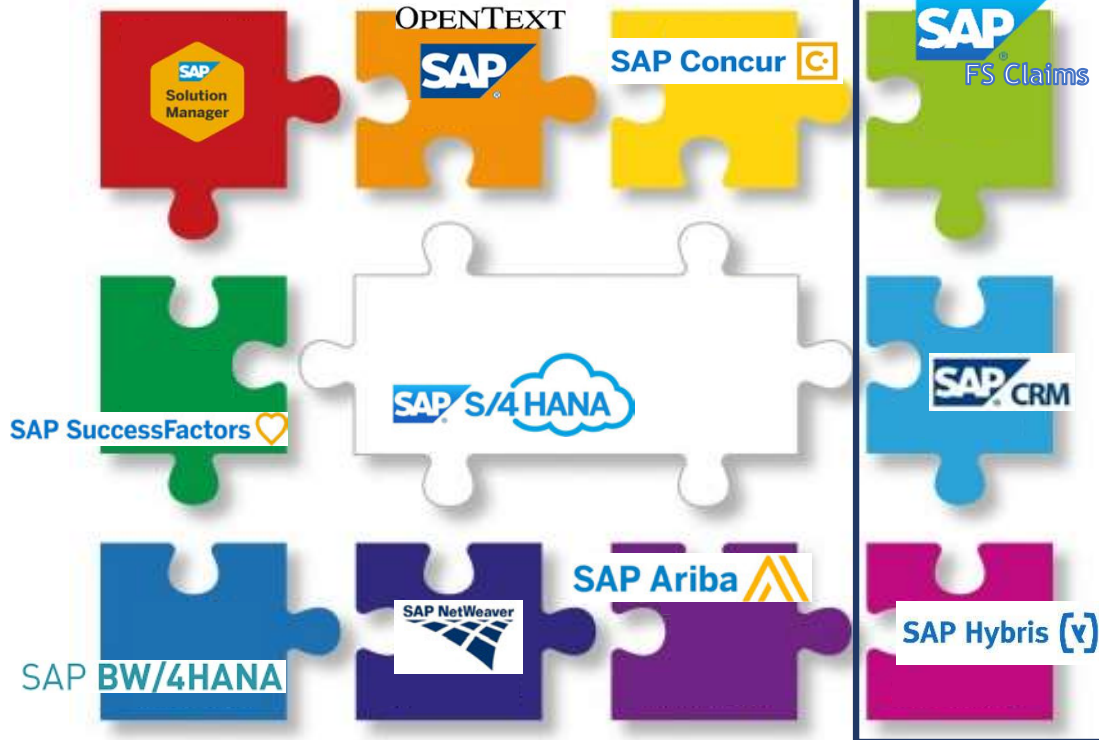
Solution adaptée aux principes directeurs

Solution CASA:

- Les modules SAP répondent aux besoins de la Société

Solution CASA

Nouveau
pour L2



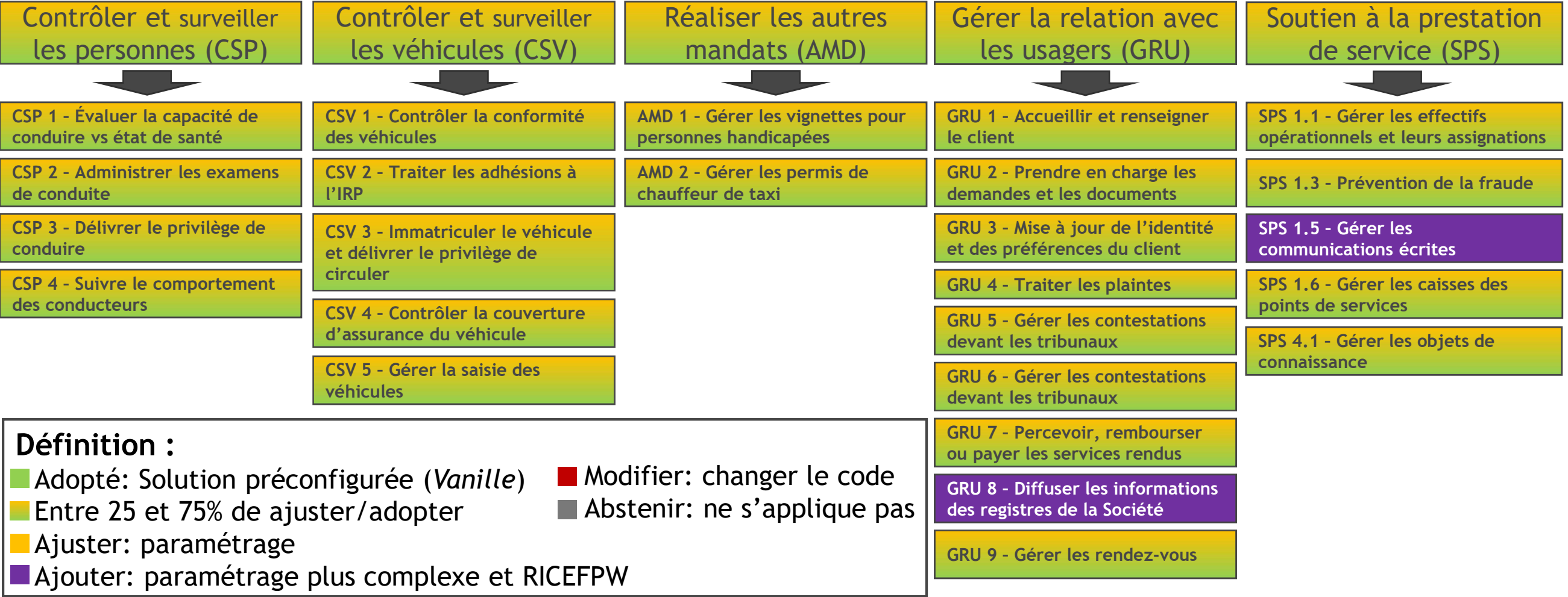
La solution sera en mesure de supporter les balises d'affaires qui ont été élaborées pour l'appel d'offre.

- Balises d'affaires lors de l'appel d'offre (52)
 - 38 seront intégrées en livraison 2
 - 4 seront intégrées en Livraison 2.5
 - 1 sera intégrées en Livraison 3
 - 3 sont toujours en analyse
- Parmi ceux que nous ne ferons pas (8)
 - Ils ne sont pas structurants
 - Les éléments sont hors contrôle de CASA
 - Les bénéfices ne sont pas assez importants

Chantier affaires

Degré de personnalisation de la livraison 2

- Personnalisation :
- Aucune modification dans le code n'est prévue
 - S'appuie sur la solution SAP pour être ensuite ajuster



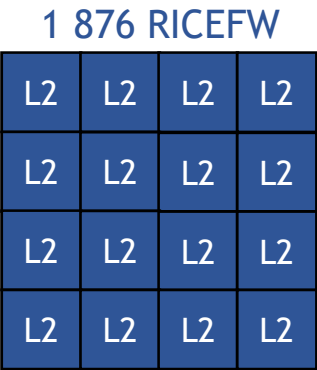
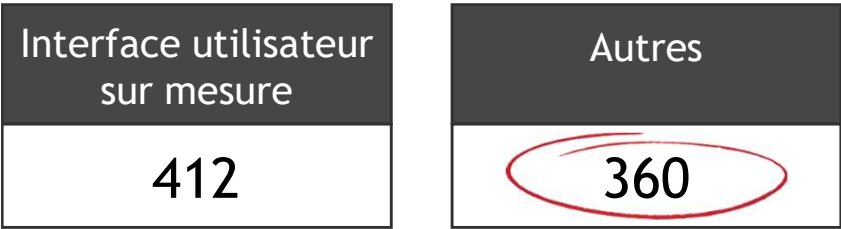
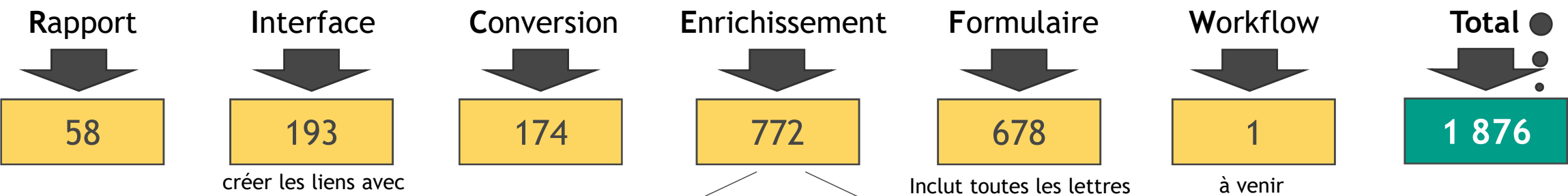
Chantier Technologique

Développement

Le chemin critique est dicté par le développement des RICEFWs et les objets de conversion

- Développement :
- Portrait suite à la conception
 - Raffinement et piste d'optimisation à venir

Provisoire en cours d'optimisation



Charge RICEFW L1 versus L2

- Approche de développement: Des cycles de 3 sprints
- 1^{er} cycle: Élaboration des fondations
 - Cycles suivants: Développement et essais fonctionnels
 - Dernier cycle: Consolidation

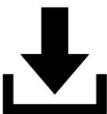
Chantier Technologique

Conversion

Conversion :

- La conversion de la livraison 2 est beaucoup plus complexe que la L1
- Impossible de réaliser de façon conventionnelle

Livraison 1

18  Objets de conversion automatisé

<1 million  Données à convertir

Projeté de quelques jours  Temps requis pour convertir

Livraison 2

174  Objets de conversion automatisé

600 à 800 millions  Données à convertir

Projeté entre 50 et 70 jours  Temps requis pour convertir 

Chantier Technologique

Stratégie de réalisation de la conversion

Stratégie d'essais :

- Utilisation de micro-cycle

Stratégie d'essais de conversion L2 par micro-cycle

- 13 micro-cycles dont 11 cycles à volume réduit et 2 cycles à plein volume
 - Projection du résultat de la conversion sur l'ensemble du volume
- Processus d'amélioration de la qualité des données réalisé sur une base continue
- Le plan de réalisation de la conversion vient soutenir toutes les étapes incluses dans le plan de déploiement (delta, fusion ...)

Chantier Technologique

Conversion - stratégie de déploiement de la conversion



Déploiement par deltas fusionnés

Plan « A »

Mode « Long Weekend »

- Déploiement par deltas patrimoniaux dégressifs et fusion de mandants
- Période de traitement des deltas patrimoniaux en moins de 1 jour
- Période de déploiement et fermeture probable - « Long Weekend »



Preuve de concept en cours

Plan « B »

Mode Traditionnel

- Période de traitement des deltas patrimoniaux en moins de 8 jours
- Période de déploiement et fermeture probable - « 10 - 12 jours »

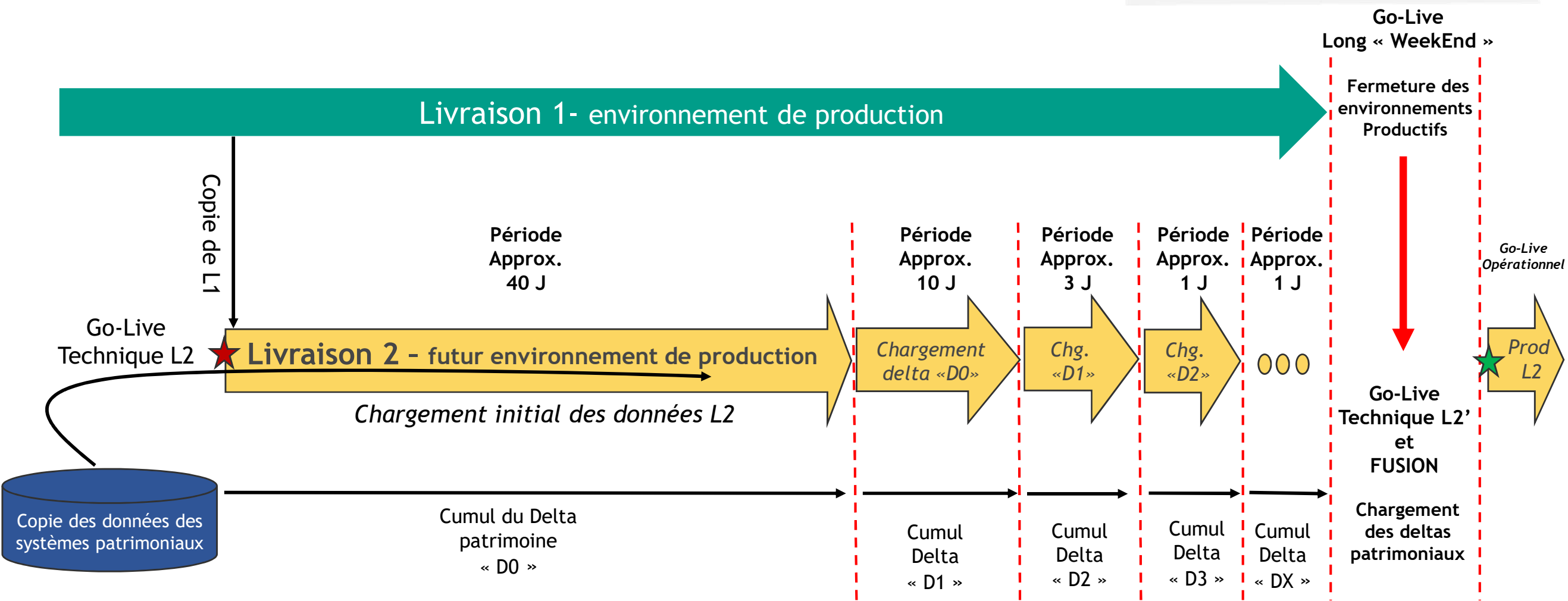
Stratégie de déploiement :

- Plan « A » du déploiement par deltas fusionnés en mode « Long Weekend » est actuellement en preuve de concept

Chantier Technologique

Conversion - Déploiement Mode « Long WeekEnd »

