

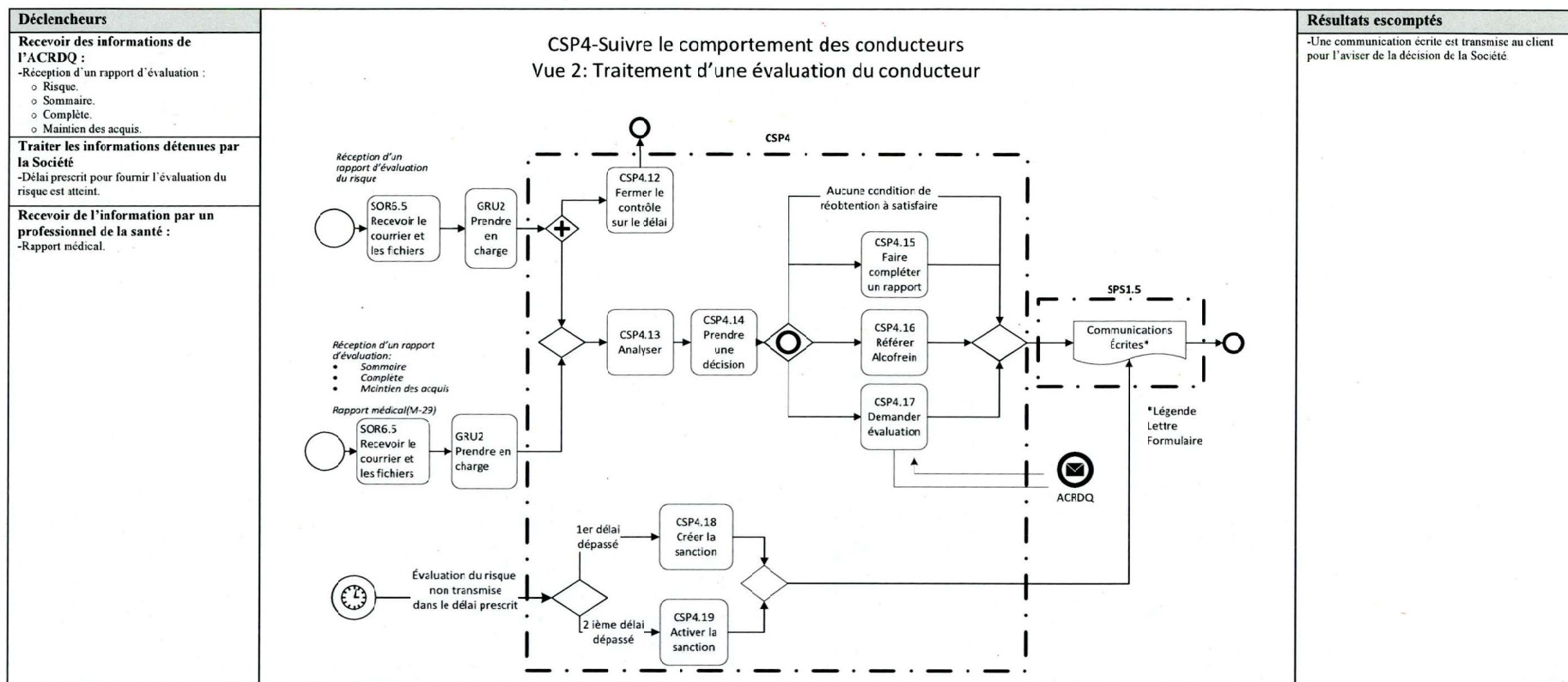
No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP4.3	Prendre une décision	PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non) -À la réception d'un avis de jugement, d'une demande de suspension administrative ou d'un avis de non-paiement d'amende : - o d'inscrire le délit approprié au type d'infraction commise. - o de créer la ou les sanctions appropriées au type de délit. - o d'inscrire les paramètres associés à chaque sanction : - o interdiction de conduire. - o durée de condition X. - o admissibilité au permis restreint. - o d'inscrire les conditions de réobtention (s'il y a lieu). -À la réception d'un événement judiciaire ou avis rectifié : - o d'intégrer les modifications. - o de modifier, d'annuler ou de suspendre temporairement la ou les sanctions ou les paramètres de sanctions. -Demander lorsque des informations sont manquantes ou ne concordent pas, des informations aux organismes judiciaires. PDI et infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies) -Lever une sanction lorsque le temps de celle-ci est écoulé et les conditions de réobtention sont réalisées. Infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies) -Prolonger une sanction lorsque les conditions de	-Cette activité est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	

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

		réobtention ne sont pas réalisées même si le temps de la sanction est écoulé.		
CSP4.4	Activer/modifier/annuler sanction	PDI/ ANP/ infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non) -Mettre en vigueur la sanction. -Modifier ou annuler la sanction <u>à la réception d'un événement judiciaire ou d'un avis rectifié.</u>	-L'activation de la sanction est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	
CSP4.5	Inscrire examen de compétence	-Indiquer au dossier client le type d'examen de compétences qu'il doit faire (s'il y a lieu).	-Cette étape est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Un examen de compétence est une condition de réobtention qui peut être exigée (ex. : Examen théorique).	
CSP4.6	Faire compléter rapport médical	-Demander au client de faire compléter un rapport médical.	-Cette étape est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	
CSP4.7	Référer Alcofrein	-Demander au client de participer à une session Alcofrein.	-Cette étape est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	
CSP4.8	Demander évaluation	-Inscrire ou modifier les conditions de réobtention (type d'évaluation exigée). -Informé électroniquement l'intervenant externe identifié du type d'évaluation exigée.		-Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ)
CSP4.9	Demander informations	-Demander électroniquement les intervenants externes identifiés les documents ou informations manquants.		-Organismes judiciaires
CSP4.10	Mettre fin sanction	-Lever la sanction.	-Cette étape est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	
CSP4.11	Permettre conduite avec antidémarrreur	-Autoriser la conduite avec antidémarrreur puisque la durée de sanction est terminée, mais les conditions de réobtention ne sont pas encore réalisées.	-Cette étape est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	



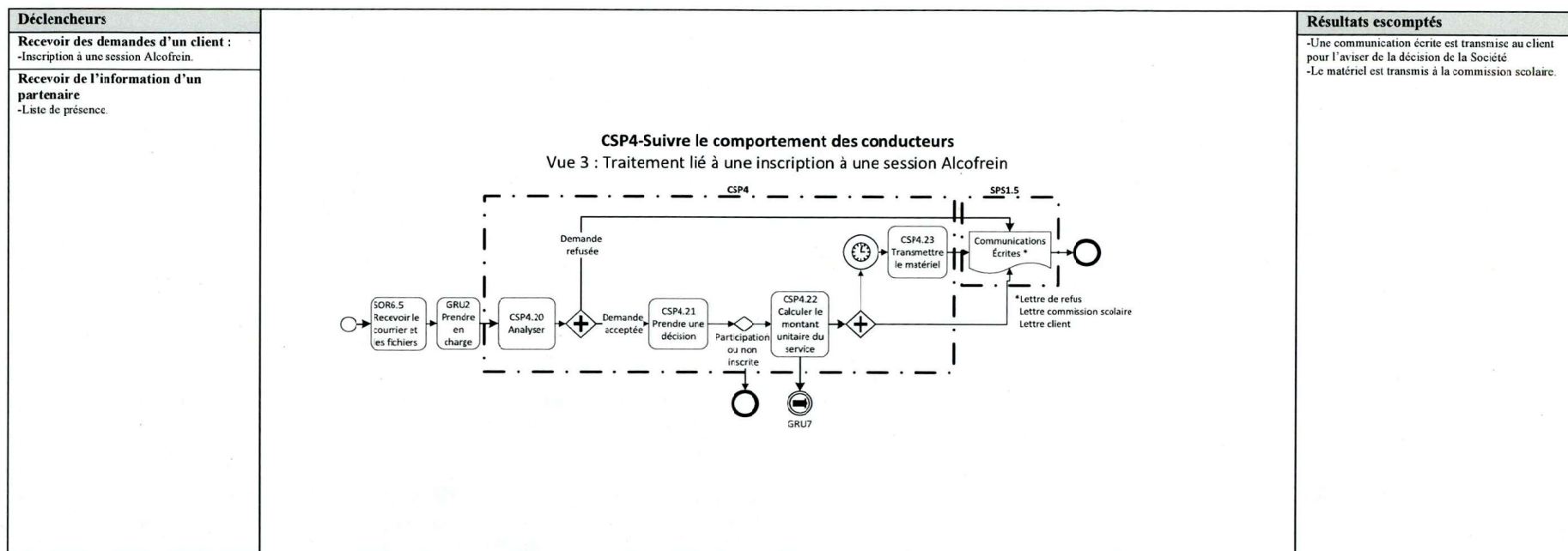
Détail du processus : Vue 2-Traitement d'une évaluation du conducteur

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP4.12	Fermer le contrôle sur le délai	-Fermer le contrôle sur le délai lors de la réception d'un rapport d'évaluation du risque demandé.	-Cette étape est réalisée automatiquement lors de la réception du document attendu.	
CSP4.13	Analyser	-Prendre connaissance de l'information transmise par les partenaires.	-De façon générale, l'analyse est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Dans certains cas, l'analyse des informations est réalisée manuellement.	
CSP4.14	Prendre une décision	-Faire l'une ou l'autre des actions suivantes : o d'inscrire si le client présente un rapport favorable ou non. o de déterminer les conditions de réobtention s'il y a lieu.	-De façon générale, la prise de décision est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Dans certains cas, cette étape est réalisée manuellement.	
CSP4.15	Faire compléter un rapport	-Demander au client de faire compléter un rapport médical.	-Cette étape est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	
CSP4.16	Référer Alcofrein	-Demander au client de se soumettre à une session Alcofrein.	-Cette étape est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	
CSP4.17	Demander évaluation	-Inscrire les conditions de réobtention. -Informé électroniquement l'intervenant externe identifié du type d'évaluation exigé (type d'évaluation).	-Échange électronique avec l'ACRDQ.	-Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ)
CSP4.18	Créer la sanction	-Inscrire la date d'entrée en vigueur de la suspension administrative du privilège de conduire liée à un rapport d'évaluation du risque non transmis dans le délai prescrit.	-Cette étape est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires simples.	
CSP4.19	Activer la sanction	-Mettre en vigueur la suspension administrative liée à un rapport d'évaluation du risque non transmis dans le délai prescrit.	-Cette étape est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires simples.	

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

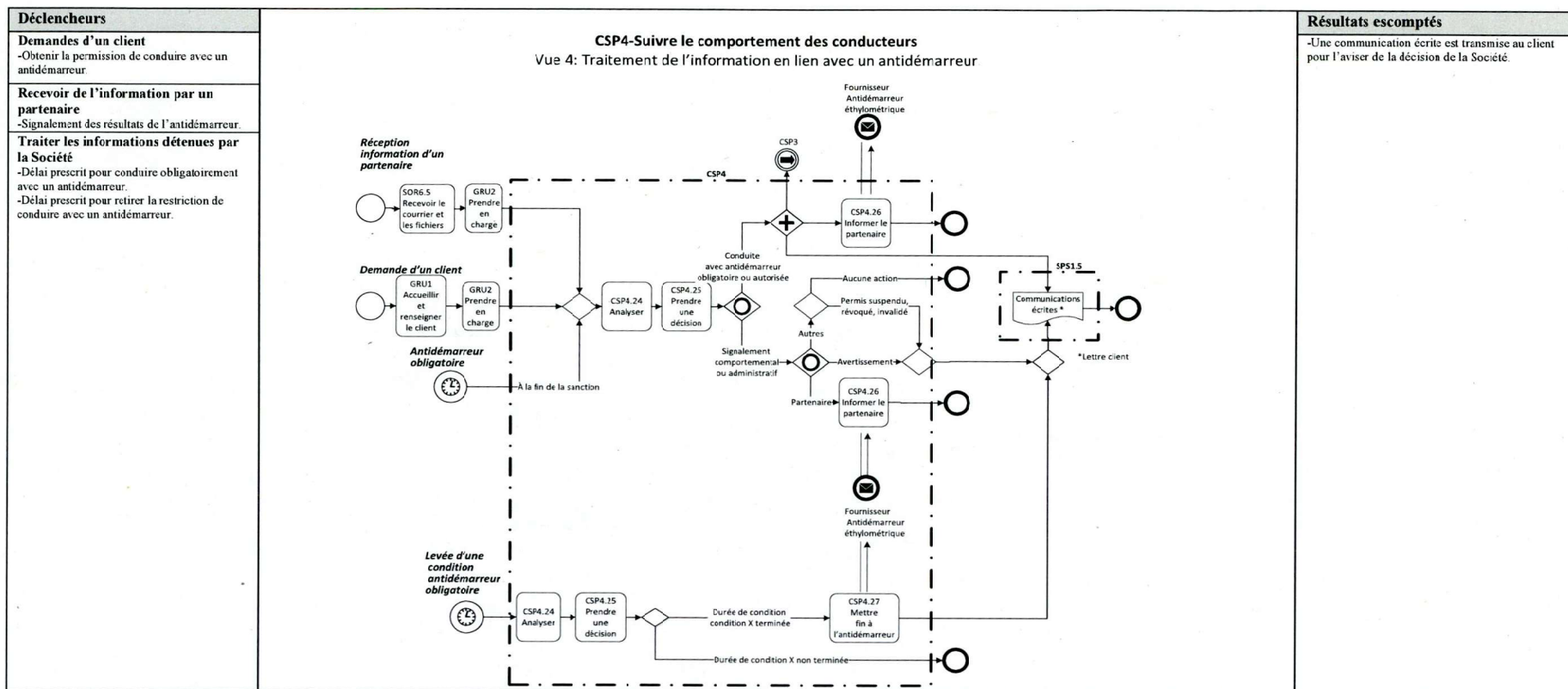
Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015



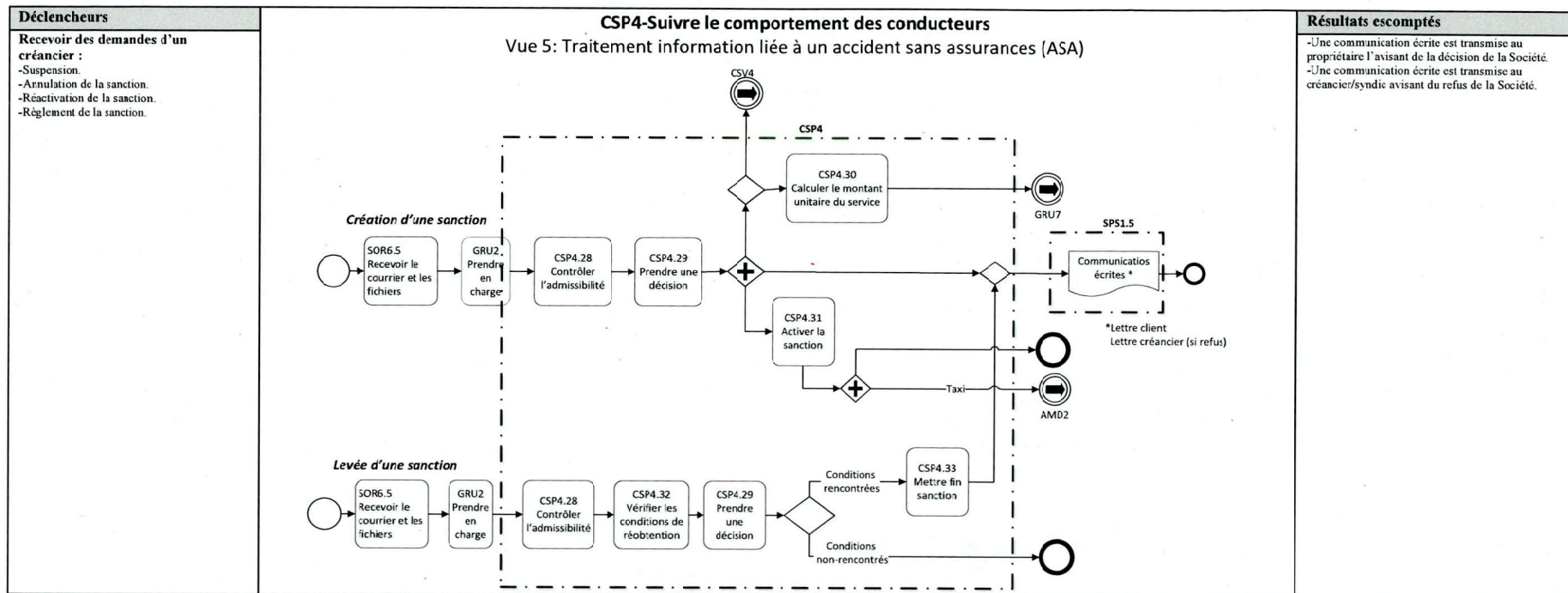
Détails du processus : Vue 3-Traitement lié à une inscription à une session Alcofrein

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP4.20	Analyser	-Vérifier si le client est admissible à participer à une session Alcofrein et de s'assurer de la conformité du paiement.		
CSP4.21	Prendre une décision	-Inscrire les paramètres d'inscription et de convoquer le client à une session Alcofrein. lors de la réception d'une demande de participation à une session Alcofrein, -Inscrire la présence ou l'absence à la session Alcofrein qui a déjà eu lieu, lors de la réception de la feuille de présence.		
CSP4.22	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût pour participer à une session Alcofrein selon des règles d'affaires simples.	-Le montant est fixe.	
CSP4.23	Transmettre le matériel	-Fournir aux animateurs les documents nécessaires à la tenue d'une session Alcofrein.		



Détails du processus : Vue 4-Traitement lié à une inscription en lien avec un antidémarrreur

No	Étape	Description	Particularités	Intervenants(s) externes(s)
CSP4.24	Analyser	-Déterminer, notamment, l'impact du signalement sur la participation du client au programme antidémarrreur. -Évaluer en fonction du dossier global si le client est admissible à la conduite avec un antidémarrreur. -Identifier le client dont le délai est atteint afin d'obliger la conduite avec un antidémarrreur (condition X à la fin de la sanction).	-L'analyse est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	
CSP4.25	Prendre une décision	-Faire l'une ou l'autre des actions suivantes : o d'appliquer les impacts sur la participation d'un client au programme antidémarrreur. o d'inscrire la conduite avec antidémarrreur (condition X). -Inscrire la levée de l'obligation de conduire avec l'antidémarrreur (condition X).	-Cette activité est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	
CSP4.26	Informé le partenaire	-Informé électroniquement l'intervenant externe identifié du type d'évaluation exigé (type d'évaluation).		-Fournisseur antidémarrreur éthylométrique
CSP4.27	Mettre fin à l'antidémarrreur	-Lever électroniquement la condition de conduire avec un antidémarrreur auprès de l'intervenant externe identifié.	-La levée de cette condition est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	-Fournisseur antidémarrreur éthylométrique



Détails du processus : Vue 5-Traitement information liée à un accident sans assurances (ASA)

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP4.28	Contrôler l'admissibilité	-Prendre connaissance de l'information transmise par le créancier et, notamment : ○ mesurer la conformité du formulaire transmis. ○ s'assurer que la demande respecte les règles d'application de la sanction.	-L'analyse est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	-Les créanciers et les syndics
CSP4.29	Prendre une décision	-Faire, notamment, l'une ou l'autre des actions suivantes : ○ de créer une sanction amenant : ○ une suspension du privilège de conduire. ○ une interdiction de remettre en circulation tout véhicule au nom du conducteur et du propriétaire. ○ de réactiver une sanction ASA. ○ d'annuler une sanction ASA. -Inscrire la levée de la sanction ASA si les conditions de réobtention sont rencontrées.	-La création d'une sanction ASA est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Plus d'un créancier peut faire une demande pour une suspension ASA dans un dossier de client pour un même accident sans assurance. La sanction est levée lorsque l'ensemble des créanciers est remboursé.	
CSP4.30	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le calcul unitaire lors d'une inscription d'une demande de suspension ASA par un créancier.	-Le frais est calculé automatiquement selon des règles d'affaires.	
CSP4.31	Activer la sanction	-Mettre en vigueur la sanction ASA créée.	-L'activation de la sanction est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires simples.	
CSP4.32 ASA	Vérifier les conditions de réobtention	-Vérifier si le ou les créanciers ont tous été remboursés et le cas échéant, d'inscrire la levée de la sanction ASA.	-La vérification des conditions de réobtention de la sanction ASA est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires simples.	
CSP4.33 ASA	Mettre fin sanction	-Lever la sanction ASA.	-La levée de la sanction ASA est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires simples.	

5. Contexte général - Contrôler et surveiller les véhicules (CSV)

Le segment de processus d'entreprise « Contrôler et surveiller les véhicules » permet de rendre les services d'affaires liés au contrôle et à la surveillance des véhicules québécois immatriculés en droit de circuler sur le réseau routier notamment par :

- **L'immatriculation des véhicules et la délivrance du privilège de circuler**, c'est-à-dire l'identification et l'enregistrement des véhicules sur le registre de la Société et le suivi de la chaîne de propriété de ceux-ci pendant la durée de leur vie utile; le suivi de l'importation et de l'exportation des véhicules; la délivrance du privilège de circuler selon les catégories d'usage du véhicule et les conditions d'utilisation; la gestion des véhicules destinés au transport des biens et des personnes sur l'ensemble du territoire nord-américain en vertu de l'entente IRP (International registration plan);
- **L'application des conditions liées au privilège de circuler** en fonction de la conformité des véhicules et de l'état mécanique par l'application de programmes de vérification réguliers de l'état mécanique des véhicules destinés principalement au transport de biens et des personnes, mais également des véhicules gravement accidentés reconstruits, des véhicules d'occasions importés ou remisés depuis plus de 12 mois, ou pour tout véhicule de nouveau type (émergents, adaptés ou artisanaux);
- **L'application des conditions liées au privilège de circuler en fonction du comportement du propriétaire** par l'application de sanctions notamment ICA « Interdiction de mettre en circulation, d'acquérir, de louer et d'immatriculer un véhicule routier »; le contrôle sur la couverture d'assurance;
- **La reconnaissance de conditions particulières** liées à l'usage du véhicule notamment la reconnaissance de véhicules d'urgence (feux jaunes clignotants ou pivotants)
- **La gestion des véhicules saisis;**

Sept (7) processus opérationnels sont décrits :

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

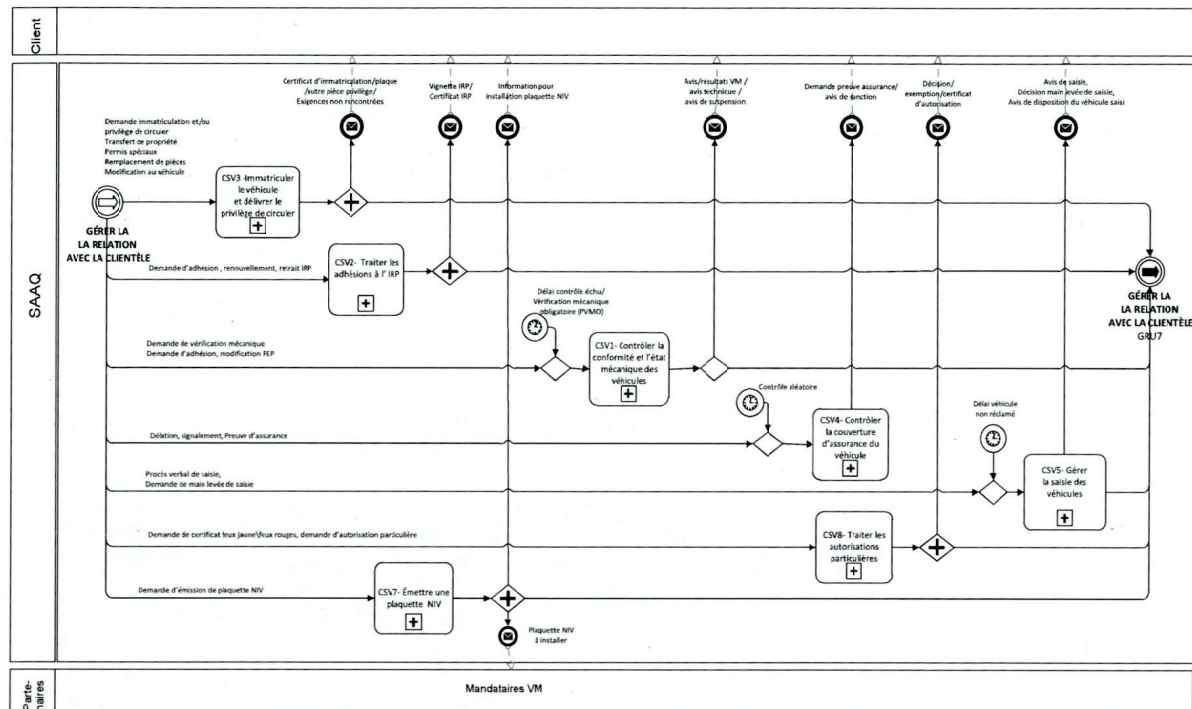
Tous les processus opérationnels décrits ici sont indépendants et complémentaires. Plusieurs de ces services d'affaires pourraient être rendus successivement, selon une suite logique, en fonction des besoins du client ou des exigences de la situation. Par exemple, une vérification mécanique peut être pré requise à l'immatriculation d'un véhicule artisanal. Dans cette

situation, le client se présentera chez un mandataire en vérification mécanique pour faire sa demande (CSV1). Lorsque le véhicule artisanal sera considéré comme conforme, le client pourra en demander l'immatriculation (CSV3). Chacun des services est autonome et chacun des processus est déclenché par une demande du client.

5.1 Schéma général CSV

CSV- Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec

But: Assurer l'immatriculation des véhicules québécois et minimiser les risques sur la sécurité routière en exerçant des activités de contrôle sur le privilège de circuler ainsi que sur l'état mécanique et la conformité technique des véhicules.



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

5.2 CSV1-Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules

Contexte

La vérification mécanique, la vérification photométrique et l'expertise technique sont réalisées par des mandataires pour le compte de la Société. Le mandataire effectue, notamment, la vérification mécanique ponctuelle pour les véhicules routiers avant l'utilisation sur un chemin public et la vérification mécanique obligatoire (PVMO) dont l'exigence peut être tous les six ou douze mois.

Dans le cas d'un véhicule soumis à la vérification mécanique obligatoire, une demande de vérification mécanique est envoyée au client environ deux mois avant l'échéance. À l'échéance de ce délai, si la vérification n'a pas été effectuée, le véhicule est mis en interdiction de circuler.

La vérification mécanique ponctuelle est requise, entre autres, pour les véhicules usagés provenant de l'extérieur du Québec, les véhicules remisés depuis plus de 12 mois et les véhicules de fabrication artisanale. Une vérification mécanique doit aussi être effectuée pour conformer les déficiences mécaniques constatées par un contrôleur routier ou un mandataire ou lorsqu'un agent de la paix émet un avis de vérification de véhicule routier (AVVR). Une déficience mineure non conformée dans les délais prescrits déclenche automatiquement une interdiction de circuler au véhicule.

La vérification photométrique est effectuée lorsque le propriétaire ou le conducteur du véhicule reçoit un avis de vérification d'un véhicule routier par un agent de la paix (policier ou contrôleur routier). Si aucune mesure n'est prise pour le suivi de cette demande dans le délai prescrit, un avis de poursuite est transmis au Ministère de la Justice du Québec.

Une expertise technique est exigée pour certaines catégories de véhicules ayant été déclarés avec un statut gravement accidenté ou pour les véhicules accidentés et reconstruits à l'extérieur du Québec.

La vérification mécanique obligatoire peut être remplacée par la mise en place d'un programme d'entretien préventif (PEP), si ce programme répond aux normes minimales prévues par règlement. Le client doit alors demander à la Société de reconnaître son programme d'entretien préventif. Une fois reconnu, il n'aura pas à faire inspecter ses véhicules chez un mandataire dans le cadre du PVMO. Le PEP peut être partiel ou total selon que le client désire soumettre tous ses véhicules (PEP total) ou une partie de ses véhicules (PEP partiel) à son programme d'entretien préventif. Une vignette PEP est apposée sur le véhicule.

Le client désirant modifier les capacités de charge de son véhicule doit transmettre un rapport d'ingénieur à la Société qui évaluera la demande. Si elle est approuvée, la Société transmettra au client une vignette d'attestation des capacités de charge qu'il devra fixer à son véhicule.

But(s) du processus

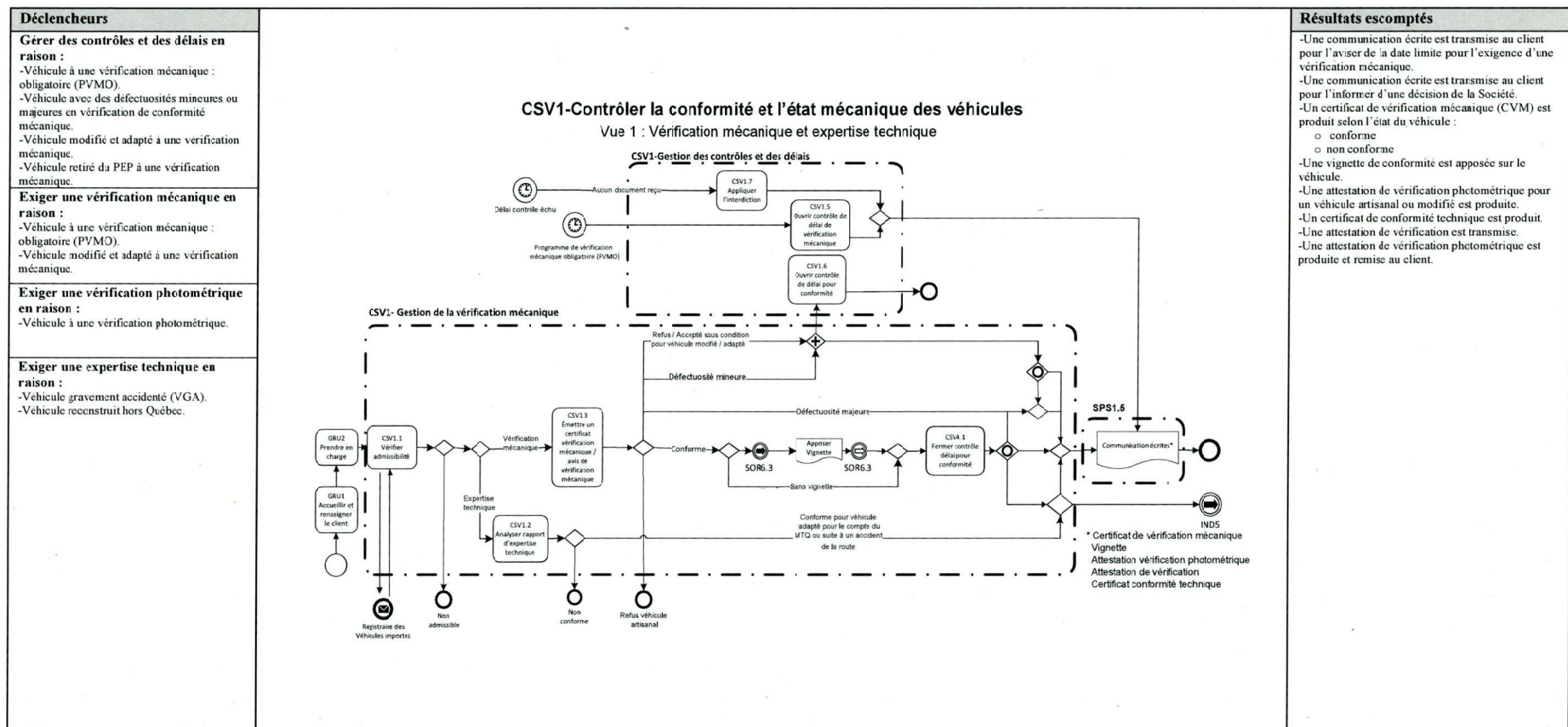
Ce processus assure les activités de contrôle et de surveillance des véhicules conformément aux exigences et aux programmes relatifs à l'état mécanique et à la conformité technique des véhicules. Il assure aussi les activités liées à la gestion du programme d'entretien préventif (PEP) ainsi que l'attestation des capacités de charge.

Ce processus est documenté sur trois (3) vues :

Vue 1 : Vérification mécanique et expertise technique

Vue 2 : Gestion du programme PEP

Vue 3 : Gestion des demandes pour modifier les capacités de charge d'un véhicule



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-Vérification mécanique et expertise technique

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV1.1	Vérifier l'admissibilité	-Vérifier si le dossier véhicule est connu de la banque de données à partir du numéro d'identification véhicule (NIV). -Valider si le véhicule est soumis à la vérification mécanique. -Vérifier si tous les documents sont présentés et qu'ils correspondent au véhicule à vérifier selon la demande : - o vérification mécanique. - o véhicule modifié, adapté ou artisanal. -Vérifier le statut du véhicule à partir d'un échange électronique auprès des intervenants externes identifiés.	-Un rapport d'expertise technique conforme est requis si le véhicule est gravement accidenté ou reconstruit à l'extérieur du Québec.	-Administrations canadiennes et registraire des véhicules importés [REDACTED]
CSV1.2	Analyser un rapport d'expertise technique	-Vérifier si le véhicule reconstruit est conforme. -D'inscrire les données relatives au rapport d'expertise technique. -D'émettre un certificat de conformité technique.		

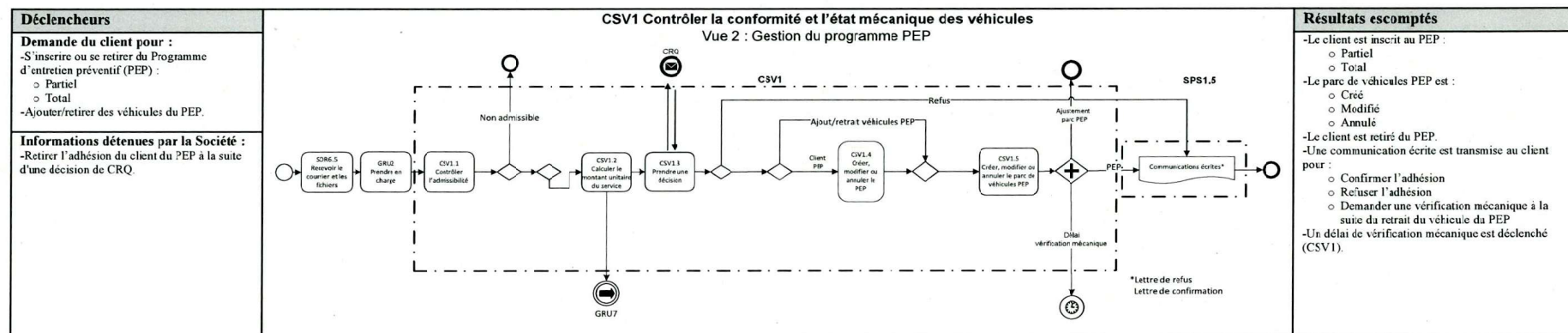
No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV1.3	Émettre un certificat de vérification mécanique/avis de vérification mécanique	-Inscrire les informations au dossier véhicule relatives à la vérification mécanique (CVM) ou à l'avis de vérification de véhicule routier (AVVR). -Émettre un certificat de vérification, peu importe que le véhicule soit conforme ou non. -Le résultat de la vérification mécanique peut être : - o conforme. - o avec défectuosité(s) mineure(s) ou majeure(s). -Accepter ou refuser la vérification d'un véhicule adapté ou modifié sous condition de se conformer. -Refuser automatiquement un véhicule artisanal non conforme. -Apposer sur le véhicule une vignette de conformité lorsqu'un véhicule est conforme.	-Une défectuosité mécanique est détectée, si : - o majeure : le véhicule est immédiatement en interdiction de circuler. - o mineure : le véhicule doit être conforme dans un délai de 48 heures (délai suivi par contrôle). À l'échéance de ce délai, si aucun correctif n'est apporté, le véhicule est automatiquement soumis à une interdiction de circuler. -La conformité d'un véhicule ayant des défectuosités majeures et mineures peut être effectuée en deux temps. Cependant, l'interdiction de circuler demeure tant que le véhicule ne soit pas conforme. -Une signature électronique est apposée sur le formulaire produit en PDF du CVM. -Lorsqu'un véhicule adapté ou modifié est sous condition, un contrôle de délai est ouvert. -Il est possible, dans certains cas, que ce soit seulement un remplacement de vignette. -Un véhicule neuf est exempt de vérification mécanique.	
CSV1.4	Fermer contrôle délai pour conformité	-Fermer le contrôle de délai ouvert. Le délai prend fin : - o à la conformité du véhicule. - o à l'annulation du privilège de circuler.	-Le délai de contrôle demeure jusqu'à la conformité du véhicule.	
CSV1.5	Ouvrir un contrôle de délai de vérification mécanique	-Identifier les véhicules qui doivent faire l'objet d'un contrôle en vue d'effectuer leur vérification mécanique obligatoire et d'en informer le client.	-Le déclenchement d'un contrôle de vérification mécanique doit se faire automatiquement en fonction de différentes règles d'affaires simples (dates). -La vérification mécanique obligatoire est soit annuelle ou bisannuelle, selon l'utilisation du véhicule.	

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

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

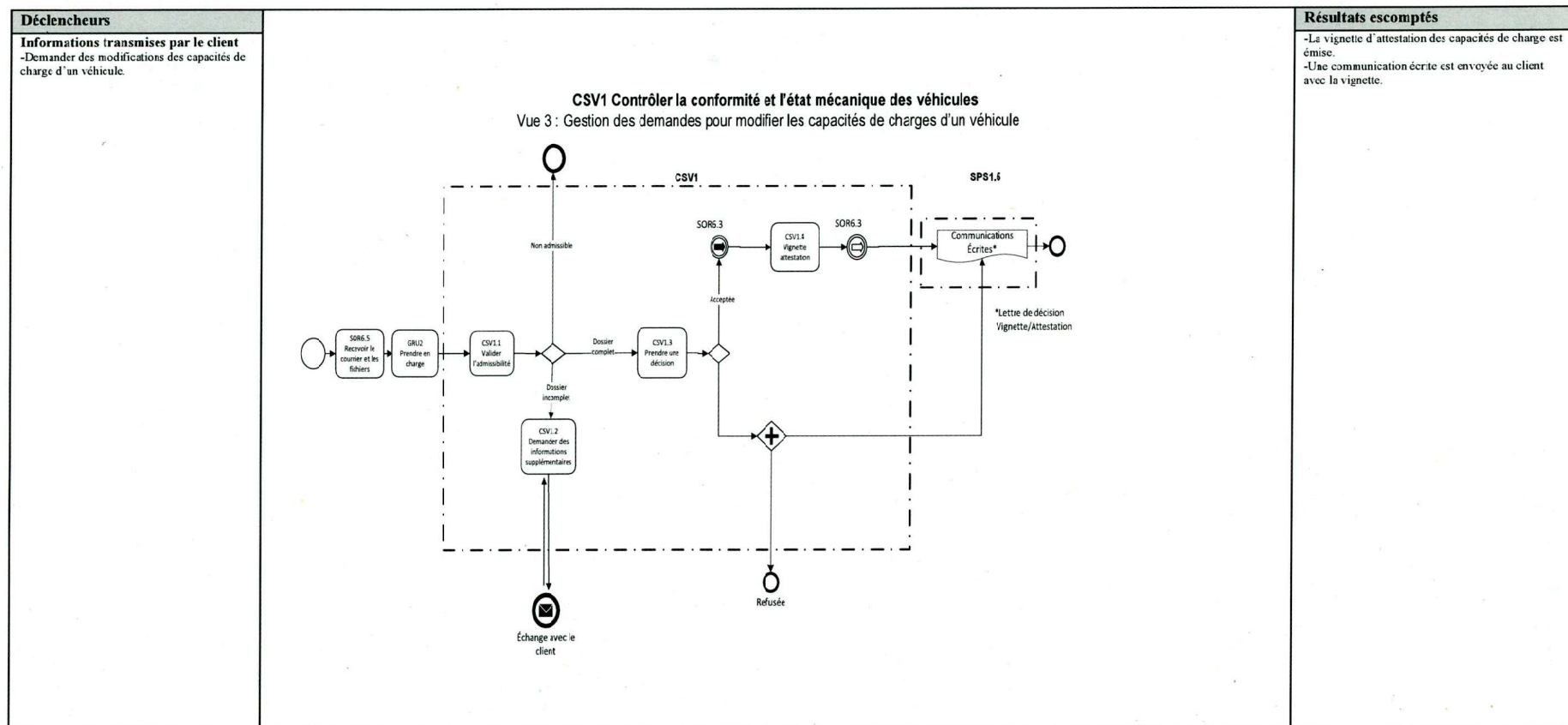
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV1.6	Ouvrir un contrôle de délai pour conformité	-Déclencher une activité basée sur le délai accordé au client pour faire effectuer la vérification mécanique du véhicule chez un mandataire en vérification mécanique. -Expédier une lettre au client pour l'informer de l'exigence de la vérification mécanique.	-Le délai prescrit s'inscrit automatiquement selon différentes règles d'affaires simples telles que les dates.	
CSV1.7	Appliquer l'interdiction	-Inscrire au dossier véhicule l'interdiction de circuler lorsque le délai est échu et que le privilège est actif.		



Détail du processus : Vue 2-Gestion du programme PEP

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV1.1	Contrôler l'admissibilité	-Vérifier que la demande est complète et que les documents sont conformes. La demande peut être : - o une demande d'adhésion partielle ou totale au programme d'entretien préventif (PEP). - o un ajout ou retrait de véhicule(s) au PEP.		
CSV1.2	Calculer le montant unitaire du service	-Calculer le montant exigé pour le service à rendre : - o analyse de dossier pour demande d'adhésion. - o vignette de conformité au PEP.		
CSV1.3	Prendre une décision	-Analyser si l'entreprise peut adhérer au programme d'entretien préventif à la suite de la visite. d'évaluation par Contrôle routier Québec. -Analyser les recommandations faites à la suite de la visite d'évaluation.		
CSV1.4	Créer, modifier ou annuler le PEP	-Enregistrer la reconnaissance au PEP et d'inscrire les informations nécessaires à la gestion et au suivi du client PEP.		
CSV1.5	Créer, modifier ou annuler le parc de véhicules PEP	Gérer : -L'inscription des véhicules soumis au PEP. -La modification au parc de véhicules PEP. -L'annulation/retrait des véhicules. -Le déclenchement d'un délai de vérification mécanique.	-Le retrait d'un véhicule soumis au PEP déclenche le délai de vérification mécanique obligatoire immédiat ou dans un délai de 90 jours.	



Détail du processus : Vue 3-Gestion des demandes pour modifier les capacités de charge d'un véhicule

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV1.1	Valider l'admissibilité	-S'assurer que la demande est complète et que les documents sont conformes.		
CSV1.2	Demander des informations supplémentaires	-Demander des informations supplémentaires à la suite du rapport de l'ingénieur afin d'obtenir les tests ou renseignements manquants avant de prendre une décision.		
CSV1.3	Prendre une décision	-Prendre une décision et mettre à jour le dossier véhicule. -Expédier une lettre au client, que la demande soit acceptée ou refusée.	-Les informations sur les capacités de charge approuvées par essieu doivent être disponibles aux agents de la paix.	
CSV1.4	Vignette attestation	-Inscrire le numéro de la vignette d'attestation des capacités de charge au dossier du véhicule. -Plastifier et expédier la vignette au client pour apposition sur le véhicule.		

5.3 CSV2-Traiter les adhésions à IRP

Contexte :

IRP Inc regroupe actuellement 59 administrations, dont les provinces du Canada et les états américains. Toute l'information sur les droits d'immatriculation entre les différentes administrations y est centralisée et les échanges s'effectuent électroniquement.

Quoique les administrations soient dans l'obligation d'adhérer à l'entente IRP pour répartir les montants des droits perçus entre administrations, ces dernières ne sont pas dans l'obligation de le faire électroniquement (transfert de fonds) en utilisant le système informatique fourni par IRP Inc. (appelé *Clearinghouse*). Il y a 3 administrations non participantes à *Clearinghouse*, ce qui oblige la Société à leur transmettre directement (par chèque et/ou mandat poste) le montant des droits qui ont été perçus pour elles.

La période de renouvellement des parcs IRP est fixe et s'étend sur une année soit : du 1^{er} avril au 31 mars. Les coûts sont établis selon la période de référence du 1^{er} juillet au 30 juin de l'année civile qui précède le début de l'immatriculation. Pour cela, le titulaire doit remplir, pour chacun de ses parcs IRP, une déclaration de distances afin de donner le kilométrage réel parcouru de l'année pour chaque administration. Selon l'entente IRP, s'il n'a pas circulé pendant cette période, le kilométrage sera déterminé selon une charte préétablie.

Sauf exception, les règles d'affaires citées dans ce processus sont complexes. Elles réfèrent à l'Entente IRP et aux 59 modules de calcul des administrations IRP.

Le client doit fournir toute l'information requise pour constituer le volet IRP de son dossier qui est composé de :

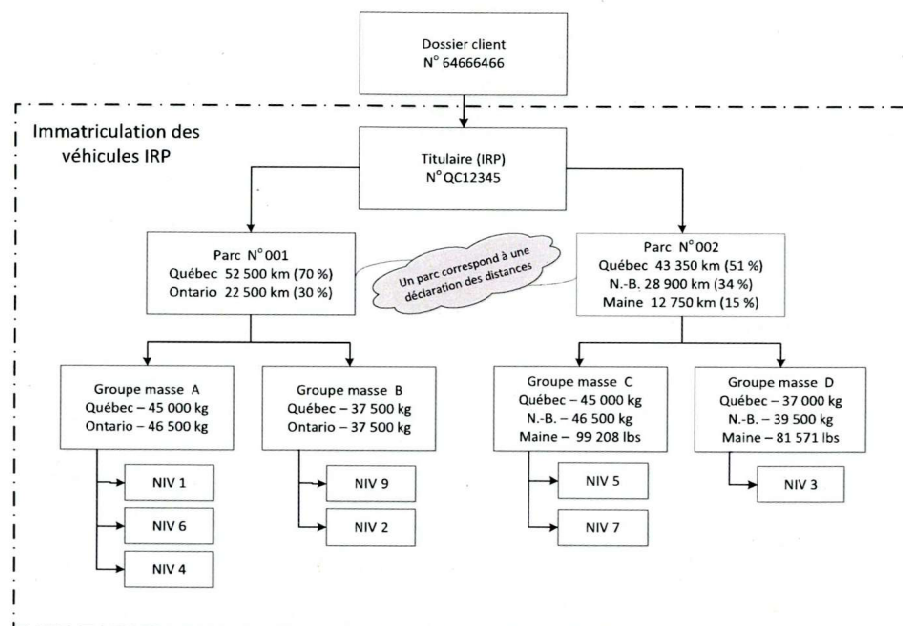
- Un titulaire IRP : personne (citoyen ou entreprise) au nom de qui le véhicule est immatriculé. Elle peut être propriétaire, locataire ou sous-traitant. Un titulaire peut détenir plusieurs parcs.
- Un parc IRP : regroupement de véhicules concernés par une même déclaration des distances. Un parc peut être composé de plusieurs groupes de masse.
- Un groupe de masse : la masse totale en charge pour chaque administration concernée par la déclaration des distances (parc IRP).

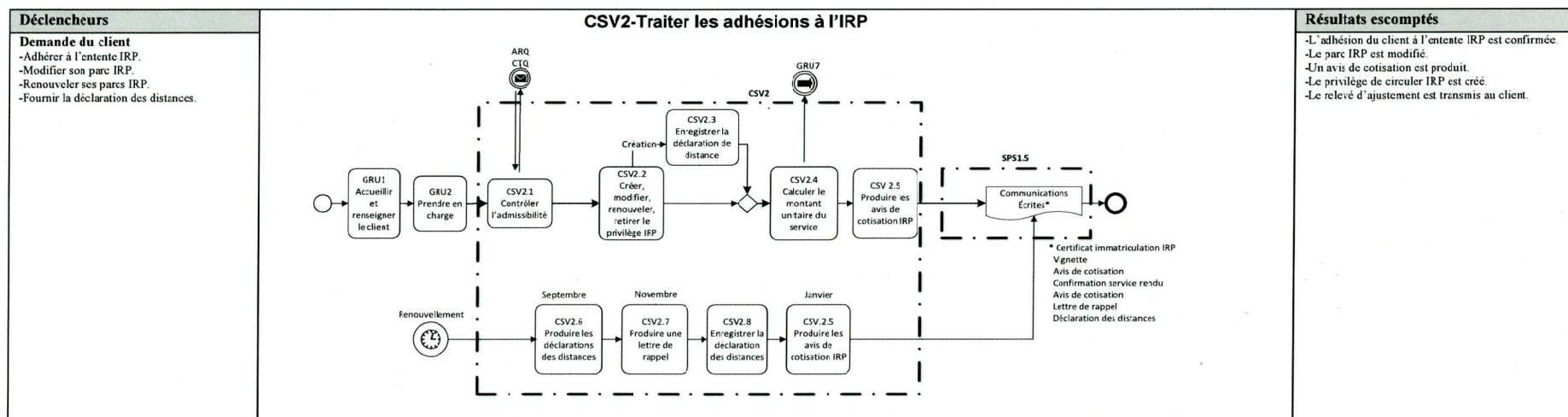
Voir la hiérarchie des informations à la figure 1.

But(s) du processus

Ce processus a pour but de permettre aux propriétaires de véhicules d'immatriculer leurs véhicules en vertu de l'entente « *International Registration Plan* » (IRP) afin de circuler en dehors du Québec en assurant l'application équitable de ce programme.

Figure 1





Détail du processus : Vue 1-Traiter les adhésions de IRP

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV2.1	Contrôler l'admissibilité	-S'assurer que le client est inscrit : - o comme propriétaire exploitant à la CTQ. - o à l'Agence du Revenu du Québec pour entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA).	-Les informations sont vérifiées électroniquement avec l'intervenant externe identifié.	-Commission des transports du Québec (CTQ) -Agence du Revenu du Québec (ARQ)
CSV2.2	Créer, modifier, renouveler ou retirer un privilège IRP	-Enregistrer les véhicules pour lesquels le titulaire désire obtenir une autorisation de circuler en vertu de l'entente IRP : - o créer le titulaire (nom, adresse si différente du dossier client, etc.). - o créer le parc IRP (nom, adresse si différente du titulaire, déclaration des distances, type d'opération (compagnie de location, transporteur privé, etc.). - o créer le groupe de masse (masse totale en charge pour chaque administration déclarée). -Apporter toute modification au véhicule ou le retirer de l'entente IRP. -Renouveler les véhicules IRP.	-L'adresse de correspondance privilégiée par le client peut être celle du titulaire ou celle du parc. -La masse totale en charge est en kilogrammes pour les provinces canadiennes et en livres pour les états américains.	
CSV2.3	Enregistrer la déclaration des distances	-Enregistrer la déclaration des distances déclarées par le titulaire IRP. -Fournir une déclaration de distance complétée pour chacun des parcs IRP du titulaire, lors du renouvellement annuel. Celui-ci remplira sa déclaration sur la base des distances réellement parcourues dans la période de référence.	-La déclaration de distances peut se faire en libre-service sur le site Internet de la Société.	
CSV2.4	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires complexes (Percevoir les droits selon les règles et spécificités des 59 administrations où le titulaire circule, et ce, pour	-À noter que la volumétrie du kilométrage est de l'ordre de millions de kilomètres. -Pour les administrations américaines, le coût est	

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)
		chaque véhicule).	établi en devise américaine et converti en argent canadien lors du paiement.	
CSV2.5	Produire les avis de cotisation IRP	-Préparer les informations (facture) donnant le coût détaillé des administrations où le parc IRP circule, et ce, par véhicule ainsi qu'un sommaire par administration.	-Lors du paiement, le titulaire peut étaler la portion Québec avec un choix possible de nombre de versements. Cependant, les frais des autres administrations doivent être intégrés au 1 ^{er} versement (non évalable). -Lorsque le client adhère à IRP en se présentant dans un centre de services IRP, l'avis de cotisation est produit en direct. -Lors du renouvellement, les avis de cotisation produits sont regroupés en lot d'impression, et ce, avec un fort volume.	
CSV2.6	Produire les déclarations des distances	-Produire les déclarations des distances des titulaires déjà inscrits à IRP afin de préparer le renouvellement. -Produire une déclaration des distances pour chaque parc IRP.		
CSV2.7	Produire une lettre de rappel	-Produire une lettre de rappel au titulaire IRP qui n'a pas transmis sa déclaration des distances		
CSV2.8	Enregistrer la déclaration des distances	-Enregistrer la déclaration des distances déclarées par le titulaire IRP. -Fournir une déclaration de distances à compléter pour le titulaire pour chacun de ses parcs IRP lors du renouvellement annuel. -Compléter la déclaration sur la base des distances réellement parcourues dans la période de référence par le titulaire.	-La saisie de la déclaration de distances peut se faire en libre-service sur le site Internet de la Société.	

Les activités suivantes sont réalisées mensuellement et centralement			
Activités	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
Effectuer le rapport mensuel des transactions	-Produire et transmettre électroniquement, à IRP Inc., les données constituant toutes les modifications apportées aux véhicules au cours du mois précédent incluant le renouvellement.	-Pour les administrations non participantes à <i>Clearinghouse</i> , produire électroniquement un rapport distinctif et inscrire les sommes à payer à leur compte fournisseur.	
Rembourser les titulaires hors Québec	-Rembourser les droits (portion Québec) qui avaient déjà été payés par les titulaires hors Québec qui se sont retirés de l'entente IRP. -Effectuer une vérification en simulant le calcul. -L'autorisation du remboursement se fait à partir du montant résulté de la simulation.		
Contrôler la répartition équitable des droits d'immatriculation IRP (<i>FEE TEST</i>)	-Assurer la conformité du calcul des droits d'immatriculation effectué par la Société pour l'ensemble des administrations à partir de cas de tests transmis annuellement par l'intervenant externe identifié. -Effectuer le calcul dans un environnement de simulation en produisant un avis de cotisation où on y retrouve le détail des droits. Le résultat est transmis électroniquement à IRP INC.	-S'il y a écart au résultat escompté, des correctifs au calcul des droits doivent être effectués.	-IRP Inc
Vérifier les Parcs IRP selon un échantillonnage	-Préparer un échantillonnage de dossiers IRP, selon certains critères, qui doit être transmis à l'intervenant externe identifié aux fins de vérification des déclarations de distances fournies par les titulaires.		-Agence du revenu du Québec (ARQ)
Enregistrer les résultats de vérification	-Enregistrer les ajustements à la suite des résultats de vérification obtenus de l'ARQ. -Transmettre les résultats des vérifications par communications écrites au titulaire et à IRP Inc. -Inscrire l'écart au compte du client.	-Un relevé d'ajustement est produit afin de rectifier les droits qui ont été payés. -Les communications écrites sont transmises par courrier et déposées sur le site internet d'IRP Inc.	

5.4 CSV3-Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler

Contexte

L'immatriculation consiste à l'enregistrement des renseignements prévus par règlement relativement au véhicule routier et à son propriétaire dans le registre que la Société tient à cette fin. L'immatriculation subsiste tant que le véhicule routier et son propriétaire demeurent les mêmes.

Le principal identifiant d'un véhicule est le « numéro d'identification du véhicule » (NIV) qui identifie de façon spécifique un véhicule. Ce NIV est une chaîne de caractères composée de 17 lettres et chiffres et fournit, entre autres, des renseignements clés sur le fabricant, le modèle, l'année, la marque, l'équipement et la catégorie d'un véhicule.

Le privilège de circuler consiste au paiement des droits prévus par règlement selon différents critères. Le titulaire peut, en cours de période ou à l'échéance, renoncer temporairement à son privilège de circuler et demander ensuite l'autorisation de remettre le véhicule en circulation.

Lors de l'immatriculation et de l'obtention du privilège de circuler, différentes exigences doivent être respectées selon que le client est citoyen, entreprise, acheteur ou vendeur d'un véhicule.

Un certificat d'immatriculation est émis lors d'une délivrance ou de tout mouvement entraînant des changements aux informations inscrites sur celui-ci, notamment la plaque d'immatriculation. Ce certificat d'immatriculation est permanent. D'autres types de certificat sont émis selon certaines particularités, notamment l'immatriculation temporaire, le certificat d'immatriculation pour un voyage (transporteur de l'extérieur du Québec) ou le certificat d'exemption pour pneus d'hiver.

Lors de la délivrance d'un privilège, une plaque d'immatriculation est attribuée au véhicule selon différents critères et besoins du client. Il existe différentes catégories de plaques numériques et alphanumériques :

- Plaque standard : sans préfixe, numérique ou alphanumérique
- Plaque verte : séquences prédéfinies
- Plaque anciens combattants : séquences prédéfinies
- Plaque radioamateur : préfixe VA2 et VE2

Les séquences des différentes catégories de plaques sont déjà déterminées.

La Société est mandatée par le Ministère des Transports du Québec (MTQ) pour l'émission des permis spéciaux. Le permis spécial de circulation est délivré à tout propriétaire ou titulaire qui veut circuler avec un véhicule ou un ensemble de véhicules dont les charges ou dimensions excèdent celles prévues au « Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicable aux véhicules et aux ensembles de véhicules routiers ». Il existe trois (3) types de permis spécial de circulation : général, spécifique et trains routiers.

Un permis spécial de circulation pour un train routier peut être délivré à tout propriétaire ou exploitant pour autoriser la circulation des trains routiers avec un ensemble de véhicules routiers selon différentes caractéristiques prévues au « Règlement sur le permis spécial de trains routiers ».

Pour l'obtention d'un permis spécial, le client transige avec la Société, mais dans certains cas, un courtier autorisé par la Société peut servir d'intermédiaire pour demander et obtenir le service. Dans ce cas, le service est facturé au compte du courtier.

Sauf exception, les règles d'affaires de ce processus sont complexes. Plusieurs lois et règlements encadrent l'immatriculation d'un véhicule et le permis spécial de circulation.

But(s) du processus

Ce processus assure la gestion de toutes les activités reliées à l'immatriculation soit l'identification des véhicules et leur appartenance ainsi que de tous les mouvements reliés à la gestion du privilège de circuler.

Par mouvement, on entend la délivrance, la reconduction, l'interruption du privilège de circuler ou de l'immatriculation et le transfert de propriété. Ce processus couvre plus précisément :

- L'immatriculation d'un véhicule qui consiste à inscrire les données du véhicule sur la base de données
- Le privilège de circuler est émis lors de la délivrance, de la reconduction ou de l'interruption du droit de circuler.

Ce processus est présenté sur deux (2) vues :

Vue 1 : Immatriculation/Annulation/Modification/Remplacement des pièces

Vue 2 : Gestion du permis spécial de circulation

Détail du processus : Vue 1-Immatriculation/Annulation/Modification/Remplacement des pièces

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV3.1	Contrôler l'admissibilité (immatriculation)	-Contrôler l'admissibilité de la clientèle (citoyen ou entreprise). -Contrôler l'admissibilité à l'immatriculation de la clientèle au niveau comportemental. -Vérifier les documents attestant du lieu d'origine, du descriptif et de la propriété du véhicule. -Vérifier le statut du véhicule et de la propriété. -Vérifier les montants en lien avec la taxe de vente du Québec (TVQ).	-Le contrôle de l'admissibilité se fait selon plusieurs règles d'affaires complexes, notamment : - o la caractéristique du client (commerçant, acheteur ou vendeur). - o l'âge du client. - o le rôle du client (courtier). - o le véhicule (neuf ou usagé, du Québec ou importé). - o la perception de la taxe de vente du Québec (si requis). -Des échanges électroniques sont faits auprès des intervenants externes identifiés. -Différentes règles d'affaires complexes déterminent l'admissibilité à l'immatriculation, notamment lors : - o de l'inscription d'une sanction pour amende non payée. - o d'une sanction pour amende non payée en vigueur. - o d'une interdiction de type ICA (interdiction de mettre en circulation, d'acquérir, de louer et d'immatriculer un véhicule routier).	-Administrations canadiennes et registraire des véhicules importés (Data Link) -Office de la protection du consommateur (OPC) -Commission des transports du Québec (CTQ)
CSV3.2	Créer, modifier ou annuler l'immatriculation	-Créer le lien de propriété du véhicule soit : - o immatriculer au nom du propriétaire (le titulaire de l'immatriculation). - o valider électroniquement le numéro d'identification du véhicule (NIV) à partir d'un progiciel pour le type et le descriptif du véhicule lors de la création ou de la modification.	-Tous les propriétaires sont reliés au véhicule, mais un seul est le titulaire de l'immatriculation. Le lien de propriété se gère, notamment, selon : - o la copropriété ou la colocation. - o la location à long terme. - o l'âge du propriétaire.	

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)
		○ retirer le lien de propriété à tous les propriétaires en cas d'annulation de l'immatriculation. ○ émettre un certificat d'immatriculation permanent.		
CSV3.3	Calculer le montant unitaire du service (immatriculation)	-Calculer le montant des frais exigibles en fonction de la demande soit : ○ une immatriculation avec ou sans émission de certificat. ○ un remplacement de pièce(s). -Le montant de la TVQ est calculé sur la valeur du véhicule.	-Les frais exigibles sont établis et perçus selon le « Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués ». Ces frais sont indexés annuellement. -Des règles d'affaires complexes sont établies pour la perception de la taxe de vente (TVQ). Des validations électroniques sont effectuées pour la détermination de la valeur marchande.	
CSV3.4	Contrôler l'admissibilité (privilège de circuler)	-Vérifier les différentes conditions qui doivent être respectées pour l'obtention d'un privilège de circuler. -Vérifier l'admissibilité au privilège au niveau comportemental. -Vérifier le statut du véhicule et de la propriété à partir d'un échange électronique auprès des intervenants externes identifiés. -Soumettre certains véhicules, en raison de leur utilisation, à une vérification mécanique ou à un rapport d'expertise technique en raison du statut gravement accidenté du véhicule.	-Différentes règles d'affaires complexes déterminent l'admissibilité à l'obtention ou l'annulation d'un privilège, notamment, lors : ○ de l'inscription d'une sanction pour amende non payée. ○ d'une sanction pour amende non payée en vigueur. ○ de code de blocage au dossier du PEVL (propriétaires et exploitants de véhicules lourds). ○ d'une interdiction de type ICA (interdiction de mettre en circulation, d'acquérir, de louer et d'immatriculer un véhicule routier). -Un privilège temporaire peut être délivré pour un véhicule immatriculé à l'extérieur du Québec. -Le nombre d'essieux ne peut être diminué en cours de période de validité. -Certains titulaires doivent détenir un permis CTQ lorsque l'utilisation du véhicule est un taxi ou	-Administrations canadiennes et registraire des véhicules importés [REDACTED] -Commission des transports du Québec (CTQ)

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)
			un autobus. -Le titulaire doit être inscrit au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds (PEVL).	
CSV3.5	Créer, modifier ou annuler le privilège de circuler	-Créer ou modifier un privilège de circuler en fonction des besoins du client, par exemple, l'immatriculation et le remisage. -Déterminer, selon des règles d'affaires complexes, le privilège de circuler en fonction : - o du type de véhicule. - o du lieu. - o de l'utilisateur. - o de l'utilisation. Notamment, afin d'attribuer le bon type de plaque d'immatriculation, le mois de facturation et, s'il y a lieu, l'exigence et la fréquence d'une vérification mécanique. -Déterminer le type de pièce à émettre selon la demande du client : - o certificat d'immatriculation permanent, temporaire, ou pour un voyage. - o certificat pour exemption de pneus d'hiver. - o plaque nouvelle ou récupérée. - o vignette de contrôle d'essieux. -Reconduire le privilège de circuler annuel à l'échéance	-Pour obtenir un privilège de circuler, différentes conditions doivent être rencontrées. -Une plaque déjà détenue par le titulaire peut être réutilisée lorsqu'elle n'est plus reliée à un véhicule. -Des règles d'affaires complexes (règlements) gèrent l'émission des certificats d'un privilège de circuler temporaire. La durée est variable selon les raisons de l'émission. -Un client peut être exempté de la taxe sur le carburant. -Un avis de paiement est émis avant l'échéance pour informer le client des sommes à payer.	
CSV3.6	Calculer le montant unitaire du service (privilège de circuler)	-Calculer plusieurs droits et taxes perçus par la Société pour différents organismes et partenaires selon différentes combinaisons. -Calculer les droits et des contributions d'assurance en fonction :	-Plusieurs règles d'affaires complexes déterminent, selon un ensemble de combinaisons, la tarification qui peut être : - o mensuelle (ex. : véhicule promenade). - o à pourcentage (ex. : motocyclette).	-Hebdo Mag

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

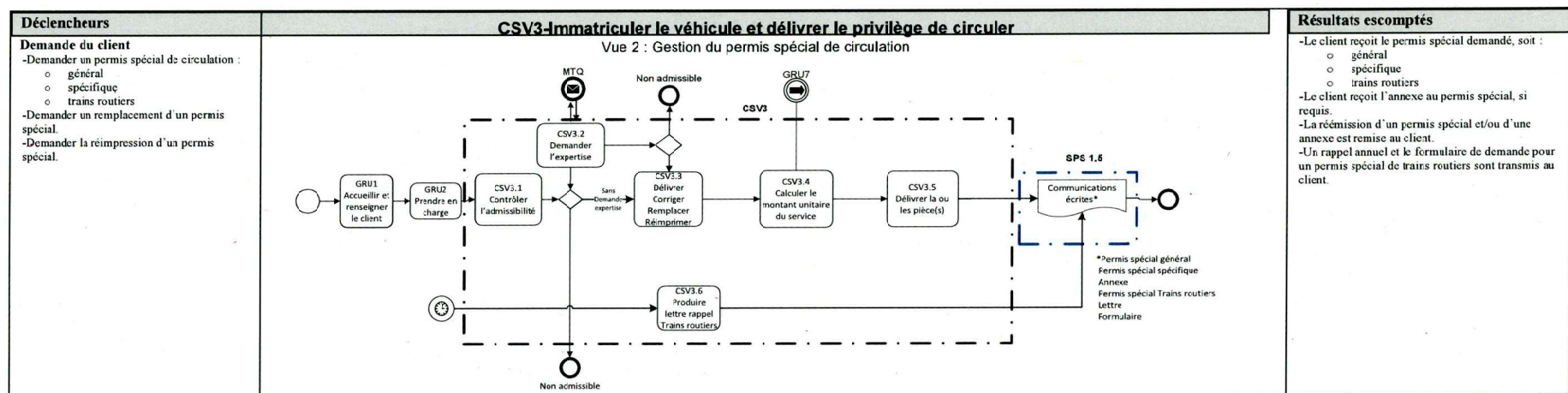
No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		○ du type de véhicule. ○ de l'utilisateur. ○ de l'utilisation. ○ du lieu d'utilisation. ○ du lieu de résidence du titulaire de l'immatriculation. -Déterminer si le client est soumis à des contributions supplémentaires, notamment : ○ pour les citoyens dont l'adresse correspond à un lieu situé dans les territoires établis pour la contribution des automobilistes au transport en commun (OPT). ○ pour les citoyens demeurant sur l'ensemble du territoire de l'agglomération de Montréal. -Déterminer si le client a droit à une réduction des droits d'immatriculation (RDI) s'il demeure dans une région visée (région périphérique ou spécifique). -Déterminer si le véhicule est soumis aux droits additionnels selon : ○ le véhicule de luxe (valeur du véhicule). ○ le véhicule de forte cylindrée (NIV et cylindrée). -Déterminer si une contribution supplémentaire est perçue pour les motocyclettes à risque ou pour un véhicule tout-terrain. -Rembourser les droits, lors de l'annulation du privilège de circuler, selon les règles de remboursement des droits d'immatriculation. -Déterminer les droits pour le certificat d'immatriculation temporaire selon le type de certificat et les raisons de l'émission. -Déterminer les droits pour un certificat	○ paiement unique (ex. : remorque). -Pour certaines catégories de véhicules, la tarification est établie selon la masse nette, la cylindrée ou le nombre d'essieux déclaré. -Des réductions peuvent s'appliquer pour certaines clientèles, dont le citoyen avec le statut indien qui est exempté de la taxe sur les assurances. -Le remboursement d'un privilège de circuler est fait au prorata du montant perçu et de la période restante. -Des règles d'affaires complexes régissent l'émission de certificat d'immatriculation temporaire, de voyage ou d'exemption. -Les droits, pour une demande faite pour un client par un courtier autorisé par la Société, sont portés au compte client du courtier. -Aucun droit n'est perçu pour le certificat pour exemption de pneus d'hiver.	

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)
		d'immatriculation pour un voyage selon différentes règles dont le nombre de véhicules et le kilométrage entre les points d'entrée et de sortie.		



Détail du processus : Vue 2-Gestion du permis spécial de circulation

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV3.1	Contrôler l'admissibilité	-Contrôler l'admissibilité de la clientèle (citoyen ou entreprise). -Contrôler que le NSC « <i>National Safety Code</i> » est inscrit au dossier d'un transporteur venant de l'extérieur du Québec. -Vérifier que tous les critères d'admissibilité sont indiqués sur le formulaire de demande selon la ou les classe(s) de permis demandé. -Des règles d'affaires complexes gèrent l'émission de toutes les classes de permis spéciaux.	-La demande d'un permis spécial peut être faite par un courtier autorisé par la Société.	
CSV3.2	Demander l'expertise	-Soumettre électroniquement à l'intervenant externe identifié, lorsque requis. -Les spécificités (ex. : routes empruntées lors du trajet) de la demande doivent être complétées pour soumission au MTQ. La demande peut être acceptée, refusée ou annulée.	-Une demande refusée, annulée ou une demande acceptée sans émission du permis peut être redemandée à partir du numéro de l'ancienne demande. -La Société doit obtenir l'approbation et un numéro d'expertise du comité d'expertise du MTQ lorsque requis.	-Ministère des Transports du Québec (MTQ)
CSV3.3	Délivrer, corriger, remplacer ou réimprimer	-Délivrer un permis spécial général ou spécifique. -Modifier un permis spécial déjà émis. -Corriger un permis spécial à la suite d'une erreur de la Société. -Remplacer un permis spécial perdu, volé ou mutilé. -Réimprimer le permis spécial ou son annexe. -Le permis spécial de circulation peut être : - o général, émission mensuelle ou annuelle. - o spécifique, émission pour 7 jours. - o pour trains routiers. -La classe du permis spécial est établie selon le chargement.	-Sauf exceptions, la demande et l'émission d'un permis spécial sont effectuées par échanges électroniques. -Une modification au permis spécial ne doit pas modifier la ou les classes du permis émis. -La Société émet le permis spécial pour trains routiers du 1^{er} mars au 30 novembre. -Un permis spécial de circulation ne peut être annulé.	

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)
CSV3.4	Calculer le montant unitaire du service	-Calculer plusieurs droits et taxes perçus par la Société selon différentes combinaisons (ex. : nombre de classes demandées). -Déterminer les droits pour l'émission d'un permis spécial selon : - o s'il est général ou spécifique. - o la classe de permis spécial. - o le nombre de classes pour lequel le permis est émis. - o le nombre de mois. -Déterminer les droits pour l'émission d'un permis spécial pour trains routiers selon la période de validité (nombre de mois).	-Un maximum de 4 classes est autorisé sur un même permis spécial. -Les droits sont facturés au compte client du courtier autorisé lorsque la demande du client est faite par un courtier.	
CSV3.5	Délivrer la ou les pièce(s)	-Émettre le permis spécial selon le service demandé.	-Selon la classe du permis spécial émis, une annexe peut être jointe au permis.	
CSV3.6	Produire une lettre de rappel –Trains routiers	-Émettre une lettre de rappel aux détenteurs de permis spéciaux pour trains routiers.	-La lettre de rappel est expédiée avec le formulaire de demande de permis spécial pour trains routiers uniquement aux détenteurs de permis de l'année précédente.	

5.5 CSV4-Contrôler la couverture d'assurance du véhicule

Contexte

La Société doit s'assurer, tel que précisé dans le Code de la sécurité routière (CSR), que tout véhicule est couvert par une assurance responsabilité contre les dommages matériels. Un contrôle aléatoire est déclenché une fois aux quatre ans afin de s'assurer de cette obligation auprès des propriétaires.

Il est aussi déclenché lorsqu'un partenaire informe la Société d'un événement mettant en doute ou démontrant le non-respect de cette obligation.

Le défaut de produire cette preuve permettra de suspendre le privilège de circuler du véhicule visé par le contrôle d'assurance.

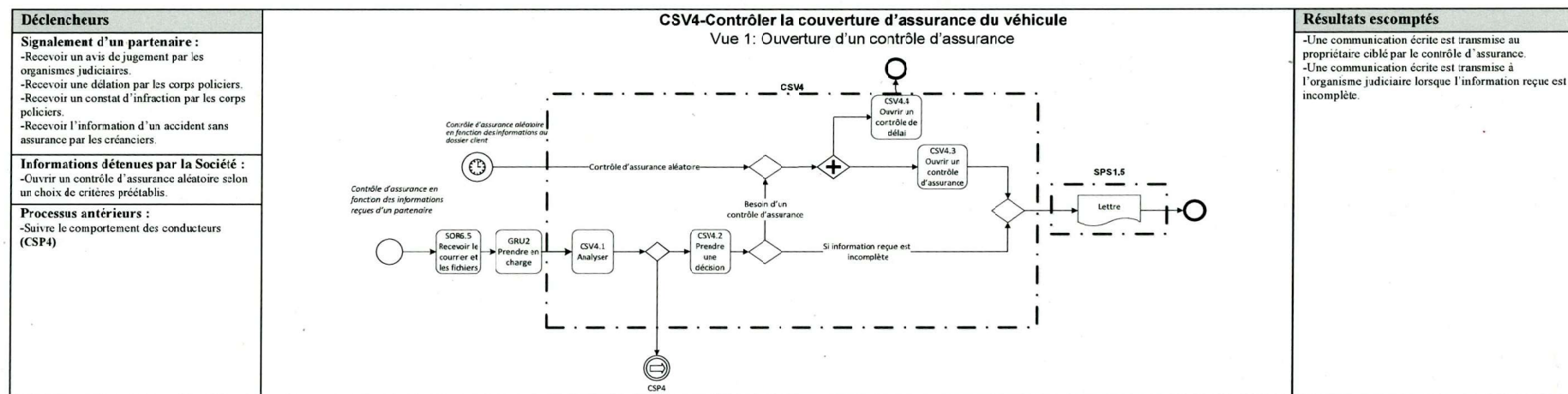
But(s) du processus

Ce processus assure un contrôle sur l'obligation des propriétaires de véhicules à souscrire à une assurance responsabilité pour les dommages matériels pouvant être causés lors d'un accident.

Ce processus est documenté sur deux (2) vues :

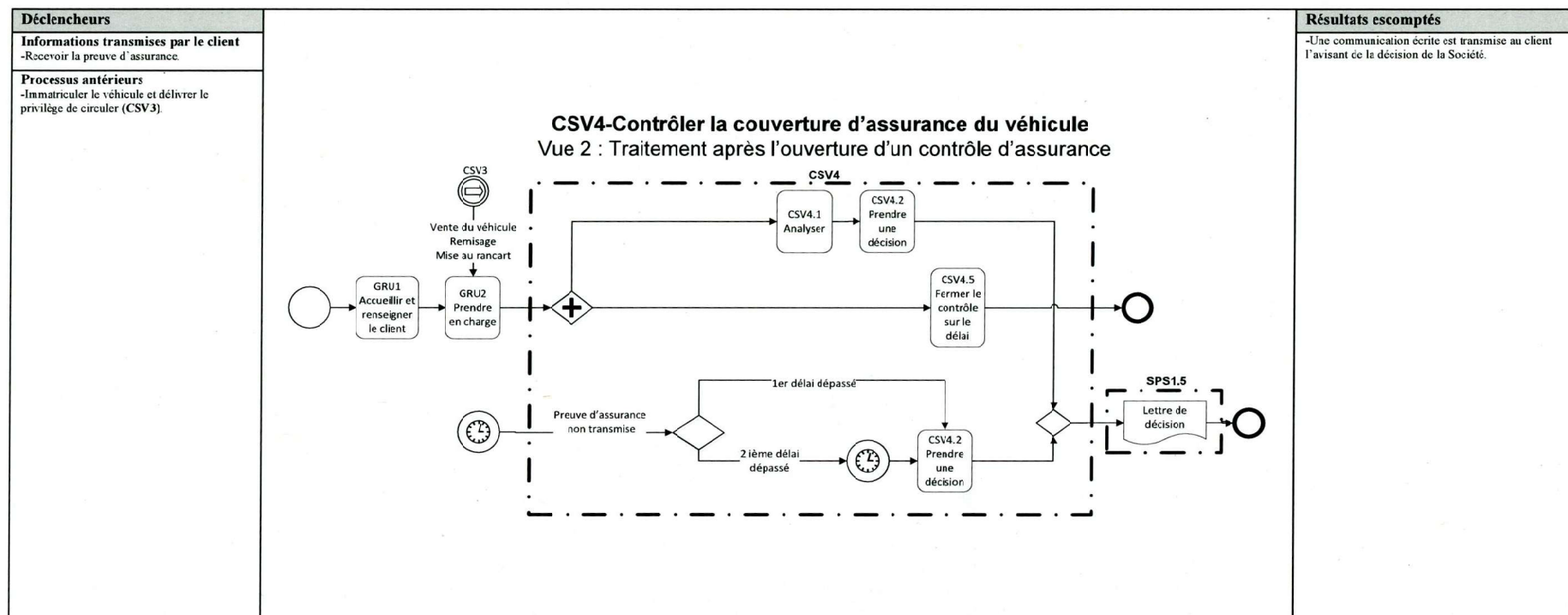
Vue 1 : Ouverture d'un contrôle d'assurance

Vue 2 : Traitement après l'ouverture d'un contrôle d'assurance



Détail du processus : Vue 1-Ouverture d'un contrôle d'assurance

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV4.1	Analyser	-Prendre connaissance de l'information transmise : ○ par les partenaires en vue d'ouvrir un contrôle d'assurance.	-L'information reçue des partenaires est transmise, en direct, sous différents supports. -De façon générale, l'analyse de l'information transmise par les partenaires est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires simples (valeur du dommage). Dans certains cas, l'analyse des informations est réalisée manuellement.	
CSV4.2	Prendre une décision	-Déterminer si un contrôle d'assurance doit être ouvert.	-De façon générale, la prise de décision est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires simples (valeur du dommage soumis par le partenaire ou le créancier). Dans certains cas, la prise de décision est réalisée manuellement.	
CSV4.3	Ouvrir un contrôle d'assurance	-Identifier les clients qui doivent faire l'objet d'un contrôle d'assurance en vue de vérifier si le véhicule immatriculé est assuré.	-De façon générale, l'ouverture d'un contrôle d'assurance est réalisée automatiquement en fonction de choix de critères préétablis ou manuellement lorsqu'un agent doit analyser le dossier au préalable.	
CSV4.4	Ouvrir un contrôle sur le délai	-Déclencher une série d'activités basées sur des critères relatifs au temps accordé au client pour retourner sa preuve d'assurance dans le délai prescrit.	-Le délai prescrit varie en fonction du déclencheur. Il s'inscrit automatiquement selon des règles d'affaires simples (délai).	



Détail du processus : Vue 2-Traitement après l'ouverture d'un contrôle d'assurance

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV4.1	Analyser	-Prendre connaissance de l'information transmise : o par le propriétaire du véhicule visé en vue de vérifier la preuve d'assurance fournie.	-L'analyse de la preuve d'assurance fournie par le client est réalisée manuellement.	
CSV4.2	Prendre une décision	-Déterminer : o si le contrôle d'assurance doit être fermé. o si une sanction du privilège de circuler doit être appliquée.	-De façon générale, la prise de décision est réalisée automatiquement, en fonction de règles d'affaires simples, pour faire un rappel lorsque la preuve d'assurance n'a pas été fournie dans le délai prescrit ou lors de l'entrée en vigueur de la sanction. Dans certains cas, la prise de décision est réalisée manuellement.	
CSV4.5	Fermer le contrôle sur le délai	-Fermer le contrôle lorsque la preuve d'assurance est fournie dans le délai prescrit ou lors d'un règlement du contrôle d'assurance (ex. : vente du véhicule).	-La fermeture du contrôle sur le délai est réalisée automatiquement en fonction des règles d'affaires simples (délai).	

5.6 CSV5-Gérer la saisie des véhicules

Contexte

La Société reçoit et applique une sanction liée à la saisie d'un véhicule. Le propriétaire peut reprendre possession de son véhicule à la levée de la sanction ou avant, par une demande de mainlevée de saisie.

Si le véhicule n'est pas réclamé par son propriétaire dans le délai prescrit, le véhicule est évalué et transféré au propriétaire de la fourrière ou vendu à l'encan pour permettre le remboursement des créanciers selon les priorités établies par la loi.

But(s) du processus

Ce processus gère les activités liées à la saisie d'un véhicule à la suite d'une interception par un agent de la paix. Il assure aussi le traitement :

- D'une demande de mainlevée de saisie
- D'une requête judiciaire en mainlevée de saisie transmise par le propriétaire du véhicule saisi lorsqu'il conteste la saisie du véhicule

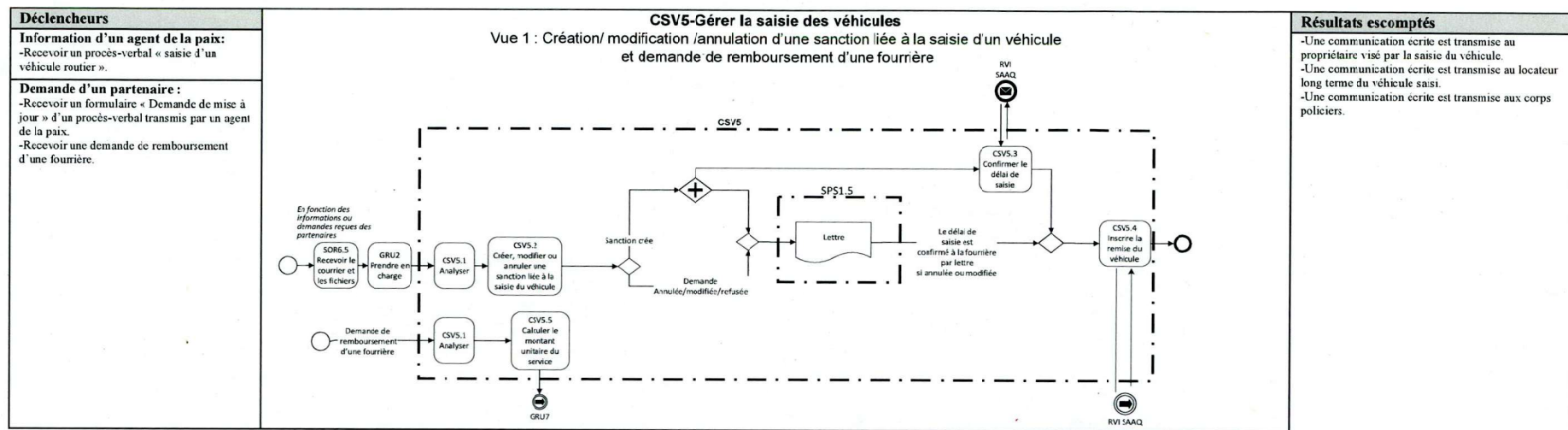
Enfin, ce processus permet à un propriétaire de reprendre possession de son véhicule après la saisie ou encore à la Société de procéder à la disposition d'un véhicule non réclamé.

Ce processus est documenté sur trois (3) vues :

Vue 1 : Création/modification/annulation d'une sanction liée à une saisie d'un véhicule et demande de remboursement d'une fourrière

Vue 2 : Traitement d'une demande de mainlevée de saisie ou d'une requête judiciaire en mainlevée de saisie

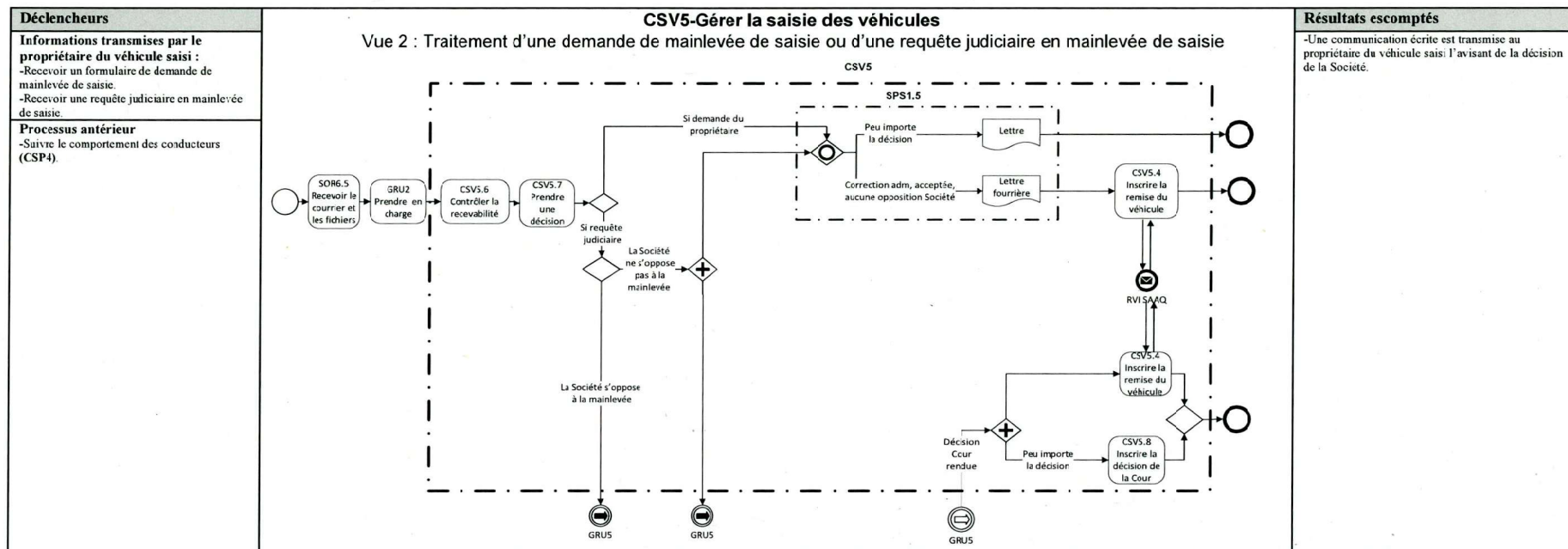
Vue 3 : Disposition du véhicule



Détail du processus : Vue 1-Création/modification/annulation d'une sanction liée à une saisie d'un véhicule et demande de remboursement d'une fourrière

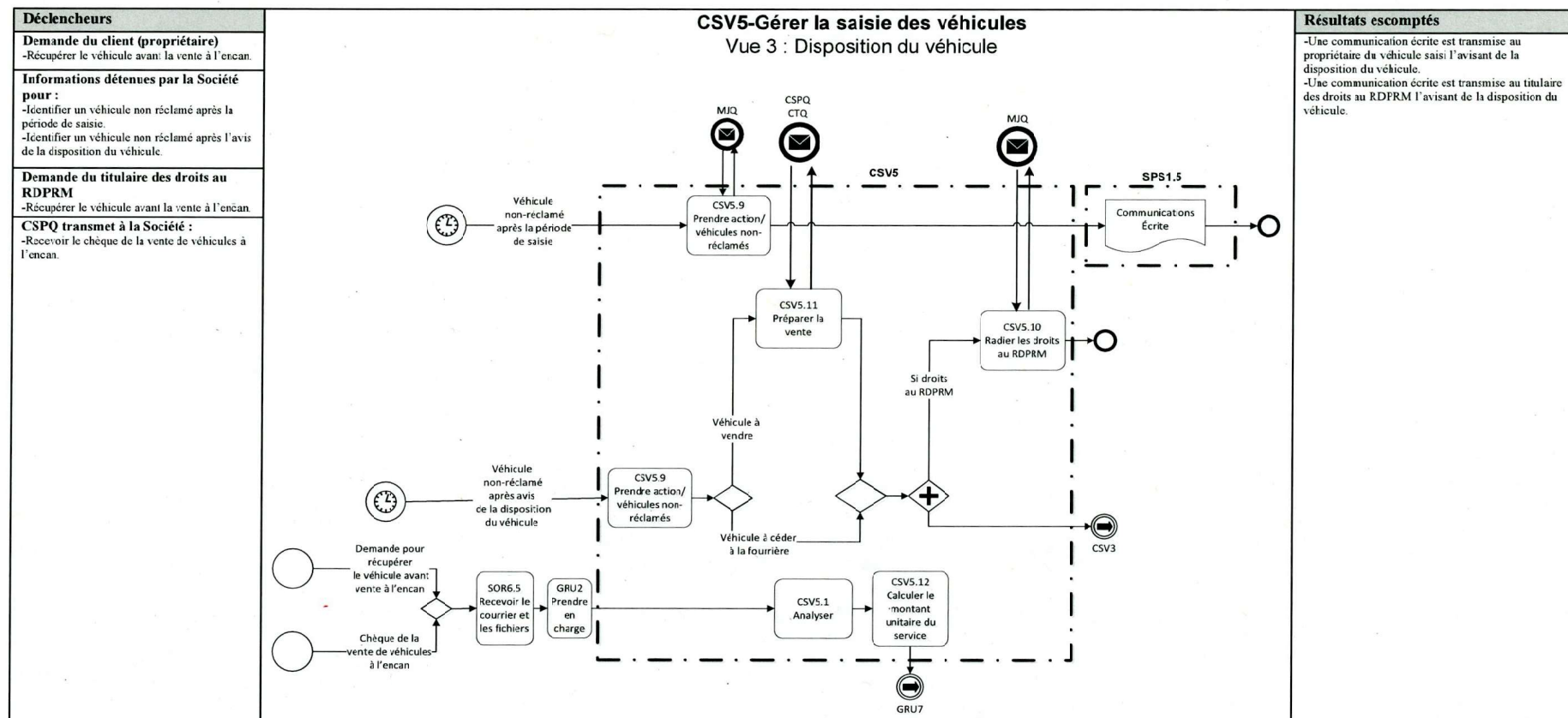
No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV5.1	Analyser	-Prendre connaissance de l'information ou de la demande transmise par un partenaire.	-L'information reçue des partenaires est transmise sous différents supports. -De façon générale, l'analyse de l'information est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires complexes (dates, lois, conditions). Dans certains cas, l'analyse des informations est réalisée manuellement. -Lorsque l'analyse est complexe, il y aura le déclenchement d'une activité par flux de travail vers une autre équipe.	
CSV5.2	Créer, modifier ou annuler une sanction liée à la saisie du véhicule	-Inscrire la création de la sanction et ses paramètres dont : - o la période de saisie du véhicule. - o le fait que le propriétaire ne peut pas céder la propriété du véhicule pendant la période de la saisie. -Inscrire l'annulation ou la modification de la sanction liée à la saisie du véhicule. -Inscrire le refus de la demande.	-Le délai de saisie du véhicule varie en fonction de l'infraction commise et de la présence de récidive. Il s'inscrit automatiquement selon des règles d'affaires complexes et en fonction de la loi en vigueur au moment de l'infraction. -Dans certains cas, la prise de décision est réalisée manuellement.	
CSV5.3	Confirmer le délai de saisie	-Confirmer au partenaire : - o la période de la saisie du véhicule. - o la date où la voiture pourra être libérée.	-La fourrière initie l'échange de l'information par l'appel automatisé (RVI) ou de façon électronique. -L'appel automatisé (RVI) ou l'échange électronique génère automatiquement la mise à jour du dossier véhicule.	

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV5.4	Inscrire la remise du véhicule	-Inscrire la date de la levée de la saisie du véhicule par la fourrière.	-La fourrière initie l'échange de l'information par l'appel automatisé (RVI) ou de façon électronique. -L'appel automatisé (RVI) ou l'échange électronique génère automatiquement la mise à jour du dossier véhicule.	
CSV5.5	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires simples, notamment en fonction des frais remboursés par jour et du nombre de jours où la voiture était saisie alors que la sanction a été annulée ou le délai de saisie a été modifié.	-Le frais est calculé automatiquement.	



Détail du processus : Vue 2-Traitement d'une demande de mainlevée de saisie ou d'une requête judiciaire en mainlevée de saisie

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV5.4	Inscrire la remise du véhicule	-Enregistrer la date de la levée de la saisie du véhicule par la fourrière.	-La fourrière initie l'échange de l'information par l'appel automatisé (RVI) ou de façon électronique. -L'appel automatisé (RVI) ou l'échange électronique génère automatiquement la mise à jour du dossier véhicule.	
CSV5.6	Contrôler la recevabilité	-Décider si la demande de mainlevée de saisie est recevable ou non en : - o s'assurant que tous les documents transmis sont présents et complets. - o analysant l'ensemble des informations au dossier véhicule, notamment : - o consulter les antécédents de saisie du propriétaire et du contrevenant. - o consulter les demandes de mainlevée de saisie antérieures. - o vérifier les motifs de saisie. - o vérifier les récidives. - o vérifier le type de véhicule saisi.	-L'information à analyser est transmise sous différents supports. -Le contrôle de la recevabilité est réalisé manuellement. -Lorsque l'analyse est complexe, il y aura le déclenchement d'une activité par flux de travail vers une autre équipe.	
CSV5.7	Prendre une décision	-Déterminer si la demande de mainlevée de saisie du propriétaire est acceptée ou refusée. -Déterminer si la Société s'oppose ou non à la requête judiciaire en mainlevée de saisie.		
CSV5.8	Inscrire la décision de la Cour	-Inscrire la décision de la Cour au dossier véhicule.	-Déclenchement d'une activité par flux de travail lorsque la décision de la Cour est rendue.	



Détail du processus : Vue 3-Disposition du véhicule

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV5.9	Prendre action/ véhicules non réclamés	-A pour but de, après la période de saisie du véhicule : -Identifier, après la période de saisie du véhicule, les véhicules non réclamés et les véhicules avec des droits au RDPRM. -Évaluer la valeur du véhicule. -Déterminer, après l'avis de la disposition du véhicule au propriétaire ou titulaire des droits au RDPRM, si le véhicule sera vendu ou cédé.	-L'identification des véhicules non réclamés est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires simples (aucun événement de levée de saisie). -L'évaluation de la valeur du véhicule est réalisée généralement de façon automatique par l'application de règles d'affaires complexes (valeur et état du véhicule), sinon elle est réalisée manuellement. -La décision portant sur le fait que le véhicule sera vendu ou cédé à la fourrière est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires simples (valeur du véhicule). -La vérification est réalisée par échange électronique avec l'intervenant externe identifié.	-Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
CSV5.10	Radier les droits au RDPRM	-Demander la radiation légale d'une inscription au RDPRM.	-Cette demande est réalisée par échange électronique. La première demande est effectuée en différé et une seconde vérification est faite en direct. -La vérification des droits au RDPRM est réalisée par échange électronique avec l'intervenant externe identifié.	-Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
CSV5.11	Préparer la vente	-Communiquer avec un remorqueur pour faire transférer le véhicule sur le site de l'encan. -Communiquer avec la CTQ dans le cas d'un véhicule lourd à vendre à l'encan. -Communiquer avec le CSPQ la liste des véhicules à vendre.	-La communication avec les intervenants externes identifiés est réalisée en direct par échange électronique.	-Centre des services partagés du Québec (CSPQ) -Commission des Transports du Québec (CTQ)
CSV5.12	Calculer le montant unitaire du service	-Analyser le montant à rembourser aux créanciers à la suite de la vente du véhicule. -Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires complexes (sommes à		

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)
		rembourser aux créanciers sont déduites du montant du véhicule).		

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

5.7 CSV7-Émettre une plaquette NIV

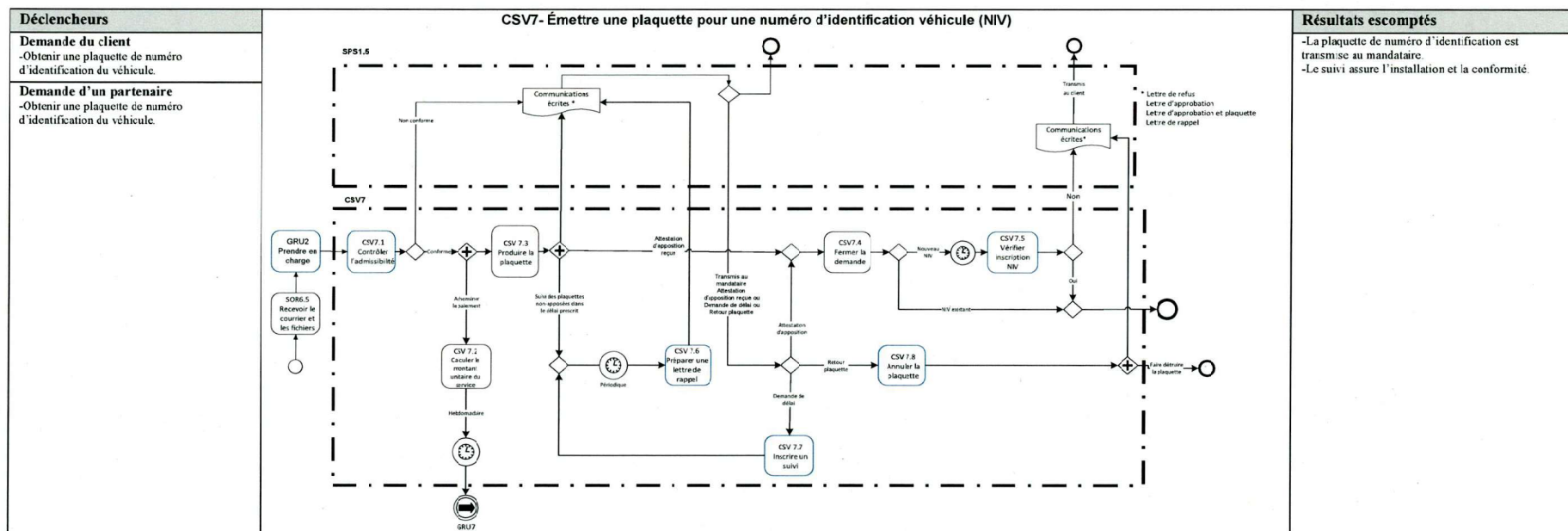
Contexte

La Société émet une nouvelle plaquette d'identification du véhicule pour un véhicule artisanal, modifié ou pour un véhicule connu de la Société dont la plaquette a été perdue, volée ou mutilée.

Un suivi est effectué auprès du mandataire afin de s'assurer que la plaquette a bien été installée, à défaut de quoi elle sera récupérée.

But(s) du processus

Ce processus permet l'émission d'une plaquette de numéro d'identification du véhicule (NIV).



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV7.1	Contrôler l'admissibilité	-Valider les exigences, notamment : - o la création du véhicule artisanal. - o la preuve d'authentification – obtenue d'un service de police. - o la réception du paiement au montant des frais. - o l'identification du mandataire en vérification mécanique où la Société expédiera la nouvelle plaquette.		
CSV7.2	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires simples (loi).		
CSV7.3	Produire la plaquette	-Produire une plaquette avec un numéro « unique ». Il est soit : - o déterminé par des règles d'affaires simples (loi). - o identique au numéro d'origine. -La plaquette est transmise chez un mandataire. -Le mandataire communique avec le client pour l'informer qu'il est en possession de la plaquette et qu'il peut procéder à son installation.	-Un NIV est composé de 17 caractères alphanumériques. Cependant, pour certains types de véhicules, le numéro peut être composé de moins de 17 caractères. -La plaque du NIV est fabriquée manuellement et centralement à l'aide d'une embosseuse.	
CSV7.4	Fermer la demande	-Fermer la demande lors de l'inscription de l'« attestation d'apposition ».		
CSV7.5	Vérifier l'inscription du NIV	-Vérifier si le véhicule artisanal ou modifié a été créé. -S'il n'est pas créé, aviser le client qu'il doit procéder à l'enregistrement du véhicule.	-Un suivi est enregistré.	
CSV7.6	Préparer une lettre de rappel	-Produire une lettre de rappel au mandataire en vérification mécanique pour les plaquettes non apposées.	-Les plaquettes dont les installations n'ont pas été effectuées depuis 30 jours sont récupérées.	

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV7.7	Inscrire un suivi	-Inscrire les événements, notamment : - o la date de rappel modifiée à la suite d'une demande de délai. - o la date de la réception de l'« attestation d'apposition ». - o le retour de la plaquette.		
CSV7.8	Annuler la plaquette	-Annuler le numéro de la plaquette et détruire de façon sécuritaire la plaquette lorsque celle-ci est retournée à la Société.		

5.8 CSV8–Traiter les autorisations particulières

Contexte

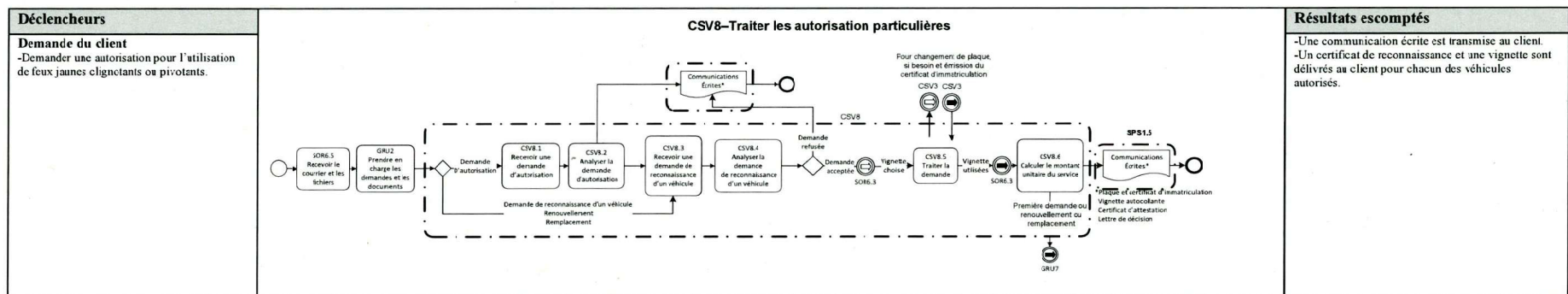
Certains véhicules sont automatiquement reconnus (ex. : voiture de police, ambulance) alors que d'autres doivent obtenir une autorisation particulière. Le processus se déroule en deux étapes.

