35_P-198
partie 6

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

ANNEXES C COMPLÉMENTS D'INFORMATION À LA SECTION 2
(ANNEXES C1 À C16)

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

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES 1
GÉNÉRAL 2

ANNEXE C1 - LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS À LA SOCIÉTÉ 2

ANNEXE C2 - LISTE DES ABRÉVIATIONS UTILISÉES À LA SOCIÉTÉ 7

AFFAIRES 12

ANNEXE C3 - VOLUMÉTRIE DÉTAILLÉE DES TRANSACTIONS EFFECTUÉES À LA SOCIÉTÉ 12

ANNEXE C4 - PISTES DE TRANSFORMATION IDENTIFIÉES LORS DES TRAVAUX D'ARCHITECTURE DE L'ACCÈS RÉSEAU ROUTIER DE 2011 15

ANNEXE C5 - DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES SERVICES D'ENTREPRISE ET D'AFFAIRES DE LA SOCIÉTÉ 20

ANNEXE C6 - PORTÉE DE LA REDDITION DE COMPTES 35

TECHNOLOGIES ET SERVICES PROFESSIONNELS 44

ANNEXE C7 - PORTEFEUILLE APPLICATIF DE LA SOCIÉTÉ 44

ANNEXE C8 - MATRICE DES RELATIONS ENTRE LES DONNÉES ET LES APPLICATIONS 79

ANNEXE C9 - INVENTAIRE DES DEMU 80

ANNEXE C10 - INVENTAIRE ACTUEL DES DONNÉES 81

ANNEXE C11 - PROBLÉMATIQUES DE L'ENVIRONNEMENT INFORMATIONNEL 82

ANNEXE C12 - DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE L'INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE ACTUELLE 83

ANNEXE C13 - LISTE DES ÉQUIPEMENTS NORMALISÉS 112

ANNEXE C14 - CARTOGRAPHIE DE L'ÉTENDUE ET DE L'AMPLEUR DES CHANGEMENTS 113

ANNEXE C15 - PROCESSUS EN PLACE AU BUREAU DE PROGRAMME 114

ANNEXE C16 - DESCRIPTION SOMMAIRE DES DÉPÔTS ALIMENTÉS PAR LE PROCESSUS DE TRANSFORMATION DES DONNÉES (APPLICATION ACT) 124

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C1 - Lexique des termes utilisés à la Société

