

LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

**APPEL D'OFFRES DE SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS
ÉTAPE C : SÉLECTION DE LA SOLUTION D'AFFAIRES ET DES SERVICES PROFESSIONNELS
P22899-3**

APPEL D'OFFRES FONDÉ SUR LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX
(CTP AJUSTÉ LE PLUS BAS) – ANNEXE 2 DU RÈGLEMENT

DOCUMENT D'APPEL D'OFFRES
ANNEXE D – Devis fonctionnel – Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels

En prenant possession des présents documents, vous vous engagez à ce que ni vous ni aucun de vos employés ne divulgue, sans y être dûment autorisé par la Société, le contenu du présent appel d'offres.

15 octobre 2015

Table des matières

0.	Modèle de processus d'entreprise.....	6
1.	Légende	7
2.	Besoins généraux.....	9
2.1	Besoins généraux–Dossier client.....	9
2.2	Besoins généraux–Dossier partenaire.....	13
2.3	Besoins généraux–Dossier véhicule	18
2.4	Besoins généraux–Localisation géographique	20
2.5	Besoins généraux–Alertes.....	22
2.6	Besoins généraux–Journal des événements et des notes	23
2.7	Besoins généraux–Limitation et autorité d'agir	24
2.8	Besoins généraux–La visite.....	25
2.9	Besoins généraux–Renouvellement des privilèges.....	27
2.10	Besoins généraux–Flux de travail (<i>workflow</i>) et reconnaissance optique de caractères	29
2.11	Besoins généraux–Prestation autonome de services (PAS).....	32
2.12	Besoins généraux–Tarification et indemnités.....	35
2.13	Besoins généraux–Simulation	37
2.14	Besoins généraux–Redressement	38
2.15	Besoins généraux–Annulation de service.....	39
2.16	Besoins généraux–Reddition de compte	40
2.17	Besoins généraux–Sondage.....	42
3.	Contexte général – Gérer la relation avec les usagers (GRU).....	43
3.1	Schéma général GRU	44

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3.2	GRU1–Accueillir et renseigner le client/GRU2–Prendre en charge les demandes et les documents	45
3.3	GRU3–Mise à jour identité/préférences du client	50
3.4	GRU4–Traiter les plaintes.....	53
3.5	GRU5–Gérer les contestations devant les tribunaux.....	56
3.6	GRU7–Percevoir, rembourser ou payer les services rendus	60
3.7	GRU6–Répondre aux demandes d'accès à l'information/GRU8–Diffuser les informations des registres de la Société	64
3.8	GRU9–Gérer les rendez-vous	67
4.	Contexte général - Contrôler et surveiller les personnes (CSP)	74
4.1	Schéma général CSP.....	76
4.2	CSP1–Évaluer la capacité de conduire versus état de santé.....	78
4.3	CSP2–Administrer les examens de conduite.....	84
4.4	CSP3–Délivrer le privilège de conduire.....	90
4.5	CSP4–Suivre le comportement des conducteurs.....	94
5.	Contexte général - Contrôler et surveiller les véhicules (CSV).....	111
5.1	Schéma général CSV.....	113
5.2	CSV1–Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules.....	114
5.3	CSV2–Traiter les adhésions à IRP	124
5.4	CSV3–Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler.....	130
5.5	CSV4–Contrôler la couverture d'assurance du véhicule	141
5.6	CSV5–Gérer la saisie des véhicules.....	146
5.7	CSV7–Émettre une plaquette NIV	155
5.8	CSV8–Traiter les autorisations particulières	159
6.	Contexte général - Indemniser et réadapter les personnes accidentées accidentés de la route (IND)	162
6.1	Schéma général IND.....	164
6.2	IND1–Initier le traitement de la demande d'indemnité.....	165

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

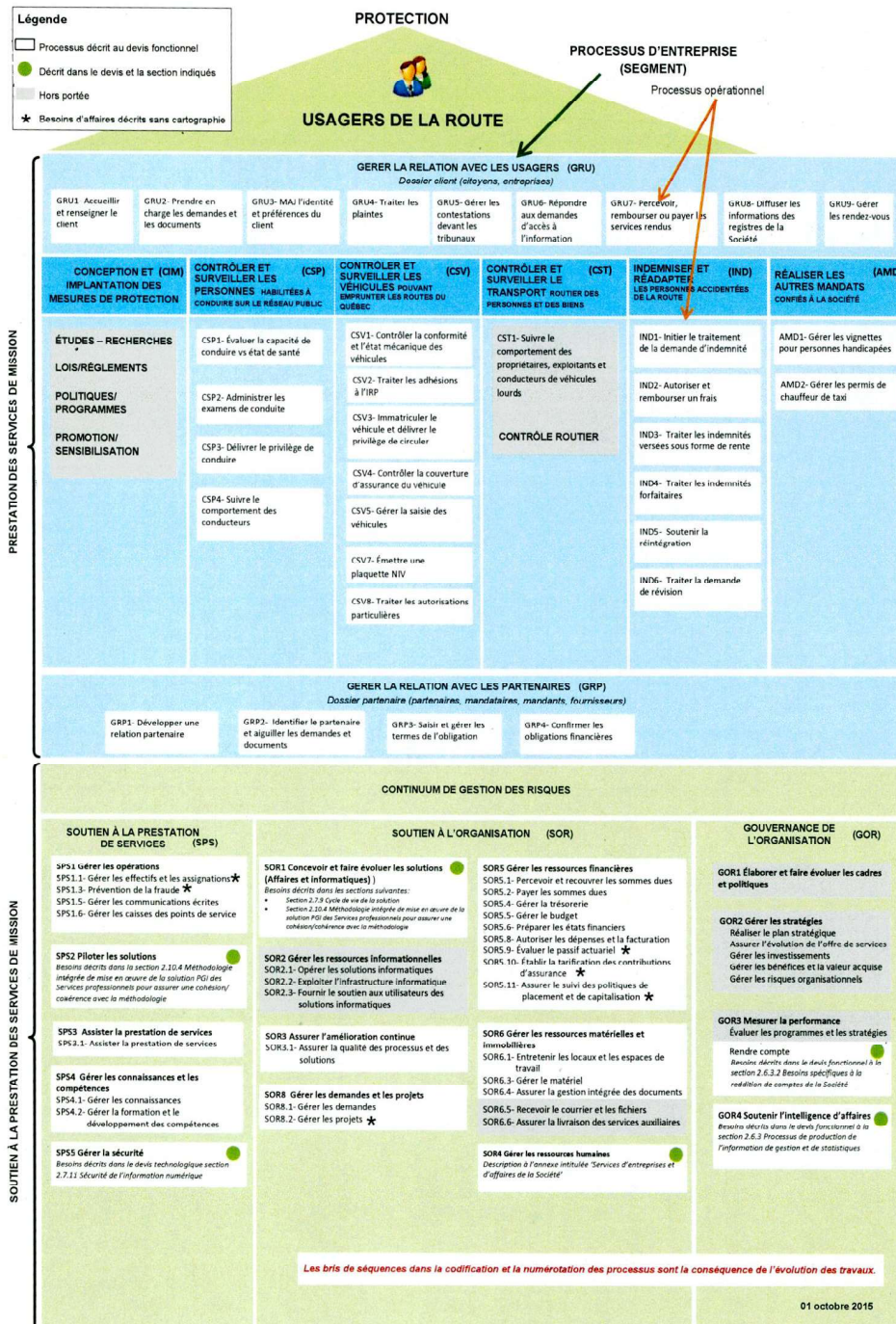
6.3	IND2-Autoriser et rembourser un frais.....	169
6.4	IND3-Traiter les indemnités versées sous forme de rentes	174
6.5	IND4-Traiter les indemnités forfaitaires	178
6.6	IND5-Soutenir la réintégration.....	184
6.7	IND6-Traiter la demande de révision.....	189
7.	Contexte général - Réaliser les autres mandats confiés à la Société (AMD).....	193
7.1	AMD1-Gérer les vignettes pour personnes handicapées	194
7.2	AMD2-Gérer les permis de chauffeur de taxi.....	197
8.	Contexte général - Gérer la relation avec les partenaires (GRP).....	200
8.1	Schéma général GRP.....	202
8.2	GRP1-Développer une relation partenaire.....	203
8.3	GRP2-Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et documents.....	207
8.4	GRP3-Saisir et gérer les termes de l'obligation	210
8.5	GRP4-Confirmer les obligations financières.....	213
9.	Contexte général - Soutien à l'organisation (SOR).....	216
9.1	Schéma général SOR.....	219
9.2	SOR3.1-Assurer la qualité des processus et des solutions	220
9.3	SOR5.1-Percevoir et recouvrer les sommes dues.....	224
9.4	SOR5.2-Payer les sommes dues	230
9.5	SOR5.4-Gérer la trésorerie.....	233
9.6	SOR5.5-Gérer le budget	236
9.7	SOR5.6-Préparer les états financiers	241
9.8	SOR5.8-Approuver les dépenses et la facturation.....	246
9.9	SOR5.9-Évaluer le passif actuariel*.....	249
9.10	SOR5.10-Établir la tarification des contributions d'assurance*	250

9.11	SOR5.11–Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation*	252
9.12	SOR6.1-Entretien des locaux et des espaces de travail.....	253
9.13	SOR6.3-Gérer le matériel.....	256
9.14	SOR6.4-Assurer la gestion intégrée des documents.....	260
9.15	SOR8.1-Gérer les demandes.....	265
9.16	SOR8.2-Gérer les projets *	268
10.	Contexte général - Soutien à la prestation de services (SPS)	270
10.1	SPS1.1-Gérer les effectifs et les assignations*	271
10.2	SPS1.3-Prévention de la fraude	273
10.3	SPS1.5-Gérer les communications écrites.....	274
10.4	SPS1.6-Gérer les caisses des points de service	283
10.5	SPS3.1-Assister la prestation de services	286
10.6	SPS4.1-Gérer les connaissances.....	289
10.7	SPS4.2-Gérer la formation et le développement des compétences	293

Note : Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés.

0. Modèle de processus d'entreprise

Le **modèle de processus d'entreprise** est utilisé dans le cadre du présent appel d'offres pour décrire la portée fonctionnelle de la solution et la portée des travaux à réaliser afin de mettre en œuvre le programme de transformation organisationnelle de la Société. Il présente les processus d'entreprise et les processus opérationnels mis à contribution pour réaliser la prestation de services de la Société. Chaque processus opérationnel est cartographié et détaillé dans les pages qui suivent.



P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Les besoins d'affaires sont décrits dans un processus selon un parcours client. La structure du processus se détaille comme suit :

- Contexte
- But du processus
- Schéma
- Tableau descriptif (détail du processus)

Des règles d'affaires viennent conditionner les activités des processus et les services informatiques qui les soutiennent. Elles sont définies comme suit :

- Règle d'affaires simple :
 - Une règle d'affaires est considérée simple lorsque la logique d'exécution est composée d'un petit nombre d'éléments.
 - Par exemple : fermer le contrôle d'un délai lors de la réception d'un document exigé à l'intérieur du délai prescrit.
- Règle d'affaires complexe :
 - Une règle d'affaires est considérée complexe lorsque la logique d'exécution est composée de plusieurs éléments ou combinaisons d'éléments différents
 - Par exemple : décision basée sur plusieurs événements passés qui réfèrent à différentes lois et ses règlements effectifs en date de l'événement.

La nature des éléments qui définissent la complexité de la règle d'affaires se trouve dans les processus et est plus détaillée dans les critères (F.2 –Grille des fonctionnalités –volet opérationnel).

1. Légende

La légende suivante représente les différents pictogrammes utilisés dans les schémas de processus.

Pictogrammes	Utilisation
	-Horloge de temps : • début d'un processus lorsqu'il est déclenché à fréquence déterminée (périodique) • Indique un délai lors du traitement
	-Début du parcours
	-Carré représentant une activité : le numéro de l'activité et le titre de l'activité sont en lien avec la description du processus

Pictogrammes	Utilisation
	-L'arrivée d'un processus à l'intérieur du processus
	-Fin du processus
	-Flèche identifiant la sortie vers un autre processus -Le numéro du processus est indiqué
	-Flèche identifiant une liaison entre deux éléments
	-Jonction identifiant un choix : une ou l'autre des routes
	-Jonction avec plus d'une activité ou éléments obligés au même moment
	-Jonction représentant « et/ou » soit la possibilité d'une seule activité ou bien de plus d'une activité
Pictogrammes	Utilisation
	-Représentant un échange vers un partenaire externe -L'échange peut être électronique ou manuel
	-Indique des activités réalisées dans un autre processus -Le numéro du processus est indiqué
	-Document envoyé au client. Le document peut également être remis ou imprimé. -Le type de communication est indiqué

2. Besoins généraux

2.1 Besoins généraux–Dossier client

Contexte

La Société désire se doter d'un dossier client qui permet d'assurer l'intégration des informations propres à un client (citoyen ou entreprise), et de connaître toutes les relations d'affaires qu'il entretient avec la Société par le biais d'une vision « 360 ». Cette vision se veut une intégration complète et corporative de tous les domaines d'affaires de la Société.

Les objectifs d'affaires à cet égard sont les suivants :

- Définir de façon unique et intégrée un client (citoyen ou entreprise) avec qui la Société entretient une relation d'affaires.
- Augmenter la cohérence des actions posées et les décisions rendues par la Société par l'accès à une information unique, intègre et à jour.

Vision cible

Chaque client qui est en relation d'affaires dispose d'un dossier client unique avec la Société. Le client interagit pour :

- Obtenir un service.
- Obtenir ou maintenir un privilège.
- Répondre à une obligation.
- Être indemnisé.

La gestion du dossier client unique requiert des mécanismes pour assurer l'unicité de chaque client.

Le dossier du client est composé des informations fournies par le client ou le partenaire. Elles sont organisées et présentées en fonction de leur nature et couvrent plusieurs aspects, notamment :

- Ses informations d'identification, adresses, préférences, etc.
- Sa photo et signature
- Son privilège de conduire, les conditions et les mentions qui s'appliquent
- Son privilège de circuler
- Son privilège IRP (*International Registration Plan*)
- Son suivi comportemental sur la route et les sanctions applicables (ex. : PDI, facultés affaiblies)
- Son suivi médical en lien avec sa capacité de conduire
- Sa situation médicale (maladies, blessures (présentes avant l'accident et celles causées par l'accident))

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Son état physique et psychologique
- Son compte client et toutes ses informations financières
- Ses rendez-vous (les types d'examens, données examens)
- La liste complète des demandes d'indemnités et des indemnités versées, notamment :
 - ses adaptations de véhicule à titre de personne handicapée
 - ses adaptations de véhicule et de domicile à la suite d'un accident de la route
 - ses indemnités à la suite d'un vaccin pour préjudices corporels d'un produit biologique humain
 - son rapatriement
- Sa vignette de stationnement pour personne handicapée
- Les décisions rendues et les contestations

Certaines informations peuvent être :

- Validées auprès de partenaires (ex. : Directeur de l'état civil (DEC) ou Registraire des entreprises du Québec (REQ))
- Complétées par des informations reçues des partenaires (ex. : infractions)
- Catégorisées (ex. : maladies, blessures)

D'autres informations sont accessibles au dossier client, notamment :

- Les communications écrites
- Les documents transmis par le client ou un partenaire
- Les événements, les alertes et les notes
- Les liens avec d'autres dossiers liés (ex. : établissements d'une entreprise, les parents d'un mineur, les personnes en autorité d'agir sur un dossier)
- Les services rendus par un fournisseur (ex. : physiothérapeute)

Par ailleurs :

- Toutes les actions sont journalisées
- Des liens sont établis entre le dossier du client et le dossier des différents partenaires qui contribuent au service rendu
- Les informations font l'objet d'une historisation et de traçabilité
- Toutes les informations sont accessibles et exploitables, notamment pour des fins :
 - de constitutions de dossier pour les contestations
 - d'échanges avec des partenaires
 - de reddition de compte et assurance qualité

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Les représentants en autorité d'agir par le client ont accès à son dossier¹.

De plus, une gestion des accès permet aux clients et employés de visualiser les informations du dossier client (portrait global) selon leur rôle et la tâche à accomplir. Ainsi, plusieurs « vues » sur des informations sélectionnées à partir du dossier du client sont disponibles et accessibles par les employés et les clients. C'est le cas notamment pour le portrait global qui présente une vue générale des informations du dossier et facilite les communications avec la clientèle. Notons que le client a le loisir de modifier lui-même certaines informations de son dossier, notamment son adresse, ses coordonnées bancaires et ses préférences de communication.

Volet financier - Compte client

Le compte client regroupe les informations d'encaissement, de paiement et de décaissement relatives aux services rendus dans le cadre de l'accès sécuritaire au réseau routier et du traitement des demandes d'indemnités. Il s'agit d'avoir une vision globale du volet financier d'un dossier client permettant de visualiser l'ensemble des transactions ayant un impact monétaire.

Le compte client est alimenté par les processus d'affaires suivants :

- GRU7—Percevoir, rembourser ou payer les services rendus
- SOR5.1—Percevoir et recouvrer les sommes dues
- SOR5.2—Payer les sommes dues

Le compte client devra présenter une vue d'ensemble du suivi financier du client, ainsi il permettra d'identifier clairement un « mauvais payeur » et de le gérer. Il permettra d'assurer un meilleur suivi des sommes dues.

Il doit permettre de tracer toutes les entrées, sorties et soldes monétaires d'un client.

Pour la **facturation**, les potentiels visés par un compte client intégré avec une vue globale sont, notamment :

- De permettre une gestion financière globale par client, pour toutes ses transactions et notes afférentes
- D'avoir une vue consolidée et accessible pour l'ensemble des employés et des clients en libre-service, des transactions complétées/historiques (montants dus, prélèvements bancaires automatiques, services rendus, facturations, paiements, ententes de paiements, etc.), des frais d'administration et des pénalités
- D'aligner les modes de fonctionnement de la Société avec les meilleures pratiques en matière de gestion de compte client
- De mettre en place les actions nécessaires pour permettre à la Société de recouvrer toutes les sommes qui lui sont dues
- De renforcer la traçabilité des transactions via le compte client et ainsi, faciliter la conciliation

¹ Voir le besoin général « Limitation et autorité d'agir »

Pour les **paiements**, les potentiels visés par un compte client intégré avec une vue globale sont, notamment :

- D'offrir une flexibilité dans la gestion des débits/crédits, selon les besoins du client
- De simplifier les modalités de paiement et de remboursement, peu importe le moyen (ex. : prélèvement bancaire automatique) ou le canal utilisé et d'offrir de nouvelles facilités de paiement pour les services en ligne (ex. : transfert de propriété)
- De faciliter le recouvrement des sommes dues auprès des mauvais payeurs, notamment par la gestion d'ententes de paiement, l'application de frais d'intérêts et de pénalités et des moyens punitifs convenus
- Dans le cas d'un transporteur IRP (*International Registration Plan*), avoir une vue globale des obligations de l'entreprise, selon les règles en vigueur et d'éviter, dans le cas de chèque sans fonds, le remboursement auquel il n'a pas droit par les autres administrations
- De gérer les flux de la trésorerie (*cash-flow*) des transactions en temps réel, peu importe le canal utilisé

Note : Les paiements peuvent être faits par la Société et par la clientèle.

2.2 Besoins généraux–Dossier partenaire

Contexte

La Société prend appui sur une utilisation judicieuse de partenariats qui lui permettent de disposer d'expertises complémentaires nécessaires à la réalisation de certains mandats et qui contribuent à améliorer les services à la clientèle. Habituellement encadrés par des mesures légales et des ententes, des partenaires et fournisseurs de produits ou de services viennent soutenir ou compléter l'offre de services de la Société.

Les types de partenaires

Dans certaines situations, l'encadrement légal de l'entente ou de l'obligation peut donner lieu à différents « types » de partenaires :

- Les **partenaires** :
 - Contribuent à la réalisation de la prestation des services et viennent soutenir ou compléter l'offre de services de la Société; par exemple, l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ) pour l'évaluation des conducteurs, dont le privilège de conduire a été sanctionné pour cause de facultés affaiblies.
 - Avec lesquels la Société échange des données puisqu'ils ont des ententes établies dans le respect de la loi sur l'accès à l'information et le respect des renseignements personnels, par exemple, la transmission des rapports d'accident aux compagnies d'assurance.
 - Gouvernementaux qui permettent une cohérence et une unicité des rentes d'indemnisation.
- Les **mandataires** agissent au nom de la Société en vertu de certains articles de loi ou règlements pour donner un service; par exemple, les mandataires en permis et immatriculation effectuent des transactions au même titre que les centres de services régit par la Société, ou les mandataires en vérification mécanique accrédités.
- Les **mandants** confient des mandats à la Société; par exemple, le ministère des Transports du Québec pour l'adaptation des véhicules pour les personnes handicapées, la délivrance des permis de taxi ou encore le ministère de la Santé et des Services sociaux pour l'indemnisation des victimes de vaccination.
- Les **fournisseurs** de produits ou de services, par le biais du processus d'acquisition, répondent aux besoins d'acquisition simple, contractent leurs services ou sont adjugés à la suite d'un exercice d'appel d'offres; par exemple, les fournisseurs de plaques d'immatriculation, ou d'expertises spécialisées.

Vision cible

Afin de mieux encadrer et suivre ses relations d'affaires, la Société souhaite constituer un registre de tous les partenaires participants aux ententes et aux obligations. Ainsi, toute relation d'affaires établie avec un partenaire exige la création d'un dossier partenaire qui contiendra les informations d'identification, les coordonnées et les préférences de communication, les obligations issues des ententes ou des contrats établis et toute autre information nécessaire à la gestion complète du cycle de vie de la relation c'est-à-dire :

- Établissement de la relation
- Habilitation (ex. : compétences requises, choix d'accès à certaines informations de la Société)
- Formation
- Prestation de services
- Soutien opérationnel

- Rémunération/facturation/paiement
- Conformité et assurance qualité
- Mesures correctives
- Renouvellement
- Fin de la relation d'affaires

Les étapes du cycle de vie s'appliquent de façon variable selon les exigences de la relation d'affaires, de la commande simple au suivi complexe de la prestation de services d'un mandataire.

Le dossier partenaire présente un portrait global et complet des informations intégrées ou accessibles sur le partenaire et qui proviennent des diverses sources informatiques de la Société.

Les objectifs d'affaires à cet égard sont les suivants :

- Obtenir une vue globale (vue 360) de toutes les relations d'affaires que la Société entretient avec un même partenaire
- Centraliser les informations des relations d'affaires pour en faciliter l'accessibilité, la traçabilité et en augmenter la fiabilité
- Faciliter la gestion et le suivi d'une relation d'affaires ainsi qu'un meilleur contrôle tant sur les termes opérationnels que financiers des obligations
- Uniformiser les étapes du cycle de vie d'une relation d'affaires

Il se caractérise ainsi :

- Le dossier du partenaire est composé des informations fournies par le partenaire ou générées aux fins de traitement de ses relations d'affaires
- Les informations sont organisées et présentées en fonction de leur nature et couvrent tous les aspects du dossier, notamment :
 - ses informations d'identification, ses coordonnées et préférences
 - son champ d'expertise
 - ses accréditations ainsi que les membres accrédités de son personnel
 - ses ententes, obligations, contrats, mandats
 - les personnes ressources
 - ses informations financières complètes
- Certaines informations peuvent être :
 - validées auprès de partenaires externes (ex. : REQ)
 - complétées par des informations de sources externes
 - classifiées selon des standards reconnus (ex. : Géobase d'adresses)
- Des liens sont établis entre le dossier du partenaire et les différents clients qu'il dessert et qui font l'objet d'un dossier à la Société (notion de fournisseur du client d'indemnisation)

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Les changements aux informations sur le partenaire font l'objet d'une traçabilité et d'une historisation
- Les actions sont journalisées
- Toutes les informations sont accessibles et exploitables, notamment pour des fins :
 - de constitutions de dossier, notamment à des fins juridiques
 - de reddition de compte et assurance qualité
- Tous les documents échangés avec un partenaire sont déposés dans son dossier
- Les événements, les alertes et les notes font partie intégrante du dossier du partenaire

De plus, une gestion des accès permet aux partenaires et employés de visualiser les informations du dossier (portrait global) selon leur rôle et la tâche à accomplir. Ainsi, plusieurs « vues » sur des informations sélectionnées à partir du dossier du partenaire sont disponibles et accessibles par les employés et les partenaires. C'est le cas, notamment, pour le portrait global qui présente une vue générale des informations du dossier et facilite les communications. Notons que le partenaire a le loisir de modifier lui-même certaines informations de son dossier notamment, son adresse et ses coordonnées, ses préférences de communication.

Le registre des partenaires de la Société, quoique centralisé, doit permettre une utilisation décentralisée des ententes, des obligations et répondre aux besoins des différentes unités administratives.

Volet financier-Compte partenaire

Le compte partenaire regroupe les dépenses ainsi que leurs paiements et la facturation ainsi que les encaissements liés aux obligations d'affaires que la Société entretient avec ses partenaires. Il s'agit d'avoir une vision globale du volet financier d'un dossier partenaire permettant de visualiser l'ensemble des transactions ayant un impact financier.

Le compte partenaire est alimenté par les processus d'affaires suivants :

- GRU7 – Percevoir, rembourser ou payer les services rendus
- GRP4 – Confirmer les obligations financières
- SOR5.1 – Percevoir et recouvrer les sommes dues
- SOR5.2 – Payer les sommes dues

Le compte partenaire devra présenter une vue d'ensemble du suivi financier du partenaire, ainsi il permettra d'identifier clairement un « mauvais payeur » et de le gérer. Il permettra d'assurer un meilleur suivi des sommes dues.

Il doit permettre de présenter toutes les transactions d'encaissement et de déboursés ainsi que les soldes monétaires d'un partenaire.

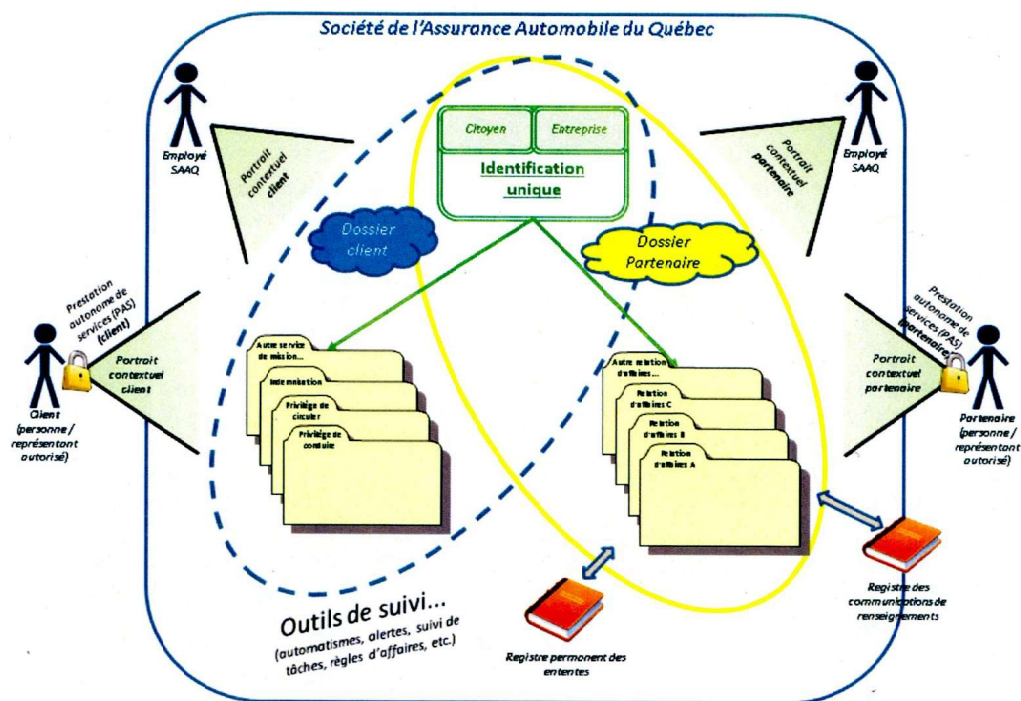
Pour les **paiements**, les potentiels visés par un compte partenaire intégré avec une vue globale sont, notamment :

- D'offrir une flexibilité dans la gestion des débits/crédits, selon les besoins du partenaire
- De simplifier les méthodes de paiement et de remboursements aux partenaires, peu importe le moyen (ex. : dépôt direct) ou le canal utilisé
- De réduire l'émission de paiements et de remboursement en regroupant les transactions payables en un seul paiement
- De faciliter le recouvrement des sommes dues des mauvais payeurs, notamment par la gestion d'ententes de paiement, l'application de frais d'intérêts et de pénalités et des moyens punitifs convenus

Pour les **facturations**, les potentiels visés par un compte partenaire intégré avec une vue globale sont, notamment :

- De permettre une gestion financière globale par partenaire, pour toutes ses transactions et notes afférentes
- D'avoir une vue consolidée et accessible pour l'ensemble des employés et des partenaires en libre-service, des transactions complétées/historiques (montants dus, facturations, paiements, ententes de paiements, etc.), frais d'administration et pénalités
- D'instaurer une compensation inter rôle (ex. : si le client a une créance en tant que rôle client, un paiement qui lui est dû en tant que rôle partenaire sera compensée)
- D'aligner les modes de fonctionnement de la Société avec les meilleures pratiques en matière de gestion de compte partenaire
- De mettre en place les outils nécessaires pour permettre à la Société de recouvrer toutes les sommes qui lui sont dues
- De renforcer la traçabilité des transactions via le compte partenaire et ainsi, faciliter la conciliation

Le schéma qui suit présente les dossiers clients et dossiers partenaires ainsi que le lien avec l'identification unique.



2.3 Besoins généraux–Dossier véhicule

Contexte

La Société est responsable du registre des véhicules immatriculés au Québec. Pour ce faire, elle doit disposer d'informations sur les véhicules, notamment leurs caractéristiques et leur usage ainsi que le suivi de l'état mécanique et la conformité technique requise pour circuler en toute sécurité sur le réseau public.

Règle générale, le véhicule est enregistré à la Société au moment de son immatriculation. L'immatriculation consiste à créer le dossier du véhicule, à l'identifier et à l'associer à un ou plusieurs propriétaires. L'immatriculation d'un véhicule est réalisée, notamment, à la suite de l'achat ou le transfert de propriété, en point de service ou chez un commerçant, à l'aide des services en ligne de la SAAQ. D'autres situations exigent la création d'un dossier pour un véhicule par exemple, un véhicule lourd immatriculé dans une autre administration, impliqué dans un accident ou qui fait l'objet d'un contrôle sur le réseau routier québécois.

Vision cible

Les objectifs d'affaires à l'égard de la gestion des véhicules sont les suivants :

- Définir de façon unique chaque véhicule inscrit sur le registre des véhicules immatriculés au Québec
- Faciliter l'immatriculation et disposer de l'information pour suivre les liens de propriété d'un véhicule tout au long de son cycle de vie
- Suivre et contrôler l'état mécanique et la conformité technique de chaque véhicule soumis à des exigences particulières
- Suivre les modifications apportées à un véhicule, ex. : changement de masse, type de carburant, véhicule gravement accidenté
- Permettre aux propriétaires de véhicules d'organiser et de gérer eux-mêmes le regroupement de leurs véhicules (parcs)

Lors de l'immatriculation d'un véhicule, la description de celui-ci est obtenue par un logiciel de décodage du NIV dont les informations sont fournies par les fabricants. Des informations additionnelles peuvent être obtenues d'autres sources ou documents officiels présentés par le client. Les véhicules importés ou artisanaux sont soumis à des contrôles spécifiques au moment de leur inscription dans le registre, dont l'exigence d'une vérification mécanique.

Le dossier du véhicule est composé, notamment de :

- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Marque, modèle, année, etc.
- Masse nette, nombre d'essieux du véhicule, nombre de cylindres, etc.
- Position du volant
- Type d'énergie motrice (carburant, électricité, hybride, etc.)

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Etc.

D'autres informations gravitent autour du dossier véhicule, notamment :

- Le ou les propriétaires
- Le privilège de circuler
- L'usage prévu du véhicule
- La plaque et le certificat d'immatriculation délivrés
- Les exigences de vérification mécanique
- Les certificats de conformités émis à la suite d'une expertise technique par les mandataires en vérification mécanique
- Le ou les regroupements des véhicules d'un propriétaire pour différents besoins

2.4 Besoins généraux—Localisation géographique

Contexte

La définition des processus d'affaires a mis en lumière que plusieurs des processus ont en commun des besoins d'utiliser et de référer à des données de localisation géographique afin de remplir leurs objectifs respectifs.

Le concept de localisation géographique introduit de nouvelles notions qui remplacent la saisie d'une adresse. Ce concept devient donc un outil à portée horizontale pour gérer une adresse à différents niveaux pour l'ensemble des dossiers client de la Société.

La Société souhaite utiliser ou se référer à une base de données géospatiale qui couvre tout le Québec. Elle représente un réseau routier complet comprenant les odonymes officiels, les adresses par tranches et par points, l'information permettant la gestion de parcours, les codes postaux et un contexte cartographique. La localisation géographique regroupe les notions d'adresses, de territoires, de localisation supportant l'application de différents programmes ainsi que la relation de différentes adresses pour un client.

Vision cible

Augmenter l'intégrité et l'exactitude des données de localisation des clients de la Société en mettant en place un ensemble référentiel corporatif complet et exhaustif de données de localisation.

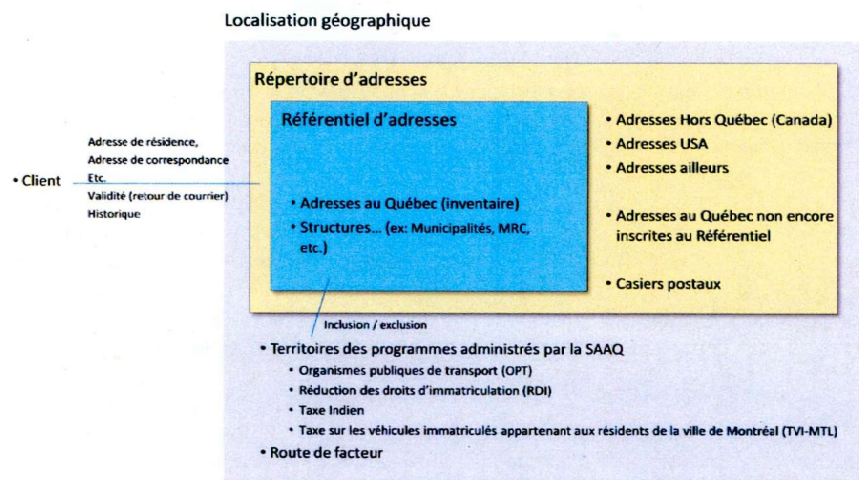
La Société souhaite accéder à un répertoire complet de coordonnées de base (adresses municipales, adresses postales, municipalités, codes postaux, etc.), de territoires définis sous certaines autorités (Commission des transports du Québec (CTQ), Municipalités régionales de comtés (MRC), etc.), de définitions de territoires reliées aux programmes administrés par la Société ou de tout autres besoins de nature postale, géographique ou territoriale.

Par sa nature corporative, la localisation géographique permet entre autres de :

- Mettre en relation les clients de la Société avec des coordonnées de localisation de base existantes et valides afin de minimiser la saisie et les erreurs
- Conserver plusieurs adresses distinctes pour un même client (résidentielle, postale, facturation, etc.)
- Assurer l'utilisation des adresses municipales officielles pour le Québec et des adresses normalisées pour des fins postales
- Enregistrer des adresses hors Québec
- Maintenir l'historique de toutes les adresses d'un client
- Identifier que l'adresse la plus récente connue ne correspond plus au client (ex. un client parti sans laisser d'adresse)
- Situer l'adresse d'un client selon différents découpages territoriaux pour déterminer si cette adresse doit être considérée pour l'administration de divers programmes tels :
 - la contribution aux Organismes publics de transport (OPT)
 - la réduction des droits d'immatriculation (RDI)

- l'exemption de la taxe sur les assurances pour les Indiens
- la taxe sur les véhicules immatriculés appartenant aux résidents de la ville de Montréal (TVI-MTL)
- Créer et gérer des découpages personnalisés à la Société tels que ceux définis pour le traitement des réclamations régionalisées

La notion de répertoire d'adresses inclut à la fois le référentiel d'adresses (qui contient les adresses normalisées du Québec) ainsi que les extensions propres à la Société, telles les adresses hors-Québec et les adresses absentes. Le répertoire d'adresses est représenté dans le schéma suivant :



2.5 Besoins généraux-Alertes

Contexte

Une alerte est une notification à un acteur impliqué dans la prestation de services et au soutien à l'organisation (un employé, un client ou un partenaire), relative à un dossier spécifique (client ou partenaire), disponible au moment de sa consultation et dont la pertinence est déterminée par au moins un des critères suivants :

- Une exigence à combler immédiatement ou à court terme :
 - afin que le client puisse acquérir, préserver ou éviter de perdre un privilège (conduire, circuler), ou encore le récupérer
 - qui demande qu'une action soit posée, selon le caractère bloquant de l'exigence ou la période de latence en cause :
 - auprès de la Société
 - dans certains cas, auprès d'un autre organisme
 - par un employé de la Société pour la poursuite d'un processus
- Une obligation d'informer le client d'un avis formel, conformément aux politiques administratives ou juridiques de la Société

Vision cible

Les alertes favorisent une approche proactive dans la gestion de la relation avec les clients et les partenaires en mettant en évidence certaines situations ponctuelles présentes au dossier qui sont à considérer au moment où le client ou le partenaire transige avec la Société. Les énoncés qui suivent en sont quelques exemples.

- L'exigence de paiement comptant
- L'échéance du renouvellement d'un privilège
- La présence d'amendes non payées
- L'échéance du renouvellement d'une entente

De façon générale, les alertes s'adressent aux employés, clients et partenaires. Cependant, certaines alertes sont destinées exclusivement au suivi des activités et aux indicateurs de performance et sont exposées en fonction de la tâche à accomplir, notamment pour les opérations des activités de soutien (*back office*), tel que le secteur des finances, de l'approvisionnement et de la détection de la fraude. Chacune de ces alertes doit être déclenchée par des règles d'affaires en fonction de chaque domaine. De plus, ces alertes sont rattachées à des seuils déterminés par chaque secteur.

Les alertes peuvent générer des tâches dans les agendas des employés.

2.6 Besoins généraux—Journal des événements et des notes

Contexte

L'information sur les événements au dossier d'un client ou d'un partenaire est dispersée à travers les différents systèmes de la Société. L'absence d'informations intégrées sur les événements relatifs à l'évolution de son dossier peut avoir une incidence sur la prestation de services. En outre, l'absence d'historique sur les transactions et les interactions, qui favoriseraient une meilleure compréhension de l'évolution du dossier, peut également avoir un impact sur le service.

Vision cible

Suivi des événements :

L'élaboration d'une fonction applicative de suivi des événements vise à doter la Société d'un outil permettant d'effectuer le suivi des événements qui ont eu lieu en relation avec les dossiers de ses clients et de ses partenaires. Elle a pour but de faciliter la compréhension et le suivi de l'état d'avancement du dossier en fournissant une vision globale, intégrée et uniformisée des événements. Les événements représentent ainsi un ensemble d'actions réalisées automatiquement ou manuellement, agissant sur le dossier d'un client ou du partenaire. Ils ont une valeur « historique ».

Les notes au dossier :

Les notes quant à elles, servent à consigner des informations complémentaires pouvant être utiles au suivi et à la compréhension de l'évolution du dossier d'un client ou d'un partenaire; elles font donc partie intégrante du dossier tout comme les pièces justificatives fournies par le client. Les notes sont enregistrées de façon manuelle par l'employé et sont toujours liées à un événement.

Certaines notes au dossier ne sont pas nécessairement exposées sur le portrait global du dossier présenté au client ou au partenaire en prestation autonome de services.

Afin de faciliter la communication entre les employés et les clients/partenaires (notamment en situation de soutien, réponse aux questions, etc.), il faudra distinguer, parmi l'ensemble des événements et des notes, ceux qui sont présentés aux employés de ceux qui sont visibles au client ou au partenaire.

De façon générale :

Les événements et les notes au dossier seront disponibles et applicables pour la prestation des services de mission ainsi que la prestation des services en soutien à l'organisation qui agissent sur le dossier d'un client ou d'un partenaire. Ainsi, la Société vise à offrir un accès centralisé pour la consultation de l'ensemble des événements et des notes consignées pour un dossier. La consultation doit pouvoir être effectuée par les employés et la clientèle de la Société, selon les droits d'accès accordés. La Solution doit permettre une recherche à l'aide d'un filtre (par date, par sujet etc.).

La mise en place d'un encadrement permettra une inscription uniformisée des événements et des notes nécessaires au suivi et à la compréhension de l'état du dossier.

2.7 Besoins généraux—Limitation et autorité d'agir

Contexte

La Société doit être en mesure d'interagir avec le représentant autorisé ou la personne ayant l'autorité d'agir en vertu d'un régime de protection quand il y a lieu; elle doit s'assurer qu'elle transige avec un représentant (dûment autorisé) dans tous les cas où il y a lieu de le faire, et seulement dans ces cas :

- Procuration ou mandat : Autorisation « ponctuelle »
- Curatelle ou tutelle (régime de protection) : Autorisation « durable »

Il faut noter que les informations relatives à une autorisation « ponctuelle » sont associées aux services mis en cause tandis que les informations relatives à une autorisation « durable » sont prévues être conservées au dossier client. Lorsqu'il s'agit d'un dossier d'indemnisation, l'autorité d'agir ponctuelle permet d'identifier les services qui peuvent être réalisés par le représentant autorisé pour une période donnée.

Lorsque le client bénéficie d'un régime de protection, la Société doit appliquer les limitations appropriées au contexte du dossier du client et vérifier l'« autorité d'agir » du représentant, notamment :

- Un client sous curatelle ne peut obtenir aucun service en permis ou en immatriculation. Seul son curateur est habilité à demander tous les services offerts pour son permis de conduire ou son immatriculation.
- Un client sous tutelle peut obtenir un service pour son permis, mais aucun en immatriculation. Seul son tuteur est habilité à demander tous les services offerts pour son immatriculation.

Vision cible

Dans la situation d'une « autorisation durable », la Société conservera les informations des documents présentés par le client. Ainsi, celles-ci pourront être consultées a posteriori afin de vérifier si la période de validité de cette autorisation est toujours en vigueur avant de dispenser le service demandé.

Ce concept permettra de consigner les informations relatives à une « autorité d'agir ». Ainsi, le représentant d'un client qui possède une « autorisation durable » détiendra toujours un dossier client.

Si cette personne a déjà un dossier à la Société, les informations relatives à l'autorisation y seront associées; si cette personne n'a pas de dossier à la Société, un dossier lui sera créé et les informations relatives à l'autorisation y seront associées.

Les informations ainsi consignées sur cette autorisation seront accessibles tant par le dossier du client visé que par le dossier client du représentant.

2.8 Besoins généraux-La visite

Contexte

Présentement, certaines informations de contexte sur le déroulement d'une visite sont conservées. L'information de gestion produite est basée sur les transactions informatiques effectuées et non sur le service rendu. Par conséquent, il n'y a aucune possibilité de connaître le regroupement des services rendus pendant une interaction avec un client.

Vision cible

Le concept de visite vise à regrouper l'ensemble des informations requises pour connaître le contexte dans lequel un ou plusieurs services ont été rendus à un client. La Solution doit être en mesure de déterminer une visite et la segmenter selon les différentes étapes. La visite s'applique généralement en présence d'un client, au comptoir, au téléphone ou sur le Web. La visite a pour objectif d'améliorer la connaissance du comportement de la clientèle et la production d'information de gestion, mais elle ne sert pas à mesurer le temps unitaire d'un service afin de rémunérer un mandataire ou pour calculer les effectifs d'un centre de services.

À ce jour, les informations permettant de circonscrire le contexte de la prestation de services sont :

- Le mode de prestation
- La date, l'heure et la durée de la prestation de services
- Les renseignements ayant servi à authentifier (pièce présentée)
- Le requérant (NI ou nom, prénom)
- Les personnes impliquées lors de l'interaction
- Les dossiers clients sur lesquels les services ont été rendus
- Les informations sur l'autorité d'agir d'un tiers sur un dossier client
- Les services rendus
- L'endroit où le service a été rendu

La Solution devrait permettre de mesurer la durée des différentes étapes de la visite de façon à disposer de l'information de gestion, notamment au regard des effectifs à planifier pour rencontrer la DSC selon les points de service ou pour négocier certains éléments des ententes avec les mandataires en permis/immatriculation. Le concept de visite ne supporte pas de processus d'affaires. Il offre des services aux différentes fonctionnalités qui supporteront les processus opérationnels du processus d'entreprise « Gérer la relation avec les usagers ».

Une visite débute :

- Au comptoir, à l'enregistrement des pièces présentées par le client, selon le cas
- Au téléphone, à la confirmation de l'authentification du client
- Sur le Web, au moment où la Société est informée qu'un client s'est authentifié par un outil d'authentification (ex. : clicSÉCUR) et qu'il accède à la PAS de la Société

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Une visite se termine à la confirmation que tous les services ont été rendus pour tous les dossiers clients impliqués et que le client quitte le comptoir ou termine l'interaction (raccroche au téléphone ou termine la session Web).

2.9 Besoins généraux–Renouvellement des privilèges

Contexte

La Société doit être en mesure de percevoir les sommes en lien avec l'utilisation des privilèges par la clientèle. Ces sommes sont à percevoir annuellement (CSP3-Permis, CSV3-Immatriculation), aux 2 ans (ADM2-Permis Taxi) et aux 5 ans (ADM1-Vignette de stationnement pour personnes handicapées). C'est ce que l'on appelle le renouvellement.

Le renouvellement se fait par type de privilège (notamment permis, immatriculation promenade, immatriculation VTT, immatriculation véhicule commercial, etc.). Le client possédant plusieurs privilèges de types différents reçoit des avis à différents moments dans l'année. Par exemple :

- Les permis sont renouvelés à la date anniversaire du client
- Les immatriculations des véhicules de promenade selon le mois qui correspond à son nom de famille (règle d'affaires simple), des véhicules commerciaux en mars, des motoneiges en décembre
- Les vignettes de stationnement pour personnes handicapées, le dernier jour du mois anniversaire du client

L'avis est produit généralement de 45 à 60 jours avant l'échéance des privilèges. Le client reçoit un avis de paiement, de renouvellement ou un avis de prélèvement si son mode de paiement est par prélèvement bancaire automatique (PBA).

Principe de renouvellement :

Au moment opportun, le processus de renouvellement est déclenché automatiquement.

Chacun des processus détermine si les conditions permettant le renouvellement sont rencontrées, procède au calcul et envoie le tout au processus GRU7 afin de constituer le panier de services et produire l'avis de paiement ou de renouvellement.

Entre le moment de la production de l'avis et la réception du paiement, le client peut avoir vendu, mis au rancart, remis son ou ses véhicules, fait un changement d'adresse, avoir renoncé à son permis, etc. C'est pourquoi une vérification de l'admissibilité au renouvellement et le recalcul du montant de chacun des privilèges sont faits en tenant compte de l'évolution du dossier. La réception du paiement dans GRU2 aiguille les privilèges dans chacun des processus concernés afin de constituer le panier de services (GRU7). Tout écart entre le montant reçu du client et le nouveau montant calculé est inscrit au compte client.

À l'échéance du privilège, si aucun paiement n'est reçu et que le privilège est considéré admissible au renouvellement, la séquence de recouvrement du processus SOR5.1 est initiée.

Note : La pièce permis de conduire vient à échéance aux 8 ans. Lorsque le client atteint l'âge de 24 ans, la Société profite de son partenariat avec la RAMQ pour aviser sa clientèle de l'échéance de la pièce. C'est la RAMQ qui envoie la convocation pour prise de photo aux clients 90 jours avant l'échéance de la pièce. Si le client n'a pas procédé au remplacement de sa pièce au moment de la production de l'avis (45 à 60 jours avant échéance), la Société envoie un avis de convocation pour prise de photo.

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Vision cible

Pour le client citoyen, la Société vise à arrimer le renouvellement de tous les privilèges à la date anniversaire du client.

2.10 Besoins généraux—Flux de travail (*workflow*) et reconnaissance optique de caractères

Contexte

Afin de faire face aux enjeux organisationnels et opérationnels suivants :

- Flux de travail (*workflow*)
 - hausse de la volumétrie des opérations
 - restriction budgétaire et défis liés à la relève
 - augmentation de la charge de travail, des délais de traitement, des erreurs, des rejets et des itérations inutiles
 - plusieurs manipulations manuelles sans ajouter nécessairement de la valeur
 - priorisation des dossiers à risque afin de les prendre en charge plus rapidement
 - défis de prise de décision sur les services de mission
- Reconnaissance optique de caractères
 - quantité importante de documents papier en provenance des clients et partenaires (un volume d'au moins 70 000 pages par jour)

La Société veut se doter d'outils permettant, notamment l'automatisation d'activités manuelles et de règles d'affaires.

Vision cible

Maximiser l'automatisation des activités manuelles et des règles d'affaires afin de réduire les délais de traitement, de faciliter la prise en charge rapide des dossiers, de s'assurer du respect des normes et des règles en vigueur et de limiter l'interprétation humaine, notamment :

- Adopter des standards pouvant être supportés par un BPM (Gestion automatisée des processus)
- Assurer une communication transparente entre les différents acteurs impliqués
- Pouvoir intégrer/exploiter des données de différentes sources (Web, papiers, formulaires, documents numérisés)
- Réduire les délais de traitement, les risques d'erreur ou de décisions différentes pour une même situation
- Faciliter l'accès à l'information
- Associer le bon dossier au bon client
- Définir des règles d'affaires pour les cas interprétables
- Harmoniser les procédures et les critères d'analyse des dossiers

Maximiser l'utilisation du capital humain selon leurs compétences et disponibilités afin de se mesurer pour mieux s'améliorer et respecter les niveaux de services, notamment :

- Pouvoir affecter la bonne ressource à la bonne tâche au bon moment (push)
- Permettre d'assigner un groupe de personne à un lot à traiter (pull)

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Permettre la flexibilité dans l'assignation des tâches selon les besoins et la disponibilité des ressources
- S'adapter à une charge de travail croissante face à des capacités organisationnelles limitées
- Respecter les niveaux de services
- Suivre les engagements des Directions opérationnelles
- Suivre les niveaux de services de gestion

Se donner de l'agilité et des moyens d'adaptation afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience des processus, notamment :

- Disposer de l'information de gestion à jour et en temps réel pour faciliter les interventions et la planification des ressources
- Pouvoir introduire les changements requis
- Pouvoir ajuster les processus à tout moment
- Détecter et dénouer les goulots d'étranglement
- Améliorer la capacité d'adaptation de la Société à son environnement et aux besoins changeants de sa clientèle

Miser sur les fonctionnalités du flux de travail pour soutenir les activités de gestion de processus :

- Se doter d'un outil de modélisation des processus
- Disposer d'un catalogue et d'un référentiel des processus
- Permettre les analyses d'impacts sur les processus

Réduire les activités reliées à la manipulation des documents papier, notamment :

- Disposer de l'image d'un document numérisé et des zones d'informations reconnues (métadonnées) afin d'en éviter la saisie manuelle et de permettre son utilisation par le flux de travail
- Disposer d'une image de meilleure qualité des documents pour tous les utilisateurs à partir de leur poste de travail

Bien que la Société souhaite maximiser l'utilisation de ces outils pour l'ensemble de ses processus, voici les processus les plus susceptibles d'utiliser ces outils :

- GRU2-Prendre en charge les demandes et les documents
- GRU4-Traiter les plaintes
- GRU5-Gérer les contestations devant les tribunaux
- GRU6-Répondre aux demandes d'accès à l'information
- GRU8-Diffuser les informations des registres de la Société
- CSP1-Évaluer la capacité de conduire vs l'état de santé
- CSP4-Suivre le comportement des conducteurs

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- 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
- IND1-Initier le traitement de la demande d'indemnité
- IND2-Autoriser et rembourser un frais
- IND3-Traiter les indemnités versées sous forme de rentes
- IND4-Traiter les indemnités forfaitaires
- IND5-Soutenir la réintégration
- IND6-Traiter la demande de révision
- GRP2-Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et les documents
- SOR5-Gérer les ressources financières
- SOR8-Gérer les demandes et les projets

Enfin, la Société souhaite concevoir ses processus de façon à tendre vers l'autonomie de la clientèle, une automatisation et une exécution bout-en-bout des processus. Elle souhaite tirer profit au maximum du flux de travail (*workflow*) et de la reconnaissance optique de caractères pour simplifier et automatiser ses processus. Elle reconnaît toutefois que certains processus qui présentent une complexité très importante ou un très faible volume ne seront pas nécessairement automatisés. Ainsi, les cas marginaux ou les rejets des processus automatisés devront pouvoir être traités manuellement.

2.11 Besoins généraux—Prestation autonome de services (PAS)

Contexte

La clientèle peut transiger avec la Société en prestation autonome de services, notamment par :

- Les services en ligne (Citoyen et Entreprises)
- Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA)
- Le paiement des droits nécessaire au renouvellement des privilèges en Institutions financières
- La reconduction des prélèvements bancaires automatiques
- L'immatriculation des véhicules chez les commerçants
- La Réponse vocale interactive (RVI) (par téléphone)
- Les informations générales et les formulaires dynamiques disponibles sur le site internet de la Société

Vision cible

La Société souhaite évoluer vers une prestation de services qui favorise l'autonomie des clients et des partenaires et tendre vers une automatisation et une exécution complète des processus.

Les services offerts en prestation autonome de services devront permettre, notamment :

- D'utiliser la corroboration et/ou une solution d'authentification gouvernementale de type ClicSÉCUR
- D'accéder via des portails adaptés à la clientèle, aux partenaires et aux employés
- D'offrir de l'aide en ligne intégrée au service

La Société désire conserver son approche multimode.

L'intégration maximale des différents modes de prestation de services est appuyée par une harmonisation des sources d'information.

L'accès aux services en ligne est favorisé par l'utilisation d'applications mobiles.

Le tableau ci-joint indique les processus actuellement offerts en PAS et ceux qui se bonifieront ou s'ajouteront dans notre vision cible.

Services déjà offerts en PAS	Services PAS à venir (la liste n'est pas limitative)
Réaliser les autres mandats confiés à la Société (AMD) Non présent	Demande de vignette de stationnement pour personne handicapée
Contrôler et surveiller les personnes (CSP) Annulation d'un permis de conduire	Autres services potentiels, notamment : - Demande d'un permis restreint - Remplacement d'une pièce - Renonciation d'un permis - Renonciation d'une classe de permis - Correction d'informations sur le permis - Déclaration d'une condition médicale et ou d'une déficience fonctionnelle - Rapports médicaux à compléter en ligne par les professionnels de la santé - Exemption du port de la ceinture de sécurité, de coussin gonflable
Contrôler et surveiller les véhicules (CSV) - Déremisage d'un véhicule - Remisage d'un véhicule - Mise au rancart d'un véhicule - Remplacement du certificat d'immatriculation - Certificat d'exemption pneus d'hiver - Déclaration des distances pour l'<i>International Registration Plan</i> (IRP) - Changement de véhicule d'une subdivision à une autre - Changement de numéro d'unité - Changement du nombre d'essieux	Autres services potentiels, notamment : - Remplacement d'un certificat - Transfert de propriété entre particuliers - Transfert du droit de propriété au commerçant recycleur - Modification des informations du véhicule - Ajout ou retrait d'un véhicule à un parc - Annulation du privilège à la suite d'un vol ou émigration - Obtention d'un privilège temporaire de circuler - Demande de mainlevée de saisie d'un véhicule - Confirmation d'installation de plaquette NIV
MAJ l'identité et préférences du client (GRU3) - Changement d'adresse - Enregistrement ou modification des coordonnées bancaires - Modification de la fréquence d'étalement	Autres services potentiels, notamment : - Gestion des préférences du client - Demande d'adhésion à la facturation électronique - Gestion de l'autorisation parentale
Gérer les contestations devant les tribunaux (GRU4) Plaintes	
Percevoir, rembourser ou payer les services rendus (GRU7) Païement d'un avis	

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Services déjà offerts en PAS	Services PAS à venir (la liste n'est pas limitative)
• Paiement d'une créance • Simuler les coûts en PBA	
Diffuser les informations des registres de la Société (GRU8) • Vérification du droit d'immatriculer • Demande de copie de dossier de conduite • Vérification de la validité d'un permis de conduire	Autres services potentiels, notamment : • Historique des propriétaires d'un véhicule • Impression du dossier de conduite
Gérer les rendez-vous (GRU9) • Prise de rendez-vous pour un examen de conduite (modification, annulation et consultation)	Autres services potentiels, notamment : • Prise de rendez-vous Alcofrein
Indemniser et réadapter (IND) • Demande d'indemnité • Demande de copie de dossier d'indemnisation • Envoi de documents numérisés	Autres services potentiels, notamment : • Frais de séjour et déplacement • Frais en provenance des partenaires
Mon dossier SAAQ • Non présent	Autres services potentiels, notamment : • Affichage de la liste des services utilisés • Consultation des communications • Notification d'un nouveau message au dossier • Affichage de capsules d'informations en fonction du dossier et des préférences du client
Gérer la relation avec les partenaires (GRP)	Autres services potentiels, notamment : • Demande de partenariat • Suivi des paiements • Suivi des clauses contractuelles • Suivi de la consommation des produits et services

2.12 Besoins généraux–Tarification et indemnités

Contexte

Tous les montants exigés pour l'obtention d'un service, le maintien d'un privilège ainsi que les montants d'indemnités versés à un client à la suite d'un accident de la route sont déterminés par règlements en vertu des lois appliquées par la Société. Ceux-ci sont soumis à un processus rigoureux d'analyse en vue de l'établissement des taux, montants, dates et critères d'application. À titre d'exemple :

Règlement	Éléments de tarification	Date effective
Règlement sur les contributions d'assurance	Contribution d'assurance annuelle selon : - La catégorie de véhicule (autobus, camion, véhicule de promenade, etc.) - La classe détenue (1, 5, 6A, etc.) - Le nombre de points d'incapacité	Les contributions d'assurance sont révisées aux trois ans.
Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers	Les droits payables selon : - La catégorie de véhicule (autobus, camion, véhicule de promenade, etc.) - Certaines caractéristiques du véhicule (cylindrée, essieux, valeur marchande, etc.) - Remboursement des droits	Les droits payables sont révisés annuellement et prend effet le 1 ^{er} janvier de chaque année.
Règlement sur les permis	Les droits payables selon : - La catégorie de permis (apprenti conducteur, permis probatoire, permis de conduire, etc.) - Remboursement des droits	Les droits payables sont révisés annuellement et prend effet le 1 ^{er} janvier de chaque année.
Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués	Les frais payables : - Selon le type de service (délivrance, renouvellement, annulation, etc.) - En cas de défaut de paiement des sommes exigibles - Pour le paiement par prélèvement bancaire automatique	Les droits payables sont révisés annuellement et prend effet le 1 ^{er} janvier de chaque année.

Règlement	Éléments de tarification	Date effective
Règlement sur la contribution des automobilistes au transport en commun	Le montant de la contribution des automobilistes au transport en commun.	Ce montant n'est pas visé par la révision.
Règlements adoptés en vertu de la Loi sur l'assurance automobile	La Société revalorise annuellement le montant de la majorité de ses indemnités. Un nouveau tableau des indemnités indexées est disponible à compter du début de chaque année.	Révisée annuellement et prend effet le 1 ^{er} janvier de chaque année.
Autres Règlements	Plusieurs autres règlements soutiennent d'autres sommes exigibles en relation avec la prestation des services de mission.	Les dates d'effectivités sont variables.

Par ailleurs, plusieurs particularités peuvent s'appliquer lors de la prise d'effet d'un règlement modifiant les tarifs ou les indemnités. Par exemple :

- La Société verse des indemnités aux accidentés de la route selon la loi et les règlements en vigueur à la date de l'accident. La revalorisation annuelle des indemnités versées sous forme de rente est appliquée à la date anniversaire de l'accident.
- L'entrée en vigueur d'une nouvelle tarification met fin à la tarification qui précède si existante. Les dates d'effectivités ne se chevauchent pas.
- Lors de l'annulation d'un privilège, le crédit pourrait être calculé sur plus d'une période de tarification.

Vision cible

La Société souhaite disposer de toute l'information pertinente à la gestion d'une tarification d'assurance qui favorise les bons comportements routiers et qui dissuade les comportements à risque. Par conséquent, la solution d'affaires doit offrir toute l'agilité nécessaire à l'ajout de nouvelles variables, notamment pour permettre l'évolution de l'échelle de points d'inaptitude (PDI). Elle souhaite aussi disposer d'une plus grande agilité pour réussir à agir rapidement dans le processus de révision et de mise en opération des montants établis par règlements :

- Réduire les délais de mise en production dans les opérations
- Faciliter la prise d'effet dans les dossiers

2.13 Besoins généraux–Simulation

Contexte

La simulation permet à un client ou un employé de la Société d'obtenir les impacts monétaires d'un service (ex. : intérêts, taxe de vente, contribution d'assurance) à titre d'information ou pour la réalisation d'un processus.

La simulation en lot permet de connaître les impacts d'un changement législatif ou d'interprétation pour un groupe d'individus.

Vision cible

La simulation est effectuée soit en contexte du dossier du client ou de façon anonymisée. Lorsque la simulation est effectuée en contexte du dossier, il est possible d'effectuer le passage de la simulation à la prestation de services durant la même session ou lors d'une session ultérieure.

La simulation est disponible en prestation autonome de services (PAS) et en point de service. De plus, elle fait appel aux mêmes règles que la prestation des services de mission.

2.14 Besoins généraux-Redressement

Contexte

Les outils de redressement sont disponibles pour le personnel dont le profil correspond à certaines règles d'accès.

Les données de production nécessitent un redressement dans des situations très particulières. Il ne s'agit pas d'une annulation de service (se référer au besoin général « Annulation de service »), mais plutôt d'un redressement, notamment à la suite d'un problème d'intégrité des données.

Les redressements des données de production doivent se faire en direct ou en différé, à la pièce ou en lot. Certains redressements doivent être effectués dans un court délai pour permettre à un client d'obtenir un service. Cette notion ne s'applique pas aux transactions financières.

Étapes d'un redressement :

- Identification des dossiers qui répondent aux critères (identification de chacun des dossiers et/ou volumétrie)
- Appliquer les changements en mode simulation
- Vérifier les résultats (dossier client et monétaire)
- Apporter les corrections si nécessaire
- Prendre la décision d'appliquer ou non les changements aux données de production
- Une copie des données avant modification doit être conservée pour des besoins de vérifications ultérieures
- Mettre à jour les données (dossier client et/ou aspect financier) au moment opportun (synchrone ou asynchrone)
- Vérifier les mises à jour

Vision cible

Le redressement doit faire le calcul des écarts monétaires (incluant le calcul d'intérêts selon des règles d'affaires complexes) selon les nouvelles valeurs, établir la différence avec les coûts initiaux et inscrire les écarts au compte client s'il y a lieu.

Lorsque les modifications sont rétroactives, le redressement doit prendre en charge l'impact sur les transactions subséquentes (ex. : émission de pièce, lettre au client, etc.)

2.15 Besoins généraux–Annulation de service

Contexte et vision cible

L'annulation d'un service rendu confirmé à un client doit être permise sous certaines conditions et assujettie à des règles d'affaires complexes, notamment :

- Permettre l'annulation de tout service rendu s'il est éligible à cette fonctionnalité en tenant compte du délai maximal pour annuler un service rendu
- Assurer l'intégrité et la cohérence des informations de mission du service à annuler, du volet financier et de la gestion de caisse de l'employé, s'il y a lieu (rémunération des mandataires)
- L'annulation concerne autant un service rendu en direct qu'en différé
- Conserver la traçabilité

L'annulation doit être simple d'utilisation puisqu'elle sera permise en prestation autonome de services.

2.16 Besoins généraux-Reddition de compte

Contexte et vision cible

La Société souhaite améliorer l'efficacité et la performance de l'organisation en disposant d'information de qualité, d'outils de suivi et de reddition de compte en soutien à la prise de décision et certaines obligations gouvernementales et légales. Ainsi, toute l'information recueillie et produite à tous les niveaux de gestion dans l'organisation (opérationnel, tactique et stratégique), que ce soit en prestation de services ou en soutien à l'organisation (gestion des effectifs), en mode continue ou en mode projet, doit être disponible et organisée de façon à en déduire les indicateurs et tableaux de bord nécessaires à la réalisation de ses mandats.

D'ailleurs, les deux principes d'architecture d'entreprise suivants expriment les attentes de la Société en la matière.

L'information de gestion propre aux domaines d'affaires est recueillie, organisée, uniforme, exploitable et contribue à dégager les indicateurs de performance à tous les niveaux de l'organisation (stratégique, tactique et opérationnel).

Effets recherchés :

- Les indicateurs de performance de l'organisation sont connus et partagés. Ils ne sont pas dupliqués et leur interprétation est unique en plus d'être uniformisée
- L'information de gestion fait partie intégrante des valeurs d'affaires
- Les indicateurs de performance permettent une vue intégrée de l'organisation

Implications :

- L'information de gestion possède la granularité nécessaire pour permettre le forage (général au particulier) et l'agrégation (détail vs sommaire).
- Les processus d'affaires font l'objet d'une reddition de comptes appropriée et intègrent les moyens et dispositions permettant de mesurer leur performance et soutenir leur amélioration en mode continue

Les processus d'affaires font l'objet d'une reddition de comptes appropriée et intègrent les moyens et dispositions permettant de mesurer leur performance et soutenir leur amélioration en mode continu.

Effets recherchés :

- Chacun des processus est accompagné d'un indicateur de mesure quantifiable et l'information pour le mesurer est disponible
- La valeur d'affaires est connue et mesurable
- Les indicateurs de gestion sont disponibles
- Les services sont mesurables et organisés autour des concepts d'affaires (ex. : concept de visite)

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Implications :

- Définir, au bon moment, des indicateurs de gestion pour chaque processus
- Prévoir au processus de développement de projet une étape de définition des indicateurs de gestion
- Fournir l'expertise nécessaire à la définition des indicateurs de gestion

La Solution en matière de suivi et de reddition de comptes doit permettre à la Société de satisfaire toutes les attentes exprimées par ces principes. La Solution doit également permettre de faire de la reddition de compte gouvernementale, soit l'utilisation des pouvoirs délégués par une instance gouvernementale en vue de la réalisation d'objectifs prédéterminés en vertu d'une loi ou d'une convention.

2.17 Besoins généraux-Sondage

Contexte

Le sondage est une procédure d'enquête sur certaines caractéristiques ou opinions d'une population interne ou externe. Le sondage inclut les sondages quantitatifs et qualitatifs (ex. : groupe de discussion, questionnaire intranet, questionnaire internet, questionnaire téléphonique, carte commentaires, etc.).

Ces sondages peuvent être réalisés par la Société ou un de ses mandataires auprès de son personnel, de ses clientèles externes ou de l'ensemble des citoyens. Ces sondages émanent de besoins internes et ils sont réalisés à partir d'extractions de données effectuées manuellement afin d'identifier les clients.

Plusieurs besoins relatifs aux sondages ont été identifiés, notamment :

- Mesurer la satisfaction de la clientèle et des partenaires en regard de nos services
- Mesurer la satisfaction à l'égard des services offerts au personnel
- Évaluer le climat organisationnel avant et après un changement dans l'organisation
- Mesurer la satisfaction du personnel à la suite de l'implantation d'un système

Vision cible

La Solution devra fournir des outils qui faciliteront le processus de sondage, de son élaboration jusqu'à sa diffusion. Le fichier de travail constitué aux fins du sondage devra être doté de mesures de sécurité afin d'assurer le caractère confidentiel de ces renseignements, notamment en étant accessible qu'aux personnes autorisées.

La collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements personnels doivent être conformes aux principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

L'analyse par l'extraction de données prédéterminées et la production de rapports sont parmi les fonctionnalités requises.

3. Contexte général – Gérer la relation avec les usagers (GRU)

Le segment de processus d'entreprise « Gérer la relation avec les usagers » permet de rendre les services encadrant la relation d'affaires entre les clients et la Société. Ce processus à portée horizontale dans l'organisation est commun et applicable aux processus de livraison de tous les services de la Société, tous canaux et modes de prestation inclus.

GRU permet à la Société d'accueillir et renseigner les clients, recevoir et prendre en charge les demandes et les documents, créer le dossier client et assurer l'aiguillage vers les services appropriés. Il intervient également en fin de prestation de services pour une gestion centralisée de la perception, du remboursement ou du paiement des sommes dues en fonction des éléments du panier de services du client. Il comprend aussi les processus opérationnels responsables de la contestation d'une décision rendue par la Société, la réception et la gestion des plaintes, la prise de rendez-vous, le traitement de toutes les demandes d'informations spécifiques sur le dossier du client (ex. dossier de conduite) ainsi que la mise à jour des données d'identité, ses coordonnées et ses préférences.

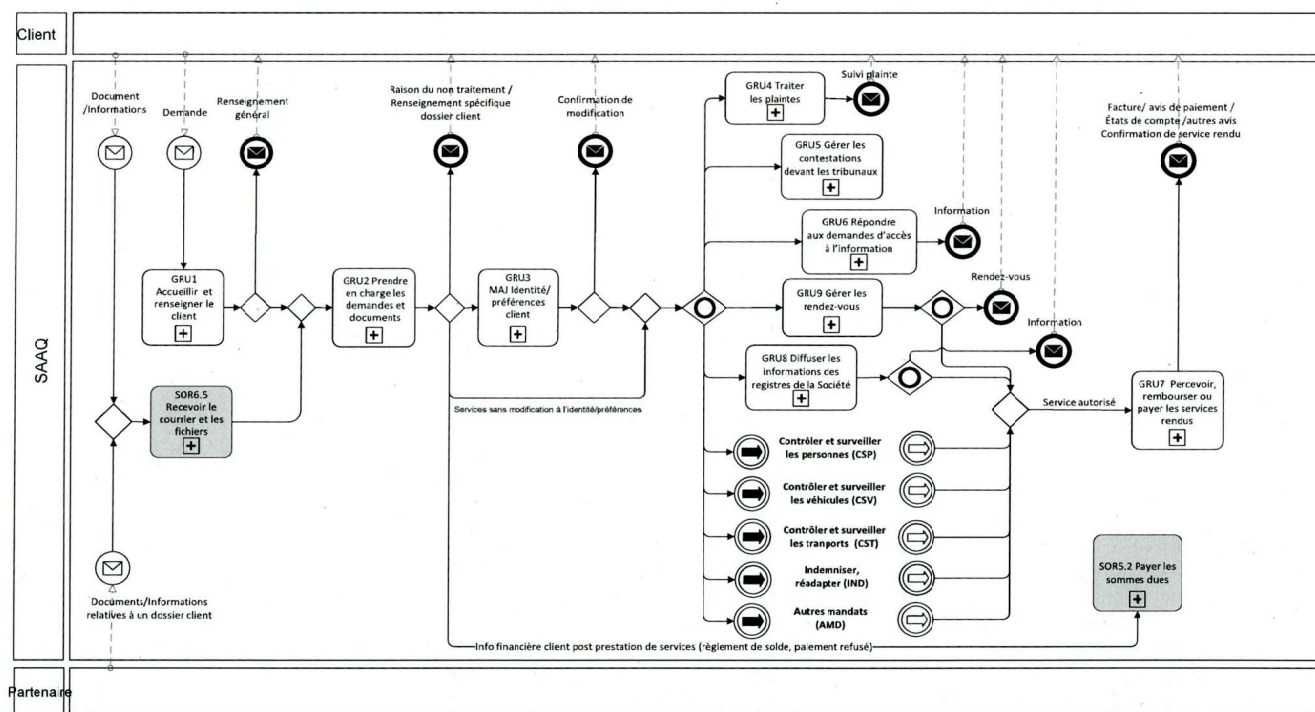
Neuf (9) processus opérationnels sont décrits :

- 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

3.1 Schéma général GRU

Gérer la relation avec les usagers (GRU)

But: Encadrer la relation d'affaires entre les clients et la Société pour tous les services demandés ou obligations à rencontrer pour l'obtention ou le maintien d'un privilège



P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3.2 GRU1–Accueillir et renseigner le client/GRU2–Prendre en charge les demandes et les documents

Contexte

GRU1-Accueillir et renseigner le client^{*2}

Ce processus fournit des renseignements généraux. Lorsque la demande est spécifique et exige la consultation du dossier du client, celle-ci est aiguillée vers GRU2- Prendre en charge les demandes et les documents.

Une banque d'objets de connaissance est disponible pour aider à répondre aux différentes questions de la clientèle de la Société.

But(s) du processus

Ce processus permet d'accueillir le client (citoyens, entreprises ou leurs représentants), de le renseigner sur les services offerts par la Société et les modalités pour obtenir ces services.

Contexte

GRU2-Prendre en charge les demandes et les documents

GRU2 est responsable de la création du dossier du client lorsque celui-ci n'est pas encore connu de la Société. Les informations enregistrées au dossier du client au moment de sa création sont enregistrées et déterminent le niveau d'authentification soit faible ou fort. Certains services exigent une authentification faible (ex. : la vignette de stationnement), d'autres exigent une authentification forte (ex. : l'obtention du privilège de conduire). Ainsi, les dossiers des clients sont créés avec une authentification différente et qui peut augmenter selon les services demandés et les informations exigées pour le traitement de ses demandes.

La demande du client pour laquelle toutes les exigences générales sont rencontrées est acheminée vers le ou les processus responsables de la livraison des services à rendre. Les documents et informations reçues du client au moment du dépôt de la demande ou dans le cadre du processus de traitement sont triés, numérisés, appariés à son dossier et acheminés vers le processus pour traitement approprié. GRU2 est donc le premier niveau d'aiguillage du grand processus de prise en charge de toutes les demandes et de tous les documents adressés par un client à la Société pour tous les canaux de prestation de services.

GRU2 permet la consultation des informations spécifiques sur le dossier du client et produit ces informations à la demande du client (ex. : État de dossier de conduite). Dans certaines situations, GRU2 peut aussi effectuer certains traitements simples comme l'émission d'un accusé réception, ou la fermeture d'un contrôle lors de la réception d'un document attendu du client.

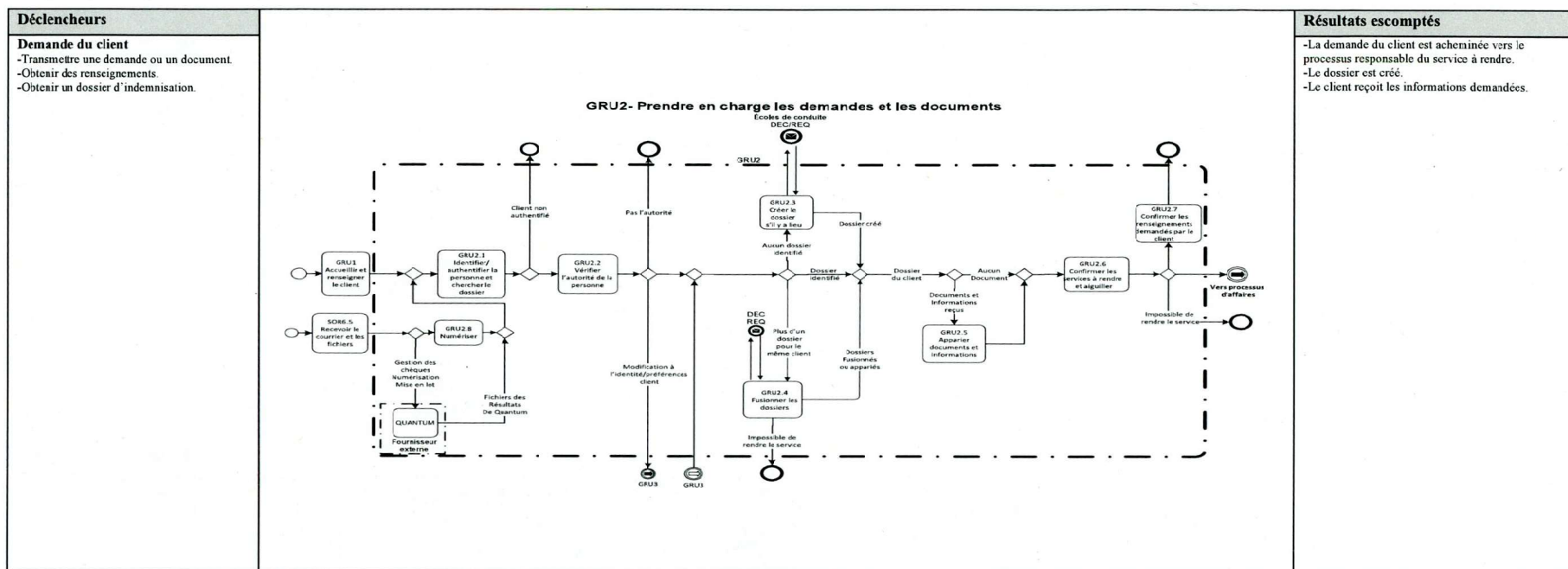
Selon la situation, GRU2 transmet l'information à d'autres processus pour le traitement, selon des règles d'affaires simples (dates), notamment la fermeture d'un contrôle à la réception du rapport médical, de la confirmation d'un rendez-vous avec un expert médical ou d'une preuve d'assurance demandée.

² Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

But(s) du processus

Ce processus initie la prise en charge des demandes effectuées par un client ainsi que les documents ou informations reçus dans le cadre de la livraison d'un service ou d'une obligation à rencontrer par un client pour l'octroi ou le maintien d'un privilège ou dans le cadre d'un programme spécifique. Il permet l'identification et l'authentification du client, l'accès à son dossier, la vérification de l'autorité d'agir, l'inscription de la demande ou document à son dossier, la vérification des exigences spécifiques requises, à la confirmation des services à rendre et l'aiguillage vers les domaines d'affaires appropriés.

Note générale : GRU-Gérer la relation avec les usagers et GRP-Gérer la relation avec les partenaires ont des rôles similaires et complémentaires dans l'organisation. Le premier permet de gérer les relations d'affaires avec la clientèle (usagers de la route), le second, les relations d'affaires avec les partenaires de la Société.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU2.1	Identifier/Authentifier la personne et chercher le dossier	-Permettre d'identifier et authentifier la personne qui demande de l'information contenue à son dossier ou un service nécessitant le contrôle de son identité à l'aide de pièces d'identité reconnues. o Exiger différentes informations pour identifier et authentifier la personne et le client concernés par la demande, ces informations peuvent varier selon les exigences du service demandé et le canal utilisé.	-Cette personne peut être le client lui-même ou un représentant. -La recherche peut se faire par différentes clés de recherche.	
GRU2.2	Vérifier l'autorité de la personne	-Vérifier si la personne possède l'autorité ³ nécessaire pour agir pour elle-même ou pour un autre client (citoyen ou entreprise).		
GRU2.3	Créer le dossier, s'il y a lieu	-Créer le dossier afin de prendre en charge la majorité des demandes adressées à la Société. -Effectuer des échanges avec les intervenants externes identifiés afin de récupérer des informations et de les intégrer au dossier du client.		-Directeur de l'état civil du Québec (DEC) (citoyen) -Registraire des entreprises du Québec (REQ) (entreprise) -Écoles de conduite
GRU2.4	Fusionner les dossiers	-Permettre de fusionner les dossiers lorsque plus d'un dossier est trouvé. o Les actifs de plus d'un dossier citoyen sont fusionnés dans son dossier unique. o Pour la fusion d'entreprises, le résultat peut-être différent et le tout sera transféré sur l'entreprise résultante.		-Registraire des entreprises du Québec (REQ)
GRU2.5	Apparier documents et informations	-Déposer au dossier du client tous les documents et informations reçus.		
GRU2.6	Confirmer les services à	-S'assurer que rien n'empêche le traitement de cette		

³ Voir le besoin général « Limitation et autorité d'agir »

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
	rendre et aiguiller	demande et d'aiguiller vers le service à rendre.		
GRU2.7	Confirmer les renseignements demandés par le client	-Confirmer au client les informations personnalisées en fonction de son dossier.		
GRU2.8	Numériser	-Capturer une image du document et, par la reconnaissance optique de caractères y associer les métadonnées.		

3.3 GRU3—Mise à jour identité/préférences du client

Contexte

Les mises à jour possibles des informations d'identité du client sont conditionnées par l'authentification (faible ou forte) exigée par la Société pour procéder au changement et peuvent varier selon le canal utilisé, les exigences et les impacts du changement demandé. L'ajout d'information vérifiée sur l'identité du client (photo, signature, présence au REQ) permet de « rehausser le niveau d'authentification du dossier du client ».

Les modifications possibles à l'identité d'un client-citoyen sont : son nom, prénom, date de naissance, sexe, taille ou couleur des yeux. Pour le client détenant un permis de conduire, celui-ci doit se présenter en personne puisqu'une réémission de son permis est obligatoire, et ce, avec la capture d'une nouvelle photo et d'une signature. Pour le dossier du client-entreprise, les modifications à l'identité touchent le nom, la raison sociale ou les adresses. Dans tous les cas, un changement à l'identité oblige une réémission des certificats d'immatriculation. GRU3 permet alors l'aiguillage vers les processus appropriés.

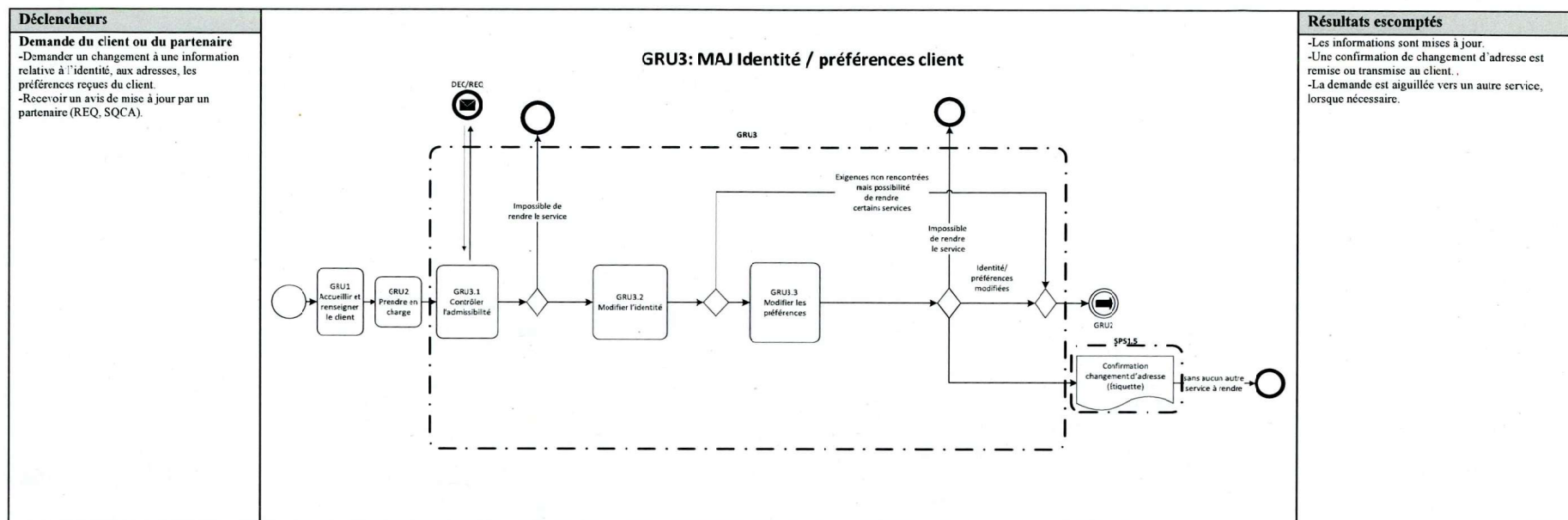
Les préférences modifiables pour un client-citoyen concernent l'adresse, la langue de communication (français ou anglais), le mode de correspondance (postal ou courriel), les coordonnées bancaires ainsi que l'inscription des limitations d'agir ou les tiers ayant l'autorité d'agir sur le dossier du client.

Pour un client-entreprise, seules les modifications aux adresses, coordonnées bancaires et modes de correspondance sont autorisées.

Un client peut avoir plus d'une adresse inscrite à son dossier, notamment son adresse de résidence, son adresse de facturation et son adresse de correspondance.

But(s) du processus

Ce processus permet d'effectuer des modifications ou d'apporter des corrections sur l'identité, les coordonnées et les préférences d'un client (citoyens, entreprises ou leurs représentants) dans son dossier. Les changements sont initiés par le client ou communiqués par un partenaire sous entente, par exemple le Registraire des entreprises du Québec (REQ) ou le Directeur de l'état civil (DEC). De plus, le client peut faire des demandes d'informations sur son propre dossier.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU3.1	Contrôler l'admissibilité	-Valider que les exigences requises sont conformes et inscrites au dossier du client pour le changement demandé. -Valider électroniquement l'authenticité de certains documents à la source par les intervenants externes identifiés.	-La validation de l'authenticité de certains documents peut s'effectuer a posteriori si la source émettrice n'est pas disponible (exemple : panne informatique).	-Directeur de l'état civil (DEC) -Registraire des entreprises du Québec (REQ)
GRU3.2	Modifier l'identité	-Effectuer les modifications permises à l'identité d'un citoyen ou d'une entreprise.	-L'identité est modifiable selon les mêmes règles que la création du dossier, c'est-à-dire selon le niveau d'authentification nécessaire pour offrir les services.	
GRU3.3	Modifier les préférences	-Modifier les préférences au dossier du client. -Modifier la langue de communication, l'ajout et le retrait d'une autorité d'agir lorsqu'il s'agit d'un citoyen. -Remettre un document au client pour confirmer le changement d'adresse. -Recevoir (SQCA) ou transmettre (RAMQ) électroniquement le changement d'adresse aux intervenants externes identifiés.	-Lors d'un changement d'adresse, le répertoire d'adresses est utilisé. -L'adresse est normalisée pour des fins postales et prise en compte pour la facturation des services de mission.	-Service québécois de changement d'adresse (SQCA) -Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

3.4 GRU4-Traiter les plaintes

Contexte

Une plainte est formulée à la suite de l'insatisfaction d'un produit ou d'un service offert ou rendu par la Société ou par un mandataire.

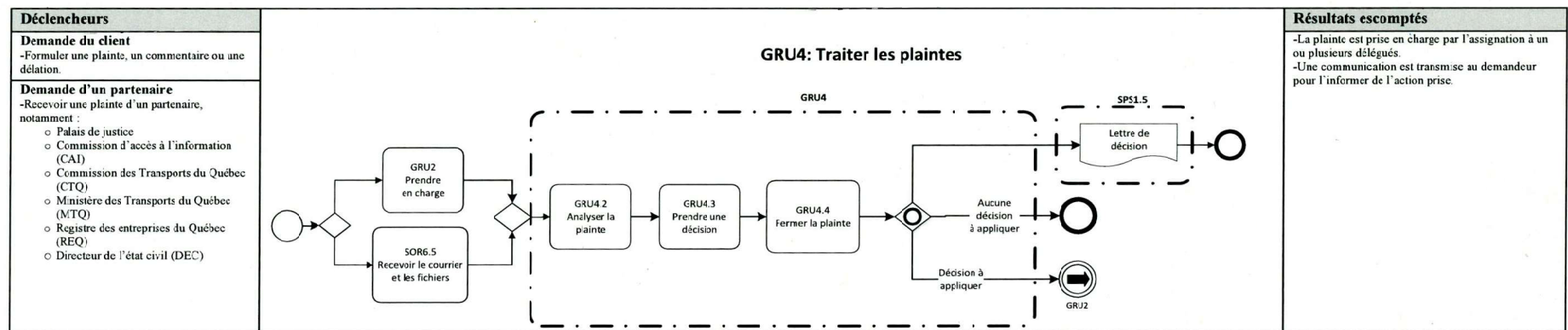
Un commentaire est une suggestion, une proposition ou une expression d'une opinion positive ou négative qui peut engendrer une action corrective ou une action de reconnaissance.

Une délation peut être communiquée à la suite de l'observation d'une situation ou d'un comportement.

NOTE : Le terme « plainte » sera utilisé pour désigner à la fois une plainte, un commentaire ou une délation.

But(s) du processus

Ce processus assure la gestion des plaintes, des commentaires et des délations formulés par la clientèle et les partenaires.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU4.1	Analyser la plainte	-Traiter et analyser la plainte afin d'assurer le suivi approprié.	-La plainte est fermée lorsqu'une décision n'a pas lieu d'être. -Le médecin expert est avisé lorsqu'une plainte est formulée à son égard. Il dispose d'un délai pour réagir à la plainte.	
GRU4.2	Prendre une décision	-Prendre une décision, s'il y a lieu. -Avoir une alerte assurant le respect du délai de traitement.	-Certaines plaintes ne nécessitent pas de prise de décision, par exemple, une plainte à caractère informelle.	
GRU4.3	Fermer la plainte	-Terminer la plainte en communiquant l'information au demandeur.		

3.5 GRU5-Gérer les contestations devant les tribunaux

Contexte

Dans le cadre de ses opérations, la Société est responsable de plusieurs décisions prises à l'égard d'un client, notamment :

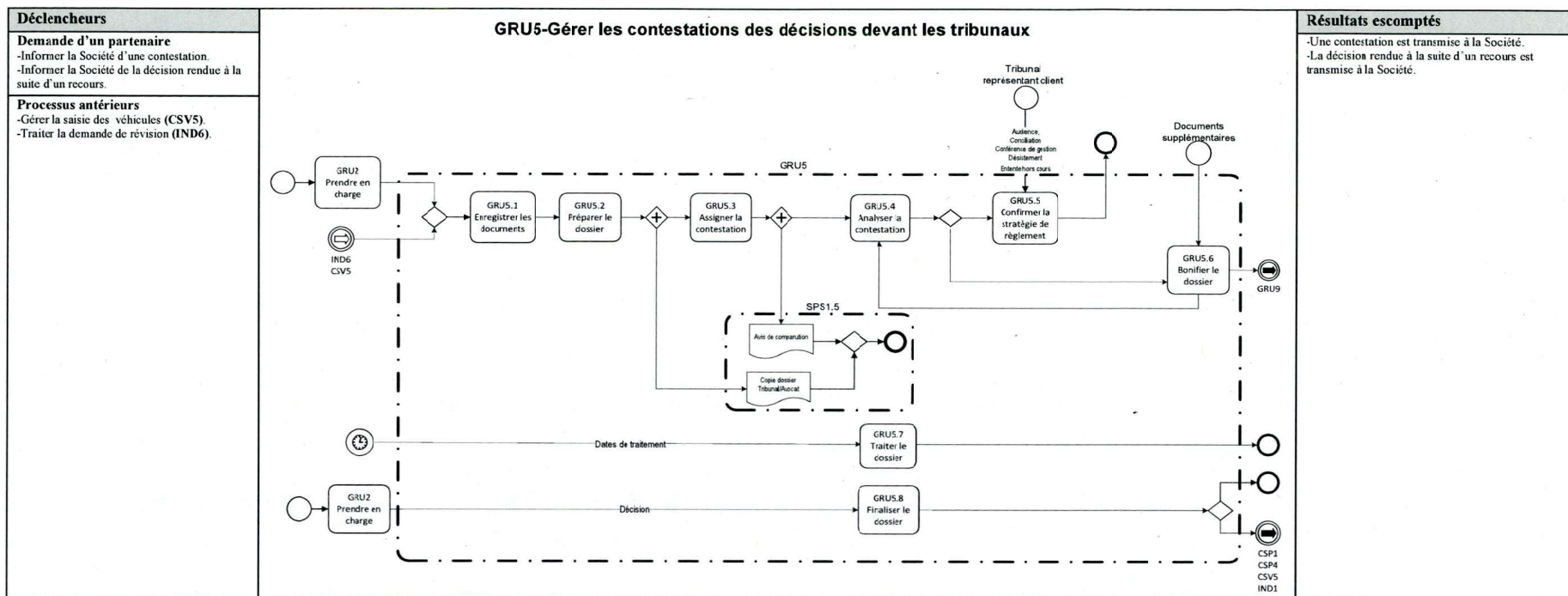
- L'indemnisation des personnes accidentées de la route
- La saisie d'un véhicule automobile
- La suspension d'un permis de conduire
- Le refus ou les conditions d'immatriculation d'un véhicule

Ces décisions peuvent être contestées devant les tribunaux.

Ce processus permet de gérer ces contestations et de s'assurer que la Société est représentée devant les tribunaux pour le traitement de ces dossiers. Compte tenu de la confidentialité nécessaire au traitement de ces dossiers, l'ensemble des informations liées à ces dossiers est regroupé dans le système des affaires juridiques (SAJ). Les informations non confidentielles et nécessaires à la réalisation de ce processus y sont extraites et sont intégrées au dossier du client.

But(s) du processus

Assurer la gestion des contestations reçues des clients ou de leurs représentants au regard d'une décision rendue par la Société.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU5.1	Enregistrer les documents	-Intégrer au dossier client les informations extraites du système SAJ.	-Des alertes signalent les dates de traitement transmises par le Tribunal et les étapes du dossier. -Les reports ou documents reçus doivent également être signalés au personnel assigné.	
GRU5.2	Préparer le dossier	-Préparer automatiquement, selon des règles d'affaires complexes (sujets concernés).	-Aucun dossier n'est préparé lorsque la Société décide de se désister dès la réception de la requête. -Une copie des documents est transmise au tribunal concerné et au client ou à son représentant	
GRU5.3	Assigner la contestation	-Diriger la contestation automatiquement aux équipes de travail dédiées en fonction des règles d'affaires simples tel le type de contestation et la région. -Proposer une assignation automatique en fonction de règles d'affaires simples telle la charge de travail, les sujets traités et la disponibilité des effectifs.	-Une alerte émise en fonctions de règles d'affaires simples telles les dates fixées par le tribunal et la disponibilité des avocats permet de signaler les dossiers à réassigner. -Effectuer l'assignation manuellement à partir de l'assignation proposée et du portrait de la charge de l'équipe de travail, de leurs disponibilités et des sujets contestés.	
GRU5.4	Analyser la contestation	-Analyser la contestation manuellement en consultant le dossier préparé. -Préparer le dossier et les documents supplémentaires reçus et le portrait global du dossier. -Établir une stratégie de règlement, il existe au moins 5 stratégies de règlement.		

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU5.5	Confirmer la stratégie de règlement	-Confirmer verbalement au tribunal la stratégie de règlement retenue afin de fixer les étapes subséquentes.		
GRU5.6	Bonifier le dossier	-Établir la stratégie, des documents supplémentaires ou une expertise médicale pour établir la stratégie de règlement.		
GRU5.7	Traiter le dossier	-Traiter le dossier aux dates fixées par le tribunal.	-L'avocat se rend sur place pour traiter le dossier selon la stratégie retenue.	
GRU5.8	Finaliser le dossier	-Prendre acte de la décision officielle dans le dossier. -Conserver certaines informations au dossier. -Orienter automatiquement le dossier pour ajustement au secteur de mission concerné à partir de règles d'affaires simples tel le secteur d'activité, le règlement et l'employé assigné au dossier.	-Une priorité doit être signalée pour le traitement de ces dossiers afin de respecter les délais légaux. -Les documents jugés non confidentiels sont numérisés au dossier après traitement.	

3.6 GRU7-Percevoir, rembourser ou payer les services rendus

Contexte

Le paiement ou le remboursement des services rendus au client se finalisent dans un panier de services, qu'ils soient créditeurs, débiteurs, réalisés en mode libre-service ou par un employé. En effet, le panier de services permet de cumuler non seulement les services rendus lors d'une visite du client au comptoir ou sur le Web, mais aussi les services réalisés pour le compte du client par un employé, par exemple, le versement d'une rente ou d'un montant forfaitaire à un client admissible. La Société offre plusieurs modes de paiement au client. Lorsqu'un crédit est disponible, le client peut décider de l'appliquer sur le montant à payer.

But(s) du processus

Ce processus est une finalité pour la majorité des processus opérationnels livrant des services à la clientèle. Il intègre et confirme au client les montants qui doivent être :

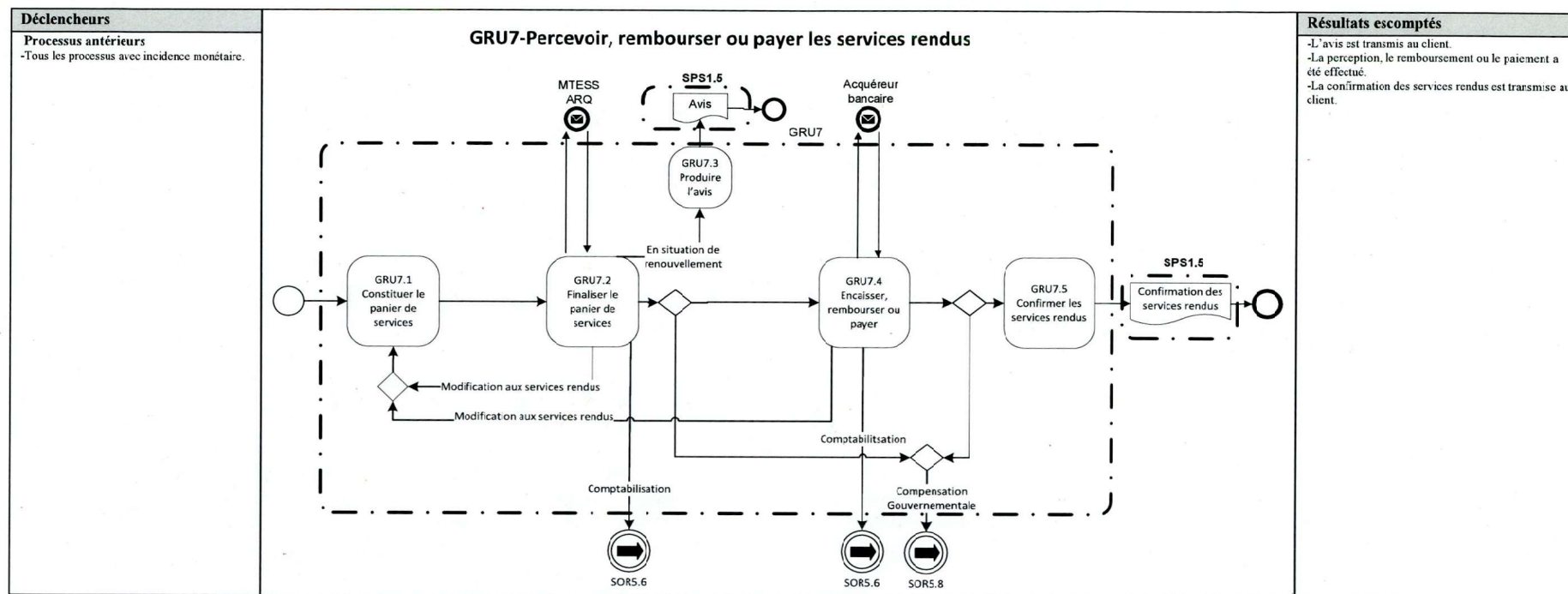
- Perçus : montants dus par le client pour les services rendus (ex. : permis de conduire, immatriculation)
- Remboursés : montants à rembourser à la suite de la livraison des services (ex. : remisage d'un véhicule)
- Payés : montants à verser au client conformément à une décision (ex. : rente d'indemnité)

Le processus procède à l'encaissement ou au remboursement des sommes en tenant compte du choix du mode de paiement du client. À la sortie de GRU7, le service est considéré comme « rendu » et finalisé. La gestion du solde au compte du client est prise en charge par le processus financier SOR5.1-Percevoir et recouvrer les sommes dues.

Ce processus couvre plusieurs activités :

- La constitution du panier de services
- La production de l'avis⁴
- La validation des particularités et du solde du dossier client
- La finalisation du panier de services
- La perception, le remboursement ou le paiement
- La confirmation des services rendus

⁴ Voir le besoin général «Renouvellement des privilèges»



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU7.1	Constituer le panier de services	-Cumuler tous les services rendus au client.	-La rente d'indemnité est inscrite au panier de services uniquement à la date de paiement.	
GRU7.2	Finaliser le panier de services	Selon la séquence suivante : -Obtenir les informations du compte client (ex. : exigences de paiement au comptant et solde débiteur). -Appliquer les frais généraux, s'il y a lieu. -Déterminer, s'il y a lieu, d'appliquer la compensation par rôle ou s'il y a une créance envers des instances gouvernementales. -Présenter le sommaire des services rendus et obtenir l'approbation du client, si requis. -Produire automatiquement des imputations comptables immédiates ou périodiques pour l'inscription au dossier du client.	-Les compensations s'appliquent lors d'un remboursement ou d'un paiement (ex. : rente, frais de garde, etc.). -Les compensations sont déterminées et appliquées selon des règles d'affaires complexes (lois en lien avec les instances gouvernementales). -Contrôler automatiquement les imputations comptables.	-Agence du revenu du Québec (ARQ) -Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
GRU7.3	Produire l'avis	-Produire les avis afin d'informer le client du coût du renouvellement de ses privilèges à échéance. -Présenter le solde du dossier du client sur l'avis ainsi que la mention d'exigence de paiement au comptant, s'il y a lieu.	-La production de l'avis ne produit pas d'imputations comptables. Celles-ci sont appliquées au moment du paiement ou à l'échéance du privilège. -Cette étape comporte un fort volume produit massivement (550 000 avis pour un million de privilèges mensuellement).	
GRU7.4	Encaisser, rembourser ou payer	-Couvrir toutes les activités nécessaires pour procéder à l'encaissement, au remboursement ou au paiement des services. -Exigé un paiement complet, partiel selon une tolérance administrative ou une entente par prélèvement bancaire automatique (PBA) à la livraison du service. -Offrir diverses facilités de paiement au client	-Le cumulatif des transactions inscrit au panier de services peut produire un solde porté au compte client dont le résultat est débiteur ou créditeur ou un paiement étalé. -Le client peut choisir d'appliquer un crédit inscrit à son compte pour payer un service. -Un crédit peut être, selon des règles d'affaires : - o remboursé immédiatement en argent.	-Acquéreur bancaire

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		comme la combinaison de plusieurs modes de paiement : ○ argent comptant. ○ chèque. ○ carte de débit (et carte de débit en ligne). ○ carte de crédit. ○ prélèvement bancaire automatique (PBA). ○ crédit au compte. ○ facturation après service. -Produire automatiquement des imputations comptables pour les encaissements, remboursements et paiements effectués.	○ porté au compte du client pour utilisation future. ○ remboursé en différé. -Le paiement des services obtenus en prestation autonome de services (PAS) est effectué de façon électronique dont la carte de débit en ligne. -Le paiement par carte de débit ou de crédit implique l'intervenant externe identifié.	
GRU7.5	Confirmer les services rendus	-Produire et transmettre la confirmation des services rendus au client. -La confirmation comprend aussi les compensations appliquées, s'il y a lieu, ainsi que le solde du dossier client. -Produire et transmettre le calendrier des prélèvements bancaires automatiques (PBA) autorisés au client.	-Certaines confirmations de services doivent être signées obligatoirement par le client. -Le format de la confirmation de services est variable selon la nature des services livrés et le canal utilisé.	

3.7 GRU6-Répondre aux demandes d'accès à l'information/GRU8-Diffuser les informations des registres de la Société

Contexte

Souvent associé à la loi sur l'accès à l'information, GRU6 permet la diffusion de documents administratifs ou informations générales tandis que GRU8 répond aux demandes d'information sur les données de mission confiées à la Société. Les demandes d'informations d'un client sur son propre dossier sont prises en charge par GRU2- Prendre en charge les demandes et les documents.

Les demandes de diffusion concernent certaines informations générales sur les clients de la Société et elles peuvent être à la pièce ou récurrentes selon l'entente établie. Par exemple :

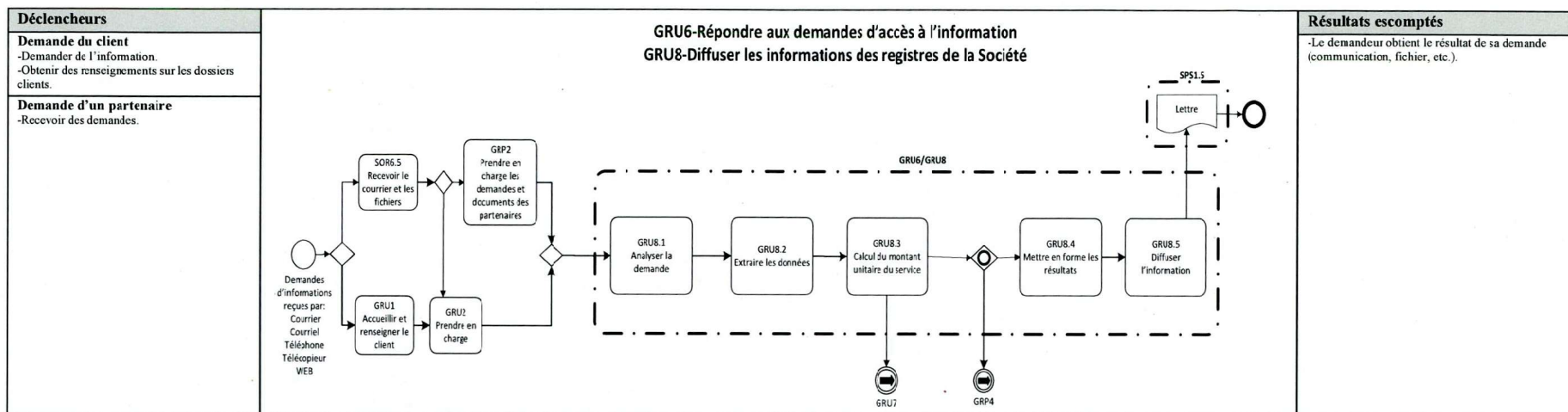
- Les municipalités, Autoroute A25 et Autoroute A30 désirant obtenir les coordonnées du propriétaire d'un véhicule
- Un chercheur désirant connaître les tendances observées par la clientèle
- Une compagnie d'assurance désirant obtenir de l'information sur le comportement des conducteurs.

L'information dont la Société est propriétaire ou dépositaire est disponible et accessible selon certaines conditions régies par les lois et règlements en vigueur à la Société et au gouvernement, notamment les « Lois sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ».

De façon générale, les demandes de diffusion des informations des registres sont facturées au client. Celles reçues en vertu de l'accès à l'information ne le sont pas.

But(s) du processus

Ces processus permettent la diffusion d'informations dont la Société est propriétaire ou dépositaire autorisé.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU8.1	Analyser la demande	-Traiter, analyser la demande afin d'assurer le suivi approprié et évaluer les coûts.	-Un suivi est enregistré au système à tous les niveaux d'intervention.	
GRU8.2	Extraire les données	-Obtenir les informations conformément aux concepts d'affaires établis. Les concepts d'affaires visent à rendre uniforme le résultat d'une demande.	-Des règles d'affaires (complexes) permettent d'extraire automatiquement les documents nécessaires pour répondre à la demande d'accès à l'information.	
GRU8.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le calcul unitaire du service selon des règles d'affaires complexes (ex. : coût unitaire pour chaque ligne d'informations contenue dans un fichier).		
GRU8.4	Mettre en forme les résultats	-Uniformiser la communication des résultats selon le support convenu avec le demandeur. -Anonymiser les documents, si requis, pour assurer le respect de la Loi d'accès à l'information.	-Dernière étape d'assurance conformité à la « Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ».	
GRU8.5	Diffuser l'information	-Transmettre l'information par des moyens sécurisés, conviviaux et adaptés au contexte d'utilisation des clients.		

3.8 GRU9-Gérer les rendez-vous

Contexte

Certains services offerts de personne à personne requièrent plus de temps ou une spécialisation particulière du personnel. Pour ces raisons, un rendez-vous doit être pris pour ce type de service.

La gestion des rendez-vous débute par la création de gabarits et des grilles de rendez-vous, et ce, en fonction de la disponibilité des ressources en point de service. Le gestionnaire du point de service doit s'assurer d'offrir suffisamment de rendez-vous afin de respecter les engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Un gabarit doit être produit pour accommoder un client ayant un besoin d'un rendez-vous spécifique. Une fois les grilles créées, les rendez-vous sont disponibles pour les clients.

Rendez-vous pris par le client

Le client a la possibilité de choisir sa date de rendez-vous pour un service rendu en point de service. Selon le type d'examen, la Société s'engage à offrir des rendez-vous dans un certain délai. Des pénalités financières peuvent s'appliquer lorsque le client ne se présente pas à son rendez-vous, à moins que ce dernier soit annulé dans un délai établi.

Rendez-vous assigné par le partenaire

Lorsqu'un rendez-vous est fixé avec un partenaire par la Société, le rendez-vous est assigné, le client n'a pas le choix de la date de son rendez-vous. Selon ses préférences, le client reçoit une confirmation de son rendez-vous. Une liste des participants est produite pour transmission pour certains partenaires.

Le système de gestion de rendez-vous doit également être en mesure de communiquer au progiciel d'examens théoriques « Examineur » les numéros d'examen que le candidat devra subir, lorsque celui-ci se rend dans une unité mobile.

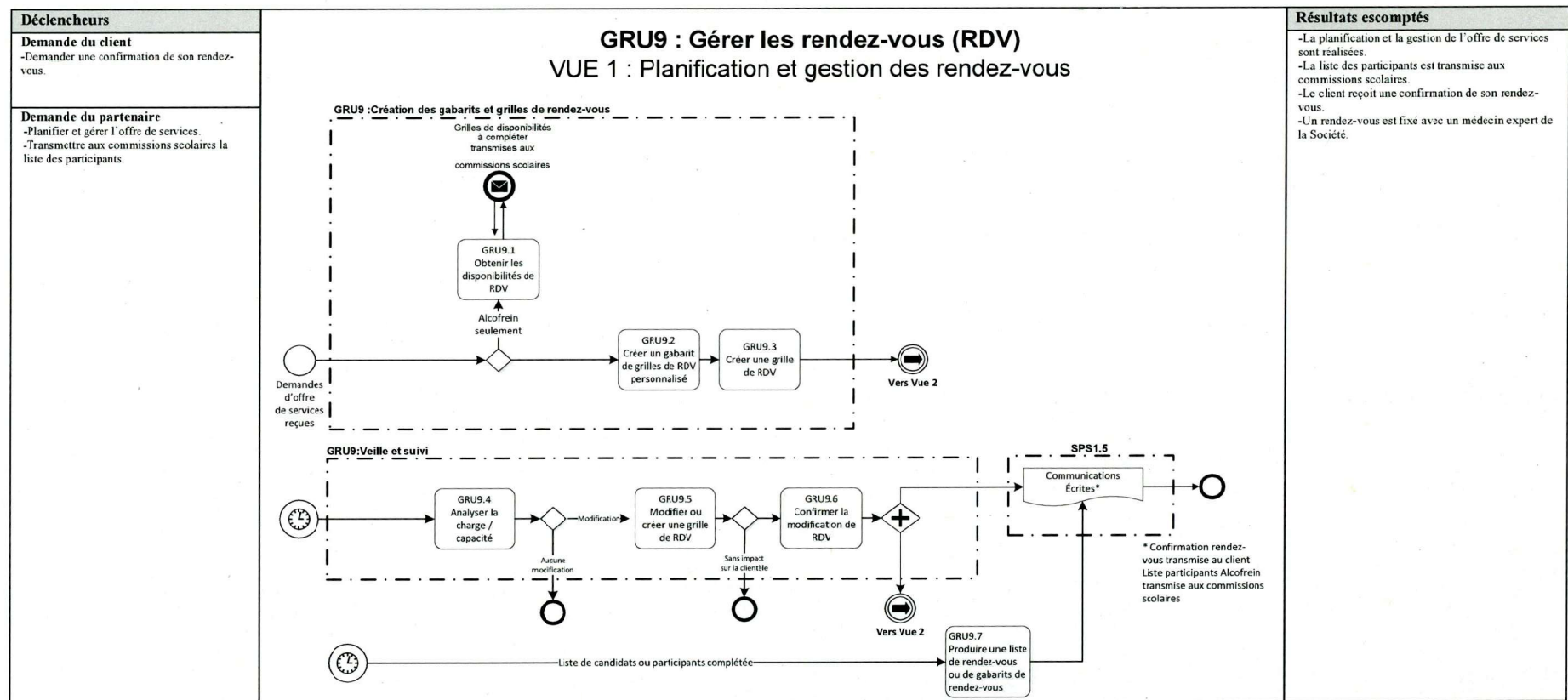
But(s) du processus

Ce processus assure la gestion de toutes les activités reliées aux rendez-vous pour les services de la Société qui nécessitent la présence du client en personne, notamment pour les services d'évaluation des conducteurs théorique et pratique dans le but d'obtenir ou de maintenir un privilège de conduite. Ce processus est également utilisé pour planifier des rendez-vous pour la clientèle de la Société avec des partenaires, notamment des médecins experts, des agents d'indemnisation et des commissions scolaires.

Ce processus est documenté sur deux (2) vues :

Vue 1 : Planification et gestion des rendez-vous

Vue 2 : Prendre un rendez-vous



P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Détail du processus : Vue 1-Planification et gestion des rendez-vous

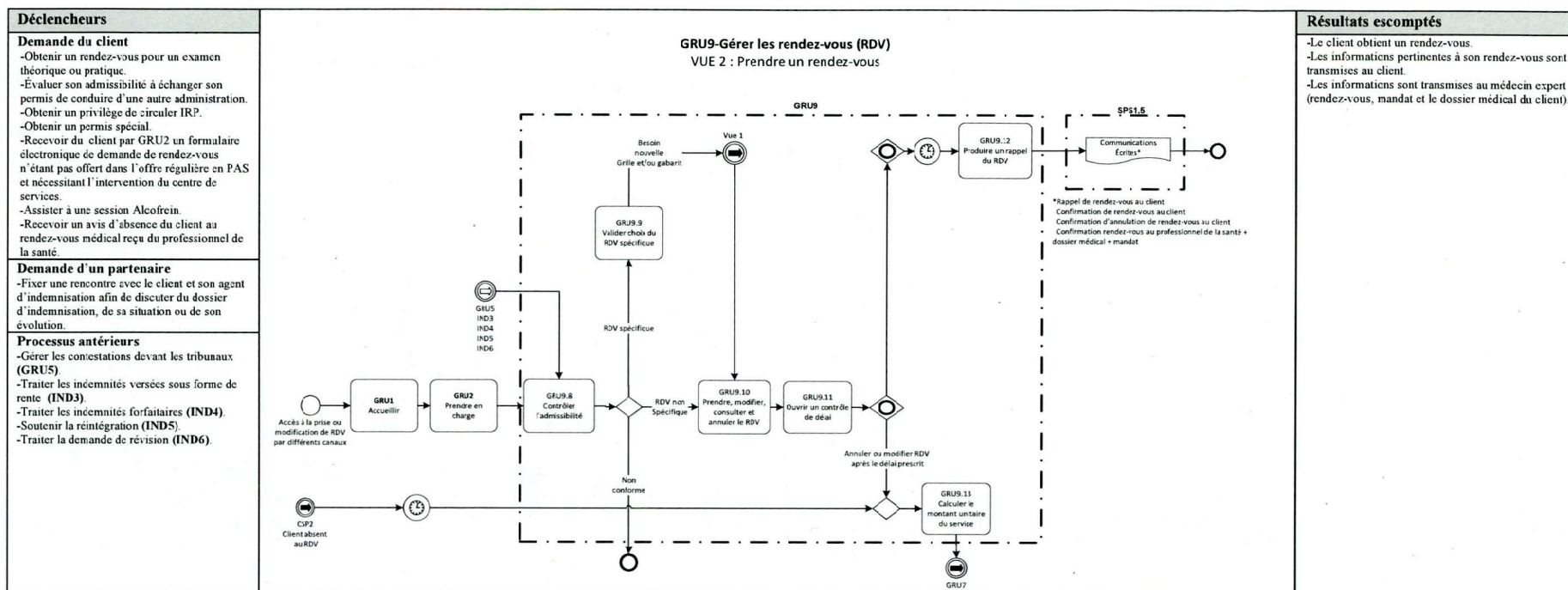
No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU9.1	Obtenir les disponibilités de rendez-vous de session Alcofrein	-Envoyer un gabarit vierge de rendez-vous qui sera complété et retourné à la Société par les intervenants externes identifiés.	-Uniquement pour les rendez-vous pour obtenir une session Alcofrein.	-Commissions scolaires
GRU9.2	Créer un gabarit de grilles de rendez-vous personnalisé	-Créer et personnaliser les gabarits de grille en fonction de l'organisation du travail et des effectifs du point de service et en fonction du gabarit reçu des commissions scolaires. -Créer au minimum deux types de gabarits selon la gestion des plages de rendez-vous : - o gestion en lot des plages de rendez-vous par un gabarit paramétré permettant d'avoir une structure fixe d'ouverture de plages de rendez-vous. Par exemple, pour un type d'examen, ouvrir les lundis, mardis et mercredis seulement à des heures précises (en raison de la durée des rendez-vous). Par la suite, il est possible d'ouvrir pour une période donnée toujours les mêmes plages pour ce service, et ce, en une action. - o gestion unitaire des plages de rendez-vous par un gabarit non paramétré. Ce gabarit est vide, il doit permettre de générer des grilles pour des journées précises par contre, ces grilles seront initialement vides et des rendez-vous pourront y être insérés à la demande.	-La gestion des gabarits de grille de rendez-vous est contrôlée par des règles de sécurité. -La Solution doit pouvoir générer des services génériques en fonction de prévisions de charge établies à l'aide de données recueillies antérieurement sur les rendez-vous consommés.	
GRU9.3	Créer une grille de rendez-vous	-Permettre en tout temps de créer des grilles de rendez-vous afin de répondre à l'achalandage. -Correspondre aux dates auxquelles les gabarits de rendez-vous seront disponibles.		

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU9.4	Analyser la charge et capacité	-Analyser la charge et capacité de la Société en fonction de différentes variables, notamment : o la disponibilité des effectifs, la demande de la clientèle et les alertes reçues de l'activité 9.10.		
GRU9.5	Modifier ou créer une grille de rendez-vous	-Permettre la modification des grilles de rendez-vous si requis. -Ajouter ou retirer des plages de rendez-vous. -Transférer un bloc de rendez-vous ou de plage de rendez-vous libres dans une autre grille pour une autre journée ou un autre type de rendez-vous.		
GRU9.6	Confirmer la modification de rendez-vous	-Confirmer au client la modification de son rendez-vous si un transfert ou une annulation de grille de rendez-vous a été effectué.	-Il n'y a pas d'imputation de frais au client pour cette action puisque c'est la Société qui l'a initiée.	
GRU9.7	Produire une liste de rendez-vous ou de gabarit de rendez-vous	-Produire une liste de rendez-vous selon différents critères qui sera utilisée soit en point de service ou envoyées aux commissions scolaires pour les sessions Alcofrein. -Produire une liste de gabarits de rendez-vous créée en points de service selon différents critères. Cette liste donne le détail de chaque gabarit.	-La liste de rendez-vous doit être disponible en version imprimable à l'écran et pouvant être envoyée par courriel.	



Détail du processus : Vue 2-Prendre un rendez-vous

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU 9.8	Contrôler l'admissibilité	-Contrôler l'admissibilité du client au rendez-vous selon les différents types de rendez-vous demandés soit, notamment : - o exigences médicales. - o exigences comportementales. - o compétences requises. - o délais.	-Selon le type de rendez-vous, le contrôle de l'admissibilité peut être effectué soit en date du jour ou en date du rendez-vous. -Proposer au client seulement les types rendez-vous pour lesquels il est admissible.	
GRU9.9	Valider choix du rendez-vous spécifique	-Permettre au client d'obtenir un rendez-vous n'étant pas offert de façon standard et nécessitant l'intervention d'un point de service afin de le planifier. -Trouver les plages disponibles, réserver les ressources spécialisées et traiter les impacts sur la planification. -Communiquer au client la date du rendez-vous proposée et obtenir sa confirmation.	-Un gabarit de rendez-vous doit être produit pour accommoder le client, notamment pour les examens en langues étrangères, avec interprètes ou avec une acuité visuelle hors norme.	
GRU9.10	Prendre, modifier, annuler, consulter ou confirmer le rendez-vous	-Prendre un rendez-vous et gérer l'évolution (modification ou interrogation, etc.). -Permettre de faire différentes recherches, notamment : - o localisation géographique. - o un point de service spécifique. - o la date disponible la plus rapprochée. -Transmettre une confirmation au client (selon ses préférences) en incluant tous les détails concernant son rendez-vous, notamment la date et l'heure de son rendez-vous et les frais en cas d'annulation. -Transmettre la confirmation du rendez-vous au professionnel de la santé, ainsi que le dossier médical	-Certains services de rendez-vous doivent être offerts en fonction de profil utilisateur, de canaux et de compétences. -Des alertes sont transmises au gestionnaire du point de service afin d'ajuster l'offre de services. -Certains rendez-vous nécessitent l'accès à des listes de spécialistes regroupés par spécialité et région et d'entrer en contact avec eux avant de fixer le rendez-vous.	

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

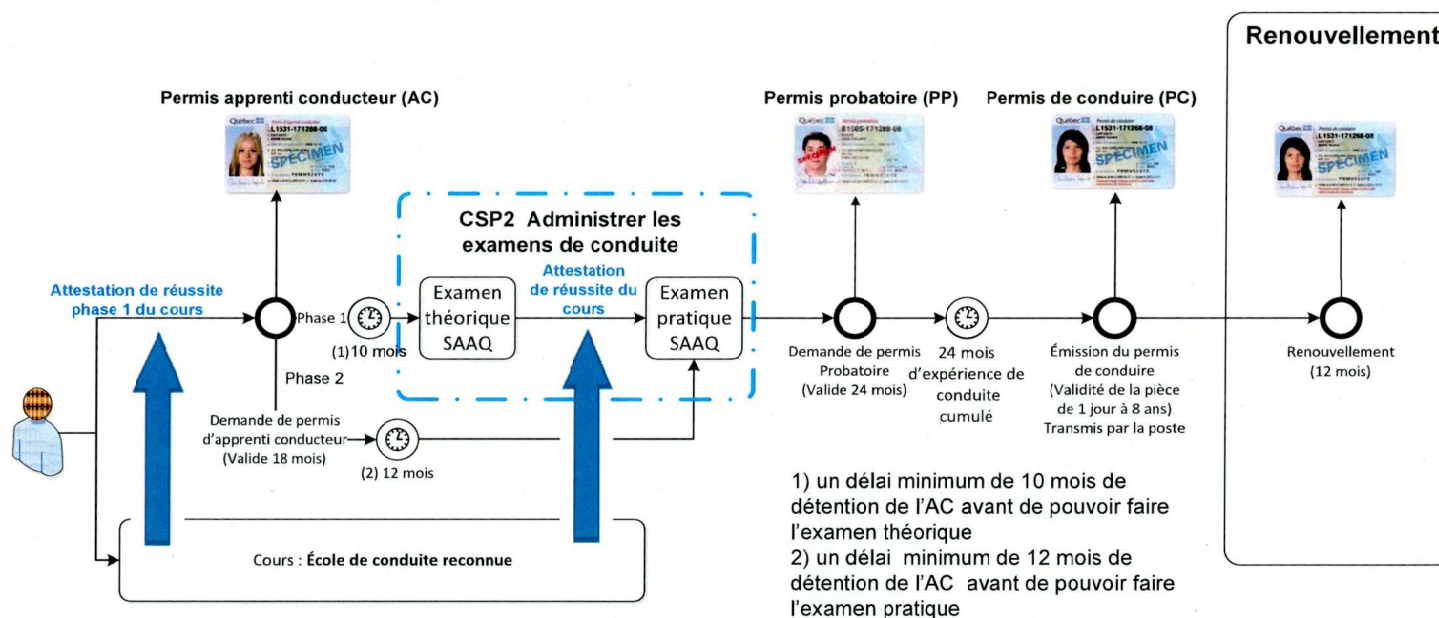
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

		du client et le mandat d'expertise, si requis. -Modifier ou annuler le rendez-vous en tout temps, mais le client s'expose à des pénalités financières pour certains services.		
GRU9.11	Ouvrir contrôle de délai	-Ouvrir un contrôle de délai afin d'envoyer un rappel automatisé au client avant la date limite pour imputer des frais en cas d'annulation de son rendez-vous. -Transmettre une alerte lorsque le client ne confirme pas son rendez-vous d'indemnisation.	-Un rappel doit être fait à l'employé assigné au dossier d'indemnisation afin qu'il communique avec le client.	
GRU9.12	Produire un rappel de rendez-vous	-Transmettre à la clientèle un rappel de rendez-vous dans certains délais établis en fonction des préférences de la clientèle. -Effectuer les rappels automatiques de rendez-vous par les canaux électroniques, téléphoniques et postaux, et ce, même si une prise de contact est effectuée avec une clientèle particulière (réévaluation de compétences). -Modifier ou annuler son rendez-vous de façon autonome.	-Le rappel pour un rendez-vous en indemnisation est purement informatif et ne permet pas d'avoir accès à modifier ou annuler son rendez-vous.	
GRU9.13	Calculer le montant unitaire du service	-Imputer des frais de rendez-vous aux clients n'ayant pas modifié ou annulé leurs rendez-vous dans les délais prescrits ou ayant omis de se présenter à leur rendez-vous.	-Les frais sont imputés à certains types de rendez-vous, selon des règles d'affaires simples (type de services de rendez-vous).	

4. Contexte général - Contrôler et surveiller les personnes (CSP)

Un des mandats de la Société est de gérer l'accès au réseau routier afin de réduire les risques liés à l'usage de la route et améliorer la sécurité routière en procédant à l'évaluation de la compétence et des habilités de conduite des usagers de la route.

Tout commence lorsque le client désire obtenir un permis de conduire. Plusieurs parcours clients sont possibles dépendamment du type de véhicule que le client souhaite conduire, mais pour la grande majorité des clients, le principal demeure l'accès graduel à la conduite d'un véhicule de promenade, tel qu'illustré par l'image suivante :



Voici les grandes étapes de l'accès graduel à la conduite: le client doit s'inscrire dans une école de conduite reconnue. La formation s'échelonne sur une période minimale de 1 an. Le client peut obtenir son permis d'apprenti conducteur valide pour une durée de 18 mois après la réussite de la phase 1 du cours sur présentation de l'attestation de réussite de l'école et s'il rencontre les normes médicales prévues à cet effet (processus CSP1). Après une période minimale de 10 mois où le client est titulaire d'un permis apprenti conducteur, il peut venir passer son examen théorique à la Société. Lorsque réussi, il peut passer son examen pratique également à la Société. Toutefois, un délai minimum de 12 mois de détention de son permis d'apprenti conducteur est exigé. Il obtiendra alors un permis probatoire valide pour 24 mois.

Après 24 mois d'expérience de conduite cumulée, le client obtiendra automatiquement son permis régulier sans avoir à se déplacer. L'expérience de conduite n'est pas cumulée lors d'une suspension médicale (processus CSP1) ou d'une sanction comportementale (processus CSP4). Dans ce cas, lorsque les conditions de réobtention sont rencontrées, le cumul des mois d'expérience se poursuit jusqu'à ce que les 24 mois soient atteints.

Lorsque le premier permis régulier est émis, la validité de la pièce varie de 1 jour à 8 ans selon l'âge du client. À partir du moment où le titulaire est âgé de 24 ans, la durée du permis est arrimée avec celle de la carte d'assurance maladie du Québec. Toutefois, les frais annuels du permis doivent être payés chaque année. C'est ce que l'on appelle le « renouvellement » (voir le besoin général « Renouvellement »).

D'autres parcours sont possibles, tout dépendant du type de véhicule que le client veut conduire, notamment : moto, véhicules lourds et autres. De plus, un client immigrant au Québec et possédant un permis de conduire d'une autre juridiction peut l'échanger pour un permis québécois lorsqu'il rencontre les exigences.

L'état de santé et le comportement du client sur la route peuvent restreindre son privilège de conduire.

Lorsque le client entre en contact avec la Société pour obtenir son permis de conduire, les processus GRU1 et GRU2 l'aiguilleront vers le processus CSP3. Ce processus est divisé en 2 volets (privilège et pièce) qui interagissent avec les processus CSP1, CSP2 et CSP4.

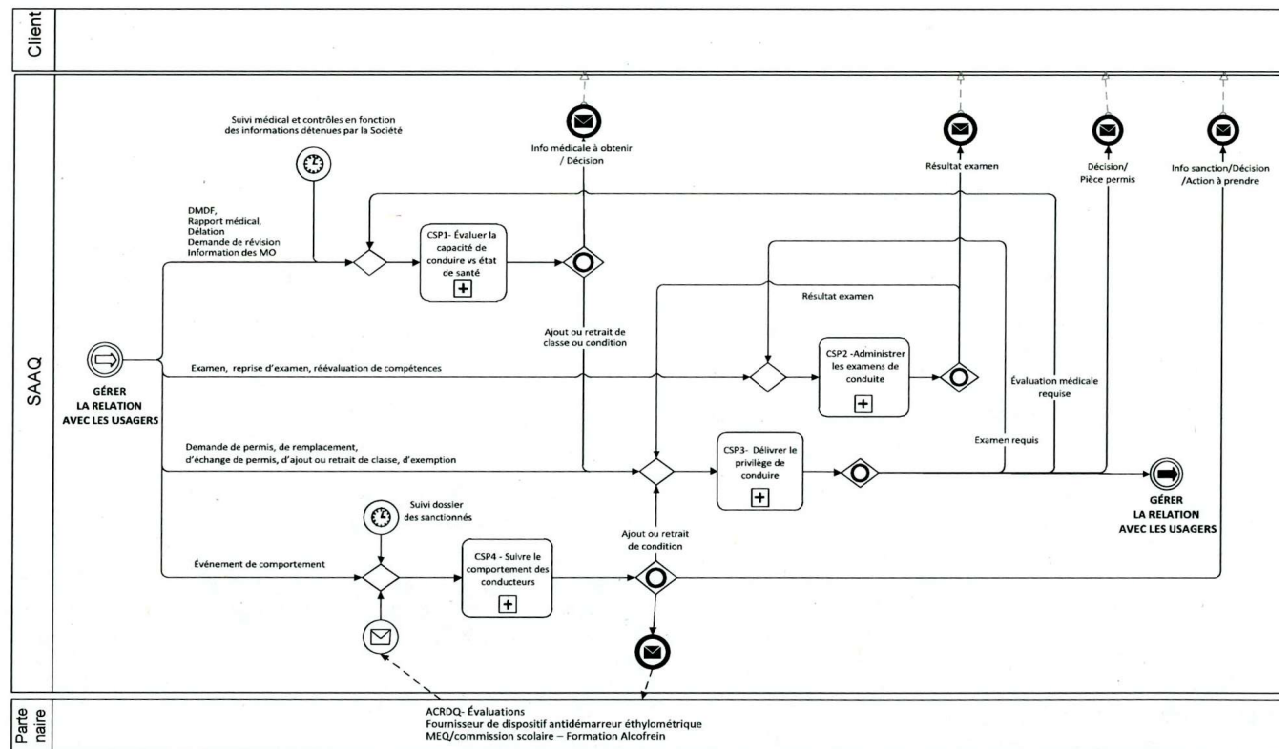
Lors de l'admissibilité, il y aura une vérification des données sur l'état de santé du client obtenues préalablement par le processus CSP1 ainsi que la vérification des informations concernant le comportement du client obtenues par le processus CSP4. La vérification des autres compétences est réalisée en fonction de l'étape où il est rendu et des documents présentés par le client ou par d'autres informations se retrouvant au dossier client, mais qui pourrait aussi être vérifié par les examens que la Société administre en déclenchant le processus CSP2.

Il se peut que les décisions prises par les processus CSP1 et CSP4 nécessitent la réémission de la pièce permis. Dans ce cas, ces derniers déclenchent le processus CSP3 à partir de l'étape « Produire la pièce ».

4.1 Schéma général CSP

CSP- Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public

But : Délivrer les privilèges de conduire en procédant à l'évaluation de la compétence et des habiletés de conduites des usagers du réseau routier public et en exerçant des activités de contrôle et de surveillance de leur comportement et leur état de santé.



P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Les pages suivantes décrivent en détail chacun des processus.

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

4.2 CSP1-Évaluer la capacité de conduire versus état de santé

Contexte

L'évaluation de la capacité de conduire des usagers de la route est encadrée par règlement. Selon la nature de la maladie ou de la limitation physique déclarée, une restriction sur le privilège de conduire peut être imposée, la classe du permis de conduire peut être suspendue et une fréquence de contrôle est imposée. Un contrôle est établi à la fréquence requise.

De plus, la Société a mis en place un automatisme de contrôle pour faire le suivi des conducteurs, selon des critères spécifiques, notamment l'âge et la classe de permis détenue.

De façon générale, la prise de décision est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires complexes (dates, lois, conditions). Dans certains cas, la prise de décision est réalisée manuellement. Après le traitement de l'information médicale, une décision est rendue au client et le contrôle médical se termine.

But(s) du processus

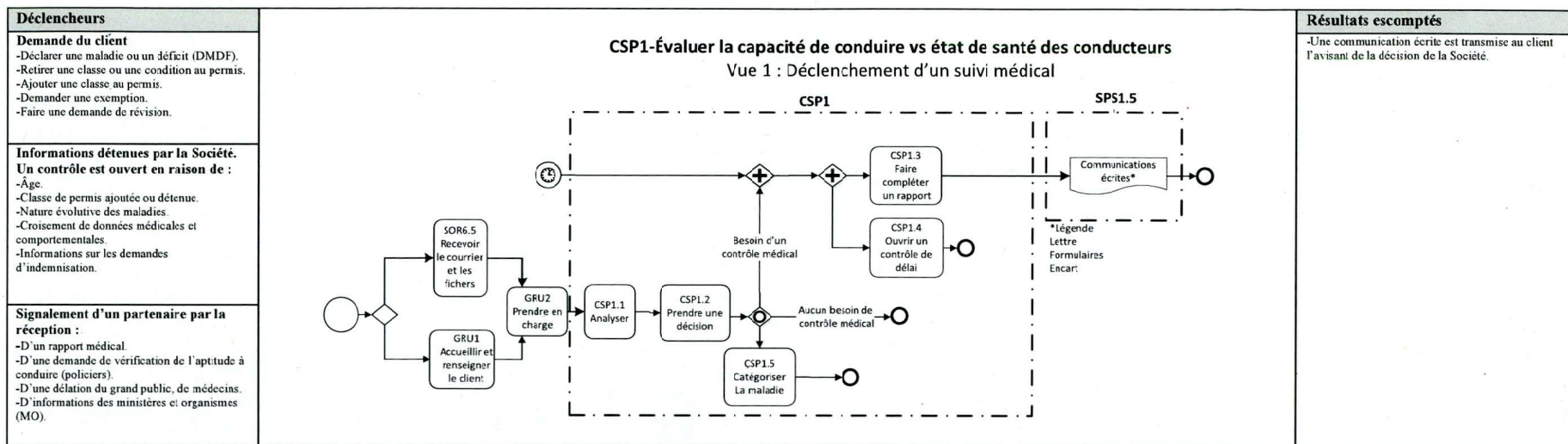
Ce processus assure la gestion de toutes les activités liées à l'évaluation et au suivi des conducteurs afin de vérifier que ceux-ci possèdent les aptitudes physiques et mentales pour conduire de façon sécuritaire. Ce processus détermine si la Société va accorder la classe de permis demandée, si une condition doit être imposée au privilège de conduire ou si elle va accorder la demande d'exemption souhaitée (ex. : coussins gonflables). Toutefois, lorsque l'information médicale est insuffisante pour prendre une décision, des informations additionnelles seront demandées au client.

Le processus est déclenché une première fois dans la vie d'un client lors d'une première demande de permis au moment où le client fait sa déclaration de maladie ou déficit fonctionnel (DMDF). Par la suite, le déclenchement du processus varie en fonction des demandes du client, de l'information médicale reçue le concernant ou de l'information détenue à son dossier.

Ce processus est documenté sur deux (2) vues :

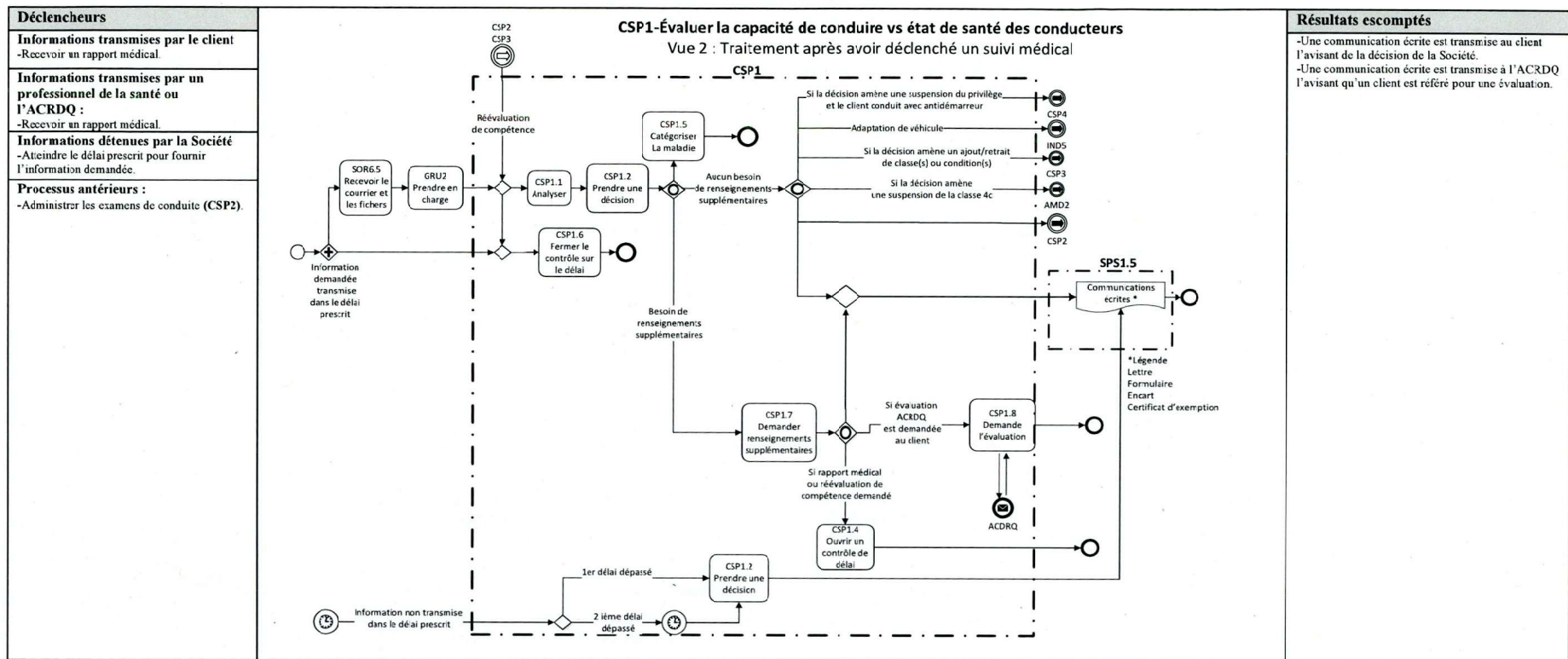
Vue 1 : Déclenchement d'un suivi médical

Vue 2 : Traitement après avoir déclenché un suivi médical



Détail du processus : Vue 1-Déclenchement d'un suivi médical

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP1.1	Analyser	-Prendre connaissance de l'information transmise par les partenaires avec l'ensemble des éléments au dossier client, notamment : o l'historique médical, de conduite et d'indemnisation.		
CSP1.2	Prendre une décision	-Déterminer : - o les classes de permis autorisées. - o les conditions médicales à imposer au permis. - o si la demande d'exemption demandée est acceptée.		
CSP1.3	Faire compléter un rapport	-Identifier les clients qui doivent faire l'objet d'un suivi médical en vue de vérifier leur état de santé.		
CSP1.4	Ouvrir un contrôle de délai	-Déclencher une série d'activités basée sur des critères relatifs au temps accordé au client pour retourner l'information demandée dans le délai prescrit.	-Le délai prescrit varie en fonction de ce qui est demandé au client. Il s'inscrit automatiquement selon des règles d'affaires simples (dates).	
CSP 1. 5	Catégoriser la maladie	-Catégoriser la maladie afin de, notamment : - o gérer la fréquence du suivi médical. - o suspendre une classe de permis. - o gérer la restriction médicale. - o suivre l'évolution de la maladie.	-Une maladie déclarée doit être inscrite au dossier client (près de 400 catégories de maladies différentes).	



Détail du processus : Vue 2-Traitement après avoir déclenché un suivi médical

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP1.1	Analyser	-Prendre connaissance de l'information notamment celle transmise par les partenaires avec l'ensemble des éléments au dossier client, notamment : o l'historique médical, de conduite et d'indemnisation.	-Le déclenchement d'une activité par flux de travail est réalisé en vue de l'analyse des informations à la suite de la réévaluation de compétence.	
CSP1.2	Prendre une décision	-Déterminer : - o les classes de permis autorisées. - o les conditions médicales à imposer au permis. - o si la demande d'exemption demandée est acceptée.		
CSP1.4	Ouvrir un contrôle de délai	-Déclencher une série d'activités basée sur des critères relatifs au temps accordé au client pour retourner l'information demandée dans le délai prescrit.	-Le délai prescrit varie en fonction de ce qui est demandé au client. Il s'inscrit automatiquement selon des règles d'affaires simples (dates).	
CSP 1. 5	Catégoriser la maladie	-Catégoriser la maladie afin de, notamment : - o gérer la fréquence du suivi médical. - o suspendre une classe de permis. - o gérer la restriction médicale. - o suivre l'évolution de la maladie.	-Une maladie déclarée doit être inscrite au dossier client (près de 400 catégories de maladies différentes).	
CSP1.6	Fermer le contrôle sur le délai	-Fermer le contrôle lors de la réception de l'information demandée.	-Cette étape est réalisée automatiquement à la réception de l'information attendue.	
CSP1.7	Demander des renseignements supplémentaires	-Demander au client de fournir de l'information additionnelle lorsque des informations sont manquantes pour prendre une décision.	-Le suivi médical initial demeure actif tant et aussi longtemps que la Société n'a pas toute l'information pour prendre une décision.	

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP1.8	Demander l'évaluation	-Inscrire qu'une évaluation ACRDQ est demandée. -Transmettre électroniquement le type d'évaluation à l'intervenant externe identifié.		-Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ)

4.3 CSP2-Administrer les examens de conduite

Contexte

L'administration des examens théoriques et pratiques est effectuée dans le réseau des centres de services (CS) de la Société et par trois mandataires en région. De plus, deux centres de formation en transport (CFT) sont partenaires de la Société pour administrer les examens théoriques et pratiques des classes de véhicules lourds (classes 1-2-3) incluant les mentions. La Société administre les examens pour toutes les classes de permis de conduire et les mentions selon la réglementation en vigueur.

But(s) du processus

Ce processus permet d'évaluer si un conducteur possède les compétences et les habiletés nécessaires pour obtenir ou maintenir un privilège de conduire. Ce processus couvre les activités entourant l'administration des examens théoriques et pratiques.

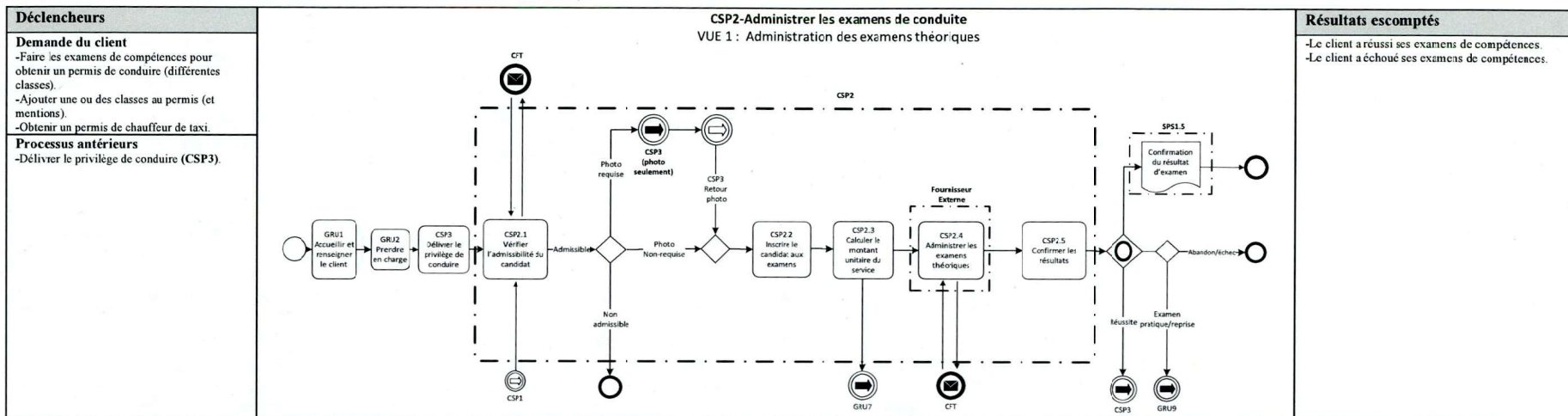
Le processus « Administrer les examens de conduite » est décrit dans deux (2) vues :

Vue 1 : Administration des examens théoriques

La Société utilise le progiciel Examineur (à intégrer à la Solution) pour la gestion des examens théoriques. Les informations nécessaires pour initier la session d'examen sont transmises par ce processus au progiciel de gestion d'examens. Par la suite, le progiciel transmet les résultats d'examen au dossier client.

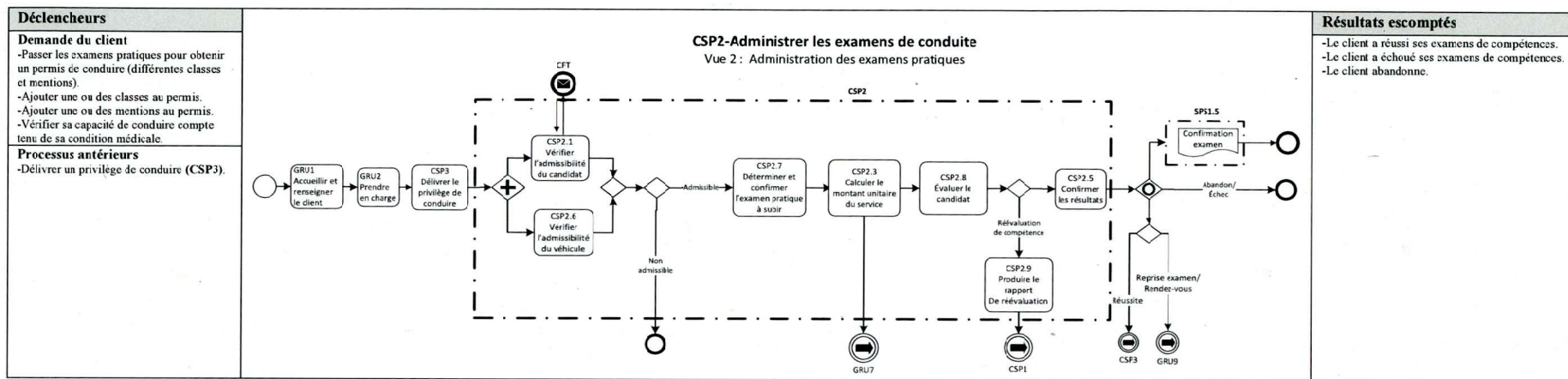
Vue 2 : Administration des examens pratiques

Les examens pratiques permettent d'évaluer que les conducteurs possèdent les compétences et les habiletés nécessaires à une conduite sécuritaire. Le résultat concernant l'évaluation des manœuvres est calculé automatiquement en respectant la pondération prévue pour chaque section de l'examen. Ceci permet de transmettre le résultat au dossier client en direct.



Détail du processus : Vue 1-Administration des examens théoriques

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP2.1	Vérifier l'admissibilité du candidat	-S'assurer que les documents exigés sont présentés et conformes au type d'examen requis pour obtenir le privilège souhaité (ex. : attestation de réussite d'un cours de conduite). -Prise de photo et signature si inexistantes au dossier client. -Vérifié l'admissibilité des élèves électroniquement auprès de l'intervenant externe identifié.		-Centre de formation en transport (CFT) -Directeur de l'état civil (DEC)
CSP2.2	Inscrire le candidat aux examens	-Initier une session personnalisée d'examens théoriques au progiciel « Examineur ».	-L'inscription aux examens est automatisée, selon des règles d'affaires simples (type d'examen). -La saisie manuelle du type d'examen doit également être permise.	
CSP2.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût de l'examen selon des règles d'affaires simples (type d'examen).	-Les coûts d'examens sont inclus dans la formation offerte par les CFT.	
CSP2.4	Administrar les examens théoriques	-Administrar les examens théoriques par le progiciel « Examineur ».		
CSP2.5	Confirmer les résultats	-Confirmer la réussite ou l'échec du candidat. Le résultat est transféré électroniquement par le progiciel « Examineur » au dossier client.		



Détail du processus : Vue 2-Administration des examens pratiques

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP2.1	Vérifier l'admissibilité du candidat	-S'assurer que les documents exigés sont présentés et conformes au type d'examen requis pour obtenir le privilège souhaité. (ex. : attestation de réussite d'un cours de conduite). - Prise de photo et signature si inexistantes au dossier client. - Vérifié l'admissibilité des élèves électroniquement auprès de l'intervenant externe identifié.		-Centre de formation en transport (CFT)
CSP2.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût de l'examen selon des règles d'affaires simples (type d'examen).	-Les coûts d'examens sont inclus dans la formation offerte par les CFT.	
CSP2.5	Confirmer les résultats	-Confirmer la réussite ou l'échec du candidat. Le résultat est transféré électroniquement.		
CSP2.6	Vérifier l'admissibilité du véhicule	-Vérifier que le véhicule du candidat soit conforme et sécuritaire selon la classe demandée et, le cas échéant, selon les mentions et conditions visées. -Inscrire au dossier client la conformité des documents (ex. : preuve d'assurance) autorisant sa circulation qui sont présentés ainsi que leur conformité.		
CSP2.7	Déterminer et confirmer l'examen pratique à subir	-Produire une fiche d'évaluation personnalisée selon l'examen pratique à administrer.	-Selon des règles d'affaires simples (dates et types d'examen), l'inscription aux examens est automatisée. -La saisie manuelle du type d'examen doit également être permise.	

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP2.8	Évaluer le candidat	-Noter les lacunes observées dans les manœuvres du candidat lors de l'examen pratique.	-Les données sont recueillies électroniquement, pondérées puis calculées selon des règles d'affaires simples.	
CPS2.9	Produire le rapport de réévaluation	-Produire un rapport indiquant le résultat et les observations recueillies lors de l'examen sur route en réévaluation de compétences.		

4.4 CSP3-Délivrer le privilège de conduire

Contexte

Le permis de conduire permet à l'usager de la route de circuler selon les classes autorisées et les conditions qui lui sont imposées. Selon le type de permis et/ou de la classe, la pièce est émise sur support papier ou plastique. La pièce plastifiée est produite centralement par une solution d'impression (à intégrer à la Solution). Dans ce cas, un permis provisoire est délivré afin de permettre à l'usager de circuler en attendant de recevoir par la poste sa pièce plastifiée.

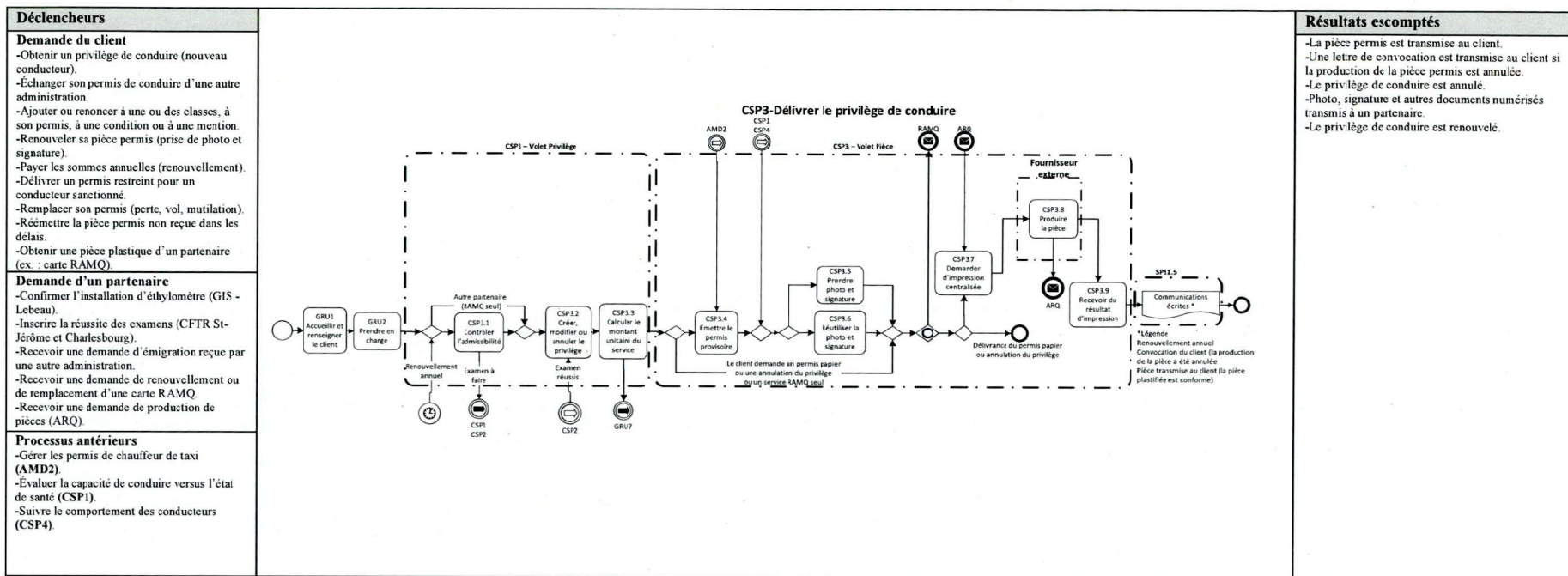
Le service de prise de photo et de signature peut être fait par un autre employé que celui qui a initié le service. Dans certaines circonstances, la Société privilégie la réutilisation de la photo et de la signature, et ce, afin d'éviter des déplacements à la clientèle.

La Société transfère électroniquement les photos, les signatures et les documents numérisés pour les clients qui demandent un service permettant l'émission d'une carte d'assurance maladie de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Ce service peut être rendu seul ou en même temps que le renouvellement de la pièce permis.

But(s) du processus

Ce processus assure la gestion de toutes les activités reliées à l'émission d'une pièce permis ou autre (carte RAMQ, carte d'Indien), à son remplacement, à son renouvellement annuel, ainsi qu'à son annulation ou à son retrait. Ce processus couvre plus précisément :

- Délivrer au client un permis de conduire (pièce) valide, du type, de la classe et de la mention appropriés, correspondants aux compétences et habilités qu'il a su démontrer et en reflétant les conditions, autres restrictions et exemptions applicables
- Supporter un partenaire dans l'émission ou le renouvellement d'une pièce plastifiée (RAMQ, ARQ, taxi)
- Imprimer une pièce permis ou autre (carte RAMQ, carte d'Indien, permis de taxi)
- Renouveler ou remplacer une pièce permis ou autre (carte RAMQ)



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP3.1	Contrôler l'admissibilité	-Valider que les exigences médicales, comportementales et les compétences requises soient conformes.	-Une validation est requise auprès des administrations sous entente. -Pour l'ajout d'une condition reliée à l'imposition d'un antidémarrreur, une vérification est requise auprès du fournisseur sous entente.	
CSP3.2	Créer, modifier ou annuler le privilège	-Déterminer quelle classe, condition et mention sont autorisées et seront inscrites au dossier du client et sur la pièce (papier ou plastique) permis, et ce, selon des règles d'affaires simples (lois) lors de la création ou de la modification. -Annuler le permis à une date donnée.	-Un numéro de référence unique doit être attribué automatiquement à la pièce permis produite.	
CSP3.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le calcul unitaire par des règles d'affaires complexes (dates, classes de permis, infractions criminelles et PDI). Il est établi en fonction de l'historique de son comportement.	-Les frais d'administration facturés varient en raison de l'émission ou d'une réémission d'une pièce et selon le canal utilisé par le client. -La contribution d'assurance liée au permis est établie en fonction du risque pendant la période de référence. À cet effet, le calcul est basé selon le nombre de points d'inaptitude inscrit au dossier client au cours des deux dernières années et du nombre de révocations de permis et de suspensions du droit d'en obtenir un à la suite d'une déclaration de culpabilité à une infraction au Code criminel au cours d'une période de cinq ans précédant le renouvellement.	

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP3.4	Émettre le permis provisoire	-Produire en direct le permis provisoire (document papier) et remettre au client seulement lorsqu'une pièce plastifiée est demandée.		
CSP3.5	Prendre photo et signature	-Prendre la photo, la signature, à partir de «l'application poste-photo» et, au besoin, numériser les documents associés à la transaction. -Obliger une validation de l'identité du client au préalable pour le service photo. -Transmettre en différé à un intervenant externe identifié selon une entente les photos, signatures et documents numérisés.	-Une exemption sur la photo, la signature ou sur les deux peut être autorisée. Dans ce cas, la délivrance de la pièce se poursuit en tenant compte de ces exemptions. -Le service photo doit être utilisable sans passer par des activités antérieures.	-Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
CSP3.6	Réutiliser la photo et la signature	-Réutiliser la photo et la signature présentes au dossier du client dans des contextes prédéfinis et selon des règles d'affaires simples (dates, conditions).	-La réémission du permis doit tenir compte des exemptions de photo et/ou de signature.	
CSP3.7	Demander l'impression centralisée	-Transmettre les informations à la solution d'impression afin de produire la pièce plastifiée. -Demande de production de pièce plastifiée de la part d'un intervenant externe identifié.	-Le traitement se fait en différé afin de cumuler l'ensemble des demandes de production pour une période donnée.	-Agence du revenu du Québec (ARQ)
CSP3.8	Produire la pièce	-Faire imprimer toutes les pièces demandées, par un fournisseur externe, permis ou autre.	-Certaines pièces doivent être interceptées manuellement après l'impression.	
CSP3.9	Recevoir le résultat d'impression	-Faire le suivi de la demande d'impression au dossier client à l'aide de différents statuts. Par exemple : pièce produite, pièce rejetée et client convoqué à nouveau, pièce en attente de production.		

4.5 CSP4-Suivre le comportement des conducteurs

Contexte

La majorité des clients ont commis seulement une infraction à l'arrestation, ce qui amène une seule sanction. Toutefois, lors d'un même événement, une ou plusieurs infractions au Code de la sécurité routière (CSR) ou au Code criminel peuvent avoir été commises. Par conséquent, un ou plusieurs types de sanctions sont créés en fonction de règles d'affaires très complexes qui tiennent compte, notamment de la Loi en vigueur au moment de l'infraction. Chaque type de sanction amène la suspension d'un ou de plusieurs privilèges. Ainsi, toutes les sanctions créées doivent être gérées ensemble incluant leurs conditions de réobtention respectives à réaliser ainsi que tous leurs paramètres à respecter (durée de la sanction, conduite avec antidémarrreur, etc.).

Par ailleurs, d'autres types de sanctions non reliées à une infraction sont créées lorsque le client n'a pas payé une amende ou lorsqu'il a eu un accident alors qu'il ne détenait pas d'assurance pour les dommages matériels. **Sauf exception, les règles d'affaires citées dans ce processus sont très complexes. Elles réfèrent à des dates, plusieurs lois et règlements ainsi qu'à plusieurs conditions de réobtention.**

Le tableau suivant démontre les différentes sanctions à appliquer, les conséquences sur les privilèges, les conditions de réobtention exigées et les paramètres (ex. : durée de la sanction).

Types de sanction	Privilèges à sanctionner	Conditions de réobtention et paramètres (non exhaustifs)
Infraction CSR amenant l'inscription de point d'inaptitude (PDI)	-Suspension administrative du privilège de conduire	-Durée de la sanction écoulée -Examen de compétences** réussi
Amende non payée (ANP)	-Suspension du privilège de conduire (permis) -Suspension du privilège de circuler de tous les véhicules et aucune transaction n'est autorisée sur ces véhicules (immatriculation)	-Paiement de l'amende
Infraction CSR alcool ou non amenant l'inscription d'une suspension administrative (SAA)	-Suspension administrative du privilège de conduire	-Durée de la sanction écoulée -Évaluation du conducteur favorable (s'il y a lieu)
Infraction criminelle (ICC) facultés affaiblies*	-Révocation du privilège de conduire (interdiction de conduire (IDC))	-Durée de la sanction écoulée -Évaluation du conducteur favorable -Participation à une session Alcofrein (s'il y a lieu) -Durée de la conduite obligatoire avec antidémarrreur écoulée (s'il y a lieu) -Examens de compétences** réussis (s'il y a lieu)
Infraction criminelle autre que facultés affaiblies* (ICC)	-Révocation du privilège de conduire (interdiction de conduire (IDC))	-Durée de la sanction écoulée -Examens de compétences** réussis (s'il y a lieu)

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Types de sanction	Privilèges à sanctionner	Conditions de réobtention et paramètres (non exhaustifs)
(ex. : conduite dangereuse)		
Cumul d'infractions criminelles dans les 10 dernières années totalisant 240 mg (ICA)	-Suspension du privilège de circuler de tous les véhicules et aucune transaction n'est autorisée sur ces véhicules	-Jusqu'à l'obtention d'un privilège de conduire sans restriction
Accident sans assurance (ASA)	-Suspension administrative du privilège de conduire -Suspension du privilège de conduire et du privilège de circuler de tous les véhicules	-Démonstration du paiement d'un ou de tous les créanciers

*Facultés affaiblies : conduite sous l'influence de la drogue, de médicaments, d'alcool ou refus de fournir un échantillon d'haleine

**Le suivi des examens de compétences est réalisé par le processus d'affaires CSP2-Administrer les examens de conduite

Il est à noter qu'un corps policier demande, notamment, une suspension administrative du privilège de conduire lorsque le conducteur au moment de l'infraction pour l'une des raisons suivantes :

- À un taux d'alcoolémie dépassant le 0,16 mg dans le sang
- Refuse de fournir un échantillon d'haleine
- Est en récidive d'une infraction alcool

Ceci déclenche le processus CSP4 qui amène une sanction du privilège de conduire à la date de la commission de l'infraction. Toutefois, dans la majorité des cas, le processus CSP4 n'est pas déclenché à la commission de l'infraction, mais seulement à la réception de la déclaration de culpabilité du juge incluse dans l'avis de jugement ou de l'avis de jugement transmis plus tard par l'organisme judiciaire. Enfin, plusieurs documents judiciaires distincts peuvent être transmis à la Société dans une même ou à différentes journées en lien avec cette infraction. Par exemple, la Société peut recevoir, un avis de jugement, une dénonciation, une ordonnance d'interdiction de conduire dans une même journée ou les recevoir à différentes journées.

Parcours client

À titre d'exemple, voici le parcours d'un client se retrouvant en récidive puisqu'il a commis une infraction au CSR pour conduite d'un véhicule avec taux d'alcoolémie supérieur à .08 mg. 14 799 clients ont fait l'objet d'une demande de suspension administrative en 2014 et ont donc emprunté un parcours client se rapprochant de l'exemple plus bas. Dans ce cas, une chronologie des événements lui permet de réobtenir son privilège de conduire sans restriction après une période de 5 ans. Tout au long de cette période, une série d'événements se succède. Ainsi, dans cet exemple, il y aura 14 événements distincts déclenchant respectivement un ou l'autre des processus d'affaires suivants :

- CSP3-Délivrer le privilège de conduire
- CSP4-Suivre le comportement des conducteurs

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

But(s) du processus

Ce processus assure toutes les activités permettant l'analyse des événements découlant du comportement d'un conducteur. Cette analyse est réalisée en tenant compte du contexte global du dossier en vue d'informer le client des sanctions et des conditions de réobtention qu'il doit satisfaire afin de réobtenir le ou les privilèges sanctionnés. Ainsi, ce processus applique les sanctions et fait le suivi de la réalisation des conditions de réobtention.

Ce processus est documenté sur cinq (5) vues :

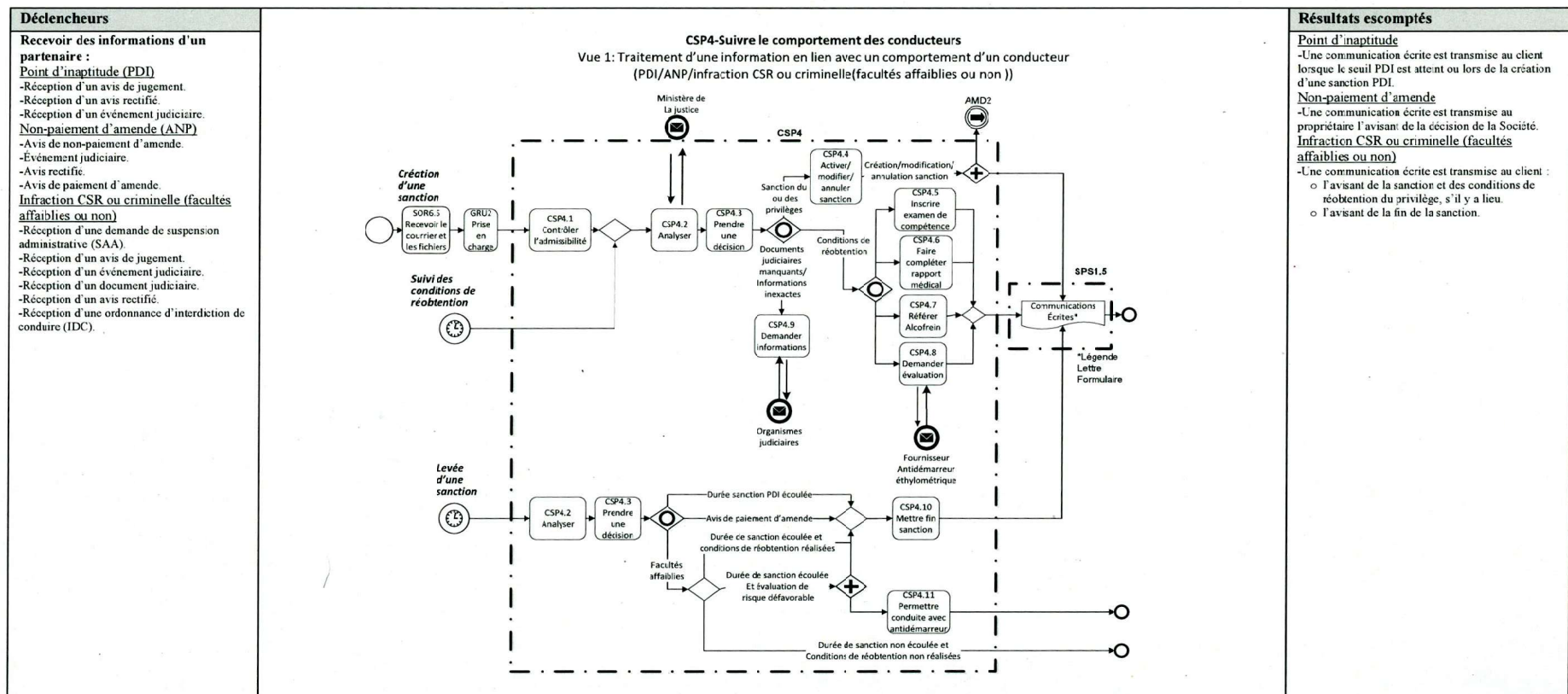
Vue 1 : Traitement d'une information en lien avec un comportement d'un conducteur (PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non)

Vue 2 : Traitement d'une évaluation du conducteur

Vue 3 : Traitement lié à une inscription à une session Alcofrein

Vue 4 : Traitement lié à une inscription en lien avec un antidémarrreur

Vue 5 : Traitement information liée à un accident sans assurances (ASA)



Détail du processus : Vue 1-Traitement d'une information en lien avec un comportement d'un conducteur (PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies))

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP4.1	Contrôler l'admissibilité	-Vérifier la conformité de l'information transmise.	-Est réalisé automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Des vérifications sont effectuées auprès d'autres administrations hors Québec (New-York, Maine, Ontario et autres).	
CSP4.2	Analyser	PDI /ANP/ infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non) -Prendre connaissance lors de la réception d'un avis de jugement ou d'un avis de non-paiement d'amende de l'information transmise (par l'intervenant externe identifié) par rapport à l'ensemble des éléments au dossier client, notamment : - o vérifier l'âge du conducteur et son expérience de conduite. - o déterminer le régime de points PDI (4, 8, 12 ou 15). - o vérifier si récidives au dossier. - o vérifier si une évaluation a déjà été demandée par le client à l'ACRDQ. - o déterminer quel doit être la ou les sanctions à créer. - o déterminer les paramètres d'une ou des sanctions. - o déterminer les conditions de réobtention (s'il y a lieu). - o rapport médical. - o évaluation ACRDQ. - o session Alcofrein. - o examen de compétences.	-L'analyse est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Il est possible de recevoir plusieurs avis de jugement dans la même journée pour le même événement. -Une sanction peut suspendre : - o un ou plusieurs privilèges (en heures ou en jours). - o certaines classes de permis du privilège de conduire. -Parfois, la durée de la sanction varie en fonction des récidives et peut être modifiée en fonction de l'ordonnance du juge. -Plusieurs chefs d'accusation pour un même événement entraînent une seule sanction lorsque les infractions se rapportent à un même événement alcool. -Deux sanctions peuvent être créées pour un même événement. -Une peine d'emprisonnement modifie la durée de la sanction et la date d'admissibilité au permis restreint. -La date de commission d'une infraction détermine en vertu de quel régime de Loi l'infraction sera créée et détermine la durée de la sanction ainsi que les mesures de réobtention du ou des privilèges.	-Ministère de la Justice du Québec (MJQ)

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		-Intégrer ou non la modification lors de la réception (par l'intervenant externe identifié) d'un événement judiciaire ou d'un avis rectifié, en vérifiant : - o les documents. - o la pertinence d'inscrire l'événement judiciaire. - o déterminer l'effet sur la ou les sanctions présentes au dossier. -Vérifier lors de la réception de documents judiciaires: - o si les informations reçues sont intégrées dans le dossier du client. - o la concordance entre les informations reçues et celles au dossier. - o les informations au plume. Infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies) -Déterminer 1 an avant la fin de la sanction, si de nouvelles conditions de réobtention doivent être exigées au client. PDI et infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies) -Analyser si la durée de sanction est écoulée et/ou si les conditions de réobtention ont été réalisées.	-Une récidive au dossier est calculée à partir de la date de déclaration de culpabilité. -Les documents judiciaires peuvent être reçus à différents moments dans le temps pour une même cause. Ces documents contiennent des informations identiques ou complémentaires qui viennent compléter celles déjà présentes au dossier. Il est nécessaire de vérifier que toutes les informations reçues concordent avec celles contenues au dossier.	