Plan A :
• Illustration du déploiement



Chantier Technologique

Infrastructure

- Mise en place et opération de 11 nouveaux environnements afin de supporter **27 cycles d'essais** (conversion, essais fonctionnels et intégrés)
- Évolution des **composantes** du paysage pour les besoins de la L2, entre autre pour la **prestation électronique de services** et la **mobilité**
- Mise en place de la **continuité de services** en cas de désastre

- Infrastructure :**
- Maintien de l'intégrité et de la performance des infrastructures
 - Supporter l'innovation et la production en parallèle

Livraison 1

1		Centre de traitement (Québec)
Dès que possible		Délai de reprise
10		Environnements
4 000		Composantes technologiques
260		Serveurs physiques et virtuels

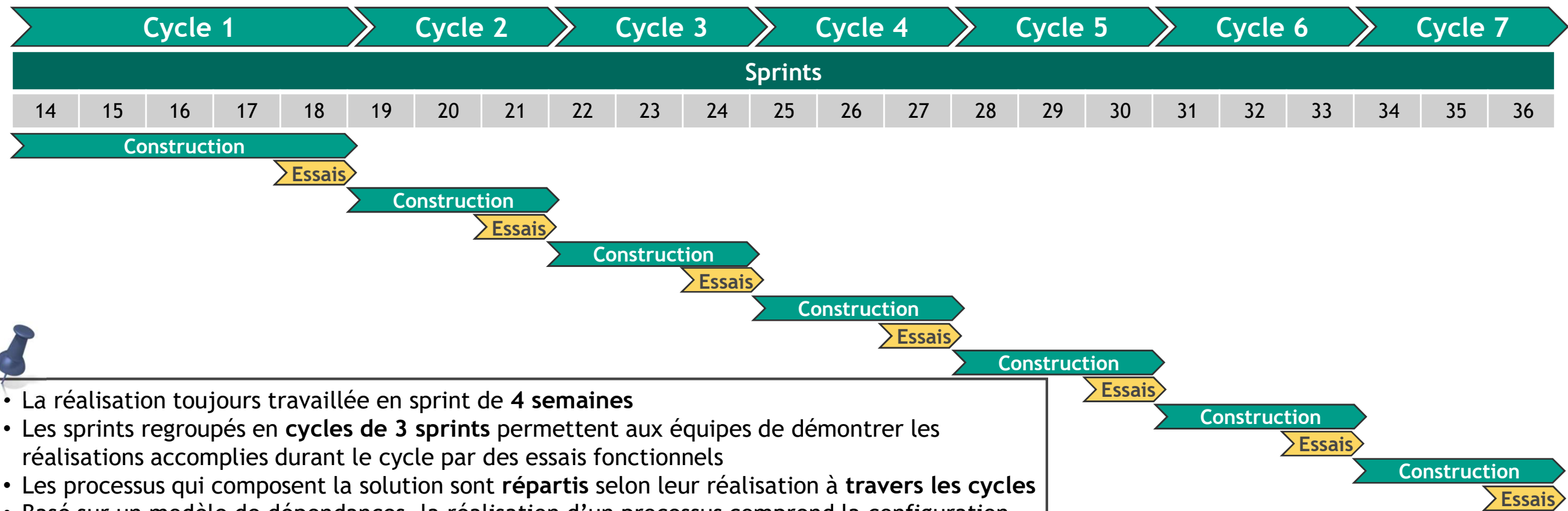
Livraison 2

2		Centres de traitement (Québec / Montréal)
90 min		Délai de reprise
21		Environnements
12 000		Composantes technologiques
1 000		Serveurs physiques et virtuels

Chantier d'Assurance-Qualité

Approche de réalisation

- Approche :
- Est incrémentale
 - Permet d'être en maîtrise plus rapidement



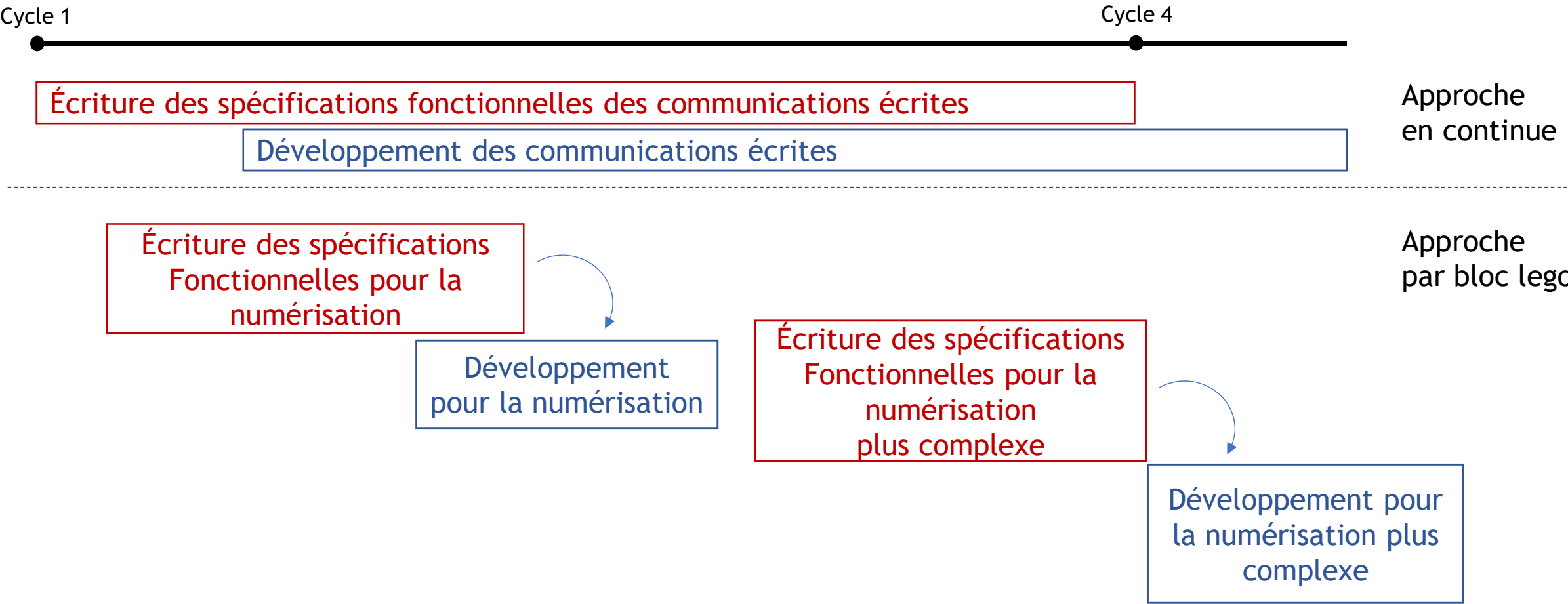
- La réalisation toujours travaillée en sprint de 4 semaines
- Les sprints regroupés en **cycles de 3 sprints** permettent aux équipes de démontrer les réalisations accomplies durant le cycle par des essais fonctionnels
- Les processus qui composent la solution sont **répartis** selon leur réalisation à **travers les cycles**
- Basé sur un modèle de dépendances, la réalisation d'un processus comprend la configuration, le développement des écrans personnalisés, l'intégration des règles d'affaires, la production des communications écrites et la validation des données converties du patrimoine.
- Des **vagues d'essais intégrés** seront réalisées par la suite

Chantier d'Assurance-Qualité

Exemples modèles de développements pour livrer

Modèles de développement :

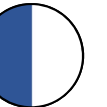
- Selon la nature des développements, certains nécessiteront plus d'un cycle.



Gestion du changement

Sommaire des impacts

-  Changement important
-  Changement modéré
-  Changement minime
-  Améliorations

	Charge de travail	Organisation du travail	Rôles et compétences	Systèmes et DEMUs	Sans papier et flux automatisé
Service à la clientèle Préposé permis et immatriculation, préposé aux renseignements					
Soutien opérationnel Personnel, professionnel, technicien et de bureau					
Professionnel spécialiste Actuaire, avocat, comptable, ingénieur, médecin					
Personnel d'encadrement					
Contrôleur routier	À venir				

Gestion du changement :

- Une bonne *expérience employé* pour générer une *expérience client*

Nos spécialistes d'hier seront nos novices de demain

- Nouvelles données et rapports disponibles
- Possibilité de donner une recommandation électroniquement

- Visibilité accrue de la charge de travail de l'équipe et tâches d'assignation de dossiers simplifiées
- Gestion des employés dans un contexte de connaissances horizontales
- Possibilité de donner une recommandation ou approbation électroniquement
- Nouvelles données et rapports disponibles

Formation et communication externe

Prochaines étapes

Messages clés :

- Communication externe : on va identifier les risques pour les clients en 2019

Formation



- Stratégie adaptées à chacune des clientèles et selon les besoins
- Évolution de l'outil CASA-*Formation* en fonction des besoins

Arrimage avec la récurrence



Création équipe volante

- Maintenir des niveaux de service acceptables dans les opérations pendant la période d'essai et de formation
- Budget prévu au projet

Communication externe

Stratégie intégrée en collaboration avec *la direction des communications et des relations publiques*



Communication aux clients

- Identifier en 2019 les risques et messages clés pour les clients



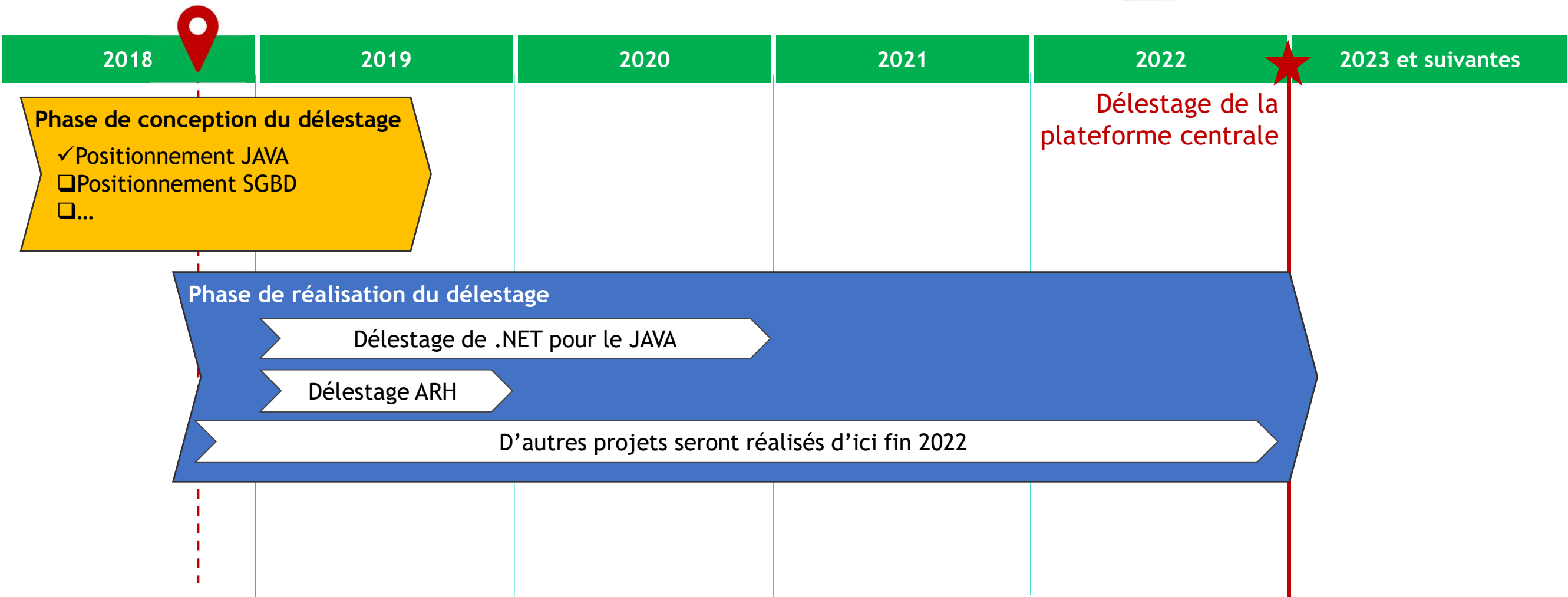
Communication aux partenaires

- Identifier les risques et messages clés pour les partenaires
- Communiquer en 2019, notamment aux 5 grands partenaires (CCAQ, AMVOQ, CRPQ, Mandataires Permis et Immatriculation, Mandataires VVR), la vision d'affaires de la Société, les principaux changements et les avantages les concernant.

Autres chantiers

Délestage de la plateforme centrale

- Délestage:**
- En parallèle de CASA
 - Bénéfices importants découlant du délestage
 - Investissement prévus au plan d'investissements 2019

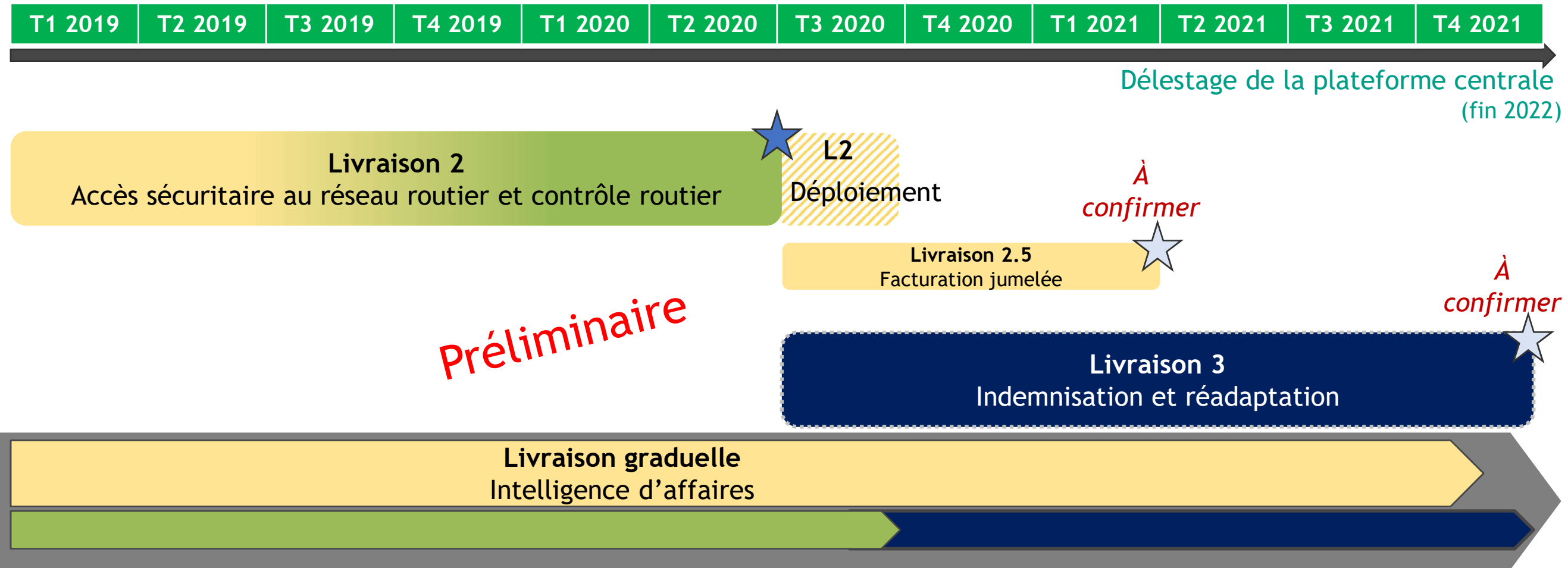


Projet CASA

Séquencement des prochaines livraisons

Séquencement :

- C'est le début d'un temps nouveau



Délestage de la plateforme centrale
(fin 2022)

Chantier d'affaires

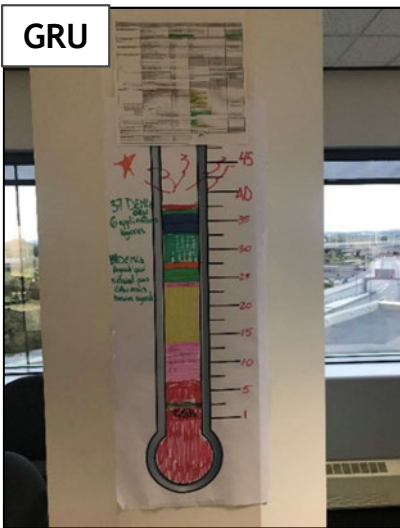
Intégration DEMUs

- Intégration des DEMUs:
- Les fonctionnalités des DEMUs identifiés pour CASA seront tous intégrés (plus de 300)
 - En livraison 2, 175 DEMUs seront intégrés

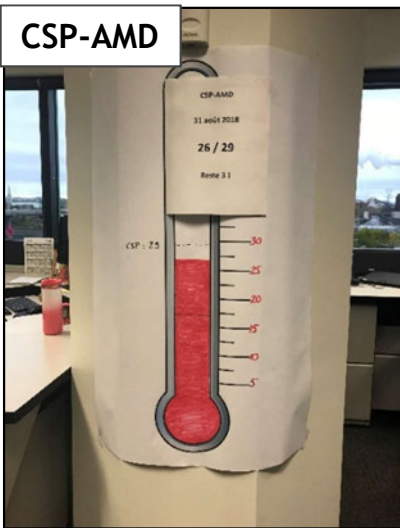
Livraison 1

70 DEMUs

Livraison 2



37 DEMUs



29 DEMUs



25 DEMUs

SOR (en L2)

86 DEMUs

CST

en cours d'évaluation

Environ 28 DEMUs

Livraison 3

42 DEMUs

SOR (en L3)

28 DEMUs

Projet CASA

Risque préliminaires (livraison 2)

Leçons apprises :

- Meilleure communication entre les bâtons

Technique

Risques identifiés	Mitigations envisagées
• Nombre de processus à intégrer • Nombre de RICEFW à développer • Temps requis pour convertir le nombre d'objet • Choix d'architecture	• Replanifier des éléments • Raffiner et optimiser les écarts • Delta synchronisé et « long weekend » • Revoir le fonctionnement des équipes d'architecture

Organisation

Risques identifiés	Mitigations envisagées
• Rapidité de prise de décision • Taux de roulement des équipiers • Expertise requise • Manque de vélocité des équipes • Délai dans le travail entre les équipes	• Implication plus forte des 2 Vps affaires • Couplage de ressources • Augmenter le transfert de connaissance (exemple: coaching) • Création des équipes naturelles • Création des équipes naturelles

Externe

Risques identifiés	Mitigations envisagées
• Interaction de la solution avec des systèmes de partenaires	• Communication dès maintenant avec les partenaires

Gestion de projet

Risques identifiés	Mitigations envisagées
• Reddition de compte • Contrôle du chemin critique	• Simplification de la reddition grâce à un seul outil • Création des équipe naturelles et simplification de la reddition grâce à un seul outil

Project CASA

Sommaire de la conception

Conception :

- Concrétise la transformation attendue

Définition de la portée

- Analyse complétée et conception détaillée terminée
- Plus de 450 sous-processus décrits en phase de conception
- Plus de 1 800 écarts actuellement identifiés (non optimisés)
- Ajout du contrôle routier dans la portée de Livraison 2
- Environ 175 DEMUs intégrés à CASA en L2
- Compréhension de l'infrastructure requise
- Bonne compréhension des changements à venir

Prochaines étapes

- Présentation de la date de livraison
- Présentation des coûts
- Présentation des bénéfices

Annexe

Prestation électronique de services (PES)

Le carnet de produits - clientèle particulier

Services		
		
21	7	3



Privège de circuler (CSV)

- Remiser, déremiser et mettre au rancart un véhicule
- Vendre ou acheter un véhicule
- Imprimer un certificat d'immatriculation
- Obtenir un certificat d'immatriculation temporaire
- Vérifier le droit de transiger un véhicule
- Consulter les véhicules et les conditions pour circuler
- Obtenir et activer une plaque d'immatriculation personnalisée
- Remplacer une plaque d'immatriculation



Général

- Consulter les communications électroniques
- Consulter les montants à payer et facturation
- Consulter les notifications
- Gérer les informations personnelles
- Gérer les rendez-vous
- Envoyer des documents



Privège de conduire (CSP)

- Obtenir le dossier de conduite
- Remplacer ou annuler le permis de conduire
- Annuler une ou plusieurs classes du permis
- Valider un permis de conduire



État de santé et comportement (CSP-AMD)

- Obtenir ou remplacer une vignette de stationnement pour personne handicapée
- Ajouter un rapport médical et faire une déclaration médicale
- Consulter les informations sur le comportement et leurs conséquences

Prestation électronique de services (PES)

Le carnet de produits - clientèle entreprise

Services		
		
15	6	3



Privilège
de
circuler
(CSV)

- Remiser, déremiser et mettre au rancart un véhicule
- Vendre ou acheter un véhicule
- Imprimer un certificat d'immatriculation
- Obtenir un certificat d'immatriculation temporaire
- Vérifier le droit de transiger un véhicule
- Consulter les véhicules et les conditions pour circuler
- Modifier les informations des véhicules (masse nette, numéro d'unité, regroupement)
- Remplacer une plaque d'immatriculation
- Inscrire un véhicule au programme d'entretien préventif (PEP)
- Déclarer les distances au International Registration Plan (IRP)
- Consulter les rapports de vérifications mécaniques



Général

- Communication électronique
- Consulter les montants à payer et les factures
- Gérer le prélèvement bancaire automatique
- Notifications
- Gérer les informations personnelles
- Valider un permis de conduire

Prestation électronique de services (PES)

Le carnet de produits - clientèle commerçant

Services		
		
5	1	2



Privilège de circuler (CSV)

- Immatriculer un véhicule neuf ou usagé
- Enregistrer un véhicule neuf ou usagé
- Historique des transactions
- Imprimer et consulter les documents des transactions
- Commander des pièces officielles
- Commander une plaque d'immatriculation personnalisée pour le client



Général

- Communication électronique
- Consulter les montants à payer et les factures
- Gérer le prélèvement et les coordonnées bancaires
- Notifications
- Gérer les informations personnelles
- Gérer les accès de ses employés

Prestation électronique de services (PES)

Le carnet de produits - clientèle mandataire en vérification de véhicule routier

Services		
		
7	0	5



Privilège
de
circuler
(CSV)

- Gérer le certificat de vérification mécanique (CVM)
- Gérer l’avis de vérification mécanique (AVP)
- Gérer le rapport d’expertise technique (RET)
- Consulter et réimprimer des documents
- Consulter l’historique des transactions



Général

- Consulter les communications électroniques
- Consulter les notifications
- Gérer les informations personnelles
- Gérer les accès de ses employés

Prestation électronique de services (PES)

Le carnet de produits - clientèle partenaire avec entente



Général

- Service à la carte en fonction de l'entente que le partenaire a avec la Société
- Consulter les communications électronique
- Gérer les informations personnelles
- Consulter les notifications

Bibliographie

- Image à la diapositive 18: Steering Wheel by W. X. Chee from the Noun Project
- Image à la diapositive 18: buy car by Dmitry Mirolyubov from the Noun Project
- Image à la diapositive 29 et 30: Work by Alex Kwa from the Noun Project
- Image à la diapositive 29 et 30: process by alvianwijaya from the Noun Project
- Image à la diapositive 29 et 30: data processing by Vectors Market from the Noun Project