Terme	*Définition*
A	
Aide à la tâche	Ensemble d'informations, de conseils et d'outils d'appoint pour soutenir ou améliorer la performance lors de l'exécution d'une tâche spécifique avec un minimum d'assistance humaine. Aussi appelée aide à la performance (ex. : document de nature opérationnelle servant à faciliter l'exécution d'une tâche spécifique, telle qu'une procédure).
Antidémarreur éthylométrique	Cet appareil empêche la mise en marche du véhicule lorsqu'il détecte la présence d'alcool dans l'organisme du conducteur.
Attestation d'apposition	Le mandataire en vérification mécanique atteste que la plaquette NIV a été apposée sur le véhicule par le biais du formulaire « attestation d'apposition ».
Authentification (forte ou faible)	Pour obtenir un service nécessitant un niveau d'authentification forte, le client doit présenter les pièces exigées permettant de prouver qu'il est la personne qu'il prétend être. Pour le service ne nécessitant pas ce niveau d'authentification, aucune pièce n'est exigée, ce qui constitue un niveau d'authentification faible.
B	
Balises de traitement	Pour chaque type de traitement, des balises encadrent la pré-autorisation d'un nombre de traitements maximal donné par un professionnel de la santé en fonction de l'état de la personne accidentée.
Blessure consolidée	La notion de blessure consolidée signifie que la blessure ne nécessite plus de soins particuliers ou que les dommages laissés par la blessure sont stables et ils ne devraient plus évoluer.
C	
Certificat de conformité technique	Un certificat de conformité technique est émis par la Société lorsqu'un véhicule routier reconstruit est conforme aux normes de construction reconnues dans l'industrie de l'automobile, notamment pour la géométrie du châssis et la solidité de l'assemblage.
Certificat de vérification mécanique (CVM)	Document qui atteste de la conformité de l'état mécanique des véhicules afin de permettre d'obtenir ou de conserver son privilège de circuler sur le réseau routier.
Classes de permis	Il existe 14 classes de permis et chacune donne le droit de conduire une catégorie de véhicules utilisés sur le réseau québécois.
clicSÉQUR	Le Service québécois d'authentification gouvernementale des citoyens et entreprises permet d'accéder de façon sécuritaire aux services en ligne de différents ministères et organismes du gouvernement du Québec.
Compensation gouvernementale	Vérification, auprès des instances gouvernementales, de la présence d'une créance recouvrable et compensation à la suite de l'inscription d'un compte à payer au dossier d'un client ou d'un partenaire de la Société.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Terme	*Définition*
C (suite)	
Compensation par rôle	Vérification, à travers l'ensemble des activités de la Société, de la présence d'une créance recouvrable et compensation à la suite de l'inscription d'un compte à payer au dossier d'un client ou d'un partenaire de la Société.
Concept d'affaires	Définition commune permettant de reproduire la même donnée soit l'enchainement de combinaisons et de conditions (ex. : extraction de données pour de l'information de gestion).
Conditions médicales	Un permis peut être assorti de conditions en vue de faciliter, améliorer ou limiter la conduite d'un véhicule routier. Elles sont inscrites sur la pièce du privilège de conduire (ex. : la condition A exige le port de lunettes ou de lentilles cornéennes).
D	
Déremisage	Remise en circulation d'un véhicule remisé.
Détenteur ouvert	Dans le cadre de la gestion documentaire, utilisé lorsque plusieurs unités administratives sont susceptibles de détenir des documents principaux.
Détenteur principal	• L'unité administrative qui est propriétaire de l'information la plus complète sur un sujet. • L'unité administrative responsable des activités sur lesquelles porte le dossier. • L'unité administrative responsable des mandats dont il est question dans le dossier.
Détenteur secondaire	L'unité administrative qui détient une copie d'un dossier principal à titre d'information ou pour référence éventuelle. L'unité administrative qui détient une partie de l'information du dossier principal.
Dossiers conjoints CSST-SAAQ	Dossier dans lequel les 2 organismes sont appelés à indemniser le client.
E	
Effectif	Le personnel de la Société est comptabilisé sous l'appellation « effectif ».
Environnement de formation	Ensemble des systèmes et équipements utilisés dans le cadre d'activités d'apprentissage pour démontrer et expérimenter la réalisation de tâches dans un environnement reproduisant la réalité opérationnelle.
Établissement public	Un établissement public constitué est une personne morale sans but lucratif.
F	
Fee Test	Exercice demandé annuellement à chaque administration ayant adhéré à IRP afin de vérifier les résultats de calculs liés à la tarification (débits et crédits) de l'ensemble des administrations IRP selon différentes transactions.
Formation de base	La formation de base vise à développer les connaissances et les habiletés de base requises à l'exercice de tâches. Elle se compose de modules de formation organisés sous forme de parcours génériques ou sur mesure. Elle s'adresse habituellement à un nouvel employé ou a un employé ayant de nouvelles tâches.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Terme	*Définition*
F (suite)	
Formation et développement des compétences	Visent l'acquisition de savoirs, savoir-faire et savoir-être, afin de combler un écart entre les compétences maîtrisées par l'employée et les compétences requises pour l'exercice de sa fonction et à la production de résultats qui répondent à des critères de performance. La formation et le développement des compétences se réalisent dans le cadre de différentes activités formelles et informelles étalées dans le temps. Le diagramme suivant présente schématiquement ces activités.
G	
H	
I	
J	
K	
L	
Ligne de traitement	Les lignes de traitements permettent la prise en charge de la demande par un traitement simplifié ou par une prise en charge plus soutenue selon les risques identifiés pour le traitement de la réclamation.
M	
Masse totale en charge	Nombre de kilogrammes (Canada) ou de livres (États-Unis) correspondant au poids d'un véhicule utilitaire (masse nette) auquel on additionne le poids de son chargement.
Mentions	Les mentions indiquent que le titulaire d'un permis de classe 1, 2 ou 3 est qualifié pour conduire un véhicule muni d'un système de freinage pneumatique (frein à air) (mention F) ou d'une transmission manuelle (mention M) ou encore est autorisé à conduire un train routier (mention T). La mention est obligatoire pour conduire le type de véhicule correspondant.
Mise au rancart	Retirer de la circulation un véhicule routier à cause de sont état, et ce, sans que le véhicule puisse à nouveau circuler sur le réseau routier à moins d'obtenir un certificat de vérification mécanique.
N	
O	
Objet d'apprentissage	Résultat final déterminé qu'un apprenant doit avoir atteint à la suite d'une activité ou d'un programme de formation. Ils sont généralement de deux niveaux : objectif général et objectif spécifique.
Objet de connaissances	Ensemble d'informations, de conseils ou d'outils d'appoint utilisés pour soutenir ou améliorer la performance lors de l'exécution d'une tâche spécifique avec un minimum d'assistance humaine.
P	
Paliers décisionnels	Les paliers décisionnels sont les groupes de travail qui peuvent rendre une décision dans le dossier soit : 1re traitement (décision initiale), 2e traitement (décision de révision), 3e traitement (décision du TAQ).

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Terme	*Définition*
P suite	
Panier de services	Regroupement de tous les services désirés par le client ou le partenaire pour permettre de regrouper les services demandés.
Permis provisoire	Permis émit en point de service autorisant la conduite d'un véhicule en attendant que le titulaire reçoive sa pièce permis avec photo. Il est valide pour 20 jours.
Permis spécial de circulation	Permis qui permet à un propriétaire, un locataire ou un exploitant d'un véhicule dont les charges ou dimensions excèdent celles prévues par règlement de circuler sur le réseau routier.
Point d'ordre	Seuil de réapprovisionnement à date variable et en quantité fixe qui consiste à définir le niveau d'inventaire qui déclenche l'ordre de commande.
Points d'inaptitude (PDI)	Des points d'inaptitude sont inscrits pour toute infraction commise à l'encontre des dispositions du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2) énumérées dans la table de points d'inaptitude prévue à l'annexe, selon le nombre indiqué en regard de chacune de ces infractions.
Portrait global	Le portrait global permet d'avoir une vue d'ensemble des éléments d'information clés relatifs à un client, un partenaire ou un véhicule. Le portrait global est constitué à partir d'informations présentes aux dossiers et ajusté selon les exigences de la tâche et du profil de l'utilisateur.
Prestation de services	Action d'assurer des services aux citoyens, aux entreprises et partenaires en vertu des obligations et des engagements pris par la Société.
Privilège de circuler	Un véhicule est autorisé à circuler le réseau routier.
Privilège de conduire	Une personne est autorisée à conduire un type de véhicule selon les classes détenues.
Q	
[redacted] (produit Unisys)	Système mécanisé permettant la gestion des chèques reçus lors du paiement postal des avis, de numériser et de mettre en lot les documents.
R	
Rapatriement	Démarche visant à accélérer le retour au Québec d'une personne accidentée à l'extérieur du Québec, lorsque requis.
Rechute	La rechute survient lorsque la personne accidentée est stabilisée depuis au moins deux ans et qu'elle redevient incapable d'occuper son emploi en raison de l'accident.
Recours subrogatoires	Recouvrement effectué par la Société à l'encontre d'un non-résident responsable, en tout ou en partie, d'un accident ayant occasionné le versement d'indemnités par la Société.
Remisage	Déclaration du titulaire de l'immatriculation à l'effet qu'il renonce à circuler avec son véhicule durant une période indéterminée. Le remisage signifie que le véhicule peut obtenir à nouveau son privilège de circuler.
Ressource pédagogique	Tout document, objet d'information, numérique ou non, outil de travail, système informatique ou matériel utilisé dans le cadre d'une activité d'apprentissage.
Revaloriser	La revalorisation est l'opération qui permet annuellement d'indexer les montants maximaux admissibles et les revenus bruts dans le traitement d'une réclamation d'indemnisation.
Risque de chronicité	Le risque que la durée de l'incapacité de la personne accidentée se prolonge indûment.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Terme	*Définition*
S	
SAAQclic-Commerçants	Portail web permettant au titulaire d'une licence de commerçant autorisé à effectuer l'immatriculation de véhicule sur le Web.
Session Alcofrein	Alcofrein est un programme qui s'adresse aux conducteurs qui ont commis une 1re infraction de conduite avec les facultés affaiblies. Il fait partie des conditions pour obtenir de nouveau un permis de conduire si l'évaluation du conducteur (type sommaire) est favorable.
Suspension administrative du privilège de conduire	La suspension administrative permet à la Société de suspendre un privilège de conduire pour des raisons autres que médicales.
T	
Titulaire de l'immatriculation	Personne responsable de l'immatriculation, des droits payables pour circuler et des sanctions pénales.
U	
Unités fonctionnelles	Les unités fonctionnelles correspondent aux régions du corps d'un client qui peuvent être atteintes fonctionnellement. Elles incluent les régions pouvant être atteintes au niveau esthétique.
V	
Véhicule artisanal	Véhicule qui a été fabriqué et monté ou véhicule qui a été modifié par une personne autre qu'un fabricant reconnu.
Vérification photométrique	La vérification photométrique a pour but de vérifier si les vitres situées de chaque côté du véhicule laissent passer la lumière dans le respect de la norme établie par règlement.
Vignette d'attestation des capacités de charge	Vignette confirmant que la capacité de charge du véhicule peut excéder celle initialement prévue.
Vignette de conformité	Vignette apposée sur le véhicule par le mandataire en vérification mécanique attestant de la conformité du véhicule au Code de la sécurité routière et au Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers.
W – X – Y – Z	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C2 - Liste des abréviations utilisées à la Société

* Voici une liste alphabétique des abréviations utilisées dans le présent appel d'offres. Certaines sont propres à l'organisation, d'autres au gouvernement du Québec, d'autres encore sont propres au secteur de l'assurance automobile, du contrôle routier et de la médecine. Les abréviations relatives aux systèmes de la Société figurent à l'annexe C7 et sont exclues de la présente liste.

Notez que cette liste contient également les sigles, acronymes et symboles utilisés.

Abréviation	*Signification*
A	
AAMVA	*(American Association of Motor Vehicle Administrators)* Association américaine des administrateurs en transport motorisé
AC	Apprenti conducteur
ACRDQ	Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec
ACT	Actuariat
AD	*Active directory*
AEG	Architecture d'entreprise gouvernementale
ALM	*Application Lifecycle Management*
AMD	Autres mandats de la Société
AMF	Autorité des marchés financiers
AMVOQ	Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec
ANP	Amende non payée
AQ (QA)	Assurance qualité
AQTr	Association québécoise des transports
ARH	Ressources humaines
ARQ	Agence du Revenu du Québec
ASA	Administrateur de la sécurité d'accès
ASA	Accident sans assurance
ARR	Accès au réseau routier
ASRR	Accès sécuritaire au réseau routier
AVVR	Avis de vérification de véhicule routier
B	
BAC	Bureau d'assurance du Canada
BAnQ	Bibliothèque et Archives nationales du Québec
BD	Base de données
BI (IA)	*(Business intelligence)* Intelligence d'affaires
BIA	Bureau des infractions et amendes
BM	Blessé médullaire
BNC	Banque Nationale du Canada
BOG	Blessure orthopédique grave
BOMA	*Business Owner Manager Administration*
BPM	*Business process management*
BTM	Bureau du taxi de Montréal
C	
CAA	Association canadienne des automobilistes
CAI	Commission d'accès à l'information
CAM	Centre administratif de Montréal
CARRA	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
CCATM	Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé
CCD	Centre de conservation des documents
CCIA	Centre de compétences en intelligence d'affaires
CCQ	Commission de la construction du Québec
CD	Certificat de décès
CDPQ	Caisse de dépôt et placement du Québec
CEDO	Centrale d'exploitation des données opérationnelles
CFT	Centre de formation en transport
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - RGI

Abréviation	*Signification*
C (suite)	
CIC	Citoyenneté et immigration Canada
CIDREQ	Centre informatique du registre des entreprises du Québec
CIG	Centrale d'information de gestion
CIM	Conception et implantation des mesures de protection
CLP	Commission des lésions professionnelles
CMDB	*Configuration management data base*
CNP	Classification nationale des professions
CNT	Commission des normes du travail
COS	Centre opérationnel de secours
CR	Contrôle routier
CRPQ	Centre de renseignements policiers du Québec
CRQ	Contrôle routier du Québec
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
CSR	Code de la sécurité routière
CSST	Comission de la santé et de la sécurité du travail
CST	Contrôler et surveiller le transport
CSU	Contrôle des suspensions
CSV	Contrôler et surