Légende

- Processus décrit au devis fonctionnel
- Décrit dans le devis et la section indiqués
- Hors portée
- * Besoins d'affaires décrits sans cartographie

PROTECTION

USAGERS DE LA ROUTE

PROCESSUS D'ENTREPRISE (SEGMENT)

Processus opérationnel

PRESTATION DES SERVICES DE MISSION

GERER LA RELATION AVEC LES USAGERS (GRU)

Dossier client (citoyens, entreprises)

- GRU1- Accueillir et renseigner le client
- GRU2- Prendre en charge les demandes et les documents
- GRU3- MAJ l'identité et préférences du client
- GRU4- Traiter les plaintes
- GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- GRU6- Répondre aux demandes d'accès à l'information
- GRU7- Percevoir, rembourser ou payer les services rendus
- GRU8- Diffuser les informations des registres de la Société
- GRU9- Gérer les rendez-vous

CONCEPTION ET IMPLANTATION DES MESURES DE PROTECTION (CIM)

- ÉTUDES – RECHERCHES
- LOIS/RÉGLEMENTS
- POLITIQUES/ PROGRAMMES
- PROMOTION/ SENSIBILISATION

CONTRÔLER ET SURVEILLER LES PERSONNES HABILITÉES À CONDUIRE SUR LE RÉSEAU PUBLIC (CSP)

- CSP1- Évaluer la capacité de conduire vs état de santé
- CSP2- Administrer les examens de conduite
- CSP3- Délivrer le privilège de conduire
- CSP4- Suivre le comportement des conducteurs

CONTRÔLER ET SURVEILLER LES VÉHICULES POUVANT EMPRUNTER LES ROUTES DU QUÉBEC (CSV)

- CSV1- Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules
- CSV2- Traiter les adhésions à l'IRP
- CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- CSV4- Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- CSV7- Émettre une plaquette NIV
- CSV8- Traiter les autorisations particulières

CONTRÔLER ET SURVEILLER LE TRANSPORT ROUTIER DES PERSONNES ET DES BIENS (CST)

- CST1- Suivre le comportement des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds

CONTRÔLE ROUTIER

INDEMNISER ET RÉADAPTER LES PERSONNES ACCIDENTÉES DE LA ROUTE (IND)

- IND1- Initier le traitement de la demande d'indemnité
- IND2- Autoriser et rembourser un frais
- IND3- Traiter les indemnités versées sous forme de rente
- IND4- Traiter les indemnités forfaitaires
- IND5- Soutenir la réintégration
- IND6- Traiter la demande de révision

RÉALISER LES AUTRES MANDATS CONFIÉS À LA SOCIÉTÉ (AMD)

- AMD1- Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- AMD2- Gérer les permis de chauffeur de taxi

GERER LA RELATION AVEC LES PARTENAIRES (GRP)

Dossier partenaire (partenaires, mandataires, mandants, fournisseurs)

- GRP1- Développer une relation partenaire
- GRP2- Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et documents
- GRP3- Saisir et gérer les termes de l'obligation
- GRP4- Confirmer les obligations financières

SOUTIEN À LA PRESTATION DES SERVICES DE MISSION

CONTINUUM DE GESTION DES RISQUES

SOUTIEN À LA PRESTATION DE SERVICES (SPS)

SPS1 Gérer les opérations
SPS1.1- Gérer les effectifs et les assignations *
SPS1.3- Prévention de la fraude *
SPS1.5- Gérer les communications écrites
SPS1.6- Gérer les caisses des points de service

SPS2 Piloter les solutions
Besoins décrits dans la section 2.10.4 Méthodologie intégrée de mise en œuvre de la solution PGI des Services professionnels pour assurer une cohésion/ cohérence avec la méthodologie

SPS3 Assister la prestation de services
SPS3.1- Assister la prestation de services

SPS4 Gérer les connaissances et les compétences
SPS4.1- Gérer les connaissances
SPS4.2- Gérer la formation et le développement des compétences

SPS5 Gérer la sécurité
Besoins décrits dans le devis technologique section 2.7.11 Sécurité de l'information numérique

SOUTIEN À L'ORGANISATION (SOR)

SOR1 Concevoir et faire évoluer les solutions (Affaires et informatiques))
Besoins décrits dans les sections suivantes:
- *Section 2.7.9 Cycle de vie de la solution*
- *Section 2.10.4 Méthodologie intégrée de mise en œuvre de la solution PGI des Services professionnels pour assurer une cohésion/cohérence avec la méthodologie*

SOR2 Gérer les ressources informationnelles
SOR2.1- Opérer les solutions informatiques
SOR2.2- Exploiter l'infrastructure informatique
SOR2.3- Fournir le soutien aux utilisateurs des solutions informatiques

SOR3 Assurer l'amélioration continue
SOR3.1- Assurer la qualité des processus et des solutions

SOR8 Gérer les demandes et les projets
SOR8.1- Gérer les demandes
SOR8.2- Gérer les projets *

SOR5 Gérer les ressources financières
SOR5.1- Percevoir et recouvrer les sommes dues
SOR5.2- Payer les sommes dues
SOR5.4- Gérer la trésorerie
SOR5.5- Gérer le budget
SOR5.6- Préparer les états financiers
SOR5.8- Autoriser les dépenses et la facturation
SOR5.9- Évaluer le passif actuariel *
SOR5.10- Établir la tarification des contributions d'assurance *
SOR5.11- Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation *

SOR6 Gérer les ressources matérielles et immobilières
SOR6.1- Entretenir les locaux et les espaces de travail
SOR6.3- Gérer le matériel
SOR6.4- Assurer la gestion intégrée des documents
SOR6.5- Recevoir le courrier et les fichiers
SOR6.6- Assurer la livraison des services auxiliaires

SOR4 Gérer les ressources humaines
Description à l'annexe intitulée 'Services d'entreprises et d'affaires de la Société'

GOUVERNANCE DE L'ORGANISATION (GOR)

GOR1 Élaborer et faire évoluer les cadres et politiques

GOR2 Gérer les stratégies
Réaliser le plan stratégique
Assurer l'évolution de l'offre de services
Gérer les investissements
Gérer les bénéfices et la valeur acquise
Gérer les risques organisationnels

GOR3 Mesurer la performance
Évaluer les programmes et les stratégies
Rendre compte
Besoins décrits dans le devis fonctionnel à la section 2.6.3.2 Besoins spécifiques à la reddition de comptes de la Société

GOR4 Soutenir l'intelligence d'affaires
Besoins décrits dans le devis fonctionnel à la section 2.6.3 Processus de production de l'information de gestion et de statistiques

Les bris de séquences dans la codification et la numérotation des processus sont la conséquence de l'évolution des travaux.

01 octobre 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI