

Afin de gérer cette relation, quatre processus opérationnels sont décrits :

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

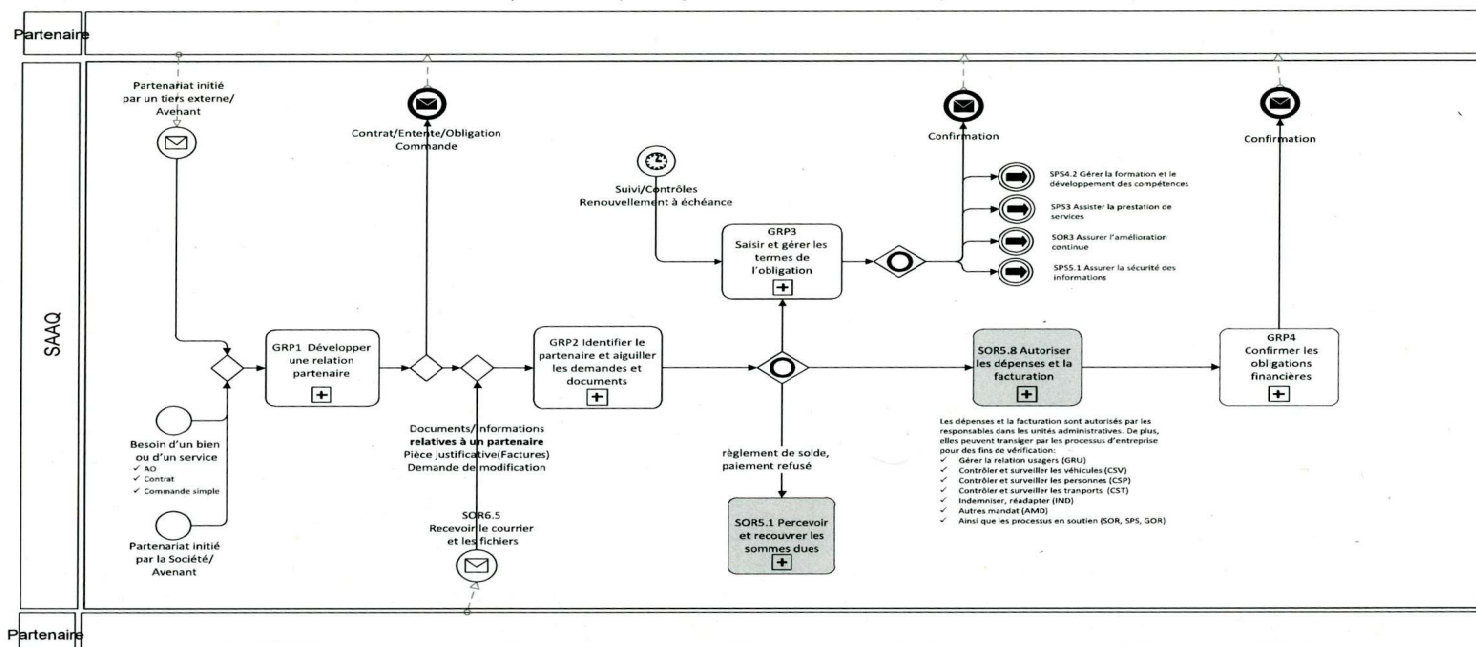
Les processus suivants sont représentés sur la cartographie pour des fins de compréhension. Ils sont cependant décrits dans la section sur le soutien à la prestation de services (SOR).

- SOR5.1-Percevoir et recouvrer les sommes dues
- SOR5.8-Autoriser les dépenses et la facturation

8.1 Schéma général GRP

Gérer la relation avec les partenaires (GRP) *

But: Encadrer les relations d'affaires entre la Société et les partenaires¹ pour la gestion des ententes, les échanges d'informations et l'approvisionnement de biens et de services



* La «Gestion de la relation partenaire» (GRP) est aux partenaires ce que la «Gestion de la relation usagers» (GRU) est aux clients

¹ Sont inclus dans le concept de «Partenaires» tous les tiers en relation d'affaires avec la Société soit les: partenaires, mandataires, mandants, fournisseurs.

8.2 GRP1-Développer une relation partenaire

Contexte

Dans le cadre de ses activités et pour rendre les services à ses usagers de la route, la Société transige avec plus de 7150 fournisseurs de biens et de services.

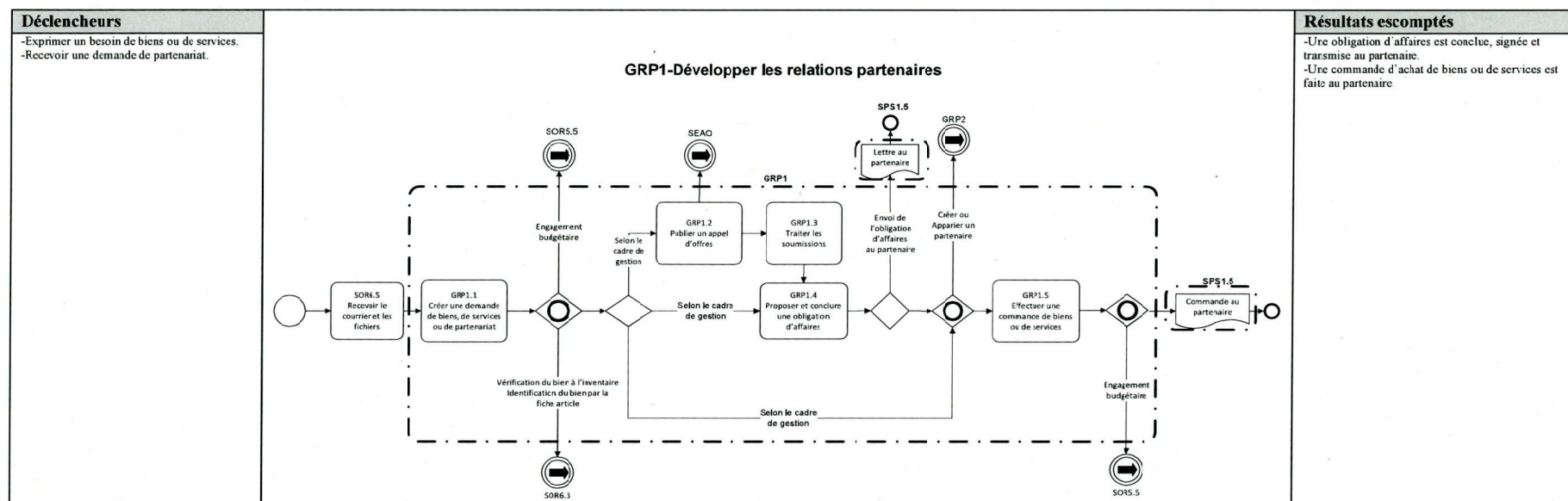
- Elle gère plus de 60 baux en tant que locataire
- Plusieurs ententes de partenariats sont conclues dans divers domaines d'affaires de la Société
- Annuellement, la Société traite près de :
 - 1350 ententes de gré à gré
 - 100 appels d'offres sur invitation
 - 160 appels d'offres publiques
 - 150 avenants

But(s) du processus

Ce processus a pour but de développer une relation avec un partenaire. Ce processus couvre plus précisément :

- La publication et la conclusion d'un appel d'offres
- La conclusion d'un contrat ou d'une entente avec un partenaire
- L'accréditation et la certification d'un partenaire
- La confirmation d'un avenant
- La commande de biens ou de services

Pour toute relation partenaire, la Société se doit de valider l'admissibilité du partenaire d'affaires auprès des instances gouvernementales, et notamment l'Agence du revenu du Québec et le Secrétariat du Conseil du trésor.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRP1.1	Créer une demande de biens, de services ou de partenariat	-Générer une demande en indiquant toutes les informations requises à son traitement en flux de travail. -Générer automatiquement un numéro d'identification de demande significatif et séquentiel selon des règles d'affaires simples (catégories de demandes et montants). -Vérifier la disponibilité budgétaire et initier un engagement selon les règles d'affaires simples (catégories de demandes, montants). -Initier la vérification du bien à l'inventaire.	-Les demandes peuvent être créées par un employé ou un partenaire. -La demande est autorisée selon les critères et les niveaux d'autorisation requis. -Les gabarits des demandes doivent évoluer rapidement en fonction des besoins et des exigences législatives et normatives. -Les numéros d'identification doivent être définis selon minimalement dix niveaux de catégories. -Les estimations de coûts doivent pouvoir être calculées selon des règles d'affaires (critères spécifiques, types de biens et services).	
GRP1.2	Publier un appel d'offres	-Valider et analyser manuellement les demandes. -Rédiger, faire approuver en flux de travail et publier l'appel d'offres sur le Système électronique d'appel d'offres (SEAO). -Répondre aux questions des partenaires potentiels.	-Les gabarits des appels d'offres doivent évoluer rapidement en fonction des besoins et des exigences législatives et normatives.	
GRP1.3	Traiter les soumissions	-Recevoir les soumissions. -Valider la conformité et l'admissibilité du soumissionnaire selon des règles d'affaires complexes (types d'obligation, critères préétablis). -Évaluer l'acceptabilité selon plusieurs critères par un comité de sélection. -Faire approuver selon les niveaux d'autorisation requis.		
GRP1.4	Proposer et conclure une obligation d'affaires	-Rédiger ou recevoir une proposition d'affaires. -Reconnaître l'accréditation du partenaire. -Certifier le partenaire selon des critères établis. -Négocier avec les partenaires d'affaires potentiels.	-L'obligation peut être conclue avec plus d'un partenaire.	

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)
		-Faire approuver selon les niveaux d'autorisation requis. -Conclure, signer et transmettre l'obligation d'affaires. -Générer un numéro d'obligation significatif et séquentiel selon les règles d'affaires simples (catégories d'obligations, montants).		
GRP1.5	Effectuer une commande de biens ou de services	-Générer un numéro de bon de commande significatif et séquentiel selon différentes catégories de commandes. -Initier ou confirmer une demande d'engagement au budget.		

8.3 GRP2-Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et documents

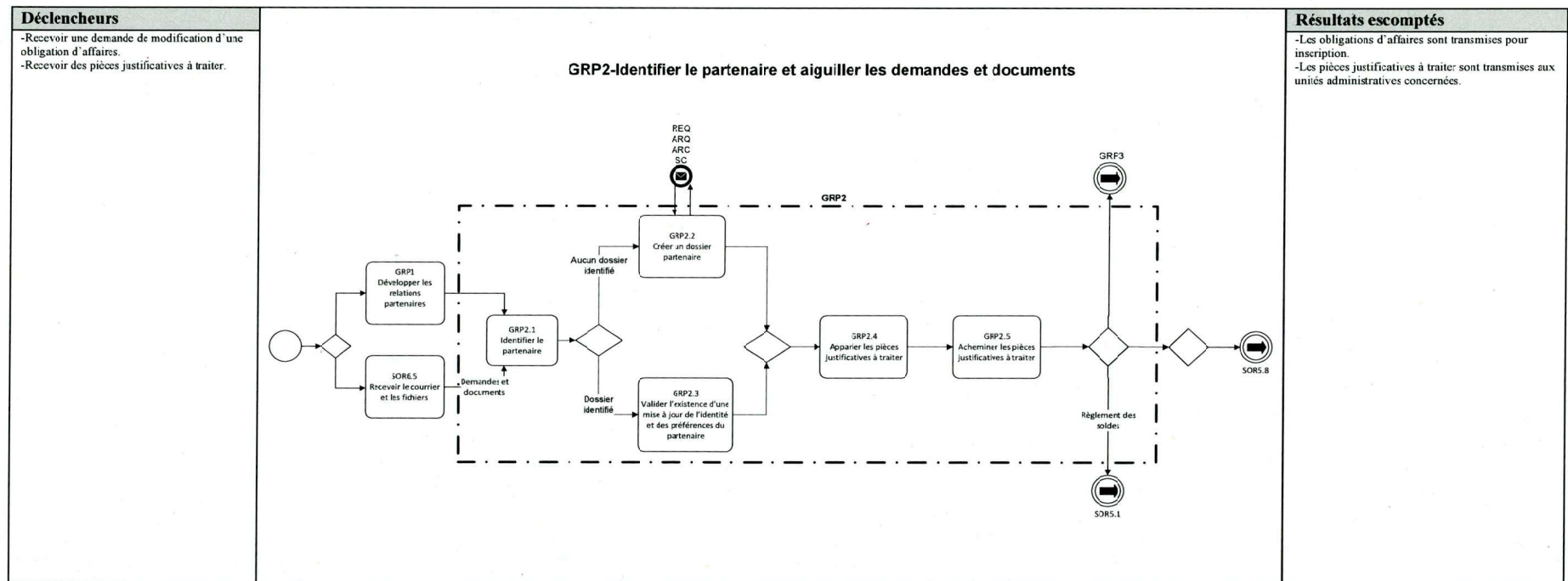
Contexte

Différents secteurs de la Société gèrent les relations avec ses partenaires. Toutefois, toutes les demandes et les documents sont reçus et déposés au dossier du partenaire pour consultation et traitement ultérieur par différents processus. Toutes factures, réclamations pour frais de déplacement des employés et demande de partenariat sont des exemples de documents, demandes et de pièces justificatives reçues à la Société.

But(s) du processus

Ce processus a pour but d'identifier le partenaire et d'aiguiller ses demandes et ses documents. Ce processus couvre plus précisément :

- La création ou l'identification du dossier partenaire
- L'appariement des documents et des informations reçues au dossier du partenaire
- L'acheminement des documents aux unités administratives concernées (ex. : facture)



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant externe
GRP2.1	Identifier le partenaire	-Rechercher l'existence du dossier partenaire. -Authentifier le partenaire selon des clés d'identification établies.		
GRP2.2	Créer un dossier partenaire	-Créer un dossier partenaire comprenant des informations essentielles définies par des règles d'affaires complexes (informations d'identification, de préférence et de catégorisation du partenaire). -Valider automatiquement les clés d'authentification à l'aide d'algorithmes, notamment pour le numéro d'assurance sociale (NAS) et le numéro d'entreprise du Québec (NEQ). -Des échanges électroniques sont réalisés avec les intervenants externes identifiés	-Obtenir automatiquement la validation des clés d'authentification de la part des instances gouvernementales.	Échanges électroniques avec : -Registraire des entreprises du Québec (REQ) -Service Canada (SC) -Agence du revenu du Québec (ARQ) -Agence du revenu du Canada (ARC)
GRP2.3	Valider l'existence d'une mise jour de l'identité et des préférences du partenaire	-Valider s'il y a une mise à jour des informations au dossier partenaire à faire selon des règles d'affaires complexes (types d'informations d'identification, de préférence et de catégorisation du partenaire).		
GRP2.4	Apparier les pièces justificatives à traiter	-Inscrire l'évènement au dossier partenaire. -Apparier les pièces justificatives à traiter aux dossiers concernés.	-Lorsque requis, les pièces justificatives auront été numérisées au préalable. -La pièce justificative à traiter doit être disponible pour visualisation en tout temps.	
GRP2.5	Acheminer les pièces justificatives à traiter	-Transmettre les pièces justificatives aux unités administratives concernées pour traitement.		

8.4 GRP3-Saisir et gérer les termes de l'obligation

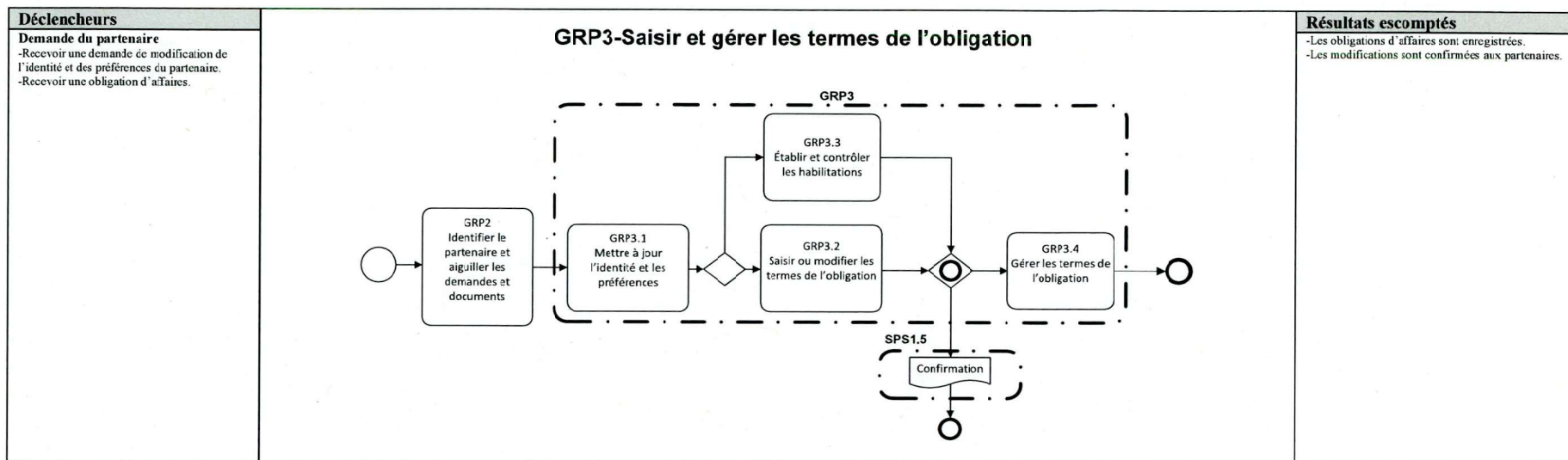
Contexte

Différents secteurs de la Société assurent le suivi des termes de chaque obligation d'affaires. Toutefois, la Société tient un registre central de toutes les obligations qui la lient avec les partenaires

But(s) du processus

Ce processus a pour but de saisir et de gérer les termes de l'obligation d'affaires. Il sert de support à tout processus qui doit agir dans une opération liée à une relation partenaire tout en respectant les termes de l'obligation. Ce processus couvre plus précisément :

- La mise à jour de l'identité et des préférences du partenaire ainsi que la mise à jour des termes de l'obligation d'affaires
- La saisie des termes tant financiers que non financiers des obligations d'affaires
- L'établissement des habilitations requises aux personnes visées par l'obligation
- La gestion des termes de l'obligation d'affaires



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRP3.1	Mettre à jour l'identité et les préférences	-Permettre la mise à jour des informations et préférences des partenaires selon les règles d'affaires complexes (types d'informations, types d'obligations). -La mise à jour est confirmée au partenaire.	-Certaines mises à jour peuvent demander un niveau d'autorisation préalable, notamment une modification de clauses contractuelles (ex. : raison sociale de l'entente).	
GRP3.2	Saisir ou modifier les termes de l'obligation	-Saisir ou modifier les termes de l'obligation selon les caractéristiques propres à chaque type d'obligation. -La modification est confirmée au partenaire.		
GRP3.3	Établir et contrôler les habilitations	-Établir et inscrire les habilitations à donner aux personnes visées par l'obligation (ex. : compétences requises et droits d'accès à certaines informations de la Société). -Contrôler les statuts de l'habilitation.		
GRP3.4	Gérer les termes de l'obligation	-Contrôler les actions de tout processus qui agit dans une opération liée à une relation d'affaires. -Générer des alertes pour assurer le respect des termes de l'obligation selon des règles d'affaires complexes (ex. : types de services, montants autorisés et échéance).	-Le partenaire est informé périodiquement lorsque les pièces justificatives sont non conformes aux termes de l'obligation.	

8.5 GRP4-Confirmer les obligations financières

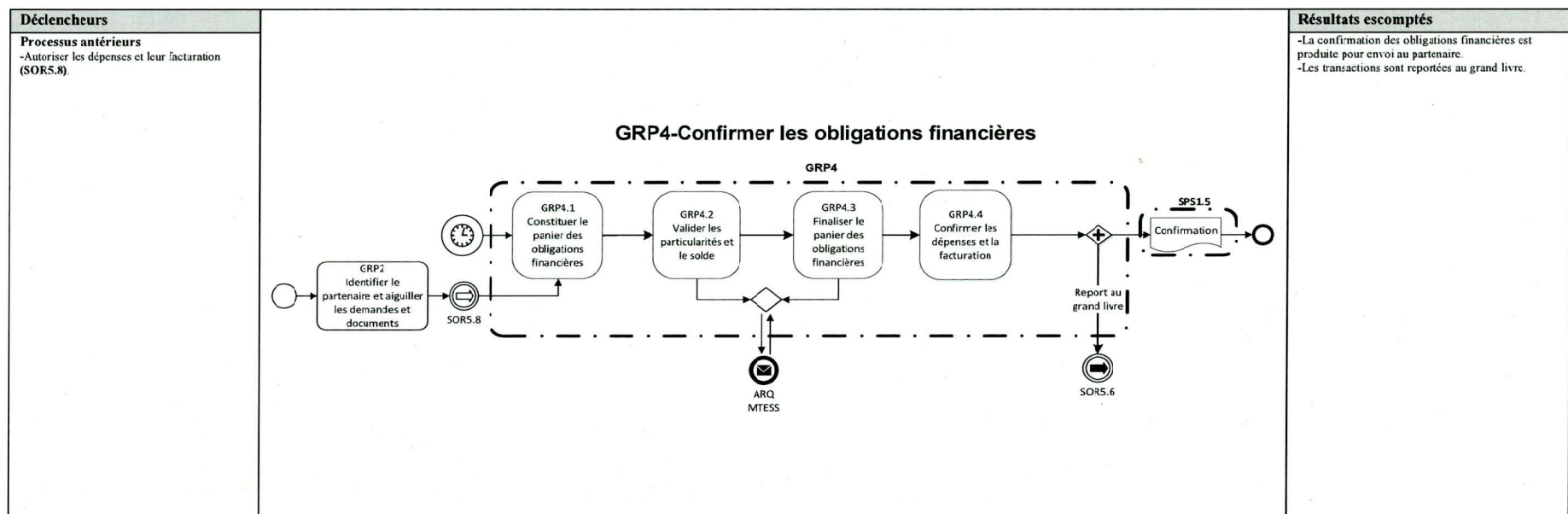
Contexte

La Société confirme ses obligations avec ses partenaires en inscrivant les pièces justificatives au dossier de ceux-ci et en confirmant les services rendus. La Société gère plus de 75 000 factures annuellement. Les dépenses et la facturation sont préalablement autorisées par les unités administratives responsables (SOR5.8).

But(s) du processus

Ce processus a pour but de confirmer les opérations financières liées à des relations partenaires. Ce processus couvre plus précisément :

- La confirmation des pièces justificatives à inscrire aux dossiers des partenaires
- La confirmation des services rendus aux partenaires



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRP4.1	Constituer le panier des obligations financières	-Cumuler toutes les transactions autorisées relatives à un partenaire.	-L'inscription au panier des obligations financières se fait avec des dates de paiement identifiées par entente.	
GRP4.2	Valider les particularités et le solde	-Valider le solde de l'ensemble des rôles du partenaire pour déterminer s'il y a lieu d'appliquer la compensation par rôle selon des règles d'affaires complexes (lois et règlements applicables). -Valider auprès des intervenants externes identifiés si le partenaire a une créance envers des instances.	-Un remboursement ou un paiement peut être compensé, notamment si le partenaire a une dette envers une instance gouvernementale. -Les compensations sont appliquées selon des règles d'affaires complexes (lois et règlements applicables).	-Agence du revenu du Québec (ARQ) -Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
GRP4.3	Finaliser le panier des obligations financières	-Valider les éléments du panier. -Générer automatiquement des imputations comptables pour l'inscription au dossier du partenaire. -Contrôler automatiquement les imputations comptables selon des règles d'affaires complexes (combinaisons de clés comptables valides). -Aviser électroniquement les intervenants externes identifiés des sommes gouvernementales compensées.	-Permettre de générer automatiquement des imputations comptables périodiques, selon des règles d'affaires complexes (dates, termes de l'obligation), notamment pour le paiement des baux et la rémunération des mandataires. -Permettre la suspension d'une transaction après l'imputation.	-Agence du revenu du Québec (ARQ) -Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
GRP4.4	Confirmer les dépenses et la facturation	-Produire et transmettre la facturation aux partenaires. -Produire la confirmation des dépenses. -La confirmation des dépenses doit inclure notamment les compensations appliquées s'il y a lieu ainsi que le solde du dossier partenaire.		

9. Contexte général - Soutien à l'organisation (SOR)

Le Soutien à l'organisation présente habituellement tous les processus de gestion des ressources (humaines, financières, informationnelles, matérielles et immobilières) ainsi que certains processus communs, dont l'amélioration continue et la gestion des demandes et des projets. La gestion des ressources financières à la Société comprend également le suivi de projections actuarielles relatives au passif et à l'actif du Régime d'assurance automobile.

Seuls les processus du soutien à l'organisation ciblés par la Solution sont décrits dans le présent appel d'offres. De ceux-ci, les principaux ont été cartographiés pour faciliter la compréhension des besoins. Ainsi le schéma général SOR – Vue financière et matérielle est proposé afin de mieux visualiser les liens entre les processus de gestion financière et matérielle et les principaux processus de prestation de services en lien avec les usagers et les partenaires. Elle permet de constater les chemins parcourus lors d'une relation client ou partenaire incluant le soutien à l'organisation.

Les modules financiers se rapportent principalement aux processus suivants :

- Le grand livre (SOR5.6)
- Le journal des achats (GRP4)
- Le journal des ventes (GRU7)
- Les immobilisations (GRP4)
- Le journal des décaissements (SOR5.2)
- Le journal des encaissements (SOR5.1)
- Le journal de paie (portion de SOR4)
- Les projections actuarielles reliées au passif et à l'actif du Régime (SOR5.9, SOR5.10)

Les autres processus représentés sont complémentaires, soit :

- La gestion intégrée des documents (SOR6.1)
- La gestion des demandes et des projets (SOR8)
- L'amélioration continue (SOR3.1)
- La gestion des ressources humaines (SOR4)
- Le suivi des politiques de placement et de capitalisation (SOR5.11)

L'inscription des transactions aux auxiliaires des comptes à recevoir et des comptes à payer est supportée par l'ensemble de la cartographie et leurs soldes sont représentés sur les liens provenant de GRU7 (clients) et de GRP4 (partenaires).

Les conciliations bancaires couvrent plus d'un million de transactions et sont principalement couvertes par le processus SOR5.4. Les résultats escomptés sont produits sur une base quotidienne et les écarts doivent être supportés par des contrôles informatiques provenant de la solution d'affaires et résolus par le secteur d'affaires concerné.

La Société utilise un modèle de gestion par activités (GPA) à deux niveaux d'activités pour calculer le prix de revient de ses activités, de ses produits et services et attribuer les frais d'administration aux différents mandats de la Société. Elle souhaite profiter des opportunités d'intégration des données nécessaires à la GPA (grand livre, ressources humaines, volumes de transactions, etc.) à l'intérieur de la Solution si les fonctionnalités répondent aux besoins de la Société.

La Société utilise une comptabilité d'exercice dans tous ses domaines sauf au niveau des transactions liées au système de permis et d'immatriculation qui se font en comptabilité de caisse. Avec l'arrivée de la Solution, la Société utilisera la comptabilité d'exercice pour tous ses domaines d'affaires.

Toutes les études actuarielles (SOR5.9 et SOR5.10) sont réalisées à l'aide du système ACT (ACTuariat) qui est séparé entre deux composantes, soit la tarification des contributions d'assurance (résidant sur la plateforme centrale) et l'évaluation du passif actuariel (résidant sur la plateforme intermédiaire). Ces données proviennent des systèmes patrimoniaux d'ASRR (Accès Sécuritaire au Réseau Routier) et IA (Indemnisation des Accidentés).

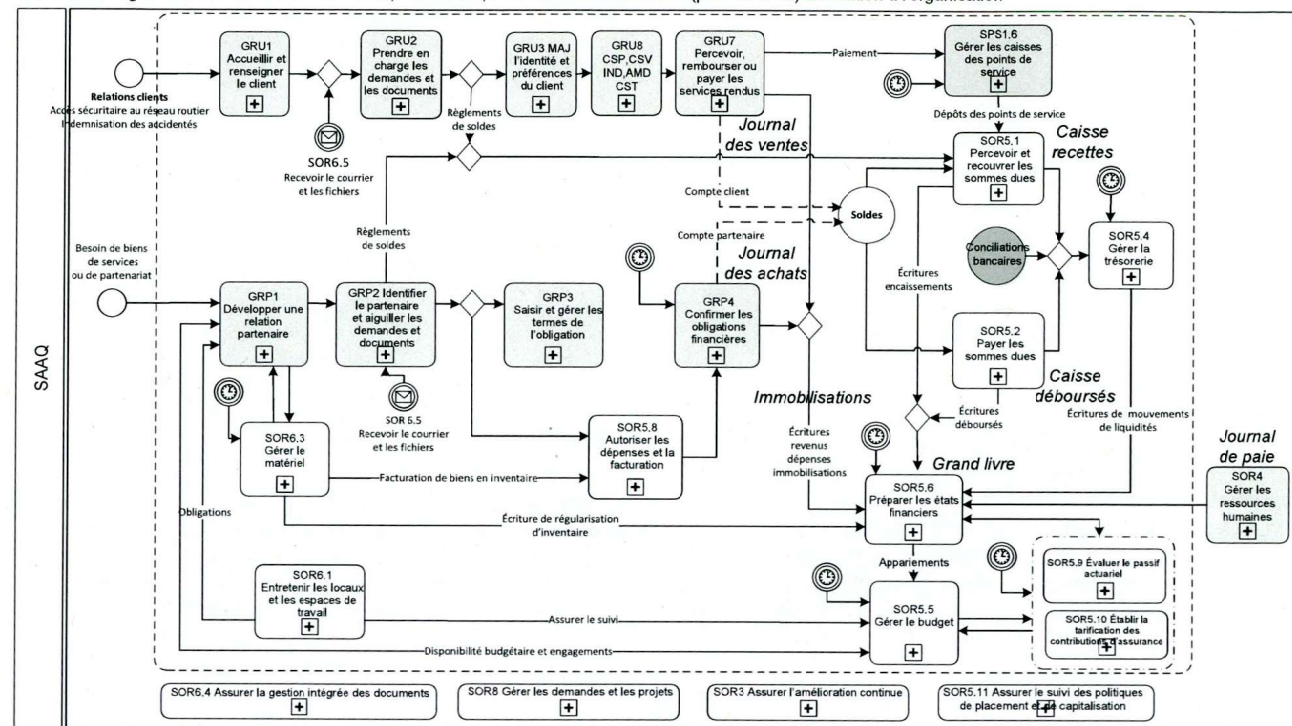
Quinze (15) processus opérationnels sont décrits :

- SOR3.1-Assurer la qualité des processus et des solutions
- SOR5.1-Percevoir et recouvrer les sommes dues
- SOR5.2-Payer les sommes dues
- SOR5.4-Gérer la trésorerie
- SOR5.5-Gérer le budget
- SOR5.6-Préparer les états financiers
- SOR5.8-Approuver les dépenses et la facturation
- SOR5.9-Évaluer le passif actuariel
- SOR5.10-Établir la tarification des contributions d'assurance
- SOR5.11-Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation
- SOR6.1-Entretenir les locaux et les espaces de travail
- SOR6.3-Gérer le matériel
- SOR6.4-Assurer la gestion intégrée des documents
- SOR8.1-Gérer les demandes
- SOR8.2-Gérer les projets

9.1 Schéma général SOR

Soutien à l'organisation (SOR) - Vue financière et matérielle

But: Assurer la gestion des ressources financières, matérielles, immobilières et humaines (partiellement) en soutien à l'organisation



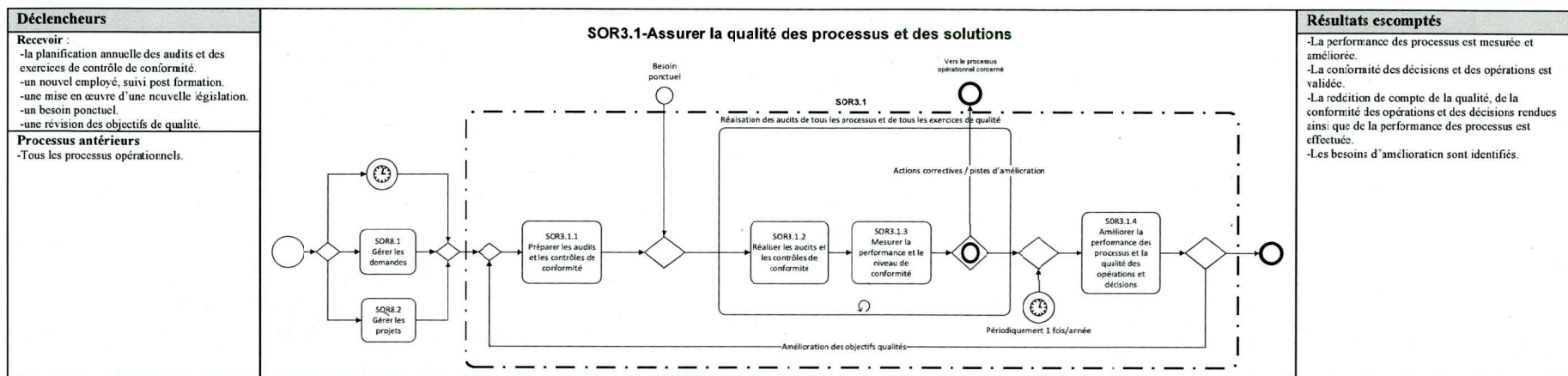
9.2 SOR3.1-Assurer la qualité des processus et des solutions

But(s) du processus

Ce processus a pour but d'assurer la qualité des services offerts en encadrant la démarche d'assurance qualité et d'amélioration continue des processus opérationnels et des solutions. Il a également pour but d'être proactif dans la gestion de la qualité et de la conformité des opérations, des décisions rendues par les employés, les mandataires et les partenaires sur une base d'échantillonnage ainsi qu'une approche d'analyse de risques.

Il vise principalement à :

- Porter un regard critique sur l'atteinte des objectifs poursuivis par des mécanismes d'assurance qualité (des audits)
- Valider la conformité des opérations et des décisions rendues en vertu de la réglementation et des directives administratives en vigueur
- Identifier les points forts et les points à améliorer pour assurer l'atteinte des objectifs poursuivis
- Prendre en charge les améliorations à apporter, notamment par l'élaboration des plans d'action et le suivi de la réalisation de ces plans
- Permettre de rendre compte de la qualité, de la conformité des opérations et des décisions rendues ainsi que de la performance des processus



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR3.1.1	Préparer les audits et les contrôles de conformité	-Élaborer les stratégies de réalisation des audits sous forme d'activités à réaliser. -Diffuser le calendrier de réalisation des audits aux intervenants concernés. -Planifier les exercices de contrôle de conformité à réaliser. -Fixer les objectifs de qualité à atteindre en matière de performance. -Préparer les documents nécessaires à la réalisation de chacun des audits et de chacun des exercices de qualité tels que les processus, les questionnaires d'audit, le plan d'audit, le tableau de bord des indicateurs de performance, etc. -Allouer les ressources nécessaires à la réalisation des audits.		
SOR3.1.2	Réaliser les audits et les contrôles de conformité	-Planifier la réalisation de chacun des audits et de chacun des exercices de contrôle de conformité avec les personnes concernées selon le calendrier de réalisation. -Réaliser les activités planifiées au niveau des stratégies de réalisation des audits et des exercices de contrôle de conformité. -Documenter les résultats de la réalisation des audits et des contrôles de conformité.		
SOR3.1.3	Mesurer la performance et le niveau de conformité	-Analyser les résultats obtenus par la réalisation des audits et des contrôles de conformité. -Identifier les écarts de performance et de conformité. -Identifier des pistes d'amélioration, si nécessaire.		

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)
		-Adresser les demandes de redressement et d'amélioration aux responsables des processus concernés. -Élaborer un plan d'action permettant de corriger les écarts identifiés. -Diffuser le plan d'action et la liste des pistes d'amélioration aux personnes responsables pour leur mise en œuvre. -Effectuer le suivi de la réalisation des actions correctives.		
SOR3.1.4	Améliorer la performance des processus et la qualité des opérations et décisions	-Faire une revue de performance ou de conformité qui consiste à vérifier l'atteinte des objectifs de qualités en fonction des résultats des audits et des contrôles de conformité et de les adapter, si nécessaire. -Préparer et planifier la revue de performance ou de conformité. -Effectuer le bilan de performance ou de conformité. -Tenir la rencontre de revue de performance ou de conformité. -Produire le rapport de revue de performance ou de conformité. -Adapter les stratégies et les objectifs de performance ou de conformité si nécessaire. -Faire et diffuser la reddition de compte de la revue de performance ou de conformité.		

9.3 SOR5.1-Percevoir et recouvrer les sommes dues

Contexte

La Société unifie la perception et le recouvrement des sommes dues par ses clients, ses partenaires et ses employés. Lorsqu'un solde monétaire débiteur est inscrit à un dossier à une date donnée, la Société perçoit les sommes qui lui sont dues ou enclenche des démarches de recouvrement envers ses débiteurs.

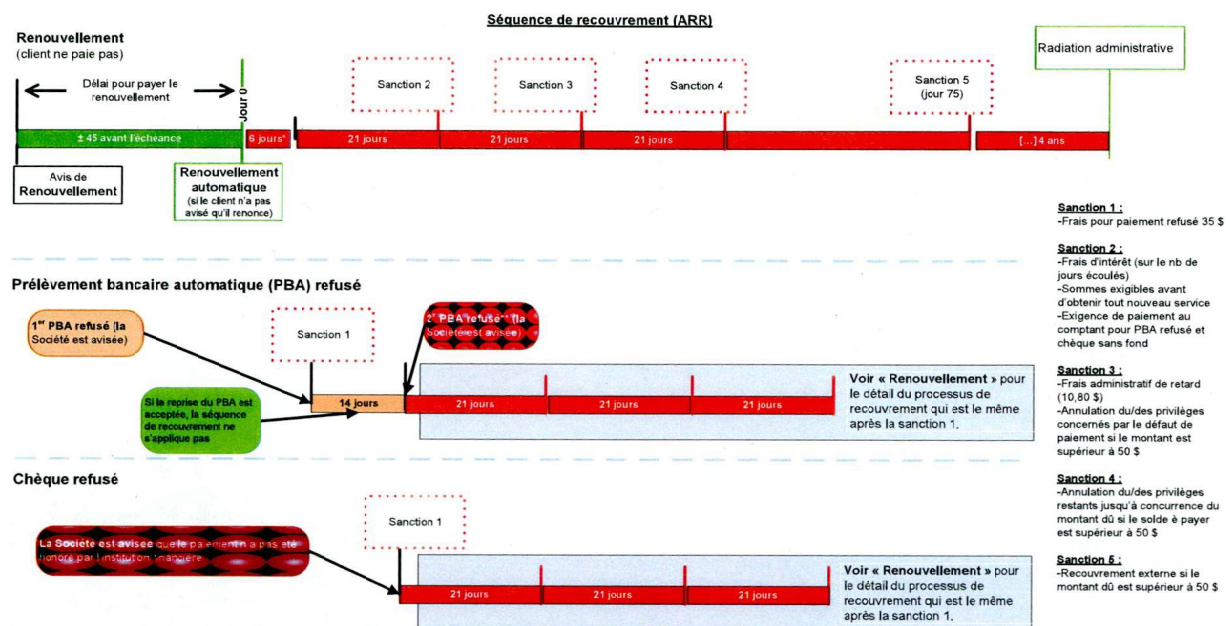
La Société a plus de 30 000 dossiers actifs distribués à une agence de recouvrement concernant les surpayés d'indemnisation et les créances relatives aux permis et immatriculations. Les surpayés représentent plus de 1250 nouveaux dossiers de recouvrement par année à la Société, dont 3 000 dossiers sont toujours actifs. De plus, la Société perçoit plus de 8,5 millions de prélèvements bancaires automatiques (PBA) par année. Dans la cible, ces volumes sont appelés à augmenter.

La Société souhaite renouveler et facturer automatiquement le client lorsque le privilège arrive à échéance. Ainsi, la séquence de recouvrement applicable à la prestation de services de l'ASRR sera enclenchée lorsque le client n'a pas payé les sommes dues.

La séquence de recouvrement de l'ASRR est composée d'une gradation de sanctions uniforme quel que soit le déclencheur (renouvellement non payé, prélèvement bancaire automatique (PBA) refusé ou chèque sans provision).

Une lettre est produite à chacune des sanctions visant à informer le client des effets de cette sanction, de la date à laquelle il doit se conformer ainsi que des effets de la prochaine sanction à laquelle il s'expose.

Les schémas suivants présentent la séquence de recouvrement des sommes dues de l'Accès sécuritaire au réseau routier (ASRR):



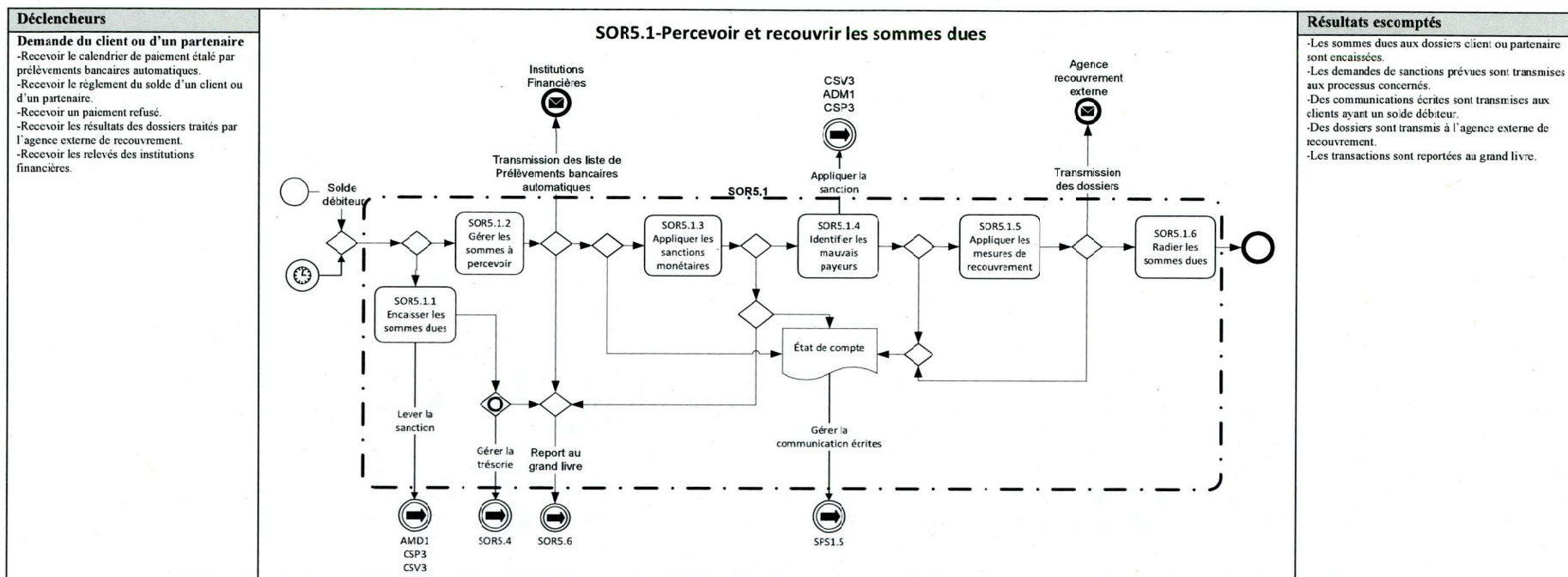
* Délai administratif que la Société se donne avant d'appliquer les sanctions, afin de recevoir et traiter les paiements effectués avant la date requise (chèques ou institutions financières)

** Il y a deux possibilités pour arriver à un 2^e PBA refusé. 1) Au moment de la reprise, tel qu'illustré ici. 2) Lorsque dans la même année un 2^e PBA est refusé par l'institution financière.

But(s) du processus

Ce processus permet de percevoir et recouvrer les sommes dues des clients, des partenaires et des employés. Ce processus couvre plus précisément :

- Percevoir :
 - les paiements étalés
 - les sommes facturées aux partenaires
- Recouvrer :
 - les sommes dues des clients qui n'ont pas payé la totalité au moment de la livraison des services
 - les sommes dues à la suite d'un paiement refusé (chèque, prélèvement bancaire automatique (PBA))
 - les sommes dues lorsque le privilège arrive à échéance (le client n'a pas avisé qu'il renonce à son privilège)
 - les sommes versées en trop aux personnes indemnisées
 - les avances versées aux employés
 - les sommes versées en trop aux partenaires



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.1.1	Encaisser les sommes dues	-Encaisser automatiquement les sommes provenant des relevés bancaires et de l'agence externe de recouvrement. -Encaisser en point de service le règlement du solde du dossier client ou du dossier partenaire.	-Régulariser les écarts entre l'encaissement et le solde du point de services selon les règles d'affaires complexes (ex. : montants, dates). -Conciliation des transactions journalières avec les dépôts provenant des centres de services. -Conciliation des écarts des dépôts avec les écritures comptables.	
SOR5.1.2	Gérer les sommes à percevoir	-Conclure des ententes de remboursements avec les débiteurs. -Générer automatiquement les listes des prélèvements bancaires automatiques à transmettre électroniquement aux intervenants externes identifiés selon le calendrier d'étalement des paiements. -Renverser la transaction d'encaissement initial à la suite d'un paiement refusé. -Initier la séquence de recouvrement. -Assurer un suivi de dossiers avec inscription de commentaires et d'événements (ex. : recours subrogatoire). -Transmettre électroniquement la liste des prélèvements bancaires automatiques à l'intervenant externe identifié.	-La séquence de recouvrement et la négociation des ententes de paiements impliquent des règles d'affaires différentes (type d'entente et durée de recouvrement) selon les types de créances. -Les soldes minimes peuvent être radiés selon des règles d'affaires simples (ex. : montants, dates).	-Institutions financières
SOR5.1.3	Appliquer les sanctions monétaires	-Calculer les frais d'intérêts selon, notamment un pourcentage. -Appliquer les frais administratifs, notamment les pénalités et les frais d'intérêts.		

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)
SOR5.1.4	Identifier les mauvais payeurs	-Identifier les privilèges à sanctionner. -Aviser les domaines d'affaires concernés pour l'application des sanctions.	-Des règles d'affaires (montant, fréquence) différentes s'appliquent selon les types de mauvais payeurs (ex. : type d'ententes, durée de recouvrement).	
SOR5.1.5	Appliquer les mesures de recouvrement	-Initier des recours légaux et administratifs, notamment les hypothèques légales, les saisies de salaire, les certificats de défaut et l'exigence de paiement au comptant. -Générer automatiquement une liste des dossiers à transmettre électroniquement à l'intervenant externe identifié.		-Agence externe de recouvrement
SOR5.1.6	Radier les sommes dues	-Radier les sommes non recouvrées.	-Les radiations sont globales. Le solde et les mesures administratives doivent être maintenus au dossier client ou partenaire malgré la radiation.	

9.4 SOR5.2-Payer les sommes dues

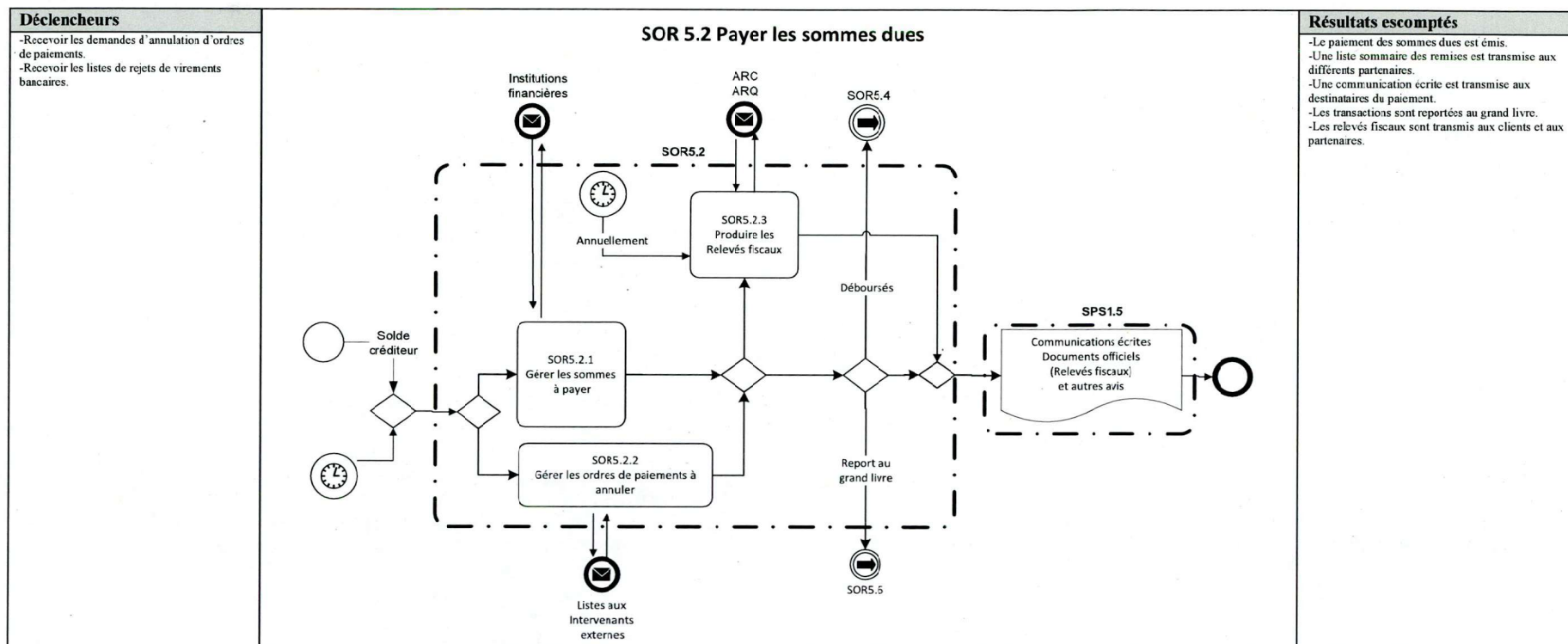
Contexte

La Société unifie le paiement des sommes dues à ses clients, ses partenaires et ses employés. Lorsqu'un solde monétaire créditeur est inscrit à un dossier à une date donnée, la Société émet des paiements. La Société émet plus de 1,7 million de paiements annuellement pour une valeur de plus de 1,3 milliard de dollars. De plus, la Société émet plus de 38 000 relevés fiscaux par année.

But(s) du processus

Ce processus a pour but d'émettre des paiements à des usagers de la route, à des personnes indemnisées, à des fournisseurs, à des partenaires et à des employés (pour rembourser des dépenses). Ce processus couvre plus précisément :

- Le paiement des sommes dues aux usagers de la route, aux personnes indemnisées, aux fournisseurs et aux employés
- Le remboursement des frais de déplacement aux employés
- La remise de sommes perçues à titre de mandataire aux différents partenaires
- Le paiement de toute autre transaction autorisée



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.2.1	Gérer les sommes à payer	-Émettre le paiement. -Permettre différents modes de paiement, notamment le virement bancaire. -Générer automatiquement des listes de virements bancaires dus à transmettre électroniquement aux intervenants externes identifiés.	-Les soldes minimales peuvent être radiés selon des règles d'affaires simples (ex. : montants, dates).	-Institutions financières
SOR5.2.2	Gérer les ordres de paiements à annuler	-Émettre un contrordre de paiement à l'institution financière. -Générer automatiquement les écritures de renversement des paiements selon des règles d'affaires complexes (ex. : type de paiement). -Apparier les listes d'ordres de paiement périmés reçus de l'institution financière avec les données de la Solution. -Produire automatiquement une liste des ordres de paiements annulés à transmettre quotidiennement électroniquement aux intervenants externes identifiés. -Transmettre une confirmation de l'annulation de l'ordre de paiement au demandeur pour prise en charge en flux de travail.	-Les transactions visées par l'annulation de l'ordre de paiement doivent être catégorisées.	-Institutions financières
SOR5.2.3	Produire les relevés fiscaux	-Produire automatiquement des relevés fiscaux selon les types de paiements émis. -Des échanges électroniques sont réalisés avec les intervenants externes identifiés.	-Permettre la réémission unitaire de relevés fiscaux.	-Agence du revenu du Canada (ARC) -Agence du revenu du Québec (ARQ)

9.5 SOR5.4-Gérer la trésorerie

Contexte

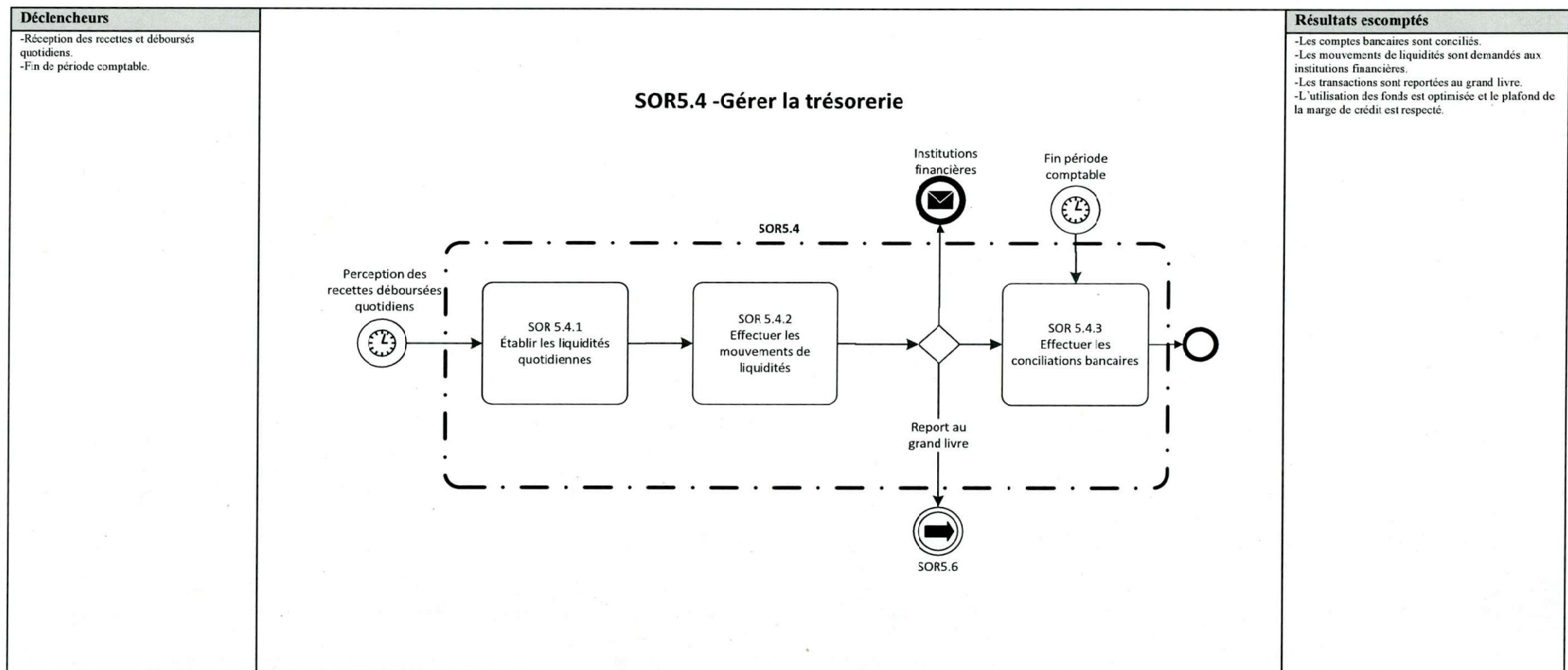
La gestion de la trésorerie concerne l'ensemble de la Société. Près de quatre milliards de recettes sont gérées annuellement par la Société.

Environ 80 mouvements de liquidités sont effectués par semaine et près de 40 comptes bancaires sont détenus par la Société.

But(s) du processus

Ce processus assure la disponibilité des fonds nécessaires pour rencontrer les obligations de l'organisation et en optimiser l'utilisation. Ce processus couvre plus précisément :

- Gérer les liquidités quotidiennes et effectuer les mouvements de liquidités
- Effectuer les conciliations bancaires et régulariser les écarts



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 :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.4.1	Établir les liquidités quotidiennes	-Prévoir les recettes du jour ouvrable suivant basées, notamment sur les calendriers des prélèvements bancaires automatiques et sur un estimé des dépôts des points de service. -Inscrire automatiquement les recettes et les déboursés provenant de toutes sources, tant internes qu'externes. -Valider la cohérence des liquidités établies et le respect des contraintes de liquidités.		
SOR5.4.2	Effectuer les mouvements de liquidités	-Effectuer quotidiennement les virements bancaires dans les différents comptes en fonction des besoins de liquidités prévues. -Gérer le surplus ou le déficit de liquidités auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. -Des échanges électroniques sont réalisés avec les intervenants externes identifiés.	-La Société détient plus d'une quarantaine de comptes bancaires.	-Institutions financières
SOR5.4.3	Effectuer les conciliations bancaires	-Apparier automatiquement les transactions traitées par les institutions financières avec les transactions comptabilisées, notamment au grand livre et aux auxiliaires. -Identifier automatiquement les écarts. -Régulariser les écarts de conciliation. -Mettre en place des échanges électroniques avec les intervenants externes identifiés.		-Institutions financières -Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ)

9.6 SOR5.5-Gérer le budget

Contexte

La Société produit annuellement un budget directeur et un budget révisé. Deux (2) budgets projetés sont réalisés par année. Plus de 300 unités administratives font le suivi de leur budget. La Société met en œuvre près de 80 projets d'investissement par année.

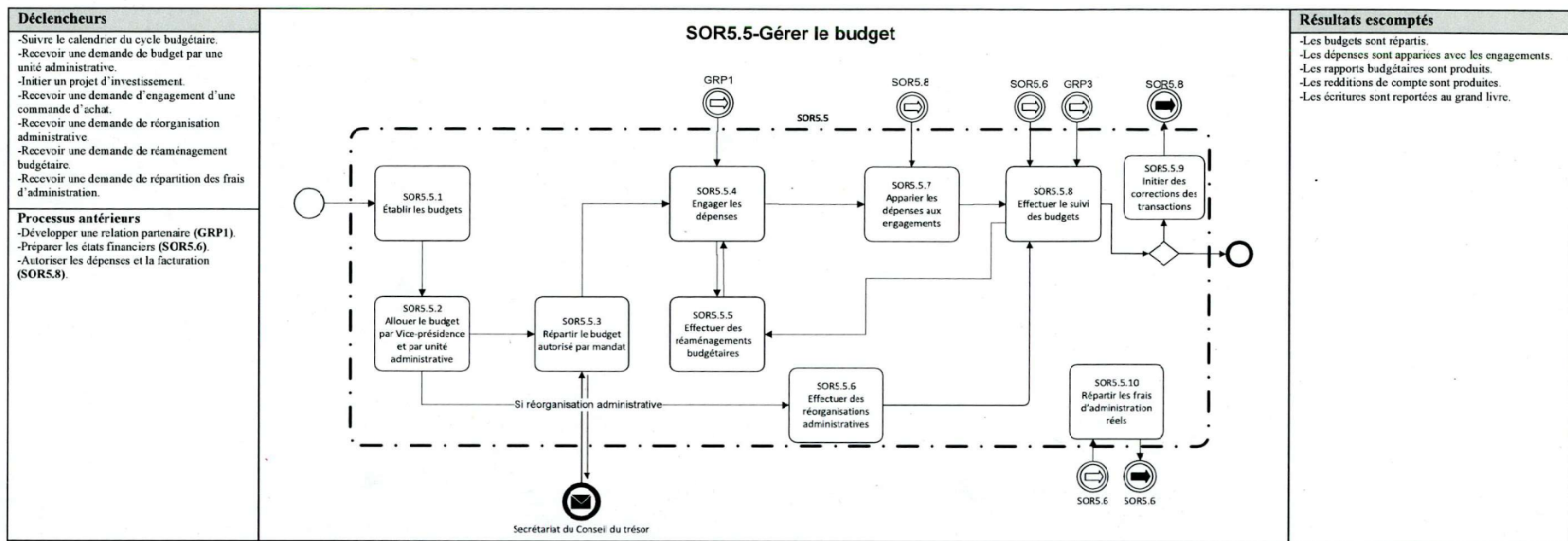
Certains changements dans l'organisation occasionnent près de 4 500 réaménagements budgétaires et environ 5 réorganisations administratives par année.

La Société doit produire des redditions de compte à différentes instances gouvernementales afin d'assurer le respect des cibles et orientations dictées par ces dernières.

But(s) du processus

Ce processus assure la gestion du budget incluant toutes ses facettes ainsi que le suivi budgétaire. Ce processus couvre plus précisément :

- L'élaboration des budgets d'exercice et de caisse ainsi que les projections de revenus et de coûts sur plusieurs périodes financières
- L'allocation et l'engagement des budgets
- L'appariement des dépenses avec les engagements
- Le suivi des revenus, des liquidités et des dépenses, notamment les équivalents temps complets (ETC), les projets d'investissement
- Les réaménagements budgétaires
- Les réorganisations administratives



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.5.1	Établir les budgets	-Déterminer les orientations générales et les cibles budgétaires en fonction, notamment d'un taux de croissance et d'un taux d'indexation donné. -Tenir compte des projections pour la période en cours et de l'historique. -Fixer le budget des projets d'investissement. -Appliquer la cible d'ETC déterminée par le Secrétariat du Conseil du trésor. -Établir les paramètres des prévisions sur une base minimalement quotidienne. -Produire les budgets et valider leur cohérence. -Établir les liens électroniques avec les intervenants externes identifiés.	-Les budgets doivent être présentés sous base d'exercice et de caisse. -Les budgets liés aux projets d'investissement peuvent couvrir plusieurs périodes et doivent être ventilés sur les années visées. -Les budgets de recettes liés aux contributions d'assurance doivent être convertis en prévision de revenus sur une base d'exercice, selon des règles d'affaires complexes (ex. : types de revenus). -Permettre l'élaboration parallèle de différents scénarios comparatifs. -Les prévisions sont complexes et doivent être basées sur tous les critères de tarification des services rendus (ex. : les catégories de permis de conduire et les caractéristiques de véhicules).	-Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) -Ministère des Finances du Québec (MFQ)
SOR5.5.2	Allouer le budget par vice-présidence et par unité administrative	-Répartir le budget alloué selon l'historique de consommation en considérant, notamment, les sommes accordées aux projets.	-Cette activité est itérative, puisque des demandes d'ajustements au budget proposées sont négociées. -Le suivi des modifications doit être accessible aux responsables des unités administratives.	
SOR5.5.3	Répartir le budget autorisé par mandat	-Répartir le budget par mandat, notamment six mandats différents dont les coûts ont des sources de financement distinctes. -Établir une répartition basée sur un principe de gestion par activités, notamment deux niveaux.		
SOR5.5.4	Engager les dépenses	-Permettre aux unités administratives responsables de la commande d'achat de générer automatiquement un engagement selon les règles d'affaires complexes en fonction des conditions (seuils, règlements internes).	-Les demandes dépassant les niveaux d'autorisations sont contrôlées et engagées centralement.	

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)
SOR5.5.5	Effectuer des réaménagements budgétaires	-Permettre à une unité administrative d'effectuer un réaménagement à l'intérieur de son budget global selon des règles d'affaires complexes (seuils, niveaux d'approbation). -Si le besoin excède les disponibilités budgétaires de l'unité administrative, la demande de budget supplémentaire est acheminée centralement pour analyse. -Les réaménagements budgétaires doivent être autorisés, notamment selon huit niveaux d'approbation.		
SOR5.5.6	Effectuer des réorganisations administratives	-Réallouer automatiquement les budgets initialement alloués aux unités administratives concernées par activité à la nouvelle structure ou récupérer centralement.	-Un historique des allocations précédant la réorganisation doit être conservé et consultable.	
SOR5.5.7	Apparier les dépenses aux engagements	-Apparier automatiquement une dépense approuvée avec l'engagement effectué lors de l'autorisation de la commande. -Si la dépense est effectuée pour un projet d'investissement, l'imputation au projet doit également être automatique.	-Seules les exceptions doivent être traitées manuellement.	
SOR5.5.8	Effectuer le suivi des budgets	-Donner la responsabilité à chaque unité administrative qui est responsable de son budget et de son suivi. -La consultation en temps réel doit permettre, notamment la comparaison des historiques de consommation des dépenses et le suivi des liquidités. -Le suivi doit permettre d'initier le réaménagement budgétaire. -Les unités administratives doivent effectuer des projections de dépenses.	-Les profils de consultation doivent être liés à la hiérarchie organisationnelle ou au rôle attribué à l'utilisateur. -Le suivi d'un contrat attribué à plus d'un partenaire doit se faire globalement et individuellement.	

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)
		-Les suivis doivent être définis selon plusieurs éléments (ex. : par obligation, par projet d'investissement, par clé comptable). -Faire approuver les bilans de suivis selon les niveaux d'autorisation requis. -Calculer et générer automatiquement les écritures de capitalisation des dépenses liées à des projets d'investissement selon des règles d'affaires complexes (combinaisons de clés comptables et de types de projets d'investissement).		
SOR5.5.9	Initier des corrections de transactions	-Initier, par les unités administratives des corrections, notamment à la suite d'une erreur d'imputation comptable ou d'appariement.		
SOR5.5.10	Répartir les frais d'administration réels	-Répartir les frais d'administration réels, notamment par mandats, par activités et par produits et services. -Établir une répartition basée sur un principe de gestion par activités, notamment deux niveaux.		

9.7 SOR5.6-Préparer les états financiers

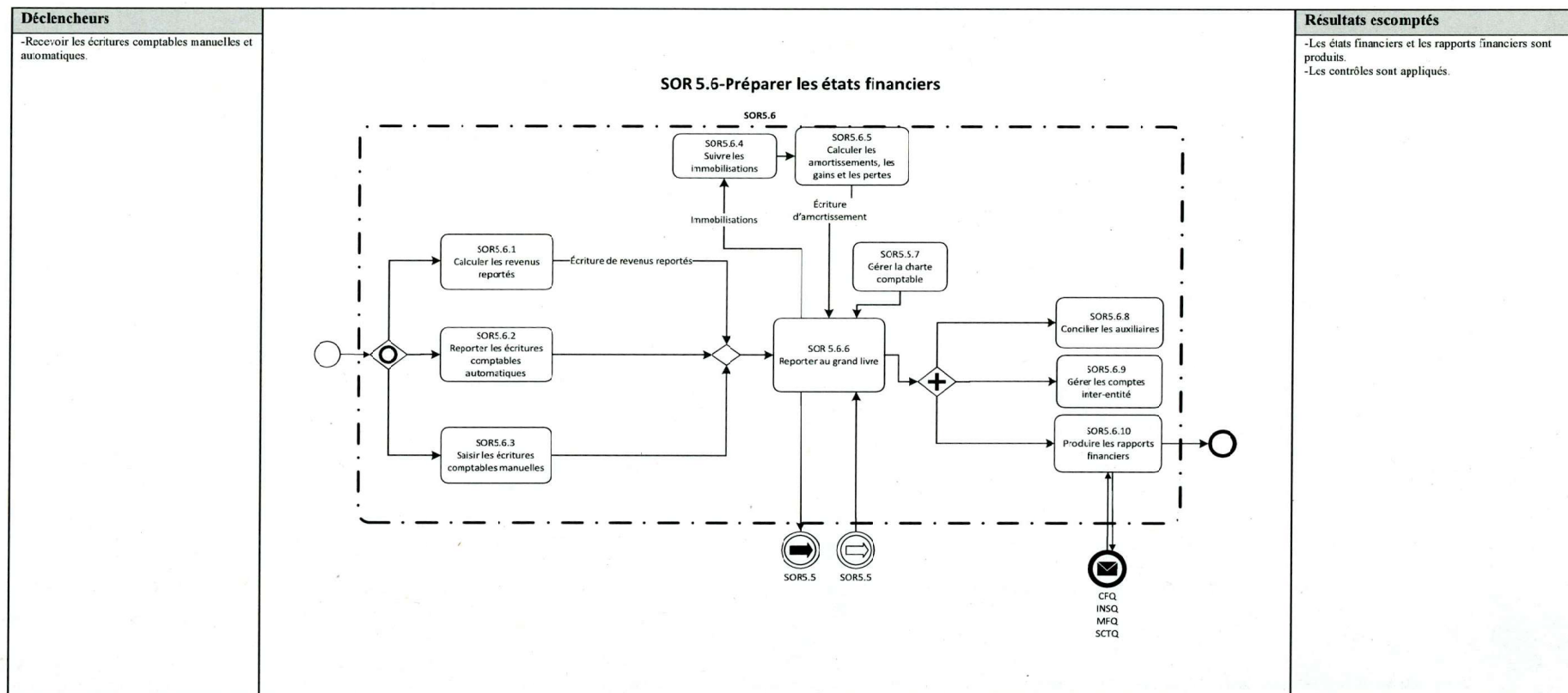
Contexte

La Société produit ses états financiers annuellement et différents rapports financiers sont produits par période. Plusieurs contrôles sont mis en place afin d'assurer la publication d'informations financières fiables et intègres.

But(s) du processus

Ce processus fournit l'information comptable nécessaire à la gestion de l'organisation et à la reddition de comptes. Ce processus couvre plus précisément :

- Produire les états financiers et autres rapports financiers connexes
- Suivre les investissements en immobilisations
- Assurer l'application des contrôles financiers selon des règles d'affaires établies



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 :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.6.1	Calculer les revenus reportés	-Reporter les revenus sur plusieurs périodes, notamment de 0 à plus de 150 mois, selon les règles d'affaires complexes (dates, lois). -Générer automatiquement une transaction de report des revenus dans le temps.	-Les revenus peuvent être reportés dans des périodes passées. -Le calcul doit se faire en temps réel. -Le calcul doit tenir compte des remboursements ou des crédits faits aux clients.	
SOR5.6.2	Reporter les écritures comptables automatiques	-Reporter automatiquement les écritures comptables provenant des différents processus au grand livre.	-Possibilité de pouvoir sélectionner un renversement automatique d'écriture à une date donnée.	
SOR5.6.3	Saisir les écritures comptables manuelles	-Saisir manuellement des écritures comptables ponctuelles ou récurrentes. -Permettre l'appariement d'une pièce justificative à l'écriture comptable générée. -Faire approuver et autoriser l'écriture par le gestionnaire autorisé selon, notamment, huit niveaux d'approbation en flux de travail.	-Possibilité de pouvoir sélectionner un renversement automatique d'écriture à une date donnée.	
SOR5.6.4	Suivre les immobilisations	-Inscrire automatiquement les transactions liées aux immobilisations à l'auxiliaire des immobilisations selon des règles d'affaires simples (postes comptables).		
SOR5.6.5	Calculer les amortissements, les gains et les pertes	-Calculer automatiquement l'amortissement des immobilisations. -Calculer automatiquement les gains ou les pertes sur la radiation, la dévaluation et la disposition totale ou partielle d'immobilisations. -Reporter automatiquement les transactions générées par ces calculs au grand livre.	-Permettre différentes méthodes de calcul de l'amortissement selon l'évolution des normes comptables applicables.	
SOR5.6.6	Gérer la charte comptable	-Définir une structure de la clé comptable comprenant un minimum de six segments (ex. : postes comptables et unités administratives).		

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)
		-Définir des combinaisons autorisées selon des règles d'affaires complexes (ex : une unité administrative ne doit pas être combinée avec un poste comptable de passif). -Définir plus d'une entité comptable, dont une étant le consolidé.		
SOR5.6.7	Reporter au grand livre	-Compiler automatiquement toutes les écritures comptables au grand livre en temps réel. Possibilité de forer en temps réel les écritures. -Contrôler automatiquement les écritures compilées au grand livre selon des règles d'affaires complexes (ex. : combinaisons de clés comptables valides).	-Seuls les frais d'administration sont répartis par la gestion par activités, notamment entre les différents mandats et les entités. -Possibilité d'avoir plus d'une période et plus d'un exercice ouvert parallèlement. -Interagir avec les systèmes des salaires et de gestion par activités.	
SOR5.6.8	Concilier les auxiliaires	-Produire automatiquement des contrôles validant les soldes des postes auxiliaires avec les soldes des postes du grand livre correspondants. -Identifier automatiquement les transactions en écarts. -Initier le traitement de la régularisation des écarts de conciliation.	-Pouvoir définir minimalement une quinzaine d'auxiliaires.	
SOR5.6.9	Gérer les comptes inter-entités	-Définir des transactions de type inter-entité qui peuvent être utilisées pour plus d'une entité comptable. -Générer automatiquement une écriture comptable miroir lorsqu'un poste de type inter-entités est touché. -Concilier automatiquement le solde des comptes inter-entités.		
SOR5.6.10	Produire les rapports financiers	-Produire les rapports financiers de chacune des entités ou d'un consolidé de plusieurs entités périodiquement.	-Possibilité de pouvoir choisir la période à appliquer à l'exercice financier, par exemple année financière de la Société (ex. : 31 décembre) et année financière	-Contrôleurs des finances (CFQ) -Institut de la statistique du

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)
		-Permettre la présentation d'un comparatif avec des périodes antérieures et avec le budget de la période concernée. -Permettre l'intégration de commentaires et de notes dans les rapports financiers. -Transmettre des documents officiels électroniques aux intervenants externes identifiés.	- gouvernementale (ex. : 31 mars). -Pouvoir définir périodiquement le format des rapports selon les exigences législatives et normatives.	- Québec (ISQ) -Ministère des Finances du Québec (MFQ) -Secrétariat du Conseil du trésor (SCT)

9.8 SOR5.8-Approuver les dépenses et la facturation

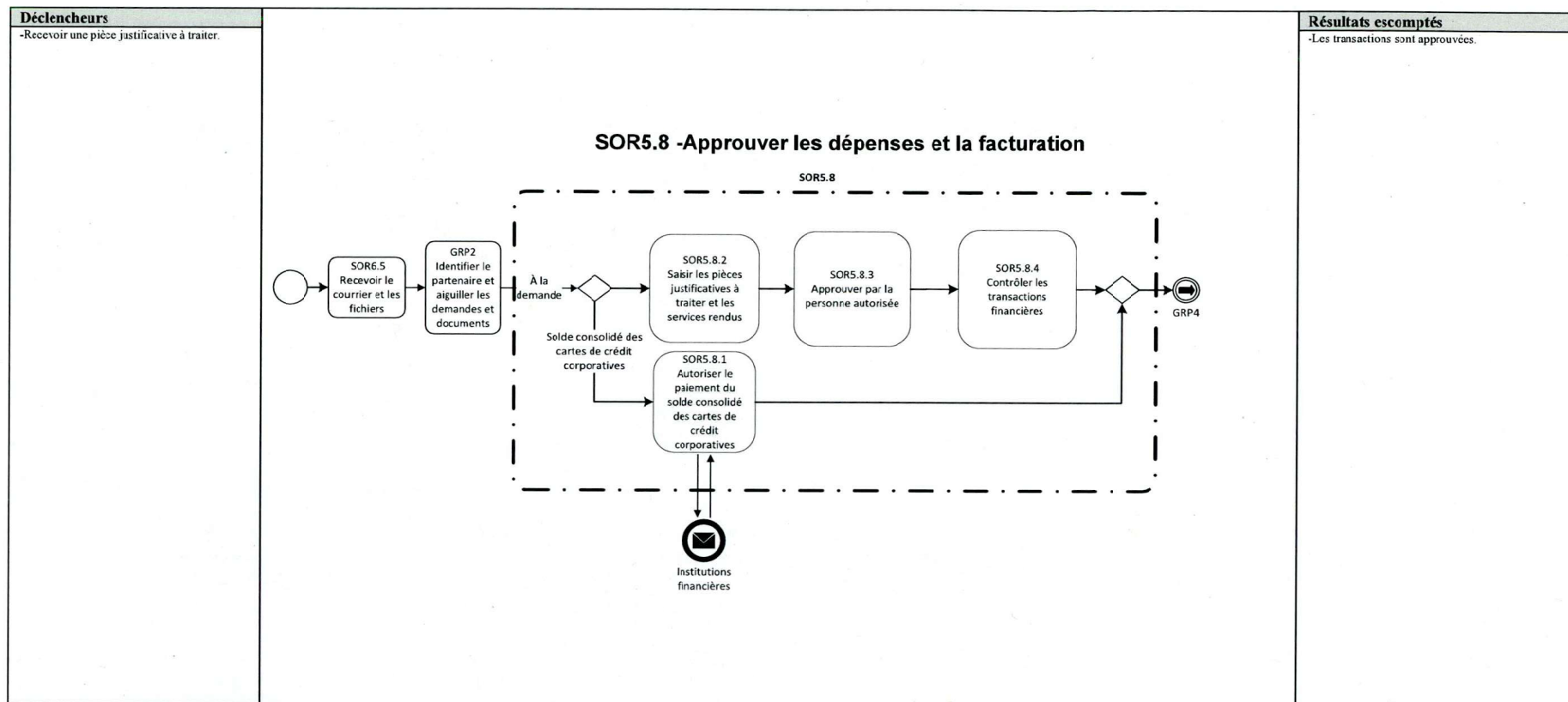
Contexte

La Société approuve plus de 50 000 factures de différents types annuellement.

But(s) du processus

Ce processus a pour but d'approuver les dépenses et la facturation liées, notamment à des fournisseurs, des partenaires et des employés. Ce processus couvre plus précisément :

- L'approbation des pièces justificatives à payer aux fournisseurs, aux partenaires et aux employés
- L'approbation des frais à rembourser aux employés
- L'approbation des sommes perçues par la Société à remettre aux différents partenaires
- L'approbation du versement des retenues à la source et cotisations de l'employeur aux instances gouvernementales
- L'approbation de la facturation des services rendus aux partenaires
- L'approbation de toutes autres pièces justificatives à traiter



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.8.1	Autoriser le paiement du solde consolidé des cartes de crédit corporatives	-Inscrire, contrôler et approuver automatiquement le paiement du solde consolidé des cartes de crédit corporatives. -Réaliser des échanges électroniques avec l'intervenant externe identifié.	-Le paiement mensuel du solde consolidé de toutes les cartes de crédit corporatives se fait avant l'approbation des dépenses.	-L'institution financière émettrice des cartes de crédit corporatives
SOR5.8.2	Saisir les pièces justificatives à traiter et les services rendus	-Saisir les pièces justificatives à traiter et les services rendus aux partenaires dans chacune des unités administratives. -Générer automatiquement le calcul des taxes selon la nature de la transaction. -Appliquer automatiquement les termes de l'obligation selon les catégories de partenaires. -Contrôler automatiquement les combinaisons valides de la clé comptable selon les combinaisons autorisées. -Valider automatiquement les spécifications de l'obligation d'affaires, notamment la disponibilité financière. -Initier une demande de correction d'une transaction déjà confirmée.	-Chaque unité administrative est responsable de saisir les frais courus. -Permettre l'attribution d'une transaction à une autre unité administrative. -La pièce justificative doit être disponible pour visualisation en tout temps.	
SOR5.8.3	Approuver par la personne autorisée	-Approuver, par la personne autorisée, la transaction en flux de travail à la pièce ou en lot.	-La Solution doit avoir, notamment huit niveaux d'approbation et permettre des délégations.	
SOR5.8.4	Contrôler les transactions financières	-Vérifier manuellement et à posteriori certaines transactions selon des règles d'affaires simples (types de transactions, montants). -Valider la saisie en conformité avec la pièce justificative en flux de travail. -Vérifier les demandes de corrections.	-Assurer un suivi des avances de fonds. -Générer et contrôler automatiquement des transactions du calcul des cotisations de l'employeur. -La Solution doit assurer l'interconnexion avec le système des salaires.	

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

9.9 SOR5.9-Évaluer le passif actuariel*⁶

L'évaluation du passif actuariel utilise des données opérationnelles datant de 1978 et plus. Par conséquent, chaque livraison des étapes de la mise en service de la Solution d'affaires devra s'assurer de la pérennité du dépôt historique du système ACT (ACTuariat).

Les principales activités de ce processus sont :

- Extraction des données pour les travaux du passif actuariel
- Suivi mensuel des écarts de déboursés d'indemnisation avec les codes comptables
- Calcul des passifs intermédiaires et statutaires
- Certification du passif actuariel statutaire dans les états financiers
- Suivi de la politique de capitalisation
- Projections financières, notamment projection des contributions d'assurance et des revenus de placements
- Calcul de la matrice de coûts pour la tarification
- Études des montants à défrayer pour les soins de santé
- Révision des hypothèses et méthodes actuarielles aux 3 ans

⁶ Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

9.10 SOR5.10—Établir la tarification des contributions d'assurance*7

L'établissement de la tarification des contributions d'assurance utilise également le système AET (Aide à l'évolution de la tarification d'assurance), car le système ACT (ACTuariat) n'a que 5 ans de données. Ce volet utilise un historique de données opérationnelles des 10 dernières années. Pour cette raison, la Solution doit être en mesure de conserver 10 années de données antérieures.

La Société doit disposer d'outils capables de retracer la réalité des aspects économiques et financiers, et de tenir compte de l'ensemble des risques qu'elle supporte. L'image ci-dessous répertorie les activités liées aux citoyens et aux entreprises qui composent les domaines d'affaires IA et ASRR dont les données servent d'analyse pour mesurer l'exposition au risque.

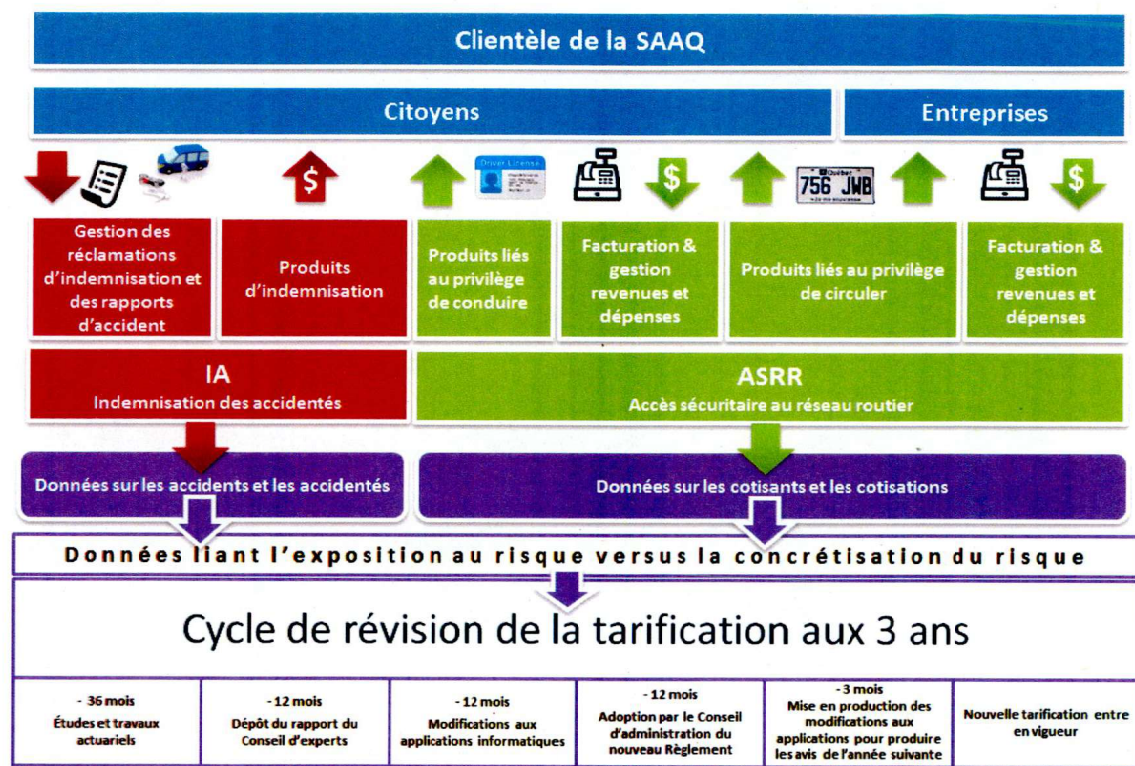
L'extraction et l'agrégation des données d'une ou plusieurs années financières (plus de 200 millions d'occurrences qui alimentent la base de données ACT) servent actuellement à alimenter plus de six dépôts de données pour produire la tarification d'assurance. L'extraction des données est basée sur une période minimalement mensuelle, alors que l'agrégation est prévue annuellement.

Dépôts actuels des données :

- Exposition au risque des véhicules
- Revenus d'immatriculation
- Exposition au risque des conducteurs
- Revenus de permis de conduire
- Exposition au risque des conducteurs selon le lien conducteur-proprétaire
- Données des demandes d'indemnisation et données sur les rapports d'accidents

⁷ Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

La tarification d'assurance est révisée à chaque cycle de trois ans. De plus, l'effet potentiel des modifications à la classification des véhicules et des conducteurs, ainsi que l'évaluation des impacts des modifications à la tarification d'assurance sont réalisées de façon ponctuelle.



9.11 SOR5.11–Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation*⁸

Les principales activités de ce processus mentionnées ci-dessous n'impliquent pas d'efforts à l'implantation d'un PGI :

- Le suivi de l'offre de portefeuille de la CDPQ (Caisse de dépôt et placement du Québec)
- Le suivi annuel des marchés financiers
- Le suivi de l'application et des modifications de la politique de placement
- La modélisation active/passive (stochastique, stress test, etc.)

⁸ Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

9.12 SOR6.1-Entretien des locaux et des espaces de travail

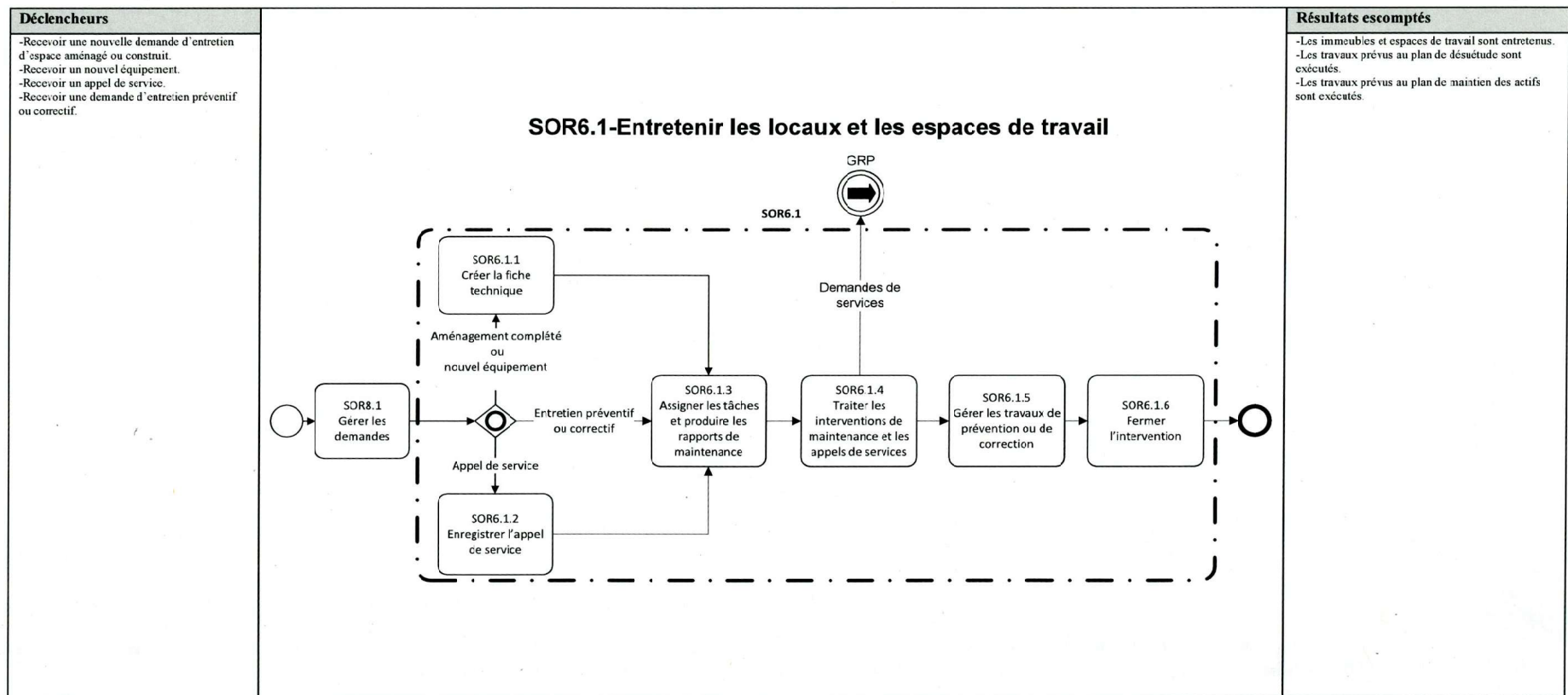
Contexte

La Société est propriétaire d'environ 65 sites incluant l'entretien d'au moins 35 postes de contrôle pour les camions lourds et une multitude d'équipements et de composantes. Tous ces sites sont répartis sur le territoire québécois. De plus, afin d'offrir les services à sa clientèle, la Société loue 60 sites, notamment les centres de services.

Il est donc important d'entretenir et de déceler les problématiques reliées aux équipements et infrastructures.

But(s) du processus

Ce processus a pour but l'entretien, dans un état optimal, des locaux et autres biens immobiliers requis pour les opérations de la Société.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR6.1.1	Créer la fiche technique	-Enregistrer, sous forme de registre électronique, tous les équipements, les infrastructures et les espaces loués selon divers paramètres ainsi que leurs calendriers de maintenance.	-Inscrire un nombre illimité de composantes reliées à un équipement. -Permettre de gérer des cycles de vie utiles et le suivi des garanties. -Permettre la gestion par code « <i>Business Owner Manager Administration</i> » (BOMA).	
SOR6.1.2	Enregistrer l'appel de service	-Saisir les appels de service dans un système de suivi informatisé de demandes.		
SOR6.1.3	Assigner les tâches et produire les rapports de maintenance	-Attribuer automatiquement les tâches aux divers corps de métier. -Produire un calendrier de maintenance selon les données inscrites dans la fiche technique.	-Permettre la sortie automatique de bons de travail avec numéro séquentiel. -Permettre des alertes intégrées au système, notamment pour le suivi des garanties et des échéanciers des travaux.	
SOR6.1.4	Traiter les interventions de maintenance et les appels de service	-Analyser les rapports de maintenance, identifier, diagnostiquer les problèmes et faire approuver les correctifs requis. -Produire une demande pour un contrat de service de maintenance et d'entretien.	-Pouvoir consigner électroniquement les diagnostics et les interventions par item en lien avec la fiche technique.	
SOR6.1.5	Gérer les travaux de prévention et de correction	-Superviser la réalisation des travaux et coordonner les intervenants. -Suivre l'avancement des travaux, les coûts et faire approuver les dépassements, au besoin. -Recevoir, analyser, traiter et consigner les demandes de changements.	-Permettre de structurer le suivi des dépenses selon divers paramètres (ex. : codes BOMA, par catégorie d'interventions). -Permettre l'accès mobile pour l'enregistrement des données.	
SOR6.1.6	Fermer l'intervention	-Faire la mise à jour de la fiche technique. -Analyser les écarts entre les interventions planifiées et celles réalisées.		

9.13 SOR6.3-Gérer le matériel

Contexte

La Société gère l'inventaire des équipements et du matériel utilisé dans le cadre de ses activités.

Près de 1 800 réceptions sont effectuées par année. Plus de 1 500 articles sont gérés et il y a près de 35 000 sorties d'inventaire par année.

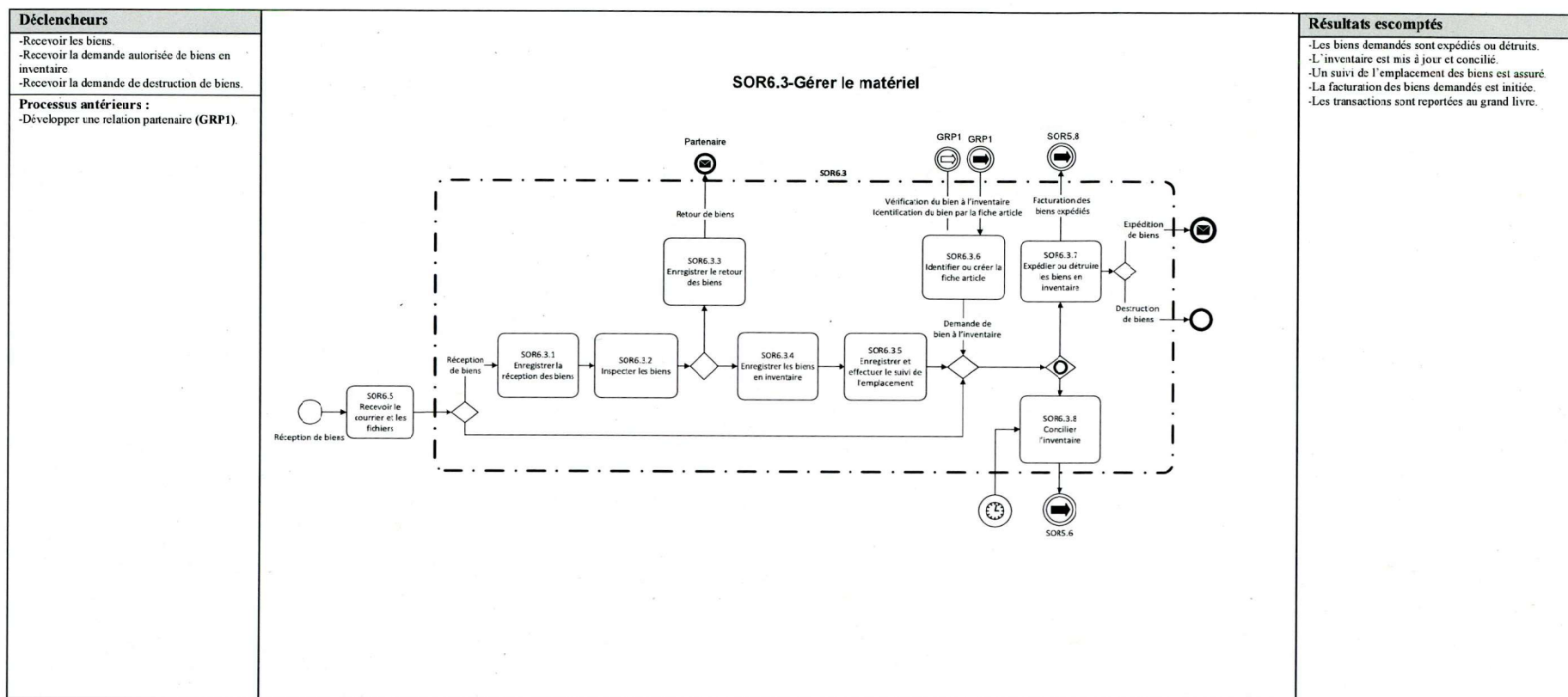
Chaque bien tenu en inventaire est défini par une fiche article qui contient toutes les informations nécessaires à l'identification du bien et ces particularités (ex. : numéro d'identification du bien, description du bien et quantités en main). Si la pièce est considérée comme officielle, notamment les plaques d'immatriculation, les vignettes de stationnement pour personnes handicapées, les certificats d'immatriculation, l'article avec un numéro séquentiel doit être suivi et contrôlé dans tout son cheminement (de la demande d'approvisionnement, en passant par la commande (entente), la réception, l'expédition ou le transfert jusqu'à la délivrance au client).

But(s) du processus

Ce processus assure la réception, l'entreposage, la distribution ainsi que la disposition du matériel et des fournitures nécessaires aux opérations des unités administratives.

Ce processus couvre plus précisément :

- La réception
- L'expédition
- La gestion d'inventaire
- Le contrôle des pièces officielles



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR6.3.1	Enregistrer la réception des biens	-Enregistrer les biens comme étant reçus et en attente d'inspection. -Apparier l'enregistrement initial de la réception avec la commande. -Acheminer les biens ou un échantillon à l'unité administrative responsable de l'inspection.	-Les séquences des biens reçus doivent être appariées avec les séquences commandées.	
SOR6.3.2	Inspecter les biens	-Inspecter les biens reçus. -Enregistrer le résultat de l'inspection. -Apparier l'inspection avec la réception.		
SOR6.3.3	Enregistrer le retour des biens	-Enregistrer le retour des biens en cas de résultat négatif de l'inspection des biens.		
SOR6.3.4	Enregistrer les biens en inventaire	-Enregistrer les biens en inventaire et les rendre disponibles en temps réel.		
SOR6.3.5	Enregistrer et effectuer le suivi de l'emplacement	-Enregistrer l'emplacement d'entreposage des biens et en effectuer le suivi selon les règles d'affaires. -Effectuer le suivi des pièces officielles.	-Permettre la gestion de plusieurs niveaux d'entrepôts et d'emplacements. -Les emplacements peuvent être extérieurs au siège social de la Société, notamment chez les commerçants et dans les points de service.	
SOR6.3.6	Identifier ou créer la fiche article	-Identifier la fiche article liée au bien. -Créer la fiche article avec toutes les informations pertinentes pour effectuer une demande de biens et la gestion d'inventaire selon des règles d'affaires (identification de matériels). -Permettre la catégorisation des biens selon des règles d'affaires simples (dates, types de suivi).	-La fiche article doit être en mesure d'effectuer le suivi des numéros des biens de type séquentiel.	

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR6.3.7	Expédier ou détruire les biens en inventaire	-Générer un bon de cueillette. -Générer un bon de livraison. -Expédier les biens demandés. -Initier la facturation des biens demandés selon les règles d'affaires. -Détruire les biens visés par la demande de destruction. -Mettre à jour l'inventaire des biens en temps réel selon des règles d'affaires.	-Les numéros séquentiels de certains biens doivent impérativement être suivis, et ce, jusqu'à la délivrance de ceux-ci. -Le statut du bien doit être modifiable en tout temps.	
SOR6.3.8	Concilier l'inventaire	-Générer différents types d'alertes, notamment sur les niveaux d'inventaire. -Initier une demande de réapprovisionnement au responsable de la fiche article. -Générer automatiquement les listes d'articles pour la prise d'inventaire selon les paramètres définis dans la fiche article. -Effectuer le décompte physique des biens en inventaire. -Régulariser les écarts entre le décompte physique et l'inventaire enregistré. -Générer une écriture de régularisation de l'inventaire. -Mettre à jour l'inventaire en temps réel à la suite de la régularisation des écarts.	-Ce processus peut être itératif.	

9.14 SOR6.4-Assurer la gestion intégrée des documents

Contexte

La Société conserve ses documents selon un plan de classification basé sur une structure hiérarchique. Le plan assure un regroupement des documents. La Société doit respecter des exigences légales et réglementaires propres à la Province du Québec.

Les ressources documentaires sont déposées au Centre de conservation des documents (CCD) et à la Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ).

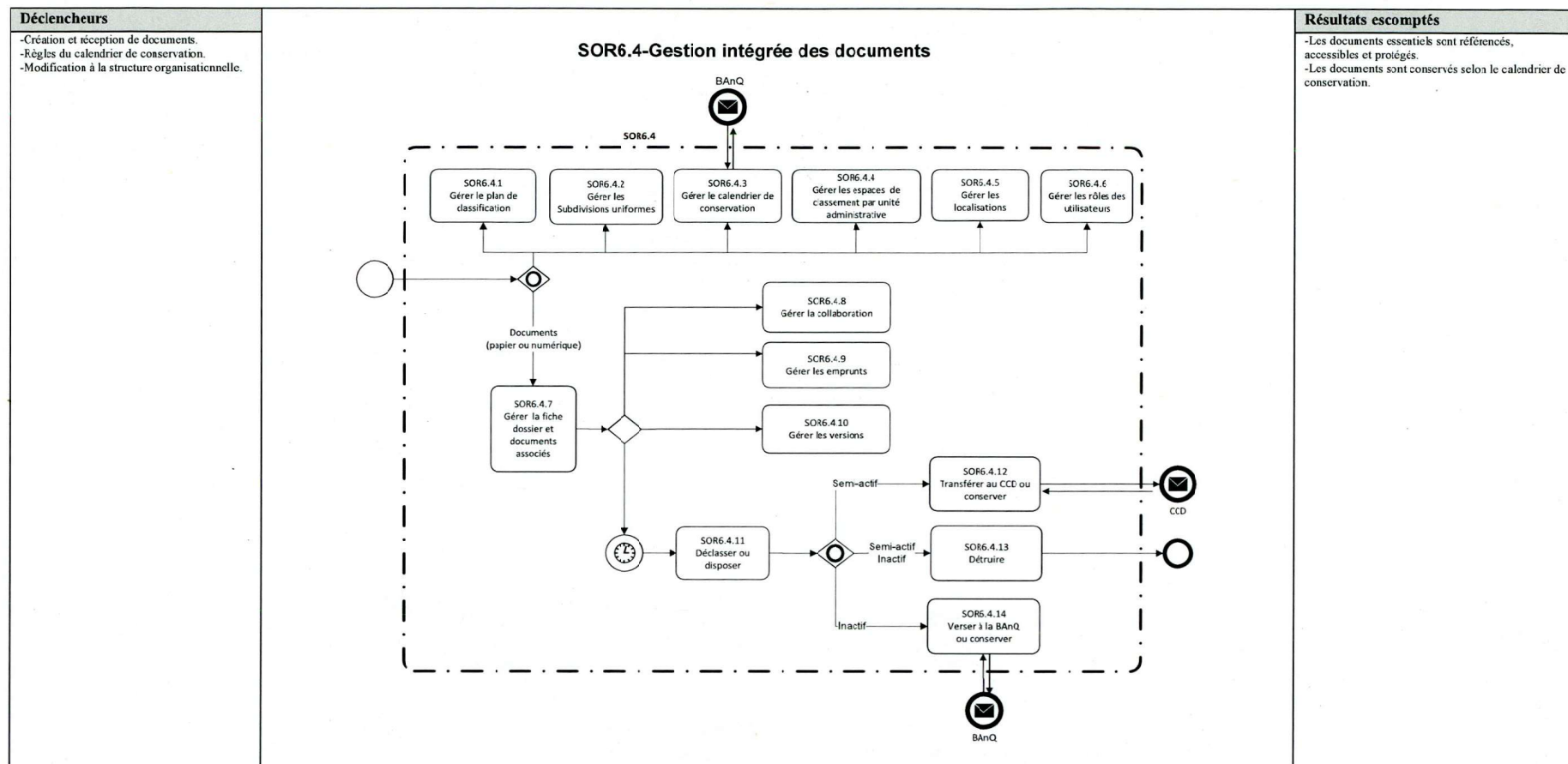
La Société entend par document, tout document sur tout support ainsi que les dossiers qui en découlent.

But(s) du processus

Ce processus consiste à gérer les documents reçus ou produits par la Société sur tout support, qu'ils soient papier, numérique ou hybride, et tout au long de leur cycle de vie avec les mêmes outils de gestion documentaire. Ce processus couvre plus précisément :

- La protection et la pérennité des actifs documentaires de la Société dans le respect des exigences légales et réglementaires applicables aux organismes publics québécois. Il doit assurer l'authenticité, la fiabilité, l'exploitabilité en temps réel et l'intégrité des documents
- La catégorisation des documents selon la nature de l'information contenue
- Le repérage des documents par des fonctions de recherche avancée pour tous les intrants (calendrier de conservation, plan de classification et documents)
- La traçabilité de toute action effectuée sur les documents
- L'ajout de métadonnées au document, plan de classification et calendrier de conservation
- La diminution du nombre de documents dupliqués

Note : Pour les documents administratifs papiers, la Société utilise une solution logicielle (Intelligid). La gestion du calendrier de conservation des documents administratifs papiers n'est pas incluse dans la portée du projet.



Détail du processus

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR6.4.1	Gérer le plan de classification	-Définir le plan de classification par processus activité selon des règles d'affaires complexes. -Permettre la mise à jour du plan en temps réel. -Apparier le plan avec le calendrier de conservation.	-Permettre plusieurs niveaux de processus activité. -Permettre de gérer plusieurs plans de classification.	
SOR6.4.2	Gérer les subdivisions uniformes	-Définir des subdivisions uniformes complémentaires au plan de classification afin de permettre une catégorisation plus spécifique des documents, notamment la planification, étude, etc. -Apparier les subdivisions avec le calendrier de conservation. -Permettre la mise à jour en temps réel des subdivisions.	-La règle de conservation associée à une subdivision uniforme est priorisée pour l'application des règles du calendrier de conservation.	
SOR6.4.3	Gérer le calendrier de conservation	-Définir les règles de conservation selon les exigences légales et réglementaires. -Permettre la mise à jour en temps réel. -Permettre de définir des délais fermés et délais ouverts. -Permettre d'inscrire plusieurs détenteurs principaux ou secondaires par règles de conservation. -Apparier les rubriques du calendrier à une ou plusieurs entrées du plan de classification. -Autoriser la modification du calendrier selon les niveaux d'approbation exigés et en conserver l'historique. -Transmettre des échanges électroniques avec l'intervenant externe identifié.	-Les rubriques du calendrier de conservation doivent contenir l'ensemble des informations en lien avec les exigences légales et réglementaires. -Permettre la fonctionnalité de détenteur ouvert. -Interagir avec le système GALA de BAnQ.	-Banque d'Archives nationales du Québec (BAnQ)
SOR6.4.4	Gérer les espaces de classement par unité	-Définir les espaces de classement par unité administrative.	-Assurer le transfert des documents à la suite d'un changement aux unités administratives ou 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)
	administrative	-Permettre la mise à jour en temps réel. -Permettre de conserver un historique des changements effectués aux espaces de classement.	espaces de classement.	
SOR6.4.5	Gérer les localisations	-Définir et assurer le suivi des localisations selon plusieurs niveaux, notamment les entrepôts, emplacements et contenants virtuels ou physiques.		
SOR6.4.6	Gérer les rôles des utilisateurs	-Gérer les rôles des usagers en fonction de leurs besoins et rôles.	-Permettre, pour chaque utilisateur, l'attribution d'un ou de plusieurs rôles.	
SOR6.4.7	Gérer la fiche dossier et documents associés	-Identifier, créer ou mettre à jour une fiche dossier pour y inscrire un nouveau document. -Enregistrer un ou plusieurs documents à la fiche dossier. -Associer le document au plan de classification et au calendrier de conservation. -Initier automatiquement l'application du calendrier de conservation. -Permettre de réactiver un document semi-actif ou inactif. -Permettre l'accès au dossier selon le rôle de l'utilisateur.	-Permettre la création de dossiers en lot à partir d'une fiche dossier déjà existante. -Permettre l'impression d'étiquettes. -Permettre la modification, en lot, des métadonnées. -Permettre de déplacer un document à la pièce ou en lot pour des fins de reclassement. -Enregistrer et conserver les signatures numériques, certificats associés et coordonnées des prestataires de certification. -Permettre l'accès mobile et à distance.	
SOR6.4.8	Gérer la collaboration	-Permettre la gestion et la validation des espaces de rédaction de documents par groupe de collaborateurs.		
SOR6.4.9	Gérer les emprunts	-Assurer la gestion et le suivi des emprunts des documents.	-Permettre de modifier le document et de le redéposer sous une nouvelle version.	
SOR6.4.10	Gérer les versions	-Conserver les fichiers correspondants aux versions précédentes en les nommant de façon à faciliter leur repérage. -Permettre l'accès à la plus récente version d'un document par défaut. -Permettre l'incrémement automatique des versions	-Permettre aux utilisateurs de visualiser, au besoin, des versions antérieures conservées d'un document.	

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)
		mineures et majeures.		
SOR6.4.11	Déclasser ou disposer	-Permettre de gérer automatiquement et parfois manuellement, le changement de statut des documents selon les règles du calendrier de conservation. -Produire une liste de déclassement ou de disposition permettant d'identifier les documents qui ont atteint les statuts semi-actifs ou inactifs. -Autoriser le changement de statut selon les niveaux d'approbation exigés.	-Permettre l'impression des bordereaux de transfert et des bordereaux de versement.	
SOR6.4.12	Transférer au CCD ou conserver	-Procéder au transfert et au suivi des documents au CCD. -Réaliser des échanges en version papier et électronique avec l'intervenant externe identifié		-Centre de conservation des documents (CCD)
SOR6.4.13	Détruire	-Détruire et assurer le suivi des documents de façon sécuritaire.		
SOR6.4.14	Verser à BAnQ ou conserver	-Procéder au versement et au suivi des dossiers à conservation permanente à BAnQ. -Réaliser des échanges en version papier et électroniques avec l'intervenant externe identifié	-Interagir avec le logiciel d'archives Pistard de BAnQ. -Pour la conservation à long terme des documents numériques, une conversion des données doit être effectuée.	-Banque d'Archives nationales du Québec (BAnQ)

9.15 SOR8.1-Gérer les demandes

Contexte

Plusieurs unités administratives de la Société gèrent des demandes de toutes natures, de toute envergure et dans plusieurs sphères d'activité. Il existe actuellement plusieurs guichets distincts qui permettent aux « demandeurs » de soumettre leurs besoins, notamment en matière de gestion immobilière, ergonomie, reprographie, révision linguistique, conception de formulaires, formation, etc.

Le processus de gestion des demandes requiert de saisir, partager et exploiter de multiples données dans un environnement d'automatisation limitant la redondance et assurant leurs intégrités et parfois même, un niveau de sécurité. Ce processus doit permettre la gestion par priorités, par délais et par statuts, d'avoir des alertes selon des paramètres prédéfinis, des liens avec l'inventaire ou l'agenda électronique pour la prise de rendez-vous, etc.

La gestion des demandes doit pouvoir s'exercer de façon décentralisée selon les besoins ponctuels ou récurrents dans l'organisation tout en offrant un encadrement et le soutien nécessaire à la réalisation et à la reddition de comptes qui en découle à tous les niveaux de décision.

Le processus de gestion des demandes doit couvrir toutes les phases dont, l'enregistrement, l'accusé réception, l'assignation, le traitement, l'état d'avancement et la fermeture.

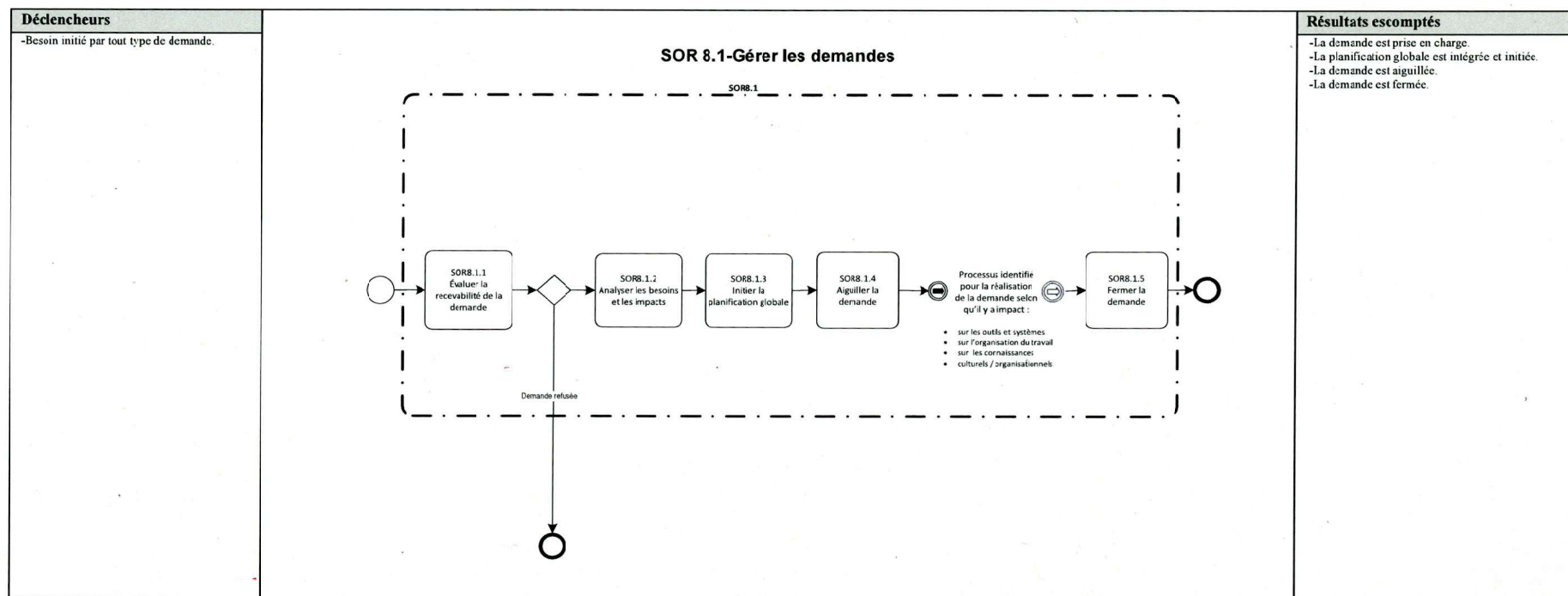
Note : L'outil [REDACTED] est actuellement utilisé en soutien à la gouvernance TI, notamment pour la gestion des demandes, des incidents, de l'inventaire et des demandes de changements à l'infrastructure matérielle et logicielle. Ces processus sont déployés selon la norme ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

But(s) du processus

Ce processus a pour but de prendre en charge les demandes, notamment de soutien, d'analyse d'affaires, d'entretien et amélioration, de formation et de gestion de changement et d'élaborer une planification globale et intégrée.

Il vise principalement à :

- Évaluer la recevabilité d'une demande en vue de planifier sa mise en œuvre
- Analyser les besoins et les impacts d'une demande sur l'ensemble des processus opérationnels concernés par un changement pouvant être d'ordre culturel ou organisationnel, outils/système, connaissances ou organisation du travail
- Initier la planification globale et intégrée selon les besoins identifiés
- Aiguiller la demande vers le processus concerné en vue de sa mise en œuvre
- Assurer le suivi de réalisation des demandes selon les séquences et les échéanciers requis



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR8.1.1	Évaluer la recevabilité de la demande	-Identifier la demande de sorte à assurer son suivi. -Étudier sa recevabilité. -Évaluer sa complexité.		
SOR8.1.2	Analyser les besoins et les impacts	-Catégoriser la demande reçue. -Déterminer les impacts que peut avoir cette demande sur l'ensemble des processus ainsi que ses besoins en fonction des processus impactés.		
SOR8.1.3	Initier la planification globale	-Évaluer les efforts et l'échéancier global et intégré afin de déterminer la charge de capacité selon les besoins identifiés.		
SOR8.1.4	Aiguiller la demande	-Transférer la demande au responsable du processus identifié pour une prise en charge.		
SOR8.1.5	Fermer la demande	-Fermer la demande lorsque complétée ou abandonnée.		

9.16 SOR8.2-Gérer les projets *⁹

Contexte et vision cible

La Société gère des projets de toute envergure, et ce, dans plusieurs sphères de ses activités. Elle fait face à des enjeux de qualité, de délais et de budget. Elle désire améliorer son approche en gestion de projets dans l'organisation, notamment par l'uniformisation des processus et des pratiques. Elle souhaite s'inspirer des bonnes pratiques du marché et adopter des méthodes et des outils reconnus.

Les projets réalisés par la Société réunissent divers partenaires, autant internes qu'externes. La gestion des projets doit pouvoir s'exercer de façon décentralisée, selon les besoins ponctuels ou récurrents dans l'organisation, tout en offrant un encadrement et le soutien nécessaire à la réalisation des projets et à la reddition de comptes qui en découle à tous les niveaux de décision.

Pour mieux comprendre la nature et l'ampleur des projets, voici quelques informations à cet effet :

Secteur de la construction :

À la Société, la Direction des ressources matérielles et immobilières a pour mission de fournir et maintenir, dans un état optimal, les locaux et autres biens immobiliers requis pour les opérations de la Société. Ce secteur d'activité réalise des projets de construction et d'aménagement de bureaux et de points de service. Cette direction possède un portefeuille d'environ 40 projets dans son plan d'investissement, pour un budget autorisé de 15,0 M\$. Ces projets de construction et d'aménagement nécessitent un découpage détaillé ainsi qu'un suivi pointu. Les éléments à suivre comprennent, notamment les différentes phases de réalisation des travaux, leur durée de réalisation, les coûts généraux du projet et les coûts spécifiques par composante.

Voici des exemples de la nature des projets :

- Implantation et réfection de postes et d'aires de contrôle routier incluant, notamment des travaux importants de génie civil
- Agrandissement du siège social (ajout d'une tour à bureau de 5 étages)
- Maintien d'actifs (réfection ou remplacement d'infrastructures ainsi que d'équipements mécaniques et électriques d'envergure)
- Relocalisation, agrandissement et aménagement de points de service de la Société incluant des espaces clientèle, administratifs, diverses pièces fermées ainsi que la construction de pistes d'examen pour motocyclettes et véhicules lourds
- Aménagements d'espaces à bureau incluant diverses pièces fermées
- Réfection de fenêtres, toiture, pavage incluant des travaux d'excavation, etc.
- Réfection de stationnement souterrain

⁹ Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

- Ajout de portillons de sécurité

Secteur de l'informatique :

À la Société, la Vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI) a pour mission de fournir à ses clients des services professionnels et techniques qui leur assurent une utilisation optimale des technologies de l'information. En 2014, 41,5 M\$ ont été investis pour livrer 72 projets en ressources informationnelles. En 2015, la Société possède un portefeuille de 59 projets dans son plan d'investissement, pour un budget autorisé de 59,4 M\$.

Pour la gestion de ses projets, la VPTI utilise l'outil SGPE basé sur le logiciel Microsoft EPM 2013 et souhaite le conserver.

10. Contexte général - Soutien à la prestation de services (SPS)¹⁰

Le Soutien à la prestation de services présente les processus qui soutiennent directement la prestation des services de mission. Ces processus sont organisés autour des opérations, le pilotage des processus et des solutions informatiques, l'assistance aux employés, la gestion des connaissances et des compétences ainsi que la gestion de la sécurité.

De façon générale, les processus en soutien à la prestation de services sont exécutés de façon autonome ou appelés par les processus de prestation de services.

Les processus opérationnels suivants sont décrits pour les besoins de l'appel d'offres :

SPS1 Gérer les opérations :

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

SPS3 Assister la prestation de services

- SPS3.1-Assister la prestation de services

SPS4 Gérer les connaissances et les compétences

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

¹⁰ Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

10.1 SPS1.1-Gérer les effectifs et les assignations*¹¹

Contexte

Pour les employés de la Société, l'analyse de la planification des effectifs est basée sur le nombre de services effectué à l'intérieur d'une période déterminée pour lesquels un temps moyen de service est associé. Ce calcul nous permet de déterminer le nombre d'employés (équivalent temps complet (ETC)) nécessaire pour réaliser la prestation de services dans les unités administratives à l'aide d'un temps de traitement. De plus, la planification et l'assignation selon les compétences des ressources sont requises pour certains secteurs de travail.

La planification des effectifs s'exerce ainsi dans l'organisation :

Besoin	Description	Particularités
Stratégique	-Simuler des stratégies selon les variations des mandats, des besoins anticipés, des ressources requises et estimer les coûts et les bénéfices -Budgétiser le nombre d'ETC nécessaire à la réalisation des mandats de la Société -Exploiter les données historiques et les coupler avec des facteurs externes (ex. : données démographiques) afin de dégager les tendances et l'évolution des besoins -Développer des indicateurs et mesurer la performance	
Tactique	-Selon les périodes de pointe observées ou anticipées et en fonction de l'offre de services : • Déterminer les seuils • Déterminer les sous-effectifs et les sureffectifs • Déterminer les compétences requises des ressources en lien avec les services offerts -Budgétiser le nombre d'ETC nécessaire à la réalisation des tâches par secteur ou unité administrative -Développer des indicateurs et mesurer la performance	
Opérationnel	-Disposer d'un planificateur d'effectif afin de soutenir les opérations quotidiennes, notamment l'assignation des effectifs selon la charge, les priorités, la complexité des dossiers à traiter et les urgences, en tenant compte de la disponibilité des ressources selon les profils de compétences et des absences -Anticiper les situations problématiques -Utiliser différents outils de mesure (statistique en temps réel, image de la situation aux 15 minutes, rapport pour chaque tranche de temps désirée) -Mesurer la durée moyenne de traitement -Effectuer un suivi des embauches et transferts des employés	-La Solution doit permettre une interopérabilité avec la solution de gestion des files d'attente récemment implantée dans tous les points de service de la Société -Les tâches peuvent être assignées selon les principes de « push » et de « pull » (ces besoins sont décrits au niveau des flux de

¹¹ Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

	-Élaborer un système de pointage pour évaluer les employés au travail -Développer des indicateurs et mesurer la performance	travail (<i>workflow</i>))
--	--	------------------------------

But(s) du processus

Ce processus a pour but de soutenir la planification des effectifs afin d'assurer la prestation de services, de l'optimiser et ainsi, atteindre les niveaux de services et engagements de performance visés.

10.2 SPS1.3–Prévention de la fraude*¹²

Contexte

L'information détenue par la Société dans l'exercice de ses fonctions doit être protégée, pendant tout son cycle de vie et peu importe le lieu, par des mesures de sécurité appropriées qui assurent sa disponibilité, son intégrité et sa confidentialité.

Prévention

Tout incident ou acte suspect posé ou susceptible d'être posé envers la Société, sa clientèle, son personnel ou ses mandataires dans l'exercice de leurs fonctions, ayant pour effet de nuire à leurs intérêts ou de porter atteinte à leur crédibilité et ne pouvant être éclairci dans le cadre des opérations courantes, doit faire l'objet d'une enquête aux fins de collecte d'informations et de preuves nécessaires. Il en est de même pour toutes les situations où il y a apparence de fraude relative aux diverses lois, mandats et programmes administrés par la Société. Différents indicateurs de risque sont utilisés pour découvrir un potentiel de fraude.

Tout doute raisonnable exposé par un employé, un client, un policier, un citoyen, un fournisseur, un mandataire doit être analysé avant d'être transféré au service des enquêtes.

Enquête

Pour chaque demande d'enquête, un dossier est ouvert et un rapport est remis. L'enquête peut être prise en charge à l'interne ou à l'externe. Des vérifications sont faites dans les dossiers selon les indicateurs de risque présents et différentes données sont croisées.

Le rapport d'enquête confirme le résultat afin d'aider le demandeur à prendre la meilleure décision possible dans un contexte du risque. Il ne recommande aucune décision sur le traitement du dossier.

But(s) du processus

Ce processus a pour but de :

- Recueillir les données inscrites dans les différents dossiers et les comparer afin de mettre en évidence les irrégularités en matière de fraude
- S'assurer de la gestion intégrée des incidents en sécurité de l'information et de la vérification de l'efficacité des dispositifs de sécurité
- S'assurer que le personnel accède uniquement aux actifs informationnels requis pour accomplir sa tâche

¹² Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

10.3 SPS1.5-Gérer les communications écrites

Contexte

Près de 21 millions de pages sont imprimées annuellement et centralement par les processus d'affaires de la Société et sont transmises à la clientèle. De ce nombre, environ 18 millions de lettres font l'objet d'une insertion automatique.

La Société désire regrouper dans un même envoi les communications écrites d'un client, selon certaines règles de dépendance. Une communication écrite peut être automatisée, semi-automatisée ou manuelle. Différents types de documents peuvent composer la communication écrite, tels que des lettres, des formulaires et des pièces officielles. Selon la préférence du client, ces documents sont transmis par courrier ou électroniquement. Dans de rares cas, elle sera transmise par télécopieur.

Puisque plusieurs communications écrites peuvent être générées par un ou plusieurs processus d'affaires dans la même journée, la Société souhaite que les messages contradictoires destinés à un même client dans la même journée soient identifiés afin de faire une analyse du dossier et de régler cette situation.

But(s) du processus

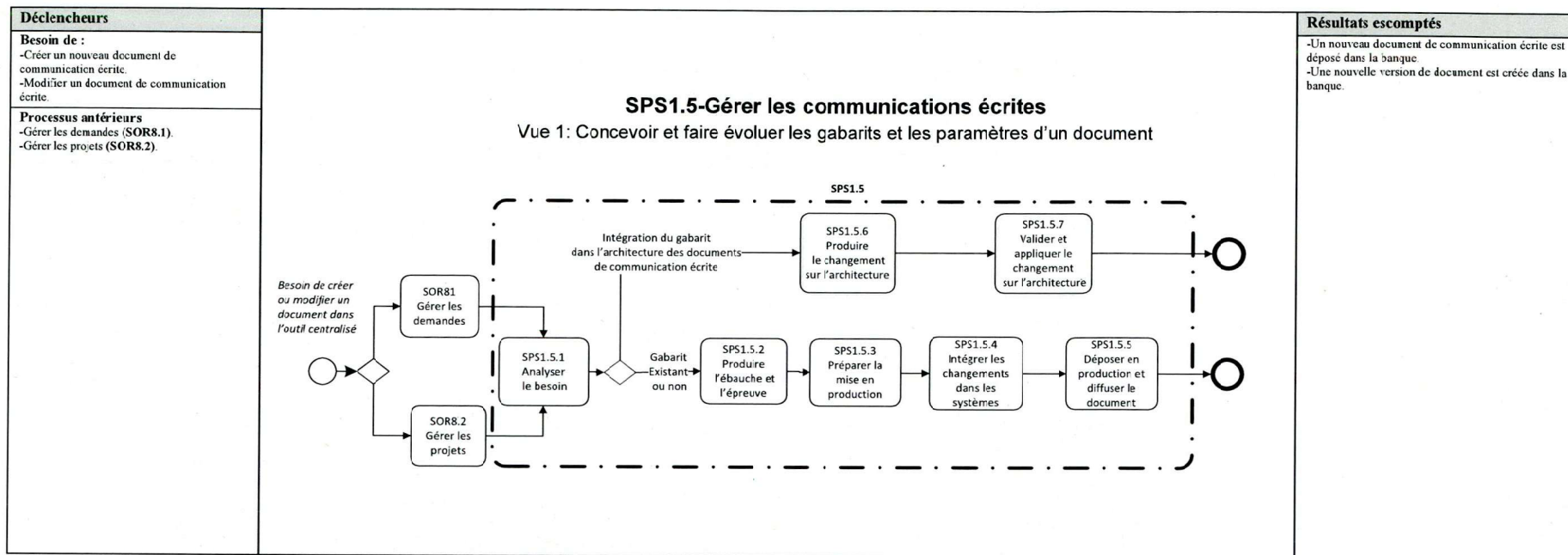
Ce processus assure la gestion de toutes les communications écrites. Il permet de concevoir et de modifier un document constituant une communication écrite, de le générer et de l'émettre à un client/partenaire. Ce processus permet aussi de gérer le cas où la communication écrite n'a pas pu être transmise au destinataire et qu'elle est réacheminée à la Société.

Ce processus est documenté sur trois (3) vues :

Vue 1 : Concevoir et faire évoluer les gabarits et les paramètres d'un document

Vue 2 : Générer un document

Vue 3 : Gérer un « retour de courrier »



Détail du processus : Vue 1-Concevoir et faire évoluer les gabarits et les paramètres d'un document

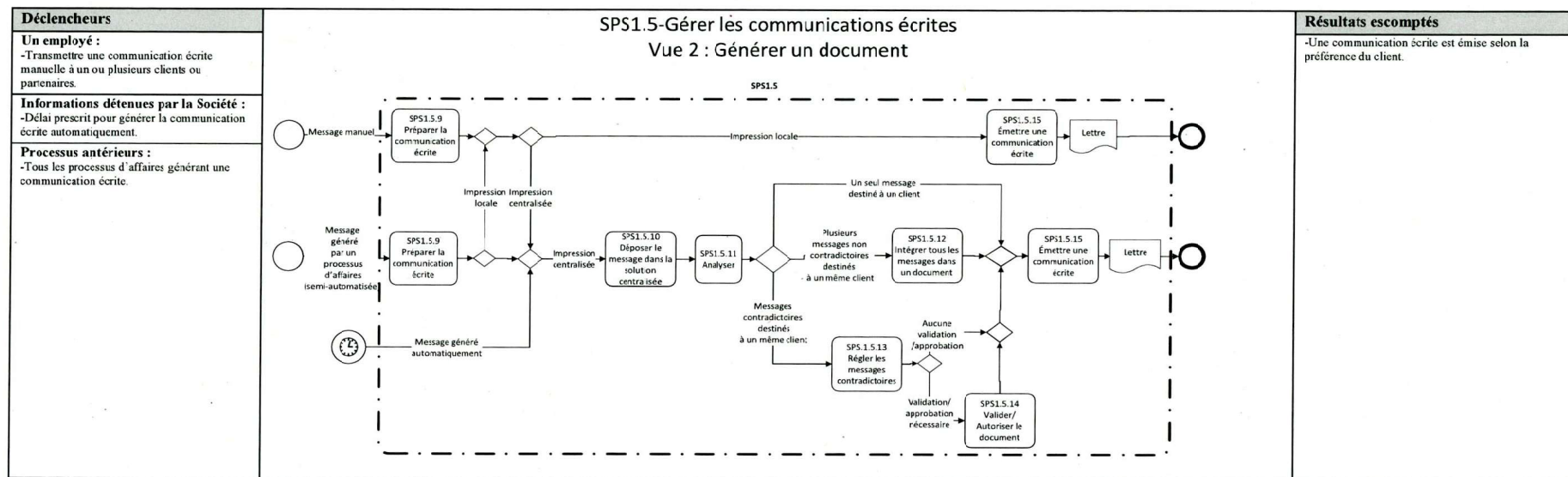
No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS1.5.1	Analyser le besoin	-Analyser la demande de création ou de modification d'un document.		
SPS1.5.2	Produire l'ébauche et l'épreuve	-Créer une version de travail de l'ébauche. -Transmettre l'ébauche en validation. -Transmettre l'ébauche en révision linguistique et traduction. -Produire l'épreuve finale après la validation. -Déterminer certains paramètres, notamment : - o définir le support et le format du document. - o définir les paramètres du document (ex. : règles de dépendance entre les documents, pièces jointes, formats de papier, formats d'enveloppe, jumelage avec encarts/formulaires/dépliant, etc.). - o ajuster l'épreuve en fonction des commentaires. - o soumettre l'épreuve pour validation finale.		
SPS1.5.3	Préparer la mise en production	-D'intégrer les commentaires. -Confirmer une date de mise en production du nouveau document. -Transmettre les spécifications en vue d'intégrer les changements dans la Solution.		
SPS1.5.4	Intégrer les changements dans la Solution	-Apporter les changements dans la Solution et procéder aux essais d'acceptation, notamment, - o définir et documenter des cas d'essais ainsi que les résultats attendus. - o exécuter les essais. - o vérifier si l'épreuve finale donne les résultats escomptés. - o vérifier si les normes et les paramètres ont été		

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)
		mis en place correctement. o identifier les éléments ne fonctionnant pas tel que prévu afin d'intégrer ces corrections à la solution systémique.		
SPS1.5.5	Déposer en production et diffuser	-Déposer le document en production et permettre d'utiliser le nouveau document.		
SPS1.5.6	Produire le changement sur l'architecture	-Déterminer la classification et les règles de gestion du document dans l'architecture de documents de communications écrites.		
SPS1.5.7	Valider le changement sur l'architecture	-Valider et intégrer la classification et les règles de gestion d'un document dans l'architecture de documents de communications écrites.		



Détail du processus : Vue 2-Générer un document

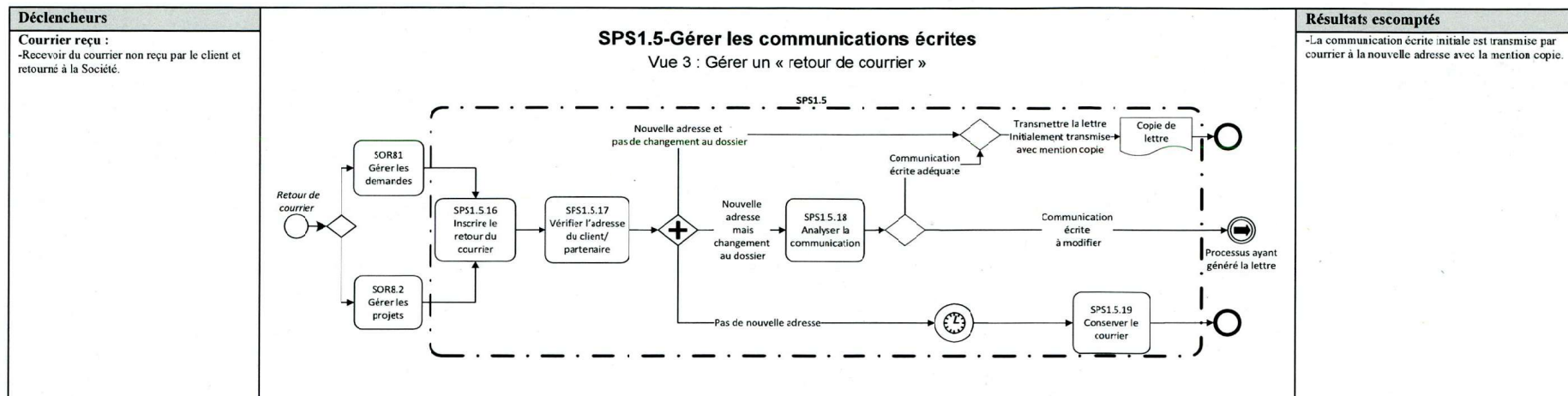
No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS1.5.9	Préparer la communication écrite	-Composer la communication écrite manuellement. -Valider la communication écrite proposée par la Solution, lorsque la communication écrite est semi-automatisée -Inscrire, s'il y a lieu, une variable courte longue ou à choix, lorsque la communication écrite est semi-automatisée		
SPS1.5.10	Déposer le message dans la solution centralisée	-Déposer le message généré par un processus d'affaires dans une file d'attente en vue de la prochaine production.		
SPS1.5.11	Analyser	-Identifier les communications écrites dont les messages sont contradictoires	-L'analyse est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires complexes (contenu des messages).	
SPS1.5.12	Intégrer tous les messages dans un document	-Intégrer les messages qui sont, notamment, générés par chacun des processus d'affaires dans un seul document selon la priorité de message ou l'importance de chacun des messages entre eux.	-La production du document rassemblant plusieurs messages est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires complexes (contenu des messages).	
SPS1.5.13	Régler les messages contradictoires	-Résoudre automatiquement la situation dans laquelle un document comporte des messages contradictoires malgré les règles de dépendances attribuées qui déterminent plusieurs actions à prendre dans ces situations.		
SPS1.5.14	Valider/Autoriser le document	-Transmettre le document dont les messages contradictoires ont été réglés pour une validation/approbation.		
SPS1.5.15	Émettre une communication écrite	-Rassembler tous les documents d'une communication écrite. -Identifier et transmettre la communication écrite	-L'impression centralisée est priorisée. Dans de rares cas, l'impression est locale. -La préparation de l'expédition se fait à l'aide d'outils	

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)
		selon la préférence du client. -Préparer l'expédition (si par courrier), notamment : - o insertion. - o mise sous enveloppe. - o affranchissement. -Suivre la prise de connaissance du courriel. -Conserver la communication au dossier du client.	mécanisés (inséreuse, colleuse, etc.) -L'émission électronique peut se faire immédiatement. -Un code à barres est généré automatiquement sur chaque communication.	



Détail du processus : Vue 3-Gérer un « retour de courrier »

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS1.5.16	Inscrire le retour du courrier	-Inscrire au dossier client/partenaire que la communication écrite n'a pas été livrée au destinataire.	-Cette activité est réalisée automatiquement par la lecture optique du code à barres présent sur l'envoi.	
SPS1.5.17	Vérifier l'adresse du client/partenaire	-Vérifier automatiquement si un changement d'adresse a été effectué depuis le premier envoi et la communication est transmise automatiquement à la nouvelle adresse le cas échéant.		
SPS1.5.18	Analyser la communication	-Évaluer manuellement le message de la communication écrite lorsqu'un nouvel événement s'est produit après l'envoi et qu'un changement d'adresse a été effectué.		
SPS1.5.19	Conserver le courrier	-Conserver manuellement la communication écrite pendant un certain temps et planifier sa destruction selon le calendrier de conservation.		

10.4 SPS1.6-Gérer les caisses des points de service

Contexte

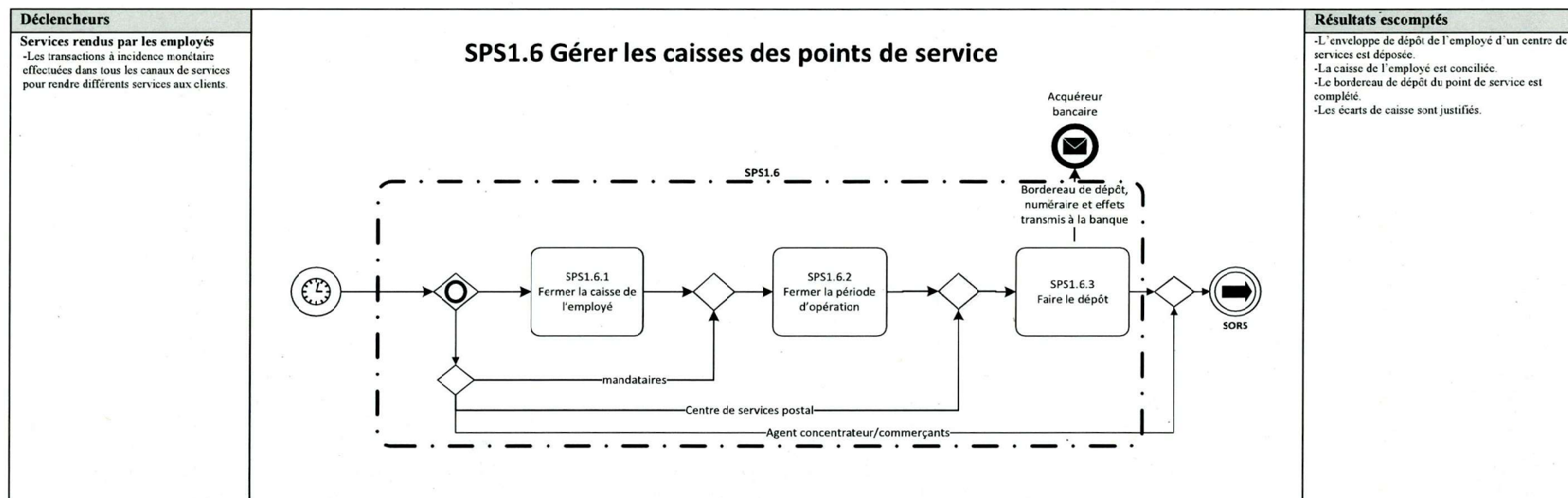
L'ouverture d'une caisse est effectuée automatiquement à chaque début de journée de l'employé. La fermeture d'une caisse peut être faite automatiquement si aucun encaissement ou décaissement n'est réalisé dans la période d'opération. Exceptionnellement, un employé peut fermer la caisse d'un autre employé. La fermeture du point de service peut être faite rétroactivement.

La gestion des caisses des points de service est effectuée quotidiennement afin de concilier les sommes perçues ou remboursées à la suite des services de mission de l'accès sécuritaire au réseau routier. Chacun des employés effectue la conciliation de sa caisse. L'ensemble des sommes perçues et des remboursements sont par la suite conciliés au niveau du point de service. La gestion des caisses s'effectue différemment selon le type de point de service :

- Centre de services : cumul des sommes, fermeture de la caisse de l'employé, fermeture de la période d'opération et faire le dépôt
- Mandataires : cumul des sommes, fermeture de la période d'opération et faire le dépôt
- Centre de services postal : cumul des sommes et faire le dépôt
- Concentrateur de paiement : cumul des sommes
- Commerçants : cumul des sommes

But(s) du processus

Ce processus a pour but de balancer et comptabiliser les caisses des points de service pour toutes les transactions à incidence monétaire de la période d'opération. Ce processus couvre plus précisément l'encaissement des sommes dues et le remboursement des sommes à rendre lors de la confirmation de service en point de service.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS1.6.1	Fermer la caisse de l'employé (centre de services)	-Décompter le fonds de caisse. -Préparer le dépôt du numéraire. -Produire la liste des effets bancaires. -Justifier les écarts de perception, s'il y a lieu. -Effectuer le dépôt : - o imprimer l'enveloppe de dépôt. - o confirmer le dépôt.	-Pour une raison de sécurité, l'employé peut avoir à effectuer plus d'un dépôt par jour. Une alerte doit être donnée à l'employé afin qu'il prépare un dépôt.	
SPS1.6.2	Fermer la période d'opération	-Préparer le bordereau de dépôt regroupant les enveloppes de dépôt de l'ensemble des employés. -Justifier les écarts de perception. -Recevoir les sommes perçues par l'intervenant externe identifié (cartes de débit et crédit).	-Les mandataires sont responsables des sommes perçues au nom de la Société et il n'y a pas de production d'enveloppes de dépôt.	-Acquéreur bancaire
SPS1.6.3	Faire le dépôt	-Transmettre à la banque le bordereau de dépôt, le numéraire et les effets bancaires.		

10.5 SPS3.1-Assister la prestation de services

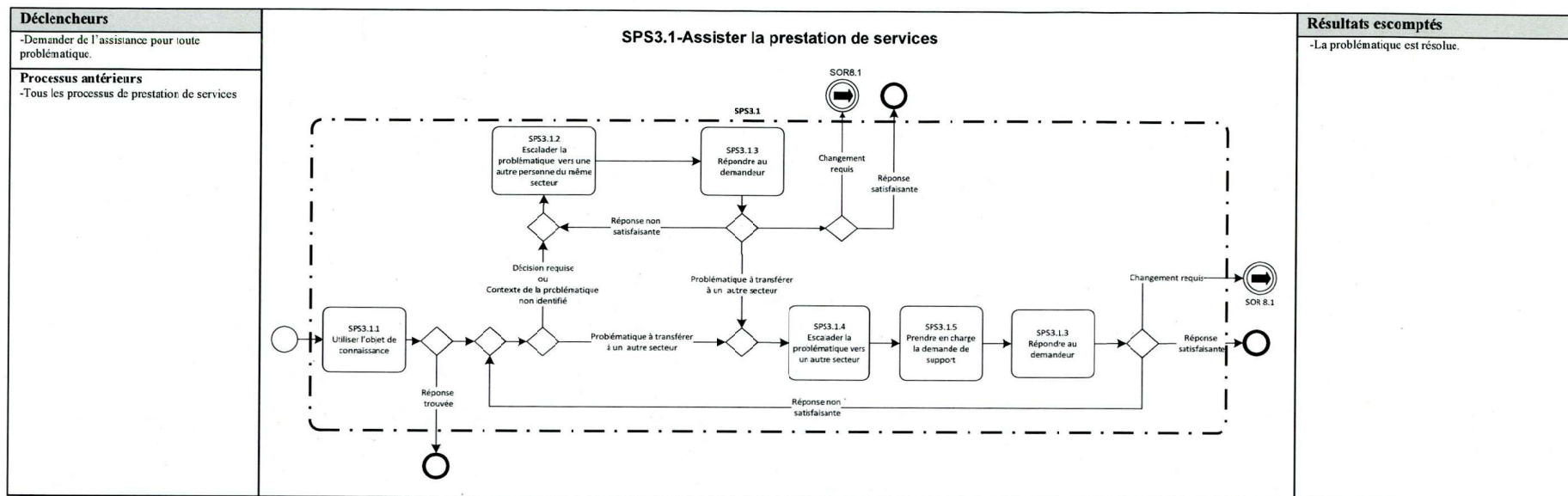
But(s) du processus

Ce processus a pour but d'assurer l'assistance à la prestation de services en mode autonome et en mode assisté sur tous les canaux de services.

Ce processus permet plus précisément de :

- Consulter les objets de connaissances mis à la disposition des employés, des partenaires et des clients en vue de répondre à une problématique issue d'une demande ou transaction de prestation de services
- Escalader une problématique issue d'une demande ou d'une transaction de prestation de services vers un autre secteur de la Société détenant les compétences nécessaires pour y répondre

Selon le contexte de l'employé, l'escalade peut se faire jusqu'à trois niveaux. Toutefois, les étapes à réaliser sont les mêmes. Le dernier niveau impliqué ne peut escalader vers un autre secteur. Il doit donc prendre une décision qui permettra à l'employé à l'origine de la demande d'assistance de compléter la tâche.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS3.1.1	Utiliser l'objet de connaissance	-Accéder à un objet de connaissances via l'aide intégrée dans les interfaces, l'aide en ligne contextuelle aux transactions ou l'aide en ligne en vue de rechercher une ou des informations permettant de répondre à une demande de service.		
SPS3.1.2	Escalader la problématique vers une autre personne du même secteur	-Transmettre une demande d'assistance d'un employé de la Société à une autre personne de son unité administrative.		
SPS3.1.3	Répondre au demandeur	-Transmettre au demandeur les résultats de recherche d'une solution à une problématique à la suite d'une demande d'assistance.		
SPS3.1.4	Escalader la problématique vers un autre secteur	-Transmettre une demande d'assistance à un secteur de la Société identifié comme correspondant au contexte de la problématique.		
SPS3.1.5	Prendre en charge la demande de support	-Identifier la demande de support en vue d'assurer son suivi.		

10.6 SPS4.1-Gérer les connaissances

Contexte

La Société assure la qualité de la prestation et du soutien des services de mission en offrant de l'assistance aux employés, aux partenaires et à la clientèle en mode autonome à partir d'objets de connaissances qui sont conçus par ce processus.

Tous les objets de connaissances sont conçus et répertoriés de façon en a faciliter la réalisation. Ils doivent soutenir les activités de tous les employés autant en prestation de services qu'en soutien à la prestation et à la gestion ainsi qu'à tous les niveaux d'intégration :

- L'aide en ligne qui donne accès à l'ensemble des aides à la tâche via un site Web, un extranet ou encore un portail intranet
- L'aide en ligne contextuelle aux transactions qui donne accès, sur demande de l'utilisateur, aux aides à la tâche pertinentes pour la tâche en cours de réalisation
- L'aide intégrée dans les interfaces sous la forme d'assistants, de parcours guidés, d'instructions, d'info-bulles

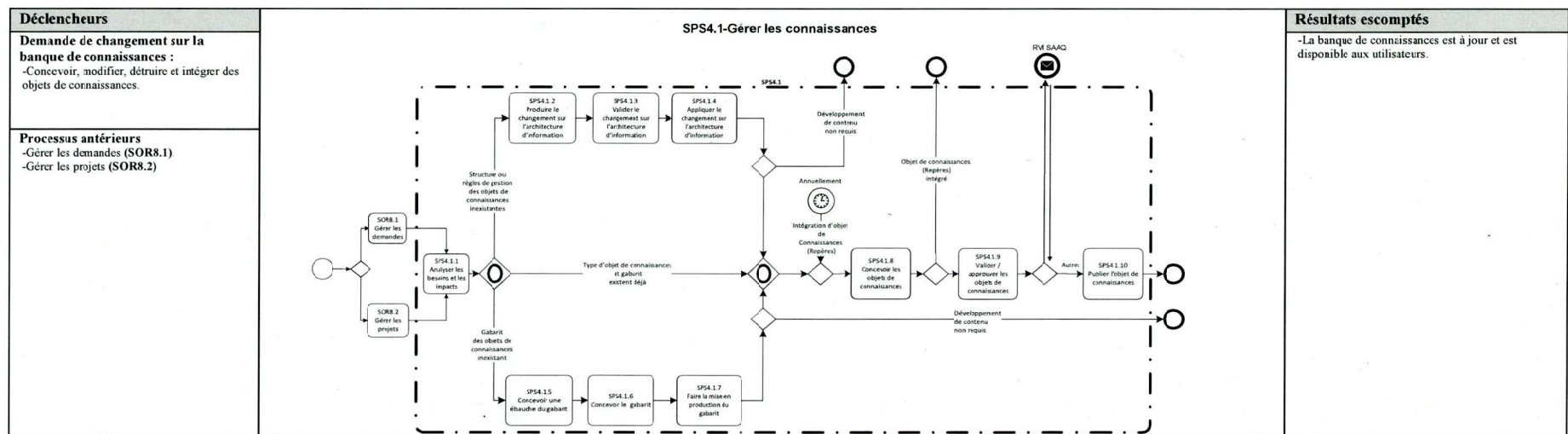
Dans certaines situations, des fournisseurs externes peuvent être mis à contribution pour concevoir des contenus, notamment pour des segments vocaux (RVI) et des capsules d'informations (WEB). Toutes les activités réalisées dans ce processus permettent la mise à jour de la planification globale intégrée du processus SOR8.1.

But(s) du processus

Ce processus assure la gestion des objets de connaissances utilisés pour donner le service.

Ce processus permet plus précisément de:

- Rendre disponible des paramètres de classification et des règles de gestion des objets de connaissances en fonction du découpage de l'information, de l'organisation des contenus ainsi que des stratégies de navigation et de recherche
- Rendre disponible des gabarits de saisie et de consultation des objets de connaissances valides et structurés en fonction de l'architecture d'information en vue de permettre un accès combiné des différents modes utilisés à partir d'une seule saisie
- Rendre disponible des objets de connaissances valides, évolutifs, orientés utilisateur et performants



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS4.1.1	Analyser les besoins et les impacts	-Prendre en charge la demande de changement. -Définir le changement à apporter sur la banque de connaissances. -Évaluer les efforts et la planification détaillée.	-La planification détaillée doit permettre de mettre à jour la planification globale.	
SPS4.1.2	Produire le changement sur l'architecture d'information	-Déterminer la classification et les règles de gestion des objets de connaissances à la suite d'une demande de changement.	-Dans certains cas, cette étape consiste à produire un prototype de réalisation.	
SPS4.1.3	Valider le changement sur l'architecture d'information	-Valider la classification et les règles de gestion des objets de connaissances déterminés à la suite d'une demande de changement.		
SPS4.1.4	Appliquer le changement sur l'architecture d'information	-Intégrer la classification et les règles de gestion des objets de connaissances validés dans l'architecture d'information.		
SPS4.1.5	Concevoir une ébauche du gabarit	-Élaborer une proposition de gabarit de saisie ou de consultation d'objet de connaissances à la suite d'une demande de changement. -Valider la proposition du gabarit élaborée à la suite d'une demande de changement.		
SPS4.1.6	Concevoir le gabarit	-Réaliser le gabarit selon l'ébauche validée à la suite d'une demande de changement. -Réaliser, valider et approuver des tests d'acceptation du gabarit réalisé à la suite d'une demande de changement.		
SPS4.1.7	Faire la mise en production du gabarit	-Rendre disponible le gabarit développé et approuvé aux utilisateurs.		
SPS4.1.8	Concevoir les objets de connaissances	-Créer, modifier ou détruire les objets de connaissances à la suite d'une demande de	-L'outil « Repères » provient de la Société de gestion du réseau informatique des commissions scolaires	

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)
		changement. -Intégrer des objets de connaissances, notamment l'outil « Repères ».	(GRICS).	
SPS4.1.9	Valider/approuver les objets de connaissances	-Valider et approuver les objets de connaissances conçus à la suite d'une demande de changement.	-Dans le cas d'un outil d'appoint, cette étape permet de réaliser et approuver les tests d'acceptation.	
SPS4.1.10	Publier l'objet de connaissances	-Rendre disponible les objets de connaissances approuvés à la suite d'une demande de changement et l'informer les utilisateurs concernés.	-Dans le cas d'un outil d'appoint, la publication consiste à faire sa mise en production.	

10.7 SPS4.2-Gérer la formation et le développement des compétences

Contexte

La Société doit faire face à des enjeux organisationnels liés à la formation et au développement des compétences en raison, notamment :

- De la limite de la capacité de conception de la formation, de production de matériel et de la complexité croissante de ses domaines d'affaires
- La variété des demandes de ses partenaires en matière d'élaboration de stratégie, de conception de matériel et de diffusion de la formation

De plus, certains partenaires utilisent nos environnements de formation pour former leurs employés, notamment : l'école nationale de police du Québec (ENPQ) et le centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ).

La formation à la tâche en lien avec la prestation de services et le soutien à la prestation de services doit répondre à plusieurs objectifs, notamment :

- Soutenir l'habilitation des employés lors des changements tout en minimisant les impacts sur les opérations
- Disposer de formations ciblées et adaptées aux besoins et aux contextes
- Implanter l'apprentissage à distance, sur le lieu de travail, au moment opportun
- Assurer le suivi post-formation, adresser des demandes de formation (processus SOR8.1) pour combler tout écart identifié

La Société s'est dotée d'une vision d'ensemble, d'orientations et de modèles de fonctionnement, notamment :

- Intégrer l'aide à la tâche comme composante à part entière de la stratégie de formation
- Adopter des approches et des méthodes qui permettent la conception, la diffusion et le maintien rapide et aisé des activités d'apprentissage et du matériel pédagogique
- Exploiter le potentiel des technologies pour soutenir :
 - le processus de formation et de développement des compétences
 - la nécessité de disposer de plusieurs environnements, notamment les environnements de formation de base et de formation continue
- Combiner plusieurs modes de diffusion supportés par un environnement numérique d'apprentissage, notamment en salle de formation, en classe virtuelle, l'entraînement à la tâche
- Offrir un « portail de formation » en soutien aux activités de formation et d'apprentissage

But(s) du processus

Ce processus a pour but de combler un écart entre les compétences maîtrisées et les compétences requises pour l'exercice d'une fonction donnée, et ce, pour tous les employés de la Société.

Il vise principalement à :

- Analyser les besoins de formation en vue d'identifier les écarts à combler

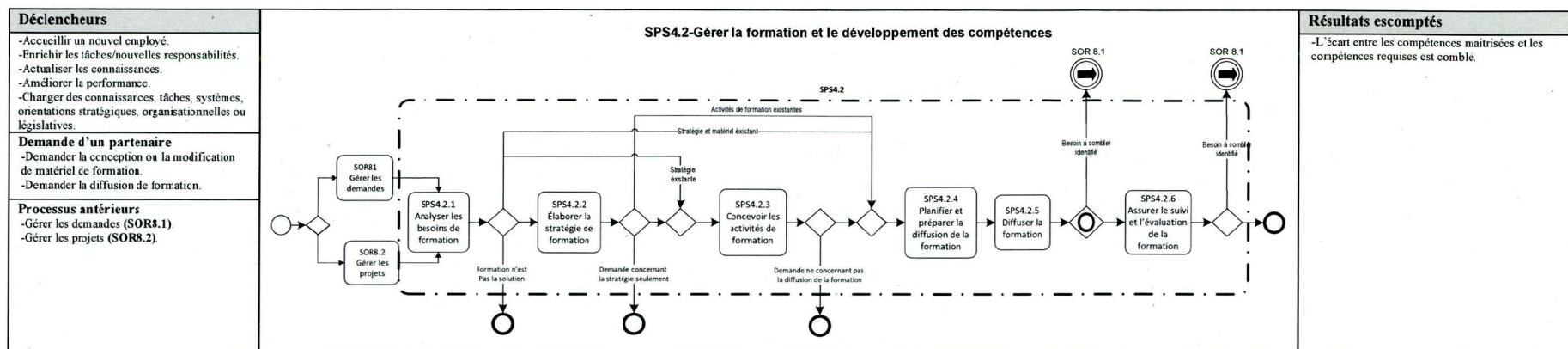
P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés

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

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Élaborer des stratégies de formation
- Concevoir des activités de formation
- Planifier et préparer la diffusion de la formation
- Diffuser la formation
- Évaluer la formation et effectuer un suivi en vue d'une amélioration continue

Toutes les activités réalisées dans ce processus permettent la mise à jour de la planification globale intégrée du processus SOR8.1.



Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS4.2.1	Analyser les besoins de formation	-Analyser la demande du point de vue solution, contrainte budgétaire et capacité humaine. -Déterminer le besoin de formation en mesurant l'écart à combler par un individu ou un groupe d'individus. -Planifier les efforts et l'échéancier requis pour répondre à la demande.		
SPS4.2.2	Élaborer la stratégie de formation	-Élaborer la solution de formation permettant de combler le besoin de formation et plus précisément de : - o définir un parcours de formation générique ou personnalisé. - o définir le mode de diffusion. - o déterminer les activités de formation à concevoir ou à mettre à jour. - o élaborer la stratégie d'évaluation et de suivi des activités de formation. - o identifier et planifier les efforts des intervenants en formation.		
SPS4.2.3	Concevoir les activités de formation	-Concevoir les activités de formation selon la stratégie établie : - o importer du contenu existant sur différents médias. - o préparer les cas dans l'environnement de formation. - o concevoir du matériel pédagogique. - o sélectionner des objets de connaissances. -Préparer les outils de suivi et d'évaluation. -Valider les activités de formation. -Rendre disponibles les activités de formation.	-Le matériel de formation conçu à la suite d'une demande d'un partenaire doit être validé par ce partenaire.	

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)
SPS4.2.4	Planifier et préparer la diffusion de la formation	-Créer les activités dans le calendrier de formation -Inscrire les participants : - o convoquer les participants. - o réserver les ressources. - o préparer la diffusion. - o organiser la logistique.		
SPS4.2.5	Diffuser la formation	-Faire le suivi de la participation. -Diffuser la formation selon le mode prévu au niveau de la stratégie de formation (en salle, en classe virtuelle, en ligne, etc.) -Réaliser les activités d'apprentissage.		
SPS4.2.6	Assurer le suivi et l'évaluation de la formation	-Vérifier si les apprenants appliquent les nouveaux apprentissages dans leur travail. -Identifier les écarts à combler. -Évaluer le résultat et le retour sur investissement en vue de déterminer la rentabilité et la contribution de la formation. -Évaluer les apprentissages. -Évaluer la satisfaction. -Demander d'apporter les corrections et les améliorations au contenu de formation à la suite de l'évaluation de la satisfaction et des apprentissages.		