Le client doit transmettre une demande d'admissibilité pour la reconnaissance de véhicules d'urgence ou pour l'utilisation de feux jaunes ou pivotants. Si la demande est jugée admissible, un numéro d'autorisation et un formulaire de demande de reconnaissance d'un véhicule seront transmis au client.

Un changement de statut du véhicule, exemple une mise au rancart, annule cette autorisation. Ce type de privilège peut être renouvelé.

But(s) du processus

Ce processus traite des autorisations particulières. À titre d'exemple, il permet de reconnaître le droit de munir certains types de véhicules de feux d'urgence.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV8.1	Recevoir une demande d'autorisation	-Recevoir les informations requises au traitement de la demande sur le formulaire prescrit.		
CSV8.2	Analyser la demande d'autorisation	-Vérifier si les conditions sont respectées. -Si la demande est jugée admissible, un numéro d'autorisation est transmis au client pour les correspondances futures ainsi qu'un formulaire de reconnaissance d'un véhicule.	-Le numéro d'autorisation doit être généré automatiquement.	
CSV8.3	Recevoir une demande de reconnaissance d'un véhicule	-Recevoir les informations requises au traitement de la demande sur le formulaire prescrit.	-Un formulaire est requis pour chaque véhicule.	
CSV8.4	Analyser la demande de reconnaissance d'un véhicule	-Analyser le formulaire que ce soit pour une nouvelle demande, un remplacement de certificat ou une vignette perdue ou volée.		
CSV8.5	Traiter la demande	-Émettre un certificat de reconnaissance de véhicule et une vignette, un même numéro séquentiel doit être inscrit sur les deux pièces. -Remplacer le certificat d'immatriculation par le processus CSV3-Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler.		
CSV8.6	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires simples (loi).		

6. Contexte général - Indemniser et réadapter les personnes accidentées accidentés de la route (IND)

La Société gère le régime public d'assurance automobile. Au-delà du versement des indemnités, la Société facilite la réadaptation de la personne accidentée en favorisant sa réintégration sociale, professionnelle et scolaire.

Les demandes d'indemnisation sont traitées par le processus IND1-Initier le traitement de la demande d'indemnité. Les agents traitants sont répartis par ligne de traitement. Celles-ci permettent la prise en charge de la demande selon le risque identifié de la réclamation et la particularité du dossier. Selon le contexte de la demande d'indemnité, un ou plusieurs processus seront déclenchés pour rendre le service approprié au client.

Tout au long de la vie du dossier, l'employé assigné au dossier est en communication constante avec le client. Des rencontres sont parfois nécessaires pour rendre le service au client. L'évolution du dossier peut mener à un changement de ligne de traitement ou déclencher d'autres processus non prévus initialement. La vision globale du dossier du client est à la base de ce modèle de traitement.

Toute décision rendue dans un dossier est motivée et communiquée au client et peut faire l'objet d'une demande de révision (IND6). Pour les dossiers qui demeurent en litige après la révision administrative, le client peut porter sa cause auprès du Tribunal administratif du Québec (GRU5).

La Société confirme les services rendus par une lettre de décision. Celle-ci est jointe au paiement lorsque des sommes à payer sont impliquées dans la décision.

Afin d'éviter la double indemnisation, la Société échange des renseignements avec les ministères et organismes qui versent également des indemnités à la population soit la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST), la Régie des rentes du Québec (RRQ) et le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).

Une entente avec le Ministère des Transports du Québec permet d'adapter un véhicule pour une personne handicapée tel que prévu dans le processus IND5.

Une entente avec le Ministère de la Santé et des Services sociaux permet d'indemniser une personne ayant subi des dommages corporels à la suite d'une vaccination ou d'un produit biologique humain, par les mêmes règles qui régissent le Régime public d'assurance automobile lorsque son admissibilité est reconnue par le MSSS.

Plusieurs autres ententes sont convenues avec des partenaires dans le cadre de l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées, notamment la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ainsi que d'autres partenaires du milieu public et privé.

Six (6) processus opérationnels sont décrits :

- IND1-Initier le traitement de la demande d'indemnité
- IND2-Autoriser et rembourser un frais

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

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

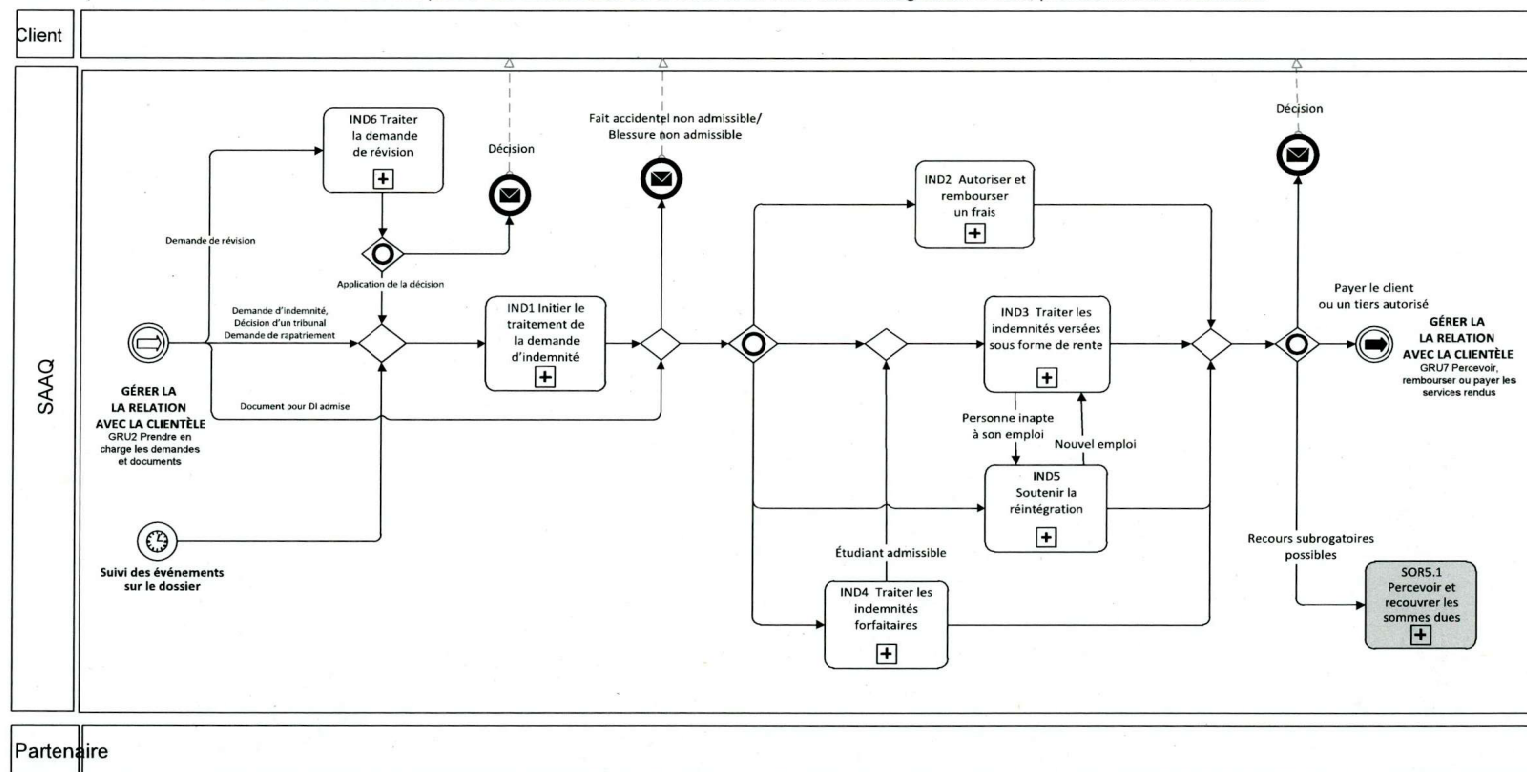
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- IND3- Traiter les indemnités versées sous forme de rente
- IND4- Traiter les indemnités forfaitaires
- IND5- Soutenir la réintégration
- IND6- Traiter la demande de révision

6.1 Schéma général IND

Indemniser et réadapter (IND)

But: Répondre aux demandes d'indemnités des personnes accidentées de la route et favoriser leur réintégration sociale, professionnelle et scolaire.



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

6.2 IND1-Initier le traitement de la demande d'indemnité

Contexte

Les tâches à réaliser sont assignées aux employés de façon automatique par ligne de traitement selon différentes règles d'aiguillage préétablies.

Les lignes de traitement permettent la réalisation de l'ensemble des processus d'indemnisation de façon simplifiée ou plus soutenue en fonction des risques identifiés et de la particularité du dossier.

But(s) du processus

Ce processus a pour but d'initier le traitement de la demande d'indemnité pour dommages corporels à la suite d'un accident automobile par l'aiguillage vers le traitement approprié en fonction du risque identifié ou de la particularité du dossier. Il permet par la suite la vérification de l'admissibilité du fait accidentel et des blessures codifiées.

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND1.1	Inscrire les informations de la demande	-Compléter automatiquement les informations relatives à la demande lors de la réception.	-Une liste d'actions à réaliser selon le contexte de la demande est produite. -Par exception, la demande peut être complétée manuellement. -La demande peut provenir d'un partenaire ou d'une tierce personne.	
IND1.2	Évaluer les risques	-Évaluer le risque en fonction des facteurs de risques afin d'orienter la prise en charge du dossier à la ligne de traitement appropriée (flux de travail). -Conserver les facteurs de risques identifiés ainsi que le moment (étape) où ils sont identifiés et par qui. -Évaluer le risque à la réception de la demande d'indemnité et le réévaluer tout au long de la vie du dossier.	-Conserver au minimum 31 facteurs répartis en quatre catégories telles que personnel, emploi, médical, et autre. -Certains dossiers sont évalués automatiquement selon les règles d'affaires simples (blessures, âge) permettant l'aiguillage automatique.	
IND1.3	Établir l'admissibilité	-Établir automatiquement la recevabilité de la demande selon des règles d'affaires simples (délai, signature). -Déterminer si le fait accidentel est admissible selon la loi en vigueur. -Échanger électroniquement avec l'intervenant externe identifié afin de déterminer les dossiers conjoints et le pourcentage de responsabilité de chaque organisme.	-Dans certains cas, la réalisation d'enquêtes et des consultations avec les équipes de soutien peuvent être nécessaires. -Des alertes doivent permettre de référer certains cas à d'autres processus. -Un résumé écrit de chaque contact avec les compagnies d'assurances doit être conservé.	-Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
IND1.4	Codifier les blessures	-Codifier les blessures selon une liste d'au moins 450 codes. -La codification est essentielle puisqu'elle permet d'établir le lien avec l'accident.	-Un seul registre des blessures doit exister par client et il doit cumuler les blessures associées à chaque accident. -Les données médicales sont demandées aux	

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)
IND1.5	Établir la relation blessures-accident	-Déterminer la relation des blessures codifiées avec l'accident à partir de la documentation reçue, de la description du fait accidentel et tout autre élément pertinent au dossier.	spécialistes de la santé et aux hôpitaux. -Lorsqu'une blessure n'est pas considérée en relation avec l'accident, une décision est rendue à cet effet. -Les documents relatifs au décès, notamment le rapport du coroner et l'attestation de décès sont conservés au dossier de la personne décédée. -Les blessures sont analysées manuellement. -Certaines blessures doivent être identifiées comme antécédentes à l'accident de façon à avoir un portrait global de l'état de santé du client.	
IND1.6	Rendre une décision	- Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples (étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	-La décision est adressée au client ou au demandeur (ex. : dans le cas d'un décès ou d'un mineur). -Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	
IND1.7	Rapatrier la personne accidentée	-Autoriser le rapatriement de la personne accidentée lorsque l'accident a eu lieu à l'extérieur du Québec et si sa condition médicale l'exige.	-Le rapatriement est autorisé par une analyse sommaire avant même la réception d'une demande d'indemnité. -Si aucune demande d'indemnité n'est présentée, aucune suite ne sera donnée à ce dossier.	

6.3 IND2-Autoriser et rembourser un frais

Contexte

La Société rembourse les frais engagés à la suite d'un accident de la route. Plusieurs frais sont couverts, notamment les médicaments, les fournitures médicales, l'aide personnelle, les rapports médicaux.

Les frais admissibles sont remboursés au client ou à son fournisseur selon les instructions du client. Tous les frais sont autorisés ou refusés, soit à la pièce par un employé, ou de façon automatique, lorsqu'ils sont préalablement autorisés.

Différents mécanismes permettent de pré-autoriser des frais, notamment un plan de couverture personnalisé d'assurance médicaments (entente RAMQ), des balises de traitement, des montants d'aide personnelle déterminés et des règles d'affaires.

Ainsi, pour chaque client, en fonction des blessures acceptées en lien avec l'accident, une liste de médicaments autorisée est établie. Le lien entre le catalogue de regroupement de blessures et le catalogue de regroupement de médicaments permet d'établir la couverture personnalisée d'assurance médicaments et le fichier de transfert à la RAMQ. Un exemple est présenté à la figure 2.

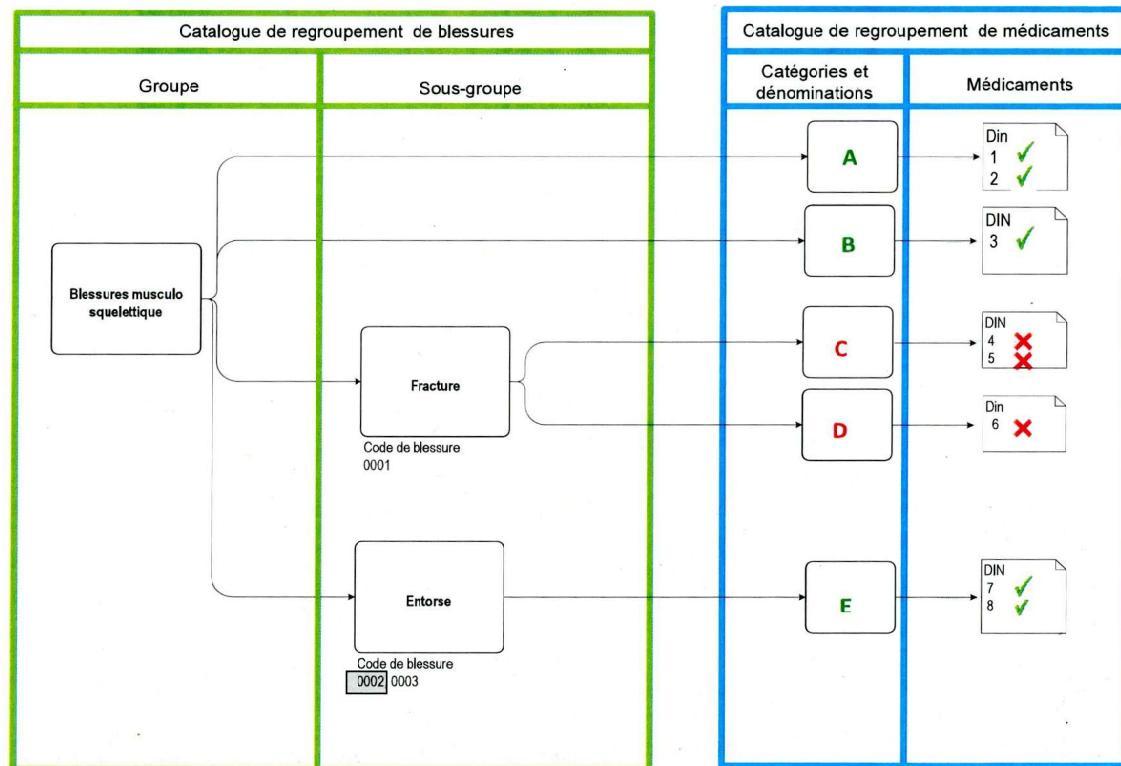
Également, des balises sont identifiées pour chaque type de traitement, un nombre de traitements est alors pré-autorisé automatiquement. Le client peut avoir droit à de l'aide personnelle. Les montants sont déterminés en fonction des blessures ou de la capacité du client à effectuer certaines tâches ce qui permet de pré-autoriser pour une période donnée les montants admissibles.

But(s) du processus

Ce processus a pour but de rembourser les frais admissibles engagés pour un client accidenté de la route.

Figure 2

Pour la blessure codifiée 0002, les médicaments (Din) 1, 2, 3, 7 et 8 font parties de la couverture personnalisée d'assurance médicaments. Les médicaments 4, 5, 6 ne font pas partis du même sous groupe et ne sont pas admissibles. Dans cette situation, les regroupements A, B et E sont transmis à la RAMQ par un fichier de transfert journalier.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND2.1	Inscrire les frais	-Inscrire automatiquement les frais reçus pour un client. -Le frais est inscrit automatiquement à la réception de la pièce justificative. -Il y a au minimum trois catégories de frais, soit les frais d'indemnisation, de réadaptation et de préjudices corporels. -Recevoir électroniquement de l'intervenant externe identifié et conformément à l'entente un fichier de masse contenant l'information sur les frais consommés.	-Certains frais sont inscrits manuellement. -Le client peut demander que le frais soit payé directement à son fournisseur. -Certaines catégories de frais comprennent plusieurs types de frais différents.	-Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
IND2.2	Valider les pièces justificatives	-Valider les pièces justificatives par des règles d'affaires (signature, numéro d'ordre professionnel).	-Le fichier reçu à l'étape précédente confirme la validité des pièces justificatives.	
IND2.3	Valider l'admissibilité du frais	-Vérifier manuellement si le frais fait partie de la couverture d'assurance (loi).	-Certains frais d'indemnisation récurrents sont pré-autorisés. -Ces frais sont autorisés automatiquement sur présentation de la pièce justificative.	
IND2.4	Créer la couverture d'assurance (médicaments)	-Créer, selon une liste d'au minimum 8500 médicaments couverts, les médicaments admissibles pour chaque client en fonction des blessures acceptées en lien avec l'accident et des règles de regroupement de l'intervenant externe identifié (voir la figure 2). -Transmettre à l'intervenant externe identifié la couverture personnalisée d'assurance médicaments des clients qui ont transmis leur NAM.	-Certains médicaments ne faisant pas partie de la liste des médicaments couverts peuvent être ajoutés manuellement pour un besoin dit d'exception. -Le client reçoit une lettre l'informant des médicaments couverts.	-Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
IND2.5	Déterminer les montants d'aide	-Évaluer l'aide personnelle selon deux méthodes d'évaluation soit abrégée et détaillée.	-Un ergothérapeute peut remplir au besoin un formulaire et le transmettre à la Société pour la	

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)
	personnelle	-La méthode à utiliser est établie automatiquement selon des règles d'affaires simples (types de blessures, âge). -Les montants selon la méthode abrégée sont déterminés automatiquement selon les règles d'affaires complexes (combinaison type de blessures, gravité, montant maximal). -Les besoins en aide personnelle selon la méthode détaillée sont proposés à partir de règles d'affaires complexes (combinaisons de conditions). o Ces montants sont déterminés manuellement à partir des besoins et de l'évaluation du dossier. -Les besoins en aide personnelle sont réévalués en fonction de l'évolution de la condition du client.	méthode d'évaluation détaillée.	
IND2.6	Pré-autoriser des frais	-Pré-autoriser manuellement certains types de frais selon des règles d'affaires simples propres à chaque type de frais (maximum admissible, nombre de traitement).		
IND2.7	Rendre une décision	-Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples (étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	-Les frais de médicaments faisant partie de la couverture personnalisée d'assurance médicaments et réclamés par la RAMQ ne génèrent aucune lettre de décision. -Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	
IND2.8	Autoriser une avance de frais	-Autoriser manuellement des montants d'avance de frais sans aucune pièce justificative.	-Le montant versé en avance devra être pris en considération lorsque le frais sera réclamé accompagné des pièces justificatives.	
IND2.9	Calculer le montant unitaire du service	-Calculer des frais selon des règles d'affaires complexes (plusieurs combinaisons).		

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

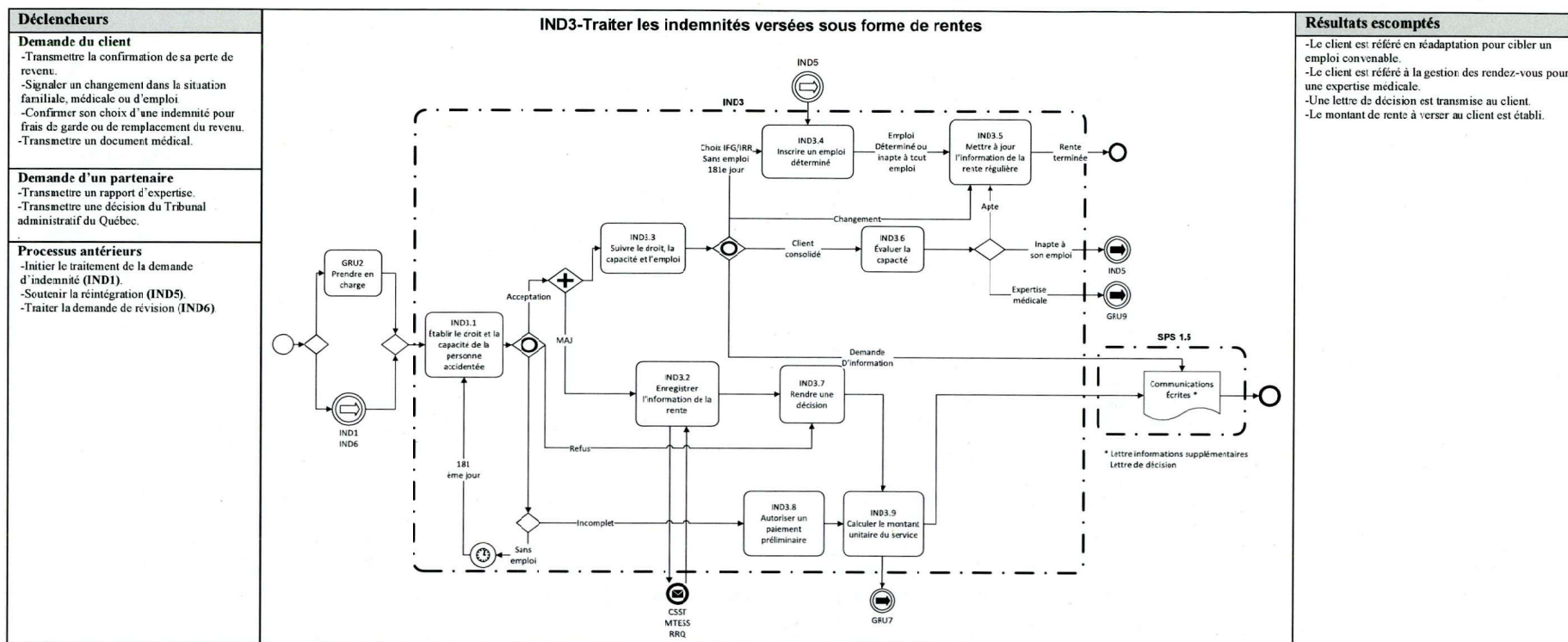
6.4 IND3-Traiter les indemnités versées sous forme de rentes

Contexte

La Société verse des indemnités sous forme de rente. L'admissibilité à une indemnité sous forme de rente est d'abord établie puis les informations permettant le calcul de la rente sont enregistrées. Le suivi du droit, de la capacité et de l'emploi, s'il y a lieu, permettent d'ajuster ces informations jusqu'à ce que le client retrouve sa capacité d'emploi au moment de l'accident ou que la rente se termine.

But(s) du processus

Ce processus a pour but d'établir les indemnités de remplacement de revenu, de frais de garde, de rente de décès et suivre le droit en fonction de l'évolution de la situation du client.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND3.1	Établir le droit et la capacité de la personne accidentée	-Établir automatiquement le droit à une indemnité de remplacement du revenu ou de frais de garde selon des règles d'affaires simples (délais, occupations au moment de l'accident). -La capacité du client à vaquer à ses occupations régulières est évaluée manuellement.	-Lorsqu'un client est sans emploi au moment de l'accident, il peut avoir droit à une indemnité de remplacement du revenu après un délai établi par des règles d'affaires simples (délais). -Lorsque le dossier de la personne assurée est incomplet, elle peut avoir droit à un paiement préliminaire. -La description d'emploi de la personne accidentée et les revenus d'emploi sont complétés par l'employeur, transmis par la personne assurée et conservés au dossier.	
IND3.2	Enregistrer l'information de la rente	-Conserver tous les éléments nécessaires au calcul de la rente et à son suivi, notamment l'emploi occupé au moment de l'accident, la période d'incapacité, le montant versé par un ou plus d'un intervenant externe identifié.	-Une personne accidentée peut cumuler plus d'un emploi. Au moins quatre emplois sont acceptés. -La période d'incapacité peut être différente de la période de paiement.	-Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) -Régie des rentes du Québec (RRQ) -Ministère du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale (MTESS)
IND3.3	Suivre le droit, la capacité et l'emploi	-Faire le suivi de tout changement à la situation familiale, d'emploi ou médical du client. -Des alertes sont émises selon des règles d'affaires complexes (combinaison critères) pour signaler les moments où un suivi est nécessaire dans le dossier.	-Un suivi peut nécessiter une communication écrite ou une mise à jour des informations de la rente. Cette étape prend fin lorsque la rente se termine.	
IND3.4	Inscrire un emploi déterminé	- Inscrire manuellement un emploi déterminé en fonction de l'expérience professionnelle antérieure et de la formation. - Inscrire automatiquement un emploi recommandé.	-L'application REPÈRES permet l'identification de l'emploi déterminé.	

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)
IND3.5	Mettre à jour l'information de la rente régulière	-Mettre à jour manuellement les informations de la rente régulière.	-Les informations sont mises à jour régulièrement tout au long du processus. Cette étape se termine lorsque la rente se termine.	
IND3.6	Évaluer la capacité	-Évaluer manuellement si le retour peut s'effectuer dans l'emploi au moment de l'accident, et ce, lorsque la situation médicale du client a suffisamment évolué pour permettre un retour sur le marché du travail.	-Si les informations médicales au dossier ne permettent pas de statuer, un médecin expert désigné par la Société procédera à une expertise médicale.	
IND3.7	Rendre une décision	-Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples (étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	-Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	
IND3.8	Autoriser un paiement préliminaire	-Autoriser un paiement préliminaire lorsque le dossier est incomplet, mais qu'une indemnité de remplacement du revenu est prévisible.		
IND3.9	Calculer le montant unitaire du service	-Calculer automatiquement les indemnités sous forme de rentes selon des règles d'affaires de simples à complexes et selon le type de rentes (revenu du client, nombre de personnes à charge).	-Cette étape s'effectue périodiquement selon le calendrier et la période de paiement autorisée. -Les revenus bruts des rentes de remplacement de revenu actif sont revalorisés à la date anniversaire de l'accident selon le taux d'indexation établi au 1 ^{er} janvier de chaque année.	

6.5 IND4-Traiter les indemnités forfaitaires

Contexte

Il existe plusieurs types d'indemnités pouvant être payables à un client selon les régimes applicables et différentes règles d'affaires. Les indemnités possibles sont :

- L'indemnité forfaitaire de décès (vue 1)
- L'indemnité forfaitaire de frais funéraires (vue 1)
- L'indemnité forfaitaire pour les séquelles temporaires (vue 2)
- L'indemnité forfaitaire pour les séquelles permanentes (vue 2)
- L'indemnité forfaitaire pour perte d'année scolaire ou pour perte de session (vue 1)
- L'indemnité pour dommages matériels lors de délit de fuite (vue 1)

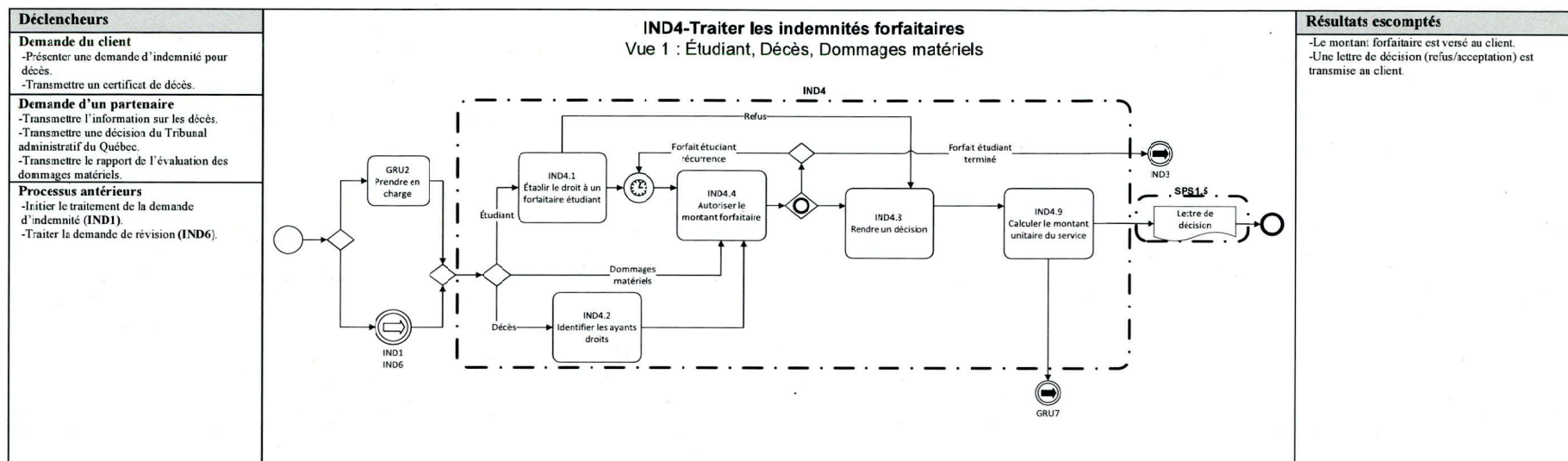
But(s) du processus

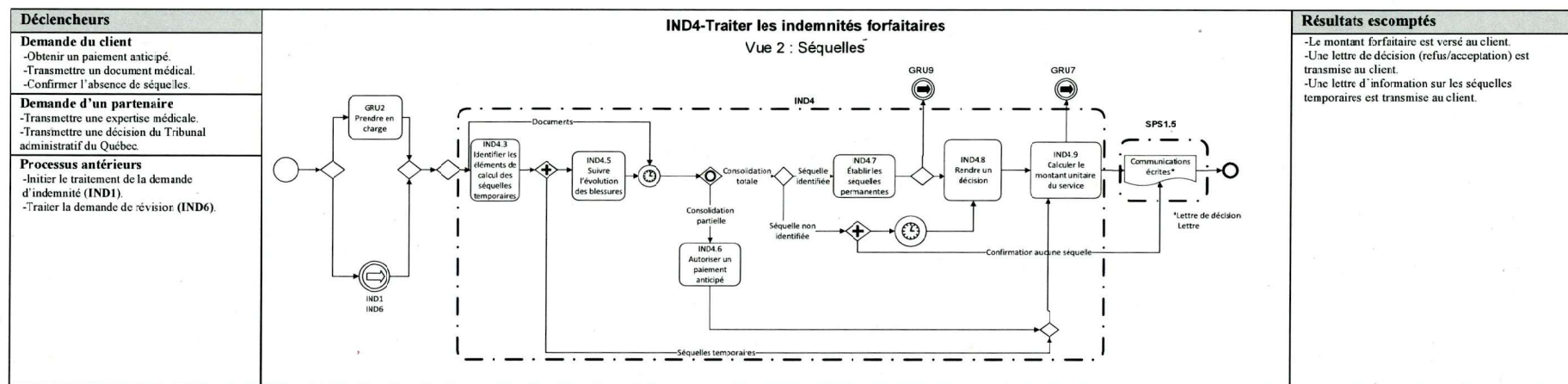
Ce processus a pour but de payer les montants forfaitaires prévus par le Régime public d'assurance automobile aux clients accidentés de la route, notamment pour le décès, les séquelles temporaires ou permanentes, la suspension des études ou dommages matériels lors de délit de fuite.

Ce processus est décrit en deux (2) vues et présenté dans un même tableau descriptif :

Vue 1 : Étudiant, Décès, Dommages matériels

Vue 2 : Séquelles





Détail du processus : Vues 1 et 2

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND4.1 (vue 1)	Établir le droit à un forfaitaire étudiant	-Déterminer manuellement si le client est admissible à un forfaitaire étudiant selon les règles d'affaires simples (durée d'absence et le nombre de cours échoué).		
IND 4.2 (vue 1)	Identifier les ayants droit	-Déterminer manuellement les ayants droit en fonction de l'état civil de la personne décédée et de sa situation familiale. -Échanger électroniquement avec l'intervenant externe identifié.	-Des documents preuves telles le certificat de naissance des enfants, les confirmations d'état civil et un résumé écrit de toutes conversations avec des tierces personnes doivent être conservés au dossier.	-Directeur de l'état civil (DEC)
IND4.3 (vue 2)	Identifier les éléments de calcul des séquelles temporaires	-Identifier automatiquement les éléments de calcul des séquelles temporaires selon des règles d'affaires complexes (blessures acceptées en lien avec l'accident, regroupements et cotes de gravité).	-Les blessures sont regroupées en au moins 12 types de séquelles temporaires différentes. -Chaque blessure pouvant être acceptée en lien avec l'accident a une cote de gravité selon des règles d'affaires simples (règlement).	

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND4.4 (vue 1)	Autoriser le montant forfaitaire	Étudiant -Déclencher automatiquement le forfaitaire étudiant selon des règles d'affaires simples (dates) à la fin de chaque année scolaire manquée jusqu'à la date prévue de fin des études. Décès -Établir automatiquement les montants forfaitaires pour décès selon des règles d'affaires complexes (âge, ayants droit). Décès-Frais funéraires -Autoriser automatiquement le montant forfaitaire pour frais funéraires dès qu'un décès est en relation avec l'accident. Dommages matériels -Autoriser manuellement le montant de l'indemnité en fonction du rapport de l'évaluateur et des règles d'affaires simples (montant maximum, dommages établis).	-Le rapport de l'évaluateur mandaté est conservé au dossier lors de dommages matériels.	
IND4.5 (vue 2)	Suivre l'évolution des blessures	-Consolider manuellement chaque blessure acceptée en lien avec l'accident au fur et à mesure de l'évolution du client.	-Lorsque les blessures sont toutes consolidées et qu'aucune séquelle permanente n'est identifiée automatiquement selon les règles d'affaires simples (règlement), une communication est transmise au client pour lui permettre de signaler des séquelles permanentes. -Des documents médicaux des professionnels de la santé doivent être conservés au dossier.	
IND4.6 (vue 2)	Autoriser un paiement anticipé	-Autoriser manuellement un paiement anticipé lorsque des séquelles permanentes sont identifiables, mais que les blessures du client ne sont pas toutes consolidées.		

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)
IND4.7 (vue 2)	Établir les séquelles permanentes	-Déterminer les séquelles permanentes selon des règles d'affaires complexes soit : ○ près de 48 unités fonctionnelles existent pour établir les séquelles permanentes. ○ chaque unité fonctionnelle a plusieurs niveaux de gravité, soit entre 3 et 85. ○ le niveau de gravité est évalué selon au moins 25 méthodologies différentes. -Pour chaque dossier, l'identification des séquelles et leur niveau de gravité sont établis manuellement selon la méthodologie applicable pour chaque unité fonctionnelle atteinte à partir des documents médicaux au dossier.	-Lorsqu'une expertise médicale est demandée, le processus est suspendu jusqu'à la réception du rapport du médecin expert.	
IND4.8 (vues 1 et 2)	Rendre une décision	-Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples (étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	-Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	
IND4.9 (vues 1 et 2)	Calculer le montant unitaire du service	-Calculer automatiquement les indemnités forfaitaires selon des règles d'affaires de simples à complexes (types d'indemnités forfaitaires, séquelles).		

6.6 IND5-Soutenir la réintégration

Contexte

La Société contribue à la réadaptation d'un client en prenant les mesures nécessaires pour qu'il retrouve, le plus tôt possible et au meilleur coût, un potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle le plus près possible de sa situation au moment de l'accident. Ainsi, la Société oriente le client vers des services qui ont pour but de le soutenir dans sa démarche.

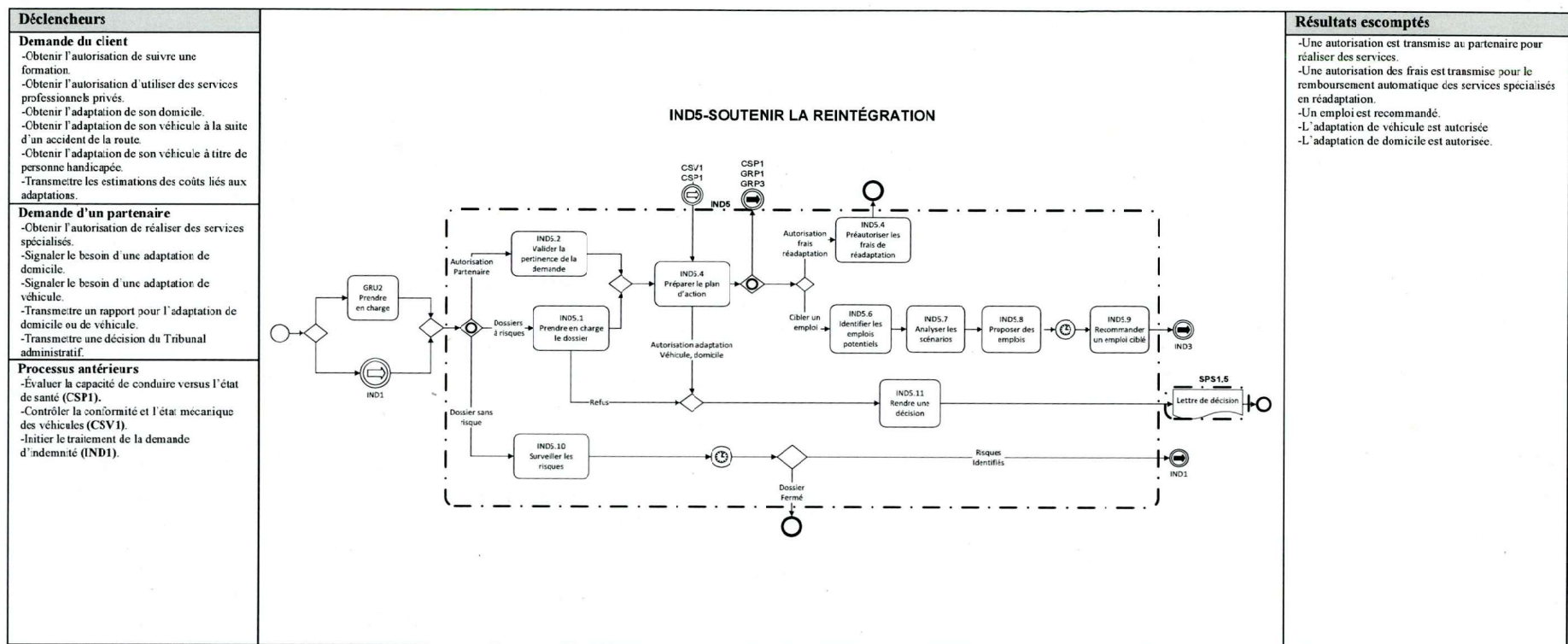
Le soutien à la réadaptation prend différentes formes selon les besoins du client. Ainsi, des services professionnels spécialisés publics et privés sont offerts au client. L'adaptation du domicile et du véhicule sont également des mesures qui peuvent être prises pour soutenir le client dans sa réintégration.

Des ententes prises avec les centres de réadaptation publics permettent d'offrir les services de réadaptation adaptés au besoin du client. Ainsi, les ententes prévoient certains services selon un regroupement de blessures identifiées par les centres de réadaptation. La corrélation entre les blessures identifiées par les centres de réadaptation et certaines des blessures acceptées en lien avec l'accident permettent d'autoriser les services de réadaptation appropriés.

Un suivi régulier du plan de réadaptation et du degré d'atteinte des objectifs est réalisé selon un calendrier convenu. Des rencontres multidisciplinaires ainsi que des rapports d'avancement permettent le suivi de l'évolution de la condition du client.

But(s) du processus

Ce processus a pour but de soutenir le client dans sa démarche de réadaptation sur le plan physique, cognitif et affectif, et favoriser sa réintégration professionnelle, sociale et scolaire.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND5.1	Prendre en charge le dossier	-Prendre en charge le dossier. À cette fin, des communications verbales avec le client et son employeur sont effectuées. Cibler un emploi -Établir les balises de la réinsertion professionnelle du client ainsi que l'offre de service qui lui sera présentée lors d'une rencontre. -Plusieurs informations sont conservées au dossier, notamment le profil d'emploi du client, sa formation et ses intérêts. Adaptation de domicile et de véhicule -Déterminer manuellement si le client se qualifie pour une adaptation de domicile ou de véhicule selon les dispositions légales en vigueur.	-Un résumé écrit de la conversation avec l'employeur du client est conservé au dossier.	
IND5.2	Valider la pertinence de la demande	-Confirmer automatiquement la pertinence de la demande, selon des règles d'affaires simples liées, notamment au fait accidentel, aux blessures acceptées et au risque identifié.	-Les demandes non pertinentes sont analysées manuellement et les ajustements requis sont apportés au dossier, s'il y a lieu, et les centres de réadaptation sont avisés.	
IND5.3	Préparer et suivre le plan d'action	-Préparer le plan d'action afin de présenter un portrait de la situation du client et toutes les actions qui sont entreprises pour soutenir le client dans sa réadaptation sociale, scolaire et professionnelle, incluant l'adaptation de domicile et de véhicule et les soins offerts à la suite d'entente. -Un suivi de chacune des actions est effectué de façon à suivre les services de réadaptation offerts au client.	-Au moins deux soumissions doivent être fournies lors des adaptations de domicile ou de véhicule et elles sont conservées au dossier. Adaptation de domicile -Au moins huit actions dont certaines impliquant des intervenants externes sont requises. La réalisation d'une étape déclenche l'action suivante. Adaptation de véhicule -Au moins cinq étapes sont nécessaires. Le plan d'action est mis à jour à chaque action réalisée pour	

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)
			déclencher la réalisation de l'action suivante. Une fois la décision rendue, le processus est suspendu pendant l'adaptation de véhicule. -Un mandat peut être donné à un fournisseur du client tels un ergothérapeute, un conseiller en architecture, un conseiller en orientation, une institution scolaire etc. pour offrir les certains services de réadaptation. -Des ententes avec les centres de réadaptation permettent d'offrir des services de réadaptation.	
IND5.4	Préautoriser les frais de réadaptation	-Autoriser automatiquement ou manuellement les frais de réadaptation conformément aux ententes.		
IND 5.5	Identifier les emplois potentiels	-Identifier au moins trois emplois que le client pourrait effectuer selon ses limitations fonctionnelles, sa formation, ses intérêts et des emplois disponibles dans sa région	-Dans certains cas, un seul emploi peut-être identifié, principalement lorsque l'intérêt du client est démontré. -L'application REPÈRES permet l'identification des emplois potentiels. Au besoin, la classification nationale des professions (CNP) peut être utilisée.	
IND5.6	Analyser les scénarios	-Cibler l'emploi convenable pour le client parmi les emplois identifiés au meilleur coût pour la Société. -Une simulation de la rente résiduelle en fonction des revenus potentiels pour chaque emploi permet d'évaluer les coûts de chaque emploi pour la Société.		
IND5.7	Proposer des emplois	-Rencontrer le client afin de proposer l'emploi convenable et ajuster au besoin les propositions selon le déroulement de la rencontre. -La rencontre fait partie du plan d'action et un résumé de celle-ci doit y être conservé.	-D'autres actions peuvent s'ajouter au plan pour soutenir le client dans son intégration à l'emploi ciblé ou pour identifier d'autres emplois si aucun emploi ne convient.	
IND5.8	Recommander un emploi ciblé	-Recommander l'emploi ciblé considéré comme convenable par le client. -Un suivi et le résumé de l'ensemble des actions	-La recommandation s'effectue au plus tôt deux ans après l'accident ou au moment où le client est considéré comme consolidé.	

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)
		ayant mené à la recommandation doivent être disponibles aux fins de contestations.		
IND5.9	Surveiller les risques	-Effectuer une surveillance pour mettre à jour les facteurs de risques selon l'évolution du client si le dossier n'a pas été identifié à risque.	-Toute modification aux facteurs de risque doit permettre de retracer le moment (étape) de la modification et par qui.	
IND5.10	Rendre une décision	-Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples (étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	-Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	

6.7 IND6-Traiter la demande de révision

Contexte

La loi sur l'assurance automobile du Québec prévoit qu'un client insatisfait d'une décision rendue à son égard peut la contester dans un délai de 60 jours.

Cette disposition ne s'applique pas lorsque la Société a versé l'indemnité maximum à laquelle le client a droit ou lorsque les frais réclamés ont été remboursés en totalité. À la réception de la demande de révision, certains éléments d'admissibilité sont vérifiés à cet effet.

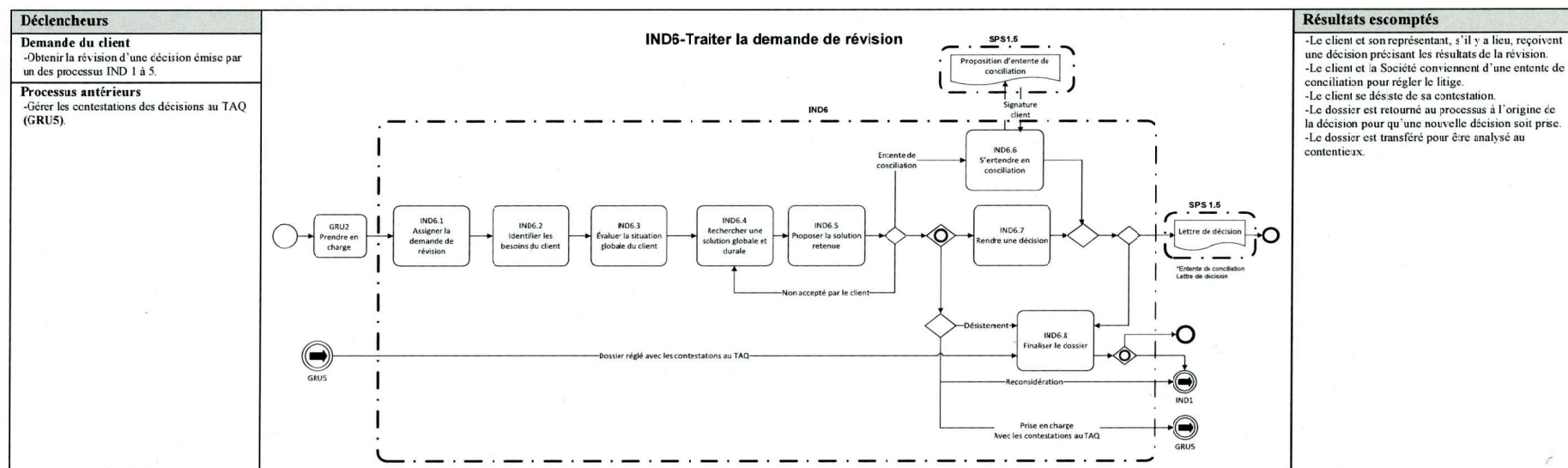
La Société analyse la demande de révision et par la suite, le litige avec le client peut se régler de différentes façons, soit :

- Un désistement du client
- Une reconsidération de la décision initiale
- Une entente de conciliation
- La prise en charge par le contentieux
- Une décision confirmant la décision initiale
- Une décision modifiant la décision initiale
- Une décision annulant la décision initiale

Elle doit informer par écrit le client de sa décision, et, s'il est toujours insatisfait, le client pourra la contester devant le Tribunal administratif du Québec.

But (s) du processus

Ce processus a pour but d'analyser le dossier du client et prendre les actions requises pour s'assurer du bien-fondé de la décision originale émise.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND6.1	Assigner la demande de révision	-Assigner automatiquement la demande à un réviseur en fonction de règles d'affaires simples (la charge de travail, la disponibilité des ressources, les sujets à traiter).	-Les règles d'affaires permettent d'identifier le délai alloué pour traiter une demande de révision. -Des alertes doivent être émises pour assurer le respect des délais.	
IND6.2	Identifier les besoins du client	-Communiquer verbalement avec le client afin d'identifier ce que le client recherche par sa contestation et mettre à jour manuellement la décision contestée. -Un résumé écrit de la conversation doit être conservé au dossier.	-Le client peut se faire représenter par une autre personne qui peut être son avocat.	
IND6.3	Évaluer la situation globale du client	-Analyser à partir des besoins identifiés précédemment et du portrait global du client et inscrire les résultats au dossier.		
IND6.4	Rechercher une solution globale et durable	-Rencontrer les intervenants des différents paliers décisionnels afin de rechercher une solution globale. -Conserver les dates de réunion et les intervenants présents au dossier.	-La solution peut se traduire, notamment par : un désistement, une reconsidération, une décision, une entente de conciliation ou un transfert au palier décisionnel supérieur.	
IND6.5	Proposer la solution retenue	-Communiquer la solution retenue au client par téléphone ou en personne.	-Si une rencontre est nécessaire, une alerte doit être émise au dossier client. -Un suivi des différentes propositions doit être conservé au dossier. -Un résumé écrit de la conversation ou de la rencontre est conservé au dossier.	
IND6.6	S'entendre en conciliation	-Effectuer une entente qui précise les différents éléments convenus et signés par les deux parties. -Une communication manuelle est émise, signée par le client puis par le réviseur et conservée au dossier du client.		
IND6.7	Rendre une décision	-Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples	-Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à	

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)
		(étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	
IND6.8	Finaliser le dossier	-Finaliser chaque sujet de la demande de révision en précisant la façon dont le dossier s'est soldé.		

7. Contexte général - Réaliser les autres mandats confiés à la Société (AMD)

Contexte

Plusieurs mandats, autres que ceux liés à sa mission, sont confiés à la Société, notamment en raison de son expertise, son réseau ou de ses infrastructures.

Parmi ceux-ci, seulement la gestion des vignettes de stationnement ainsi que la gestion des permis de chauffeurs de taxi ont fait l'objet de processus en propres. Les autres services sont réalisés et décrits à même les processus opérationnels de mission responsables de leur prise en charge. À titre d'exemple, la « Perception des sommes pour le Gouvernement et certaines municipalités » est réalisé par les processus de gestion financière.

Deux (2) processus opérationnels sont décrits :

- AMD1-Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- ADM2-Gérer les permis de chauffeur de taxi

7.1 AMD1-Gérer les vignettes pour personnes handicapées

Contexte

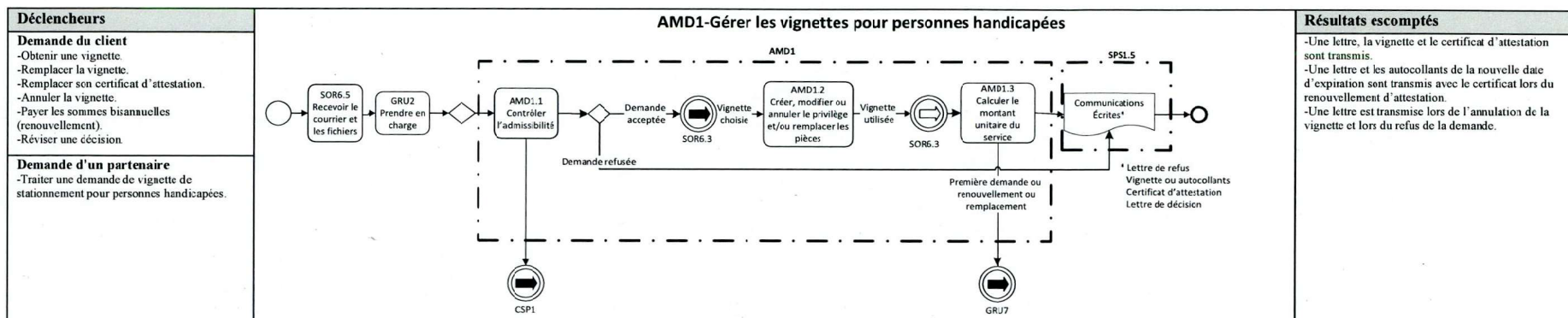
La vignette de stationnement est délivrée pour une personne qui vit une situation de handicap ou une perte d'autonomie pouvant compromettre sa santé lors de ses déplacements. Elle lui permet d'utiliser un espace de stationnement désigné à cet effet.

Un établissement public (ex. : CHSLD) peut également demander une ou plus d'une vignette au bénéfice des usagers qui fréquentent cet établissement.

Il existe deux (2) types de vignette : temporaire ou permanente. La vignette de stationnement peut par la suite être remplacée et renouvelée. La vignette est accompagnée d'un certificat d'attestation.

But(s) du processus

Ce processus assure la gestion des vignettes de stationnement pour personnes handicapées.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
AMD1.1	Contrôler l'admissibilité	-Valider : - o que le formulaire ait bien été rempli par un évaluateur reconnu. - o que le paiement accompagne la demande de vignette, notamment un chèque ou le mandat poste. - o que l'évaluateur a recommandé une vignette temporaire ou permanente (demande client).		
AMD1.2	Créer, modifier ou annuler le privilège et/ou remplacer les pièces	-Inscrire : - o le numéro de la vignette de stationnement pour personne handicapée. - o le type de privilège vignette (temporaire ou permanent). -Demander le remplacement de la vignette ou du certificat ou les deux en tout temps de la part d'un client.		
AMD1.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires simples (dates). -Le calcul est fixe pour une année.	-Un client admissible ayant un dossier d'indemnisation à la Société n'a aucuns frais à payer pour l'obtention d'une vignette pour personnes handicapées. C'est le Fonds d'assurance qui doit être facturé à chacune de ces transactions. -Si la demande de remplacement est réalisée au renouvellement, il n'y a pas de frais exigés pour le remplacement des pièces, mais seulement pour le paiement du privilège.	

7.2 AMD2–Gérer les permis de chauffeur de taxi

Contexte

Le permis de chauffeur de taxi désigne dans le domaine du taxi le permis de travail. Il permet au chauffeur de taxi de s'identifier auprès de sa clientèle et à la clientèle de voir que le chauffeur a l'autorisation de conduire un taxi.

La Loi concernant les services de transport par taxi fait en sorte que la Société a la responsabilité de délivrer le permis de chauffeur de taxi partout au Québec sauf sur le territoire de la ville de Montréal. Dans ce dernier cas, c'est le bureau du taxi de Montréal (BTM) qui délivre les permis de taxi des chauffeurs (pièce et privilège) sur son territoire et conserve les informations s'y rattachant.

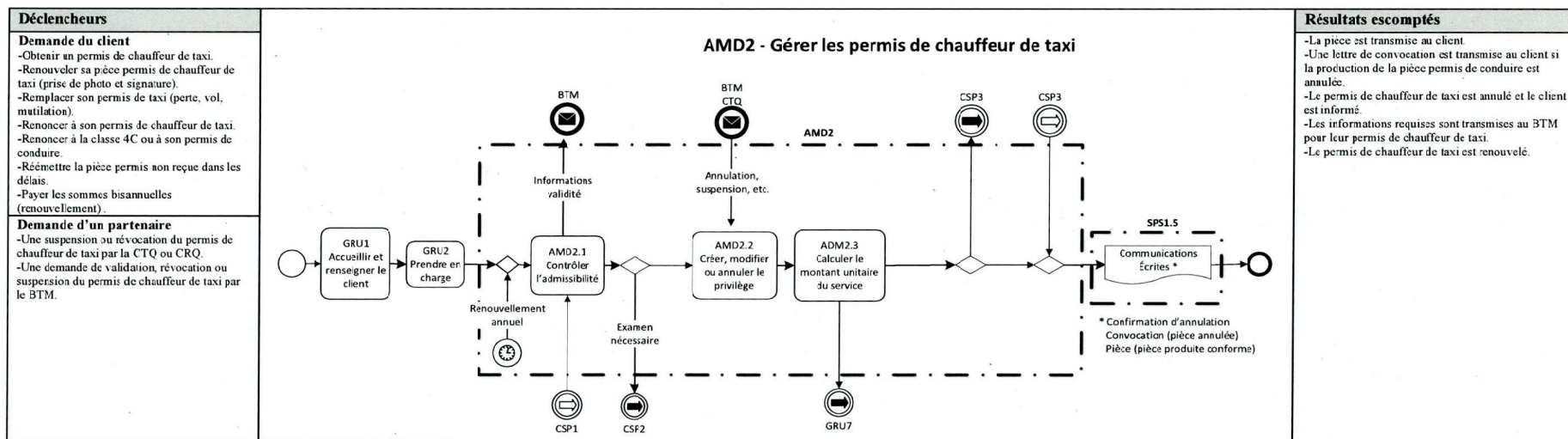
Pour obtenir un permis de chauffeur de taxi, le chauffeur doit, entre autres, être titulaire de la classe qui permet de conduire un taxi sur son permis de conduire et avoir suivi la formation sur le transport par taxi des personnes ayant des limitations. Pour certains territoires, s'ajoute l'obligation de présenter la preuve de réussite des autres formations qui y sont exigées.

Tous les chauffeurs de taxi du Québec doivent aussi se soumettre à une vérification d'antécédents judiciaires.

But(s) du processus

Ce processus permet de gérer les permis de chauffeur de taxi requis pour exercer le métier de chauffeur de taxi au Québec (à l'exception des permis de taxis de la ville de Montréal).

La gestion du permis comprend le cycle de vie complet : délivrance, renouvellement, annulation ainsi que le contrôle et le suivi des permis de chauffeur de taxi.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
AMD2.1	Contrôler l'admissibilité	- Valider que les exigences comportementales, les compétences requises et les antécédents judiciaires soient conformes.	- Les attestations d'équivalence de formation exigées lors du renouvellement devront être intégrées au dossier client.	
AMD2.2	Créer, modifier ou annuler le privilège	- Confirmer les informations à inscrire sur la pièce et d'attribuer un numéro de taxi unique automatiquement lors de la création. - Inscrire au dossier client, même ceux émis par le BTM, toute création, modification ou annulation d'une pièce permis de taxi - Réaliser des échanges électroniques avec les intervenants externes identifiés.	- La délivrance d'un permis de chauffeur de taxi exige la gestion de certaines règles d'affaires complexes (dates, loi et conditions).	- Commission des transports du Québec (CTQ) - Bureau du taxi de Montréal (BTM)
AMD2.3	Calculer le montant unitaire du service	- Établir le coût selon des règles d'affaires simples (dates).		
AMD2.4	Émettre le permis provisoire	- Remettre une pièce papier (permis provisoire) permettant au client de conduire dans l'attente de sa pièce plastifiée. - Produire en direct le permis provisoire et le remettre au client.		

8. Contexte général - Gérer la relation avec les partenaires (GRP)

Le segment de processus d'entreprise « Gérer la relation avec les partenaires » permet d'encadrer les relations d'affaires entre la Société et les partenaires⁵, pour toutes les ententes relatives à la prestation des services, la diffusion et l'échange d'informations, ou l'acquisition de biens et de services.

L'intégration des fournisseurs dans la grande famille des «Partenaires d'affaires» de la Société a été décidée à la suite de l'identification de similarités évidentes en matière de modèle cible de gestion. Cette décision a donné lieu à la migration du processus d'acquisition et de gestion des fournisseurs, traditionnellement décrit dans les services en soutien à l'organisation, vers le domaine d'affaires « GRP- Gérer la relation avec les partenaires ». En vertu de cette approche, la GRP devient responsable aussi de la gestion des obligations financières et opérationnelles issues des ententes et de la prise en charge des besoins d'acquisition de biens ou de services.

La Société entend par « Obligation d'affaires » tous liens avec un partenaire d'affaires. Les obligations d'affaires comprennent, notamment :

- L'ensemble des ententes, contrats, partenariats que la Société entretient avec un ou plusieurs partenaires
- Les services ou biens facturés par l'une ou l'autre des parties
- Une réclamation de frais de déplacement

La « Gestion de la relation partenaire (GRP) » est aux partenaires ce que la « Gestion de la relation usagers (GRU) » est aux clients. En effet, GRP est conçu sur le modèle de GRU, principalement au regard de la prise en charge des demandes et des documents et de la conclusion des transactions dans un panier de services.

GRP est responsable de la création du dossier du partenaire lorsque celui-ci n'est pas encore connu de la Société. Les informations enregistrées au dossier du partenaire au moment de sa création dépendent de la nature de la relation d'affaires, selon par exemple, qu'il s'agit d'une simple facture ou d'une entente complexe avec un mandataire. GRP permet de consulter les informations spécifiques sur le dossier du partenaire et de présenter ces informations. Dans certaines situations, il peut aussi déclencher 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 partenaire.

Les demandes et documents reçus du partenaire sont acheminés vers le processus responsable de la gestion des termes de l'obligation ou vers les différentes unités administratives concernées pour la prise en charge. Les résultats financiers du traitement des demandes ou des documents sont retournés et conciliés dans le panier de services du partenaire.

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

⁵ Sont inclus dans le concept de « Partenaires » tous les tiers (citoyens ou entreprise) en relation d'affaires avec la Société, soit les : partenaires, mandataires, fournisseurs, mandants, employés. Voir besoin général «Dossier partenaire».