

LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

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

P22899-3

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

DOCUMENT D'APPEL D'OFFRES

ANNEXE V - Vérification de la faisabilité de la solution (VFS) - Mises en situation

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

15 octobre 2015

4

Table des matières

1. Généralité	4
2. Mises en situation	5
2.1 – Avis de convocation pour le remplacement de la pièce permis et le renouvellement du privilège de conduire	5
2.1.1 Contexte et étapes	5
2.1.2 Éléments à considérer	9
2.2 – Traitement d’une demande d’indemnité à la suite d’un accident de la route	10
2.2.1 Contexte et étapes	10
2.2.2 Demande d’indemnité	15
2.2.3 Éléments à considérer	17
2.2.4 Hiérarchie des blessures en lien avec les médicaments couverts	19
2.3.1 Contexte et étapes	21
2.3.2 Éléments à considérer	25
2.4 – Remisage et déremisage de véhicules par la prestation autonome de services (PAS)	28
2.4.1 Contexte et étapes	28
2.4.2 Éléments à considérer	31
2.4.3 Tarification immatriculation	32
2.5 – Acquisition avec échange de véhicules en copropriété	33
2.5.1 Contexte et étapes	33
2.5.2 Éléments à considérer	37
2.5.4 Tarification immatriculation	39

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

2.5.5	Calcul pour la perception de la TVQ.....	40
2.6	Client ayant commis une infraction reliée à l'alcool.....	41
2.6.1	Contexte et étapes.....	41
2.6.2	Éléments à considérer.....	45
2.7	Réorganisation de la structure administrative.....	47
2.7.1	Contexte et étapes.....	47
2.7.2	Éléments à considérer.....	49
2.8	Mouvements d'inventaire des pièces officielles (les plaques d'immatriculation)	51
2.8.1	Contexte et étapes.....	51
2.8.2	Éléments à considérer.....	54
2.9	Accidents multiples et rapatriement	55
2.9.1	Contexte et étapes.....	55
2.9.2	Éléments à considérer.....	57

1. Généralité

Les mises en situation ont été élaborées de façon à couvrir les grandes activités de la Société. Afin d'en faciliter la réalisation, certains personnages utilisés évoluent au fil des situations.

Avertissement

Ces mises en situation sont de la pure fiction. Toute ressemblance avec des personnes existantes ou ayant existé, des événements ayant eu lieu, n'est que pure coïncidence.

2. Mises en situation

2.1 – Avis de convocation pour le remplacement de la pièce permis et le renouvellement du privilège de conduire

2.1.1 Contexte et étapes

Événement d'affaires : Avis de convocation pour le remplacement de la pièce permis et le renouvellement du privilège de conduire	
<u>Contexte de la mise en situation :</u> Quarante-cinq (45) jours avant l'expiration de la pièce permis, la Société expédie à madame Bell un avis de convocation pour le remplacement de cette pièce et le renouvellement de son privilège de conduire. Cet avis indique, notamment les montants à payer pour les deux services. Aujourd'hui, la Société reçoit le rapport d'examen visuel (M-5¹) tel que demandé à madame Bell et complété par un spécialiste de la vue. À partir des informations inscrites sur ce rapport d'examen visuel, la condition B² est ajoutée au privilège de conduire de madame Bell. Cette nouvelle condition entrera en vigueur dans 20 jours afin de respecter le délai légal. Deux jours (2) plus tard, madame Bell se présente à la Société afin de remplacer sa pièce permis et renouveler son privilège de conduire. À la suite de cette transaction, un permis provisoire lui est délivré en attendant la production d'une nouvelle pièce permis. Sur ce privilège, seule la condition A est inscrite puisque la condition B n'est pas en vigueur au moment de sa production. Seize jours (16) après l'imposition de la condition B, une nouvelle pièce permis de la classe 5, conditions A et B devra être délivrée afin que madame Bell la reçoive avant l'entrée en vigueur de la nouvelle condition. Pour cette nouvelle pièce, la photo du dernier permis émis sera réutilisée afin d'éviter à la cliente de se présenter à la Société. <u>Note : Les informations supplémentaires permettant de réaliser cette mise en situation sont présentées à la section suivante.</u>	<u>Objectifs globaux vérifiés :</u> ✓ Suivi des événements ✓ Gestion de l'information au portrait global du dossier client ✓ Gestion des alertes ✓ Gestion des différentes pièces permis à émettre ✓ Gestion de l'entrée en vigueur de la décision médicale ✓ Gestion du panier de services avec plus d'un mode de paiement ✓ Visualisation des imputations comptables en direct

¹ M-5 : rapport d'examen visuel par un ophtalmologiste ou un optométriste
² Condition B : Doit conduire entre le lever et le coucher du soleil

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés
Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
1 45 jours avant l'échéance de la pièce permis et du privilège. La Société émet un avis de convocation pour le remplacement de la pièce permis et le renouvellement du privilège de conduire.	- préparer les informations nécessaires à inscrire sur l'avis de convocation pour le permis de conduire, notamment : - date de l'envoi - nom, prénom, adresse de la cliente - identification dossier SAAQ - classe de permis détenue - conditions et mentions, s'il y a lieu - date d'échéance du privilège et de la pièce permis - nombre de points d'inaptitude inscrits au dossier - détail des coûts à payer - générer : - les alertes - les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	- visualiser les informations au dossier client concernant : - l'avis de convocation - les alertes concernant l'échéance de la pièce permis et du privilège de conduire - les événements
2 Aujourd'hui Le rapport d'examen visuel (M-5) est reçu à la Société. Un employé inscrit la décision médicale et ajoute la condition B³ qui entrera en vigueur dans 20 jours.	- inscrire la décision médicale - gérer l'entrée en vigueur de la condition « B » au dossier client - générer : - les alertes - les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	- visualiser les informations au dossier : - condition B en attente de la date d'entrée en vigueur - une alerte au sujet de la condition B - expliquer le fonctionnement qui permettra de gérer la condition B et l'émission du privilège de conduire entre la date d'inscription et la date d'émission
3 Deux jours plus tard La cliente se présente à la Société pour remplacer sa pièce permis et renouveler son privilège de	inscrire les données nécessaires au remplacement de la pièce permis et au renouvellement du privilège	recevoir et inscrire les modes de paiement au panier de service

³ Condition B : Doit conduire entre le lever et le coucher du soleil

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
conduire. Elle paie les frais de 12,80 \$ en argent et le reste en chèque soit 87,11 \$.	- calculer le montant unitaire du service - percevoir le solde au panier de services - effectuer les imputations comptables en direct - préparer les informations pour les imputations comptables - préparer les informations nécessaires pour imprimer : le <u>permis provisoire</u> : - nom, prénom, adresse, identification dossier SAAQ - numéro de référence généré pour la pièce permis de conduire - la classe de permis autorisée et les conditions (condition A) - la date de validité et d'expiration du permis provisoire le <u>service rendu</u> : - identification dossier SAAQ - détail du service : - remplacement du permis de conduire - paiement de privilège jusqu'à la date déterminée - la date d'effectivité de la pièce et du privilège - les dates d'échéance de la pièce (dans 8 ans) et du privilège (dans 1 an) à la date anniversaire de la cliente - détail des frais et mode de paiement - date du paiement - préparer les informations à transmettre au progiciel d'impression pour le nouveau permis, notamment : - nom, prénom, date de naissance, l'identification dossier SAAQ, adresse - numéro de référence de la pièce permis - nouvelle photo et signature - classes et conditions à inscrire (classe 5 et condition A) - date d'effectivité et date d'échéance de la pièce permis	- visualiser les informations concernant : - le permis provisoire - le service rendu - les imputations comptables - les événements - décrire la capacité de la solution à transmettre l'information à un autre progiciel pour l'impression des nouveaux permis

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
	- générer et inscrire les informations au dossier client à la suite de l'impression de la pièce soient : - le statut de la pièce : pièce produite - la date de production de la pièce - les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	décrire la capacité de la solution à présenter l'état d'avancement de la production de la pièce
4 16 jours après l'imposition de la condition B Demande d'impression de la pièce permis à la suite de l'ajout de la condition « B » qui entrera en vigueur 20 jours après la date de décision. La production de la nouvelle pièce est effectuée avec la réutilisation de la photo.		- visualiser les informations au portrait global du dossier client - alertes - statut de la pièce permis : produite - date de la mise en vigueur de la pièce permis - date d'échéance de la pièce permis - classe détenue : 5 - conditions A et B - date de paiement du privilège - date d'expiration du privilège - visualiser l'historique des permis délivrés - générer les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape

2.1.2 Éléments à considérer

Informations au dossier d'identification SAAQ

La cliente :	Janette Bell 333, rue Jean Québec (Québec) G2K 8J2
Identification dossier SAAQ :	B400523086300
Pièce permis :	Échéance aux 8 ans, à la date anniversaire de la cliente
Numéro de référence :	Un numéro de référence différent est généré systématiquement à chaque nouvelle émission d'une pièce permis. Il se compose de 8 caractères comprenant des chiffres et des lettres.
Priviège de conduire :	Classe détenue : 5 (permet notamment la conduite d'un véhicule de promenade) Condition : A ⁴
Points d'invalidité :	Aucun point d'invalidité

Informations supplémentaires

Renouvellement du privilège : annuel, à la date d'anniversaire du détenteur de permis

La tarification pour le renouvellement du privilège et la production d'une nouvelle pièce permis de conduire de classe 5 sans point d'invalidité avec prise de photo se calcule comme suit :

- frais administratif 4,35 \$
- frais de photo 8,45 \$
- droits 17,40 \$
- contributions d'assurance : 69,71 \$

Pour un total de 99,91 \$.

⁴ Condition A : Doit porter des lunettes ou lentilles cornéennes pour conduire

2.2 – Traitement d’une demande d’indemnité à la suite d’un accident de la route

2.2.1 Contexte et étapes

Événement d'affaires : Traitement d'une demande d'indemnité à la suite d'un accident de la route	
<u>Contexte de la mise en situation :</u> Il y a 35 jours, Régis Bernier 16 ans, circulait en vélo sur la route 132 à St-Nicolas lorsqu'il est happé par un véhicule roulant en sens inverse. Une ambulance est appelée sur les lieux pour transporter le jeune homme dans un centre hospitalier. À son arrivée au centre hospitalier, le médecin de garde évalue Régis et produit un rapport médical initial en lien avec l'accident. Les blessures identifiées par le médecin sont : TCC⁵ léger, fracture du coude droit, fracture du poignet droit. Régis qui poursuit des études post secondaires, occupe à temps partiel un emploi de commis dans une quincaillerie où il place la marchandise sur les étagères. Selon le rapport du médecin, ses blessures l'empêcheront de travailler plus de 12 semaines. Aujourd'hui, Jeannette Bell, mère de Régis, effectue par les services en ligne (PAS), une demande d'indemnité pour son fils Régis.	<u>Objectifs globaux vérifiés :</u> ✓ Gestion de l'autorité d'agir ✓ Traitement des indemnités ✓ Visualisation du portrait global ✓ Visualisation du portrait médical ✓ Gestion de la liste des tâches à effectuer appropriée au dossier ✓ Traitement de la revalorisation (indexation revenu d'emploi) ✓ Création de la couverture personnalisée d'assurance médicaments
<u>Note : Les informations supplémentaires permettant de réaliser cette mise en situation sont présentées aux sections suivantes.</u>	

⁵ Traumatisme crânio-cérébral

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
1 Aujourd’hui (35 jours après la date de l’accident) La Société a reçu la demande d’indemnité (DI) no 5467890123	• conserver les informations de la demande d’indemnisation au dossier client (Section 2.2.2) • statuer sur la recevabilité de la demande (Section 2.2.3 point 2) • constituer la liste des actions à effectuer pour le traitement de la demande (Section 2. 2.3 point 1) • inscrire l’autorité d’agir et faire le lien entre le dossier de la mère et du fils	• la demande est recevable (portrait global) • visualiser les informations concernant : ○ la demande d’indemnité ○ l’autorisation d’agir (les 2 dossiers) ○ la liste des actions à effectuer : - Admissibilité du fait accidentel - Codification des blessures - Droit à l’IRR - Droit au forfaitaire étudiant
2 Le jour suivant la réception de la DI À partir du rapport médical initial, les blessures sont codifiées par un employé.	• codifier les blessures : ○ 1537 : Fracture du radius droit ○ 1535 : Fracture d’un ou des métacarpiens ○ 1644 : TCC léger • inscrire l’évènement au dossier • mettre à jour les actions à effectuer	• visualiser les informations concernant : ○ le portrait médical du client ○ la liste des actions à effectuer : - Admissibilité du fait accidentel - Admissibilité des blessures - Droit à l’IRR - Droit au forfaitaire étudiant - Autorisation des séquelles temporaires

Étapes parcours client	Démontrer comment le logiciel permet :	Résultats attendus
3 Le jour suivant la codification des blessures Activité 1 Un employé prend en charge le dossier. - Le fait accidentel est accepté et les blessures codifiées sont mises en relation avec l'accident. - Les frais de déplacement sont inscrits au dossier.	Activité 1 - inscrire les actions suivantes au dossier : - fait accidentel accepté - blessures acceptées - inscrire et traiter le remboursement des frais (section 2. 2.3 point 10 et 11) : - rapport médical - frais de déplacement - créer la couverture personnalisée d'assurance médicaments selon les blessures acceptées en lien avec l'accident (section 2. 2.4) - confirmer les services rendus - identifier le paramètre de séquelles temporaires et le montant correspondant (section 2.2.3 point 8, 9) - paramètre 29 - montant 800,00 \$ - mettre à jour les actions à effectuer	Activité 1 - visualiser les informations concernant : - le fait accidentel - la couverture personnalisée d'assurance médicaments - les frais - rapport médical - frais de déplacement - le portrait médical du client - le volet financier du dossier client : montant à payer - rapport médical : 25,00 \$ - frais de déplacement : 3,13 \$ - les séquelles temporaires - expliquer le fonctionnement qui a permis de : - créer la couverture personnalisée d'assurance médicaments - identifier le paramètre et le montant de séquelles temporaires Activité 2 - visualiser les informations supplémentaires concernant : - volet financier du dossier client : montant à payer - séquelles temporaires : 800 \$

	Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
	Activité 3 L'employé communique avec madame Bell pour obtenir des informations supplémentaires : - les factures pour le remplacement des vêtements seront transmises sous peu - tel qu'indiqué par le médecin, Régis ne peut travailler avant 3 mois suivant l'accident. - Régis poursuit sa session post secondaire. L'employé met à jour le dossier selon les informations recueillies.	Activité 3 - inscrire l'évènement au dossier et le résumé de la conversation - terminer l'action : droit au forfaitaire étudiant - inscrire les éléments suivants concernant l'emploi au moment de l'accident et le droit à l'IRR - revenu brut annuel 12 514,29 \$ - déductions annuelles : 792,57 \$ - période d'incapacité : date de l'accident à 3 mois plus tard - période de paiement : date de l'accident à 85 jours suivants - calculer l'IRR (section 2. 2.3 point 3, 4, 5) - inscrire la décision rendue sur l'IRR - confirmer les services rendus - créer le calendrier de paiement - pré-autoriser les frais de remplacement des vêtements (section 2.2.3 point 12) - mettre à jour la liste des actions à effectuer	Activité 3 - visualiser le résumé de la conversation - visualiser l'information concernant : - l'IRR dont : - l'emploi au moment de l'accident - périodes d'incapacité et de paiement - montant de l'IRR à payer aux 14 jours - volet financier du dossier client : montant à payer pour le jeudi suivant : 867,09 \$ - calendrier de paiement : 404,64 \$ jeudi aux 2 semaines jusqu'à 85 jours suivant l'accident - les frais pré-autorisés - la liste des actions à effectuer (plus aucune action à effectuer)
4	Jeudi suivant la prise en charge du dossier Émission du chèque d'indemnité	- émettre le paiement - mettre à jour le volet financier du dossier client	visualiser l'information monétaire liée au versement de cette indemnité soit le remboursement du montant de 867,09 \$ effectué
5	10 semaines après la date de l'accident Une alerte est émise pour le suivi de la capacité	signaler une action à effectuer pour le suivi de la capacité (Section 2. 2.2 point 1)	visualiser l'information concernant la liste des actions à effectuer : soit le suivi de la capacité
6	11 semaines après la date de l'accident Revalorisation de la rente de remplacement de revenu	- mettre à jour les informations concernant l'emploi au moment de l'accident (section 2.2.3 point 6 et 7) - les revenus soit 12 514,29 \$ X 1,018 % = 12 739,55 \$	- visualiser l'information concernant : - l'IRR dont : - l'emploi au moment de

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

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
	- calculer la rente revalorisée (au 14 jours) - calculer les montants à payer pour le prochain jeudi (12 jours avant revalorisation, 2 jours après revalorisation) - mettre à jour le calendrier de paiement	l'accident et l'historique - montant de l'IRR à payer aux 14 jours : 412,42 \$ - les ajustements à apporter pour les prochains paiements autorisés soient : - prochain paiement : écart positif de 1,11 \$ - périodes subséquentes : écart positif de 7,78 \$ - calendrier de paiement

2.2.2 Demande d'indemnité

Les informations ci-dessous présentent les données à conserver à la suite de la réception de la DI et de la création du dossier client effectué aujourd'hui (35 jours après la date de l'accident)

Le client M. Régis Bernier
725, rue de Fribourg
Saint-Nicolas (Québec) G7A 2P3

Identification dossier SAAQ : B651515090007
Numéro de réclamation : 5467890123
Numéro assurance maladie : BERR12320112510
Numéro d'assurance sociale : 123-123-123
Date de naissance : 2000-09-15
Langue de correspondance : F
État civil : Célibataire
Sexe : Homme
Citoyenneté : Canadienne

Accident
Date de l'accident : Il y a 35 jours
Situation accidentelle : Cycliste
Blessures à l'accident : Oui
Description : En circulant sur la route 132 à St-Nicolas, Régis a été happé par un véhicule automobile circulant en sens inverse.
Blessures : Douleur à la fesse droite, dent cassée, douleur permanente avant bras droit, douleur au coude, maux de tête lancinants.

Occupation
Incapacité à vaquer à vos occupations Oui
Occupation au moment de l'accident Étudiant post secondaire
Revenu brut annuel Emploi à temps partiel
Date de début de l'incapacité 12 480,00 \$
Date prévue de reprise des tâches Date de l'accident
3 mois suivant l'accident

Remboursement de frais

Vêtements : Cuissard, Chandail, Lunettes de soleil, Casque
Achats de médicaments : Tyféno!, Advil
Rapport médical initial : Reçu
Frais de déplacement : Date de l'accident : 10 km Hôpital (retour à la maison)
5 jours suivant l'accident : 15 km Dentiste (aller-retour)

Demande effectuée par :

Mère : Jeannette Bell
Numéro d'identification SAAQ : B400523086300
No téléphone à la résidence : 418-123-9999
No téléphone au travail : 418-321-9999
Signature : Oui

Documents transmis avec la demande d'indemnité : rapport médical initial, déclaration de pertes de revenus (12 \$/h à 20 h/semaine).

2.2.3 Éléments à considérer

1. Tableau des actions à effectuer pour le traitement d’une demande d’indemnité

Nom de l’action	Déclencheur
Recevabilité	Réception de la demande d’indemnité
Admissibilité du fait accidentel	Demande d’indemnité recevable
Codification des blessures	Réception d’un rapport médical initial
Admissibilité des blessures	Blessures codifiées
Droit à l’IRR	Incapacité de plus de 7 jours
Droit au forfaitaire étudiant	Perte de session scolaire possible
Autorisation des séquelles temporaires	Blessures acceptées en lien avec l’accident
Suivi de la capacité	2 semaines avant le plus long délai de guérison si un versement d’IRR au dossier

La tâche se termine manuellement ou automatiquement lorsque l’activité est réalisée.

2. Une demande est recevable lorsqu’elle est reçue dans les 3 ans suivant la date de l’accident et qu’elle est signée.
3. Le montant maximum assurable pour l’année en cours est de 65 000,00 \$ (IRR)
4. Le calcul de l’IRR s’effectue de la façon suivante :
- o Le calcul débute au 8^e jour suivant l’accident
 - o 90 % du revenu net (jusqu’au maximum assurable)
 - o payable aux 14 jours
5. Prochaine date de paiement de l’IRR: jeudi suivant la prise en charge du dossier
6. Le taux d’indexation pour l’année qui vient est de 1,018 %

7. La revalorisation s'effectue 11 semaines après la date de l'accident
8. Informations liées aux blessures :
- | Nom | Code | Section atteinte | Gravité | Délai de guérison prévu |
|-----------------------------------|------|------------------|---------|-------------------------|
| Fracture radius droit | 1537 | Haut du corps | 5 | 12 semaines |
| Fracture d'un ou des métacarpiens | 1535 | Haut du corps | 4 | 5 semaines |
| TCC léger | 1644 | Tête | 2 | 6 semaines |
9. Les séquelles temporaires sont calculées de la façon suivante :
- o L'addition du carré de la cote de gravité la plus élevée par section atteinte jusqu'à concurrence de 3 sections atteintes
 - o Les montants selon les résultats sont les suivants :
 - a. 1 à 8 0,00 \$
 - b. 9 à 15 300,00 \$
 - c. 16 à 24 500,00 \$
 - d. 25 à 35 800,00 \$
 - e. 36 et plus 1 000,00 \$
10. Le rapport initial est remboursable à raison de 25,00 \$ lorsque le fait accidentel est accepté
11. Les frais de déplacement sont remboursables à 0,125 \$ du km.
12. Les frais de vêtements sont remboursables jusqu'à un maximum de 400,00 \$

2.2.4 Hiérarchie des blessures en lien avec les médicaments couverts (voir schéma à la page suivante)

Fonctionnement :

- Les blessures sont codées et classées selon un catalogue de regroupements de blessures contenant une **hiérarchie**.
- Les médicaments sont regroupés tels que définis par la RAMQ par « catégories et dénominations » dans un catalogue de médicaments.
- Pour chaque groupe, sous-groupe de blessures, une ou plusieurs « catégories » et « dénominations » de médicaments y sont associées.
- La couverture personnalisée d'assurance médicaments d'un client est définie en fonction des codes de blessures acceptées en lien avec l'accident.
- Elle contient l'ensemble des médicaments associés à la **hiérarchie** de ces codes de blessures.

Groupe	Sous groupe	Sous sous groupe	Catégorie et dénominations	Médicaments
Traumatisme crâniens intra-craniliens	Code blessure 1644 Traumatisme crânio-cérébral léger		28.24.08	Din 12345678 ✓ 12345689 ✓
			28.24.92	DIN 12345698 ✓
	Code blessure 1645 Traumatisme crânio-cérébral modéré		28.08.04	DIN 78945612 ✓
			28.08.03	DIN 78945625 X
Atteintes musculo-squelettique	Intégrité peau et muqueuse menacée		28.08.08	Din 12356897 ✓ 12345679 ✓
			28.09.00	DIN 78945612 ✓
			Diphénhydramine	DIN 56467890 ✓ 25361478 ✓
			08.12.00	Din 12345654 ✓ 25361478 ✓
			08.14.08	DIN 12034567 ✓
			08.36.00	Din 12365871 ✓ 12365879 ✓ 98025631 ✓ 45678912 ✓
			28.12.12	Din 98025631 X
			20.12.04	Din 45678913 X
			20.04.04	Din 80025631 ✓
			20.12.01	Din 25252532 ✓ 25251436 ✓ 41526352 ✓
	Blessures de modérées à sévères	Code blessure 9423.9422.9424 Arthrotomie		
		Code de blessure 1542 1535 1537 FX sans neuro		

2.3 – Demande d’un permis de conduire et augmentation du niveau d’authentification du client

2.3.1 Contexte et étapes

Événement d'affaires : Demande d'un permis de conduire et augmentation du niveau d'authentification du client	
<u>Contexte de la mise en situation :</u> Monsieur Régis Bernier est connu à la Société, car il a été victime d'un accident de la route il y a 2 mois. Il désire obtenir un permis de conduire de la classe 5. Pour ce faire, les étapes sont : • L'inscription au cours de conduite • L'obtention du permis d'apprenti conducteur • La réussite de l'examen théorique • La réussite de l'examen pratique • L'obtention du permis probatoire Lorsque monsieur Bernier s'inscrit à l'école de conduite reconnue par l'AQTr⁶, il doit remplir le formulaire « déclaration de maladie ou de déficit fonctionnel ». Puisque monsieur Bernier souffre d'épilepsie et de problèmes de surdité depuis la naissance, il coche « oui » aux questions portant sur la surdité et l'épilepsie. Un rapport médical (M-28⁷) est exigé. M. Bernier a rencontré son médecin traitant qui a rempli le rapport demandé puis l'a retourné à la Société. À la suite de l'analyse du rapport médical par la Société, la classe demandée est autorisée et une lettre de confirmation est expédiée au client. Aujourd'hui, Régis Bernier se présente à la Société pour obtenir son permis d'apprenti conducteur de la classe 5. <u>Note : Les informations supplémentaires permettant de réaliser cette mise en situation sont présentées à la section suivante.</u>	<u>Objectifs globaux vérifiés :</u> ✓ Gestion du niveau d'authentification ✓ Visualisation du portrait global ✓ Visualisation des données à inscrire sur : ○ le service rendu ○ le permis provisoire ✓ Gestion de l'information à inscrire sur les pièces permis produites ✓ Visualisation des rendez-vous inscrits au dossier client ✓ Suivi des événements ✓ Gestion de l'information, par domaine d'affaires, au dossier client

⁶ AQTr : Association québécoise du transport et des routes

⁷ M-28 : Rapport d'examen médical par un médecin omnipraticien

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
1 Réception du rapport médical	• gérer les informations à la suite de l'analyse : ajout de la condition C et de la fréquence de suivi médical G au dossier (point 1)	• Visualiser les informations au dossier : ○ classe autorisée ○ condition C ○ fréquence de suivi médical G
2 Aujourd'hui Le client, Régis Bernier se présente à la Société pour obtenir un permis d'apprenti conducteur (AC) de classe 5. Les pièces d'identité présentées : • certificat de naissance du Québec • carte d'assurance maladie du Québec • autorisation parentale • attestation de réussite de la phase 1 du cours de conduite	• rechercher le dossier à l'aide de : ○ nom ○ prénom ○ date de naissance • effectuer les validations requises au dossier client pour le service demandé : ○ âge ○ niveau d'authentification (point 2) • inscrire au dossier du client : ○ les pièces d'identité requises et présentées ○ le numéro de l'école de conduite (point 3) ○ le numéro de l'attestation de formation de la phase 1 ○ l'autorisation parentale dûment complétée (point 4) ○ la confirmation des informations validées auprès du DEC (point 2) • créer le privilège de conduire (AC) • calculer le montant unitaire du service (point 8) • reporter le solde au panier de services • inscrire le paiement en argent • générer les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	• afficher le dossier du client • visualiser les alertes : ○ niveau d'authentification faible ○ autorisation parentale requise • visualiser les différentes informations contenues au dossier client : ○ les pièces présentées ○ le niveau d'authentification ○ la classe 5 autorisée ○ la condition C ○ la fréquence de suivi médical G • visualiser les événements au dossier
3 Dix mois après avoir obtenu son AC Régis Bernier prend son rendez-vous pour l'examen	• inscrire les informations concernant le rendez-vous : ○ date ○ heure	• visualiser les informations concernant le rendez-vous au dossier client

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
théorique.	○ numéro du centre de services (03-005) ○ type d'examen à faire	
4 Quarante-huit heures avant le rendez-vous Un rappel du rendez-vous est émis au client.	● générer un rappel avec les informations du rendez-vous ● inscrire date et heure du rappel au dossier client	● visualiser les informations concernant le rappel du rendez-vous au dossier du client
5 Le jour de l'examen théorique M. Régis Bernier se présente à son rendez-vous à la Société pour faire l'examen théorique de la classe 5. (Point 5). Il présente : ● son permis AC ● l'autorisation parentale	● générer l'alerte concernant l'autorité parentale ● inscrire au dossier les pièces présentées : ○ l'AC ○ l'autorisation parentale ● calculer le montant unitaire du service (point 8) ● reporter le solde au panier de services ● inscrire le paiement par carte de débit ● inscrire le résultat de l'examen théorique au dossier client : réussi ● préparer les informations nécessaires pour imprimer un service rendu ● générer les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	● visualiser les alertes au dossier ● visualiser les différentes informations contenues au dossier client : ○ pièces présentées ○ examen théorique classe 5 réussi ● visualiser les événements de cette étape
6 Le jour de l'examen pratique M. Régis Bernier se présente à la Société pour faire l'examen pratique de la classe 5 (Point 6) Il présente : ● son permis AC	● inscrire : ○ le résultat de l'examen pratique classe 5 au dossier client : réussi ○ les documents présentés ● créer le privilège du permis probatoire (PP) plastifié de 24 mois ○ statut de la pièce ○ période d'effectivité de la pièce	● visualiser les différentes informations contenues au dossier client : ○ examen pratique classe 5 : réussi ○ permis probatoire en attente de production

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
• l'autorisation parentale • l'attestation de réussite du cours de conduite	○ validité du privilège ○ date de paiement ○ type de permis (PP) ○ classe détenue et conditions • générer les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	• visualiser les événements au dossier client

2.3.2 Éléments à considérer

1-Informations au dossier d'identification SAAQ

Nom et prénom usuel : Bernier, Régis
Autres prénoms : Joseph, Mario
Date de naissance : 15 septembre 2000
Identification dossier SAAQ : B651515090007
Numéro de réclamation : 5467890123
Adresse : 725, rue de Fribourg, Saint-Nicolas (Québec) G7A 2P3
Courriel : rb@videotron.ca
Classe autorisée : 5 (permet, notamment la conduite d'un véhicule de promenade)
Condition sur le permis : aucune
Condition au dossier médical : C⁸ (la condition C est inscrite sur la pièce permis uniquement lorsque le client obtient les classes 2, 4A, 4B ou 4C)
Fréquences de suivi médical : G⁹ (est inscrite au dossier comme fréquence de suivi médical et ne doit pas apparaître sur le permis de conduire)
Points d'incapacité : aucun point d'incapacité au dossier

Informations supplémentaires

2-Niveau d'authentification au dossier client :
Pour la création d'un dossier d'indemnisation, le niveau d'authentification nécessaire est faible. Cependant, pour l'obtention d'un permis de conduire, le niveau d'authentification est « fort ». Pour augmenter le niveau d'authentification, deux pièces d'identité reconnues et valides doivent être présentées. L'information au sujet des pièces présentées pour l'obtention du permis doit être conservée au dossier client et les pièces originales sont remises au client. Lorsque le certificat de naissance du Québec est présenté, les informations inscrites sur le certificat sont vérifiées auprès du Directeur de l'état civil (DEC) par échange électronique qui confirme les données.

Nom et numéro de l'école : École de la bonne conduite, A1B2
Numéro de l'attestation : 12457812 (partie 1 et 2)

Une autorisation parentale est requise pour un client âgé de moins de 18 ans.

⁸ Condition C : Doit porter un appareil auditif pour conduire classes 2, 4A, 4B ou 4C (la condition s'applique uniquement à ces classes)
⁹ Condition G : Doit subir un examen médical tous les 2 ans

Cinq étapes à franchir pour obtenir un permis de conduire de classe 5

- L'inscription au cours de conduite
- L'obtention du permis d'apprenti conducteur
- La réussite de l'examen théorique
- La réussite de l'examen pratique
- L'obtention du permis probatoire

3-Cours de conduite

La preuve de la réussite de la phase 1 du cours de conduite dans une école de conduite reconnue par l'Association québécoise des transports (AQTr) est requise pour l'obtention d'un AC de la classe 5. Les numéros de l'école de conduite et de l'attestation de formation inscrits sur le formulaire sont validés dans un registre informatique à la Société.

4-Permis d'apprenti conducteur (AC) :

L'âge minimum requis : 16 ans.

Le permis d'apprenti conducteur peut être émis papier (sans photo) ou plastifié (avec photo), au choix du client.

Le premier permis d'apprenti conducteur est délivré pour une période de 18 mois à compter de la date d'émission.

5-Examen théorique

L'examen théorique, contenant 3 volets, peut être fait après 10 mois de détention de l'apprenti conducteur valide et la réussite de la phase 1 de la formation donnée par une école de conduite reconnue. L'examen théorique est effectué à l'aide du progiciel *Examineur*. Le résultat est transmis au dossier du client et un service rendu s'imprime pour être remis au client lui confirmant le résultat de l'examen. Un rendez-vous est obligatoire.

6-Examen pratique

L'examen pratique peut être fait dès que le délai de 12 mois de détention de l'apprenti conducteur valide est atteint et la réussite complète de toutes les phases de la formation.

Cependant la prise de rendez-vous pour l'examen pratique peut être effectuée dès la réussite de l'examen théorique.

7-Permis probatoire (PP) :

À la suite de la réussite de l'examen pratique, un permis probatoire est délivré pour une période de 24 mois. Un permis provisoire valide 20 jours est remis au client en attendant la production de la pièce.

8-Tarification :

Permis d'apprenti conducteur :	65,88 \$ (valide 18 mois, frais de photo inclus)
Examen théorique :	10,90 \$

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

Examen pratique classe 5 : 27,25 \$
Permis probatoire : 188,92 \$ (valide 24 mois)

2.4 – Remisage et déremisage de véhicules par la prestation autonome de services (PAS)

2.4.1 Contexte et étapes

Événement d'affaires : Remisage et déremisage de véhicules par la prestation autonome de services (PAS)	
<u>Contexte de la mise en situation :</u> M. Léon Strommy, demeurant à Québec, est propriétaire de deux véhicules immatriculés à son nom. Un de ses véhicules, Ferrari California 2014, est actuellement remisé, c'est-à-dire qu'il n'est plus en droit de circuler, et ce, depuis 11 mois. Pour l'autre véhicule, BMW 328XI, le privilège est encore valide pour 2 mois. Durant le mois précédant la date d'échéance, M. Strommy veut réobtenir le privilège de circuler pour le véhicule de marque Ferrari immatriculé avec la plaque B12ABC et remiser le véhicule de marque BMW immatriculé avec la plaque A12ABC. Les deux transactions sont effectuées en prestation autonome de services (PAS). En effectuant la demande de déremisage pour le véhicule Ferrari immatriculé B12ABC, M. Strommy a la possibilité d'obtenir un privilège pour 2 mois ou pour 14 mois. Il choisit de payer le privilège pour 14 mois. <u>Note : Les informations supplémentaires permettant de réaliser cette mise en situation sont présentées aux sections suivantes.</u>	<u>Objectifs globaux vérifiés :</u> ✓ Utilisation de la prestation autonome de services (PAS) ✓ Gestion du panier de services ✓ Visualisation : • des informations sur le service rendu • du suivi des événements

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
1 M. Strommy remise le véhicule 1 en mettant fin au privilège de circuler pour les deux mois restants : • BMW 328XI 2011 - NIV : WBAPK7C56BA971474 - No plaque : A12ABC	• accéder à la prestation autonome de services • mettre fin au privilège de circuler en date du jour et inscrire le statut approprié • calculer le montant unitaire du service • reporter les montants au panier de services	• visualiser : - o le portrait global - o les alertes - o les informations concernant : - le privilège de circuler remisé - le panier de services
2 Il déremise le véhicule 2 dont le nouveau privilège de circuler aura une période de validité de 14 mois à compter de la date de la transaction : • Ferrari California 2014 - NIV : ZFF65TJA8E0198789 - No plaque : B12ABC	• vérifier l'admissibilité du privilège dont : - o la vérification mécanique non exigée - o aucune interdiction de circuler • délivrer le nouveau privilège de circuler en date du jour pour une période de validité de 14 mois • calculer le montant unitaire du service • reporter les montants au panier de services	• visualiser : - o les informations concernant : - le privilège de circuler - le panier de services
3 M. Strommy accède au panier de services	• gérer les montants au panier de services : - o pour le véhicule 1 remisé : - l'exemption mensuelle pour le mois en cours et les crédits pour le mois d'échéance en considérant : ▪ les droits d'immatriculation ▪ la contribution pour le transport en commun (OPT) ▪ la contribution d'assurance - o pour le véhicule 2 déremisé : - les montants à percevoir, à compter du mois en cours, pour 14 mois (échéance à la dernière journée du mois) en considérant : ▪ les droits d'immatriculation ▪ la contribution pour le transport en commun (OPT)	• visualiser le panier de services

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
	▪ le droit d'immatriculation additionnel pour un véhicule de forte cylindrée ▪ le droit d'immatriculation additionnel pour un véhicule de luxe ▪ la contribution d'assurance ▪ le frais administratif pour la délivrance d'un nouveau privilège • porter au compte client le solde de 2 600,84 \$ • préparer les informations nécessaires pour imprimer un service rendu ○ identification dossier SAAQ ○ date et heure de la transaction ○ informations du véhicule remisé : - marque, modèle, année, numéro d'identification véhicule, numéro de plaque ○ informations du véhicule déremisé : - marque, modèle, année, numéro d'identification véhicule, numéro de plaque ○ le détail des montants crédités et débités pour les deux véhicules ○ le montant total porté au compte client ○ le numéro de confirmation des services	• Visualiser les informations du service rendu.
4 M. Strommy retourne consulter son dossier client pour s'assurer que les deux services ont été effectués correctement.		• Visualiser le dossier client : ○ volet immatriculation ○ volet financier

2.4.2 Éléments à considérer

<u>Les informations suivantes sont celles inscrites au dossier de chacun des véhicules sur la banque de données de la Société.</u>	
Le client : M. Léon Strommy 333, boul. Jean-Lesage, Québec (Québec) G1K 8J2 Identification dossier SAAQ : S365501014502	
<u>VÉHICULE 1</u>	<u>VÉHICULE 2</u>
MARQUE MODÈLE ANNÉE COULEUR MASSE NETTE CYLINDRE CYLINDRÉE CARBURANT NO IDENTIFICATION VÉHICULE	FERRARI CALIFORNIA 2014 NOIR 1545 KG 8 4,3 L ESSENCE ZFF65TJA8E0198789
CATÉGORIE DE VÉHICULE UTILISATION UTILISATEUR LIEU	automobile promenade sans privilège spécifique sans lieu spécifique
<u>PLAQUE</u> NUMÉRO DE PLAQUE ÉMISSION	B12ABC 2014-10-29
<u>CERTIFICAT/SIGNATURE</u> NUMÉRO DE CERTIFICAT ¹⁰	SQ2B02AJR
<u>AUTORISATION/PRIVILÈGE</u> DÉBUT EXPIRATION PAIEMENT STATUT RÉGION OPT	2014-10-29 (correspond à la date de l'émission du privilège en cours) 2015-11-30 (correspond à la dernière journée du mois d'expiration du privilège avant le déremisage) 2014-10-31 (correspond à la date d'annulation du privilège à la suite du remisage) ACTIVE QUÉBEC

¹⁰ Numéro utilisé pour l'authentification lors d'une prestation autonome de services

2.4.3 Tarification immatriculation

Les montants à porter au panier de services seront à établir pour chacun des véhicules en considérant :

- Pour le remisage du **véhicule 1**, BMW 328XI :
 - l'exemption mensuelle pour le mois en cours (corresponds au montant déjà payé du mois en cours)
 - les crédits pour le mois d'échéance

Les coûts annuels pour 12 mois sont :

- droit d'immatriculation : 113,00 \$
- contribution d'assurances avec taxes : 131,23 \$ incluant 10,84 \$ soit la taxe sur les assurances
- contribution pour le transport en commun (OPT)¹¹ : 30,00 \$

Les montants doivent se reporter au panier de services afin d'être appliqués sur les montants à percevoir pour le véhicule à déremiser.

- Pour le déremisage du **véhicule 2**, Ferrari California :

- les montants à percevoir devront être calculés pour une période de 14 mois soit de la date d'émission jusqu'à la dernière journée du mois d'échéance
- les frais administratifs de 8,70 \$ seront à percevoir pour la remise en circulation

Les coûts annuels pour 12 mois sont :

- droit d'immatriculation 113,00 \$
- droit d'immatriculation additionnel (DIA) pour un véhicule de forte cylindrée¹² : 65,00 \$
- droit d'immatriculation additionnel (DIA) véhicule de luxe¹³ : 922,00 \$
- contribution au transport en commun (OPT) : 30,00 \$
- contribution d'assurance (taxes incluses) 131,23 \$ incluant 10,84 \$ soit la taxe sur les assurances

¹¹ Contribution des automobilistes au transport en commun (OPT) région de Québec

¹² Droit d'immatriculation additionnel pour un véhicule de forte cylindrée (4 litres et plus)

¹³ Droit d'immatriculation additionnel pour un véhicule de luxe (1%/année de l'excédentaire de 40 000 \$). Valeur du véhicule : 232 200,00 \$

2.5 – Acquisition avec échange de véhicules en copropriété

2.5.1 Contexte et étapes

Événement d'affaires : Acquisition avec échange de véhicules en copropriété	
<u>Contexte de la mise en situation :</u> M. Nicolas Lamoureux et Mme Jessy Jolicoeur sont copropriétaires du véhicule Honda Civic 2013 immatriculé avec la plaque 456ABC depuis 3 ans. Le dossier client de chacun des copropriétaires est lié au dossier véhicule et le titulaire identifié pour l'immatriculation est M. Lamoureux. Le paiement annuel du privilège de circuler au montant effectué par chèque (298,51 \$) pour conserver le privilège de circuler a été refusé par la banque pour provision insuffisante. Le solde débiteur incluant les frais de 35,00 \$ a été inscrit au dossier client du titulaire. Aujourd'hui, M. Lamoureux et Mme Jolicoeur ont acquis le véhicule BMW 328XI 2011 du commerçant « Le géant de l'automobile » et ont laissé en échange le véhicule Honda Civic 2013. Ils se présentent à la Société avec le formulaire ATAC¹⁴ dûment complété par le commerçant ainsi que le certificat d'immatriculation (BMW) au nom de l'ancien propriétaire, M. Léon Strommy. <u>Note : Les informations supplémentaires permettant de réaliser cette mise en situation sont présentées aux sections suivantes.</u>	<u>Objectifs globaux vérifiés :</u> ✓ Gestion de la copropriété d'un véhicule et de son titulaire ✓ Gestion de changement de véhicule pour un même identifiant ✓ Calcul des montants unitaires de service ✓ Gestion du panier de services ✓ Suivi des événements ✓ Visualisation de l'historique de propriété de chaque véhicule ✓ Visualisation du dossier véhicule ✓ Visualisation de l'imputation comptable en direct

¹⁴ Attestation de transaction avec un commerçant

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
1 Aujourd'hui Activité 1 Les clients se présentent à la Société. Ils présentent les documents suivants : • Attestation de transaction avec un commerçant (ATAC) (voir section 2.5.3) • Certificat d'immatriculation du véhicule acquis La propriété du véhicule cédé est transférée au dossier client du commerçant sans émission d'un certificat d'immatriculation. La propriété du véhicule acquis est transférée : • de l'ancien propriétaire au commerçant • du commerçant au dossier de chacun des copropriétaires (le titulaire responsable de l'immatriculation est M. Nicolas Lamoureux).	Activité 1 • rechercher le dossier client du titulaire de l'immatriculation (M. Lamoureux) • porter le solde débiteur du titulaire au panier de services Pour le véhicule cédé : Honda Civic 2013 2HGFB2E4XDH015958 • mettre fin au privilège de circuler pour la période restante de 11 mois en date du jour • mettre fin à l'immatriculation aux noms des deux copropriétaires en date du jour • retirer la plaque 456ABC du dossier véhicule • calculer le montant unitaire du service (voir section 2.5.4) • immatriculer le véhicule au nom du commerçant « Le géant de l'automobile » sans privilège de circuler Pour le véhicule acquis : BMW 328XI WBAPK7C56BA971474 • mettre fin à l'immatriculation au nom de M. Léon Strommy • immatriculer le véhicule au nom du commerçant sans privilège de circuler • mettre fin à l'immatriculation au nom du commerçant • immatriculer le véhicule au nom des copropriétaires • identifier le titulaire de l'immatriculation • assigner la plaque 456ABC • calculer le montant unitaire du service (voir section 2.5.4) • émettre le privilège pour 11 mois (date de fin = dernière journée du mois d'échéance)	Activité 1 • visualiser : ○ le dossier client de chaque copropriétaire ○ l'alerte du solde débiteur ○ les informations concernant : - véhicule cédé - véhicule acquis - privilège de circuler

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
Activité 2 Panier de services Le client effectue le paiement par chèque.	Activité 2 Panier de services - finaliser le panier de services - confirmer les services rendus - inscrire le paiement par chèque - préparer les informations pour imprimer un service rendu : - nom de la transaction effectuée - numéro de dossier du titulaire - détail du véhicule cédé - détail du véhicule acquis - détail des montants pour chacun des véhicules - montant total encaissé et le mode de paiement - numéro du point de service - date et heure de la transaction - numéros de dossier des copropriétaires	Activité 2 Panier de services - Visualiser les montants associés au service : - le solde débiteur du compte client - les montants à créditer pour le véhicule Honda Civic : - l'exemption mensuelle pour le mois en cours - les crédits pour les 10 mois suivants - les droits d'immatriculation - la contribution pour le transport en commun (OPT)¹⁵ - la contribution d'assurance - les montants à percevoir pour la BMW 328XI pour 11 mois à compter de la date du jour en considérant : - le droit d'immatriculation - la contribution pour le transport en commun (OPT) - la contribution d'assurance - le frais administratif pour la délivrance - visualiser les informations

¹⁵ Contribution aux Organismes publics de transport (OPT)

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
	préparer les informations pour les imputations comptables	concernant : - les services rendus - les imputations comptables
Activité 3 Le préposé consulte le dossier véhicule.	Activité 3 - gérer l'historique des véhicules : - Honda Civic 2013 2HGFB2E4XDH015958 - BMW 328XI 2011 WBAPK7C56BA971474	Activité 3 - visualiser l'historique des propriétaires pour : - Honda Civic 2013 - BMW 328XI

2.5.2 Éléments à considérer

Les informations suivantes sont celles inscrites au dossier de chacun des véhicules sur la banque de données de la Société.

VÉHICULE CÉDÉ			VÉHICULE ACQUIS						
COPROPRIÉTAIRES	NICOLAS LAMOUREUX JESSY JOLICOEUR	TITULAIRE NICOLAS LAMOUREUX	ANCIEN PROPRIÉTAIRE : Léon Strommy						
MARQUE	HONDA CIVIC 2013 NOIR 1216 KG 4 1,8 L ESSENCE 2HGFB2E4XDH015958 automobile promenade sans privilège spécifique sans lieu spécifique		MARQUE	BMW					
MODÈLE			MODÈLE	328XI					
ANNÉE			ANNÉE	2011					
COULEUR			COULEUR	NOIR					
MASSE NETTE			MASSE NETTE	1625 KG					
CYLINDRE			CYLINDRE	6					
CYLINDRÉE			CYLINDRÉE	3,0 L					
CARBURANT	NO IDENTIFICATION VÉHICULE		CARBURANT	ESSENCE					
			NO IDENTIFICATION VÉHICULE	WBAPK7C56BA971474					
			CATÉGORIE	automobile					
UTILISATION			UTILISATION	promenade					
UTILISATEUR			UTILISATEUR	sans privilège spécifique					
LIEU			LIEU	sans lieu spécifique					
PLAQUE			PLAQUE						
NUMÉRO DE PLAQUE			NUMÉRO DE PLAQUE						
ÉMISSION			ÉMISSION						
CERTIFICAT/SIGNATURE			CERTIFICAT/SIGNATURE						
NUMÉRO DE CERTIFICAT			NUMÉRO DE CERTIFICAT						
AUTORISATION/PRIVILÈGE			AUTORISATION/PRIVILÈGE						
DÉBUT			DÉBUT	2014-09-01 (correspond à la date d'émission du privilège)					
EXPIRATION			EXPIRATION	2015-11-30 (correspond à la date d'expiration du privilège)					
PAIEMENT			ANNULATION	2015-10-29 (correspond à la date du remisage)					
STATUT			STATUT	REMISÉ					
RÉGION OPT			RÉGION OPT	QUÉBEC					

¹⁶ Numéro utilisé pour l'authentification lors d'une prestation autonome de services

2.5.3 Transaction d'acquisition avec échange

Pour effectuer le changement de véhicules, différentes informations sont nécessaires.

- Sur l'Attestation de transaction avec un commerçant (ATAC) :
 - Numéro identification du véhicule acquis (NIV) : WBAPK7C56BA971474
 - Numéro identification du véhicule échangé (NIV) : 2HGFB2E4XDH015958
 - Identification des copropriétaires : L562602028001 (Nicolas Lamoureux)
J426601018206 (Jessy Jolicoeur)
 - Adresse du titulaire : 303, boul Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8J2
 - Numéro de plaque du véhicule échangé : 456ABC
 - No ATAC : 42644290
 - No licence du commerçant : C23456
 - Identification dossier SAAQ du commerçant : 62341233
 - Montant de vente du véhicule acquis : 24 500,00 \$
 - Montant d'échange du véhicule cédé : 12 000,00 \$
 - Montant de TPS perçu par le commerçant : 625,00 \$
 - Montant de TVQ à percevoir à la Société : 1 246,87 \$
- Sur le certificat d'immatriculation :
 - Identification dossier SAAQ de l'ancien propriétaire, M. Léon Strommy : S365501014502
 - Numéro identification du véhicule acquis : WBAPK7C56BA971474

2.5.4 Tarification immatriculation

En immatriculation, la tarification est établie mensuellement.
Lors de l'annulation d'un privilège, le mois d'annulation n'est pas monnayable, mais il est un montant applicable lors de la délivrance d'un nouveau privilège conformément appelé exemption mensuelle.

Les montants à porter au panier de services seront à établir pour chacun des véhicules en considérant :

- Pour l'annulation du véhicule Honda Civic 2013 :
 - l'exemption mensuelle pour le mois d'annulation en cours (non monnayable, mais applicable sur un nouveau privilège)
 - les crédits pour les 10 mois suivants (correspond au montant déjà payé remboursable)
- Pour l'immatriculation du nouveau véhicule BMW 328XI 2011 :
 - les montants à percevoir devront être calculés pour une période de 11 mois
 - les frais administratifs de 8,70 \$ seront à percevoir pour l'immatriculation du nouveau véhicule
 - la perception de la TVQ sur la différence entre le montant de vente et le montant d'échange (voir section 2.5.5)

Tarification immatriculation :

Les coûts annuels pour 12 mois sont :

• droit d'immatriculation :	122,00 \$
• contribution d'assurance :	142,16 \$ (incluant 11,74 \$ taxes assurances)
• contribution pour le transport en commun (OPT) ¹⁷ :	30,00 \$
• frais administratif (renouvellement par la poste)	4,35 \$ (montant non remboursable)
• frais administratif (délivrance)	8,70 \$

Il n'y a aucun montant à percevoir pour l'immatriculation au nom du commerçant.

¹⁷ Contribution aux Organismes publics de transport (OPT)

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

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

2.5.5 Calcul pour la perception de la TVQ

La Société est mandatée par l'Agence du Revenu du Québec (ARQ) pour la perception de la taxe de vente du Québec (TVQ) lors de l'immatriculation à la suite de l'acquisition d'un véhicule.

Lorsque le véhicule est vendu par un commerçant détenant une licence de commerçant, celui-ci doit percevoir la Taxe sur les produits et services (TPS) et calculer le montant que la Société doit percevoir pour la Taxe de vente du Québec (TVQ).

En considérant les données suivantes :

- Montant de vente : 24 500 \$
- Montant d'échange : 12 000 \$

Les calculs sont les suivants :

Montant de TPS perçu par le commerçant : 625,00 \$. Ce montant est calculé sur 12 500 \$ au taux de 5 % et correspond à la différence entre le montant de vente (24 500 \$) et le montant alloué pour l'échange (12 000 \$).

Montant de TVQ à percevoir par la Société : 1 246,87 \$. Ce montant est calculé sur 12 500 \$ au taux de 9,975 % et correspond à la différence entre le montant de vente (24 500 \$) et le montant alloué pour l'échange (12 000 \$).

Les montants de vente, d'échange, de TPS et de TVQ sont des données à inscrire lors de la transaction d'immatriculation. Le système informatique tient compte de ces données et valide que le montant saisi de TVQ à percevoir est bien le résultat obtenu ($24\,500 \$ - 12\,000 \$ = 12\,500 \$ \times 9,975 \% = 1\,246,87 \$$). S'il y a un écart, un message est retourné pour une validation des données saisies.

2.6 – Client ayant commis une infraction reliée à l'alcool

2.6.1 Contexte et étapes

Événement d'affaires : Client ayant commis une infraction reliée à l'alcool	
Contexte de la mise en situation :	Objectifs globaux vérifiés :
Aujourd'hui, M. Strommy s'est fait intercepter par un policier alors qu'il conduisait sa voiture avec un taux d'alcoolémie supérieur à 80 mg d'alcool/100 ml de sang et inférieur à 160 mg/100 ml de sang. Puisqu'il a déjà eu une sanction en 2009 (point 2) pour le même type d'infraction, il est donc en situation de récidive. Le policier transmet une demande de suspension administrative immédiate (SAA) du privilège de conduire en attendant le jugement de la Cour. Quelques jours avant la fin de la sanction SAA, l'ACRDQ transmet à la Société, le rapport non favorable de l'évaluation du risque. L'analyse du dossier par la Société confirme qu'une évaluation complète à l'ACRDQ sera exigée au client. Une communication écrite est transmise au client pour l'informer de la décision de la SAAQ et des conditions de réobtention de son privilège de conduire : ▪ se soumettre à une évaluation complète à l'ACRDQ; ▪ faire une demande pour conduire avec un antidémarrreur éthylométrique; ▪ munir le véhicule qu'il désire conduire, d'un antidémarrreur éthylométrique. À la fin de la SAA, la Société autorise M. Strommy à munir son véhicule de promenade d'un antidémarrreur éthylométrique à la suite de sa demande. Une condition « I » est appliquée à la classe 5 de son privilège de conduire. Deux jours plus tard, M. Strommy se présente à la Société pour obtenir un privilège de conduire. La Société lui délivre un permis provisoire et l'avise qu'il recevra sa nouvelle pièce permis par la poste. Quelques mois plus tard, l'ACRDQ transmet à la Société un rapport favorable d'évaluation complète. Le client peut donc réobtenir son privilège de conduire sans la condition « I » en attendant son jugement de la Cour. Il recevra sa nouvelle pièce permis par la poste. Neuf mois après l'infraction, la Société reçoit l'avis de jugement de la Cour condamnant officiellement M. Strommy pour conduite avec les facultés affaiblies. Le juge ordonne dans son jugement une interdiction de conduire de 4 ans amenant la suspension du privilège de conduire. Note : Les informations supplémentaires permettant de réaliser cette mise en situation sont présentées à la section suivante.	✓ Gestion de la suspension de chacune des classes de permis ✓ Gestion de la sanction et des conditions de réobtention ✓ Gestion des contrôles sur le délai ✓ Suivi des événements ✓ Gestion des alertes

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
1 Réception d'une infraction pour facultés affaiblies déclenchant la suspension administrative (SAA) de 90 jours du privilège de conduire à la Société.	- inscrire au dossier client toutes les informations : - créer la sanction, la durée de la sanction et les conditions de réobtention (point 2, 3) - catégoriser l'infraction : Infraction CSR alcool # article 202.4.1 (point 2) - générer un contrôle sur le délai (point 5) - générer des alertes - privilège de conduire suspendu pour 90 jours - doit fournir une évaluation du risque - déclencher une communication écrite - générer les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	- visualiser les informations au dossier client : - infraction - sanction SAA et sa durée : suspension des classes - condition de réobtention : évaluation demandée au client - contrôle sur le délai pour fournir l'évaluation du risque (90 jours) - alertes - événements de cette étape
2 Quelques jours avant la fin de la sanction SAA Réception d'un rapport d'évaluation du risque à la Société.	- fermer le contrôle sur le délai à la réception du rapport d'évaluation du risque - inscrire et traiter le rapport d'évaluation - le résultat de l'évaluation du risque reçue : non favorable - la nouvelle condition de réobtention exigée : évaluation complète (point 4) - générer une alerte : Doit fournir évaluation complète - déclencher une communication écrite - générer les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	- visualiser les informations au dossier client : - contrôle sur le délai : fermé - résultat de l'évaluation du risque : non favorable - condition de réobtention : évaluation demandée au client - nouvelle alerte - événements de cette étape
3 À la fin de la sanction SAA Réception d'une demande pour conduire avec un antidémarrreur éthylométrique à la Société.	- inscrire au dossier client : - la fin de la sanction SAA - l'autorisation d'un privilège de conduire avec la condition « I » (point 5) - déclencher une communication écrite	- visualiser les informations au dossier client : - fin de la sanction - autorisation de conduire avec véhicule muni d'un antidémarrreur éthylométrique

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
	générer les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	événements de cette étape
4	Le client se présente à la Société pour obtenir un privilège de conduire. - gérer l'imposition de la condition « I » autorisée au privilège de conduire - générer une commande d'émission de la pièce permis avec condition « I » - générer les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	- visualiser les informations au dossier : - condition « I » reliée au privilège de conduire - permis de conduire en attente de production - événements de cette mise en situation
5	Quelques mois plus tard Réception d'un rapport favorable de l'évaluation complète. - inscrire et traiter le rapport d'évaluation : - le résultat de l'évaluation complète reçue : favorable - le retrait de l'antidémarrateur éthylométrique (point 6) - le retrait de la condition « I » - déclencher une communication écrite - générer une commande d'émission de la pièce permis sans condition « I » - générer les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	- visualiser les informations au dossier : - résultat de l'évaluation complète - retrait de l'antidémarrateur éthylométrique autorisé - retrait de la condition « I » au privilège de conduire - permis de conduire en attente de production
6	Neuf mois après l'infraction Réception de l'avis de jugement de la Cour concernant l'infraction (CSR 202.4.1). - inscrire et traiter l'avis du jugement de la Cour : - la réception de l'avis de jugement de la Cour (point 7) - la sanction créée et sa durée - gérer la durée d'interdiction de conduire absolue versus la durée de la sanction créée (point 9) - générer les alertes : - interdiction de conduire absolue pour 6 mois	- visualiser les informations au dossier : - réception de l'avis de jugement - sanction et sa durée : suspension des classes - interdiction de conduire absolue - nouvelles alertes relatives aux nouveaux événements - événements de cette mise en

Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
	○ aucune possibilité d’obtenir un permis restreint pendant la période d’interdiction absolue ● déclencher une communication écrite ● générer les informations nécessaires au suivi des événements de cette étape	situation

2.6.2 Éléments à considérer

1. Le client :	M. Léon Strommy 333, boul Jean-Lesage Québec (Québec) G1K 8J2
Identification dossier SAAQ :	S365501014502
Date de naissance :	1945-01-01
Privilège de conduire :	Classe (s) 1, 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 8 Condition : aucune Mentions : F, M (reliées aux classes 1, 2 et 3) Échéance privilège : 2016-08-23 Échéance pièce : 2023-08-23 0
Points d'inaptitude :	0
Infraction :	2009 : Infraction alcool article 202.4.1

2. **Infraction CSR 202.4.1** : Un agent de la paix suspend sur-le-champ, au nom de la Société, pour une période de 90 jours, le permis de toute personne qui conduit un véhicule routier ou qui en a la garde ou le contrôle et dont l'alcoolémie se révèle, par suite d'une épreuve d'alcootest effectuée conformément aux dispositions du Code criminel (Lois révisées du Canada [1985], chapitre C-46), supérieure à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang.

Récidive :

3. Une évaluation du risque est exigée au client puisqu'il s'agit d'une récidive. Le client a 90 jours pour la fournir à la Société.

4. Une évaluation complète est exigée au client puisque l'évaluation du risque est défavorable. Le client n'a pas de délai maximum pour la fournir à la Société.

Antidémarrreur :

5. Le client doit munir sa voiture d'un antidémarrreur éthylométrique s'il veut conduire dans la période précédant la réception du jugement de la Cour puisque l'évaluation du risque est défavorable.

6. Le client peut retrouver son privilège de conduire sans la présence d'un antidémarrreur éthylométrique à la suite de son évaluation complète favorable en attendant le jugement de la Cour.

7. **À la déclaration de culpabilité pour conduite avec facultés affaiblies à la suite du jugement de la Cour :**

- Le CSR prévoit une sanction administrative (ICC) du privilège de conduire de 3 ans lors d'une récidive pour conduite avec les facultés affaiblies alors que le juge précise une interdiction de

- conduire criminelle (IDC) pour une durée de 4 ans dans son avis de jugement. Ainsi, la sanction créée est celle qui a la plus longue durée.

 - Le Code criminel prévoit aussi une interdiction de conduire absolue de 6 mois lors d’une récidive pour conduite avec les facultés affaiblies, c’est-à-dire que le client ne peut pas faire de demande de permis restreint pendant cette période.
 - La sanction est effective à la date de la déclaration de culpabilité.

2.7 – Réorganisation de la structure administrative

2.7.1 Contexte et étapes

Événement d'affaires : Réorganisation de la structure administrative	
<u>Contexte de la mise en situation :</u> La haute direction de la Société se questionne sur le positionnement de certaines activités entre ses deux entités légales (Société et Fonds d'assurance) afin d'assurer la cohérence entre la structure organisationnelle et le modèle d'affaires. La Société désire abolir la Vice-présidence à la sécurité routière (VPSR) et répartir ses activités et ses 70 employés à des centres de responsabilité (CR) d'autres vice-présidences. Le nom de Vice-présidence aux affaires publiques et gouvernementales et Secrétariat général (CR 1600) est modifié pour celui de Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (VPAPSPR). Deux nouvelles directions s'ajoutent à cette vice-présidence et impliquent des nouveaux CR : - La direction de la recherche et du développement en sécurité routière (CR 1820) - La direction des relations avec les partenaires en sécurité routière (CR 1710) Deux scénarios sont envisagés pour ces changements à la structure organisationnelle avec des dates d'effectivité au 7 avril 2015 ou au 1^{er} mars 2015. Pour déterminer les montants de dépenses, il suffit d'effectuer un prorata journalier du début de l'exercice financier jusqu'à la date d'effectivité demandée. <u>Note : Les informations supplémentaires permettant de réaliser cette mise en situation sont présentées à la section suivante.</u>	<u>Objectifs globaux vérifiés :</u> ✓ Automatisation des transferts de façon autonome des dépenses afférentes aux employés inscrits au système maison des RH, des dépenses réelles et des montants budgétés au système comptable de la solution ✓ Visualisation du niveau d'automatisation pour rendre effectif un changement d'effectifs et des dépenses administratives ✓ Conservation et de consultation de l'historique des changements ✓ Simulation de plusieurs scénarios de réorganisations, simultanément, avec des dates d'effectivité différentes ✓ Duplication d'un scénario ✓ Compréhension des étapes à réaliser dans le but de voir les gains

Étapes	Démontrer comment la solution permet :	Résultats attendus
1 Réorganisation de la structure administrative.	• de présenter l'approche de l'application des étapes en tenant compte de cette mise en situation • de démontrer la séquence d'activités automatiques ou manuelles pour réaliser la réorganisation	• visualiser les informations suivantes : ○ les dépenses afférentes aux 18 employés, les dépenses réelles ainsi que celles budgétées du CR 6401 de la VPSR seront transférées entièrement et rétroactivement à la date du début de l'exercice financier, au CR 1710 de la VPAPSPR. ○ les dépenses afférentes aux 45 employés, les dépenses réelles ainsi que celles budgétées du CR 6461 seront transférées rétroactivement à la date du début de l'exercice financier de la manière suivante : - 40 % au CR 1820 - 60 % au CR 1710 • les dépenses afférentes aux 6 employés, les dépenses réelles ainsi que celles budgétées du CR 6301, à partir de la date d'effectivité en cours d'exercice financier, sont transférées au CR 8980 existant. • les dépenses afférentes à l'employé et les dépenses administratives réelles seront conservées au CR 6001 qui deviendra inactif. Seul le budget excédant les dépenses administratives réelles sera récupéré centralement et conservé à la réserve corporative du CR 3001.

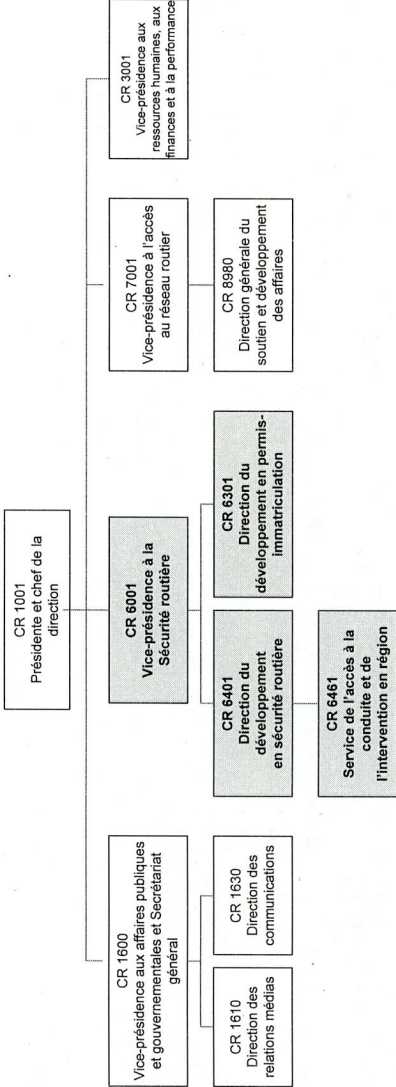
2.7.2 Éléments à considérer

La structure administrative est composée de CR qui sont utilisés dans la composition des clés comptables. La charte comptable de chacune des entités est identique, mais les validations pour gérer les clés comptables sont différentes. L'exercice financier de la Société est du 1^{er} janvier au 31 décembre. Les salaires des employés sont inscrits dans le système maison des ressources humaines (RH). Les mouvements d'employés sont initiés dans ce système.

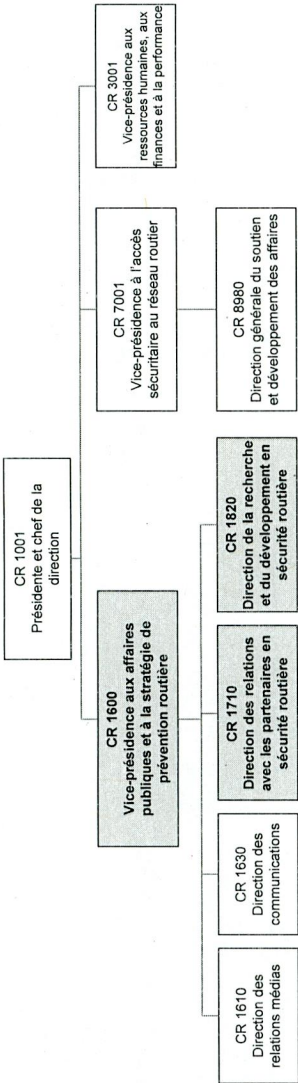
Données au 30 avril 2015 :

CR actuel	Nombre d'employés	Dépenses afférentes aux employés	Dépenses administratives réelles	Dépenses budgétées	Nouveau CR
6401	18	180 000 \$	230 000 \$	1 230 000\$	1710
6461	45	450 000 \$	500 000 \$	2 850 000\$	1820 (40 %) 1710 (60 %)
6301	6	60 000 \$	110 000 \$	510 000 \$	8980
6001	1	60 000 \$	75 000 \$	405 000 \$	3001

Structure actuelle :



Nouvelle structure :



2.8 – Mouvements d’inventaire des pièces officielles (les plaques d’immatriculation)

2.8.1 Contexte et étapes

Événement d'affaires : Mouvements d'inventaire des pièces officielles (les plaques d'immatriculation)	
<u>Contexte de la mise en situation :</u> La Société gère plusieurs biens en inventaire dont des plaques d'immatriculation qui sont situées physiquement à des endroits différents. Les entrepôts physiques sont situés au siège social de la Société (E/S), chez les fabricants des plaques (E/F-XX) et chez les commerçants automobiles (E/C-XXX). La Société contrôle ses biens en inventaire. Elle limite la quantité de plaques d'immatriculation détenues chez un commerçant et définit un seuil critique de quantité de plaques à maintenir. Aujourd'hui, le commerçant Automobile Québec Inc. est alerté que son niveau d'inventaire actuel est sous le seuil critique de quantité de plaques à détenir. Il utilise le portail SAAQ-Clic pour commander 120 plaques d'immatriculation à la Société. Les plaques commandées sont entreposées chez le fabricant (E/F-01) et livrées au commerçant le jour même. Celui-ci confirme la réception et inscrit les plaques reçues. <u>Note : Les informations supplémentaires permettant de réaliser cette mise en situation sont présentées à la section suivante.</u>	<u>Objectifs globaux vérifiés :</u> ✓ Gestion de l'inventaire ○ multitudes géographiques ○ localiser une plaque d'immatriculation en tout temps ✓ Gestion des alertes ✓ Validation des numéros de plaques d'immatriculation

Étapes	Démontrer comment la solution permet :	Résultats attendus
1 Aujourd'hui Activité 1 Le commerçant Automobile Québec inc. est alerté que son inventaire est sous le seuil critique. Il commande par SAAQ-Clic 120 plaques d'immatriculation. Activité 2 Le fabricant expédie les plaques au commerçant qui inscrit la réception.	Activité 1 - de valider le nombre de plaques commandées et d'ajuster la commande (point 1) - de gérer l'inventaire des plaques de la Société (point 4) - de déclencher une alerte de commande de plaques chez le fabricant (point 8) - identifier la séquence des numéros de plaques à livrer au commerçant (point4) Activité 2 - déclencher une alerte d'expédition de plaques au commerçant (point 8) - déclencher une alerte d'inventaire global sous le seuil à la Société - saisir la réception des plaques ainsi que leurs numéros chez le commerçant - de mettre à jour l'inventaire des plaques (point 7) - déclencher une alerte de mouvements d'inventaire à la Société (point4)	Activité 1 - visualiser les alertes : - niveau de plaques sous le seuil critique (commerçant) - expédition de plaques au commerçant - mouvement d'inventaire à la Société - réception d'une commande (Fabricant) - visualiser les informations au système concernant la commande Activité 2 - visualiser l'inventaire de plaques - visualiser les informations concernant les transferts de plaques
2 Le lendemain Le responsable du réapprovisionnement à la Société effectue une commande de 500 plaques au fabricant.	- de valider et d'ajuster le nombre de plaques commandées (point 2) - de générer la séquence des numéros de plaques à commander au fabricant (point 3, 5, 9) - d'apparier la commande passée au fabricant de plaques et le contrat existant (point 6) - mettre à jour le statut de la fiche « plaque »	- afficher la séquence des numéros de plaques commandées - visualiser la fiche « Plaque » - visualiser l'inventaire - visualiser l'appariement au contrat
3 3 jours plus tard Un client immatricule un véhicule directement chez le commerçant Automobile Québec Inc.	- d'assurer que la plaque délivrée au client est inscrite à l'inventaire du commerçant - de changer le statut de la plaque à « délivrée » - mettre à jour l'inventaire des plaques de l'entrepôt du commerçant	- visualiser l'inventaire de l'entrepôt du commerçant - visualiser les transactions des mouvements d'inventaire

Étapes	Démontrer comment la solution permet :	Résultats attendus
4 Le lendemain Activité 1 La Société demande un décompte physique au commerçant qui inscrit le résultat à l’inventaire Activité 2 Le responsable de la Société communique avec le commerçant qui déclare les plaques manquantes perdues	Activité 1 • d’inscrire les résultats du décompte physique : 137 plaques • déclencher une alerte d’écart à la Société Activité 2 • d’inscrire les plaques perdues – A01 AAN – A01 ABD	Activité 2 • visualiser l’inventaire de l’entrepôt du commerçant • visualiser le statut des plaques inscrites à l’inventaire global

2.8.2 Éléments à considérer

- 1. La Société impose des multiples de 100 plaques d'immatriculation à chaque commande effectuée par un commerçant.
- 2. Le fabricant impose un multiple de 1000 pour la production des plaques.
- 3. Le format des numéros de plaque est de type « A00 AAA ». Les positions du numéro de plaque à caractère alphabétique ont 24 possibilités (de « A » à « Z » en retirant le « I » et le « O ») et celles à caractère numérique ont 10 possibilités (de 0 à 9). Les séquences sont déterminées en utilisant, dans l'ordre, toutes les possibilités de la sixième position à la première position (par exemple A01AAA, A01 AAB, A01 AAC, A01AAD, ..., A01 AAZ, A01 ABA, A01ABB, etc.).
- 4. Voici les données concernant les plaques d'immatriculation :

Nom	Localisation de l'entrepôt	Quantité limite en inventaire	Seuil critique de quantité de plaques	Quantité en inventaire actuellement	No plaques
Commerçant Automobile Québec inc.	E/C-125	150	50	40	De : A01 AAA À : A01 ABR
Fabricant	E/F-01	N/A	500*	250	DE : A02 AAB À : A02 ALL
Société	E/S	N/A		300	DE : A03 JGA A : A03 JUN

*Le seuil critique est établi globalement pour la Société et le fabricant même si l'inventaire est géré distinctement.

- 5. L'unicité et la conformité des numéros de plaques produites sont validées avec l'algorithme et l'historique des plaques déjà produites.
- 6. Le contrat global d'approvisionnement des plaques de la Société est toujours en vigueur, il porte le numéro de contrat #98765498.
- 7. Lorsque les plaques sont livrées, le statut devient livré et l'inventaire du commerçant et de la Société est mis à jour.
- 8. Des alertes sont émises aux différents intervenants dans les situations suivantes :

Intervenants	Déclencheur
Commerçant	Inventaire sous le seuil minimum
Commerçant	Expédition d'une commande
Fabriquant	Réception d'une commande
Société	Mouvement d'inventaire entre deux intervenants
Société	Inventaire global (fabricant + Société) sous le seuil minimum
Société	Écart d'inventaire (physique et systématique)

- 9. Fiche de bien « Plaque »
Statut : En inventaire
Prochain numéro séquentiel à générer : B06 BFG

2.9 – Accidents multiples et rapatriement

2.9.1 Contexte et étapes

Événement d'affaires : Accidents multiples et rapatriement	
Contexte de la mise en situation : Il y a treize mois, Madame Claire Lavoie a subi un accident d'automobile qui l'a empêchée de travailler pendant trois mois. Les blessures sont considérées consolidées depuis dix mois. Toutefois, les blessures subies à l'accident ont laissé à Madame Lavoie des séquelles permanentes qui doivent être évaluées. Ainsi, un an suivant la date de cet accident, la Société transmet à Mme Lavoie le formulaire « Rapport médical sur les séquelles permanentes ». Le lendemain, Mme Lavoie reçoit le formulaire et rencontre son médecin. Dix jours suivant son rendez-vous, elle transmet son formulaire à la Société. Au portrait global de Mme Lavoie, un historique de deux accidents est inscrit. Un premier accident survenu le 25 octobre 2006 pour lequel une demande d'indemnité fût acceptée et un second accident, le 5 avril 2008. Ce dernier accident a nécessité un rapatriement en provenance de Cuba. Mme Lavoie a présenté une demande d'indemnité pour ce fait accidentel, mais la demande a été refusée. Note : Les informations supplémentaires permettant de réaliser cette mise en situation sont présentées à la section suivante.	Objectifs globaux vérifiés : ✓ Gestion de plusieurs accidents et des rapatriements.

	Étapes parcours client	Démontrer comment le progiciel permet :	Résultats attendus
1	Le jour suivant la transmission du formulaire Réception du formulaire « Rapport médical sur les séquelles permanentes ».	• gérer les informations de plusieurs accidents et du rapatriement • inscrire la réception du document demandé	• visualiser les informations concernant : ○ portrait global : - rapatriement - réclamations - lien entre les deux ○ portraits médicaux du client - blessures codifiées - gravité de chaque blessure - lien avec l'accident - statut de la blessure - date de consolidation - aide personnelle - séquelles temporaires - séquelles permanentes - délai de guérison prévue ○ historique des frais réclamés/payés ○ les documents demandés et reçus

2.9.2 Éléments à considérer

Détail des éléments permettant de constituer le portrait global et le portrait médical :

La cliente :

Mme Claire Lavoie
215, rue Labonté
Lévis (Québec) G7A 2P3

Identification dossier SAAQ : L100625086201
Numéro d'assurance sociale : 231 123 124
Date de naissance : 1962-08-25
Langue de correspondance : F
État civil : Mariée
Citoyenneté : Canadienne
Occupation : Technicienne de laboratoire

Accident 1

Numéro de réclamation : 9910077710
Date de l'accident : 2006-10-25
Date de réception de la demande d'indemnité : 2006-10-30

Blessures à l'accident :

Nom	Code	Section atteinte	Gravité	Délai de guérison prévu
Fracture radius droit	1537	Haut du corps	5	12 semaines

La blessure est consolidée en date du 1^{er} décembre 2006.
Incapacité : aucune

Frais : Lunettes

Réclamation	Montant réclamé	Montant payable	Montant payé
Monture	150,00 \$	100,00 \$	100,00 \$
Verres	350,00 \$	350,00 \$	350,00 \$

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

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

Aide personnelle abrégée : Aucune
Séquelles temporaires : 800,00 \$
Séquelles permanentes : 800,00 \$

Accident 2

Numéro de réclamation : 9910176809
Date de l'accident : 2008-04-05
Date de réception de la demande d'indemnité : 2008-05-05
Date du refus : 2008-05-15
Rapatriement effectué le : 2008-04-07

Blessures à l'accident :

Nom	Code	Section atteinte	Gravité	Délai de guérison prévu
Fracture du bassin	9462	Membre inférieur	8	17 semaines

Date de réception de la demande d'indemnité : 2008-05-05
Date du refus : 2008-05-15
Rapatriement effectué le : 2008-04-07

Accident 3

Numéro de réclamation : 9910271700
Date de l'accident : Il y a 13 mois
Date de réception de la demande d'indemnité : il y a 12 mois

Blessures à l'accident :

Nom	Code	Section atteinte	Gravité	Délai de guérison prévu
Fracture radius droit	1537	Haut du corps	5	12 semaines
Fracture d'un ou des métacarpiens	1535	Haut du corps	4	5 semaines
TCC léger	1644	Tête	2	6 semaines

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

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

Date début de l'incapacité : Il y a 13 mois
Date de fin de l'incapacité : Il y a 10 mois

IRR : 63 000,00 \$ salaire brut annuel
10 005,00 \$ déductions fiscales
1 834,44 \$ rente nette/14 jours
Frais : 5 traitements de physiothérapie payés à 46,00 \$ chacun
Aide personnelle abrégée : 5 semaines à 360 \$/semaine
Séquelles temporaires : 800,00 \$
Séquelles permanentes : à évaluer \$

Rapatriement :

Numéro de rapatriement :	RAP101012
1. Fait accidentel :	
- Date de l'accident :	2008-04-05
- Lieu :	Cuba
- Date de départ :	2008-04-07
- Acceptation du rapatriement :	Oui
2. Aspect médical :	
- Hôpital :	Varadero Cruz
- Médecin traitant :	Fidel Castro
- Blessures :	Fracture du bassin
3. Compagnie d'assurance :	
- Nom de la compagnie d'assurance :	Desjardins
- Numéro de contrat :	1234-567
4. Rapatriement, notamment :	
- Nom de l'hôpital au Québec :	Enfant-Jésus
5. Finalisation :	
- Date de fin des interventions :	2008-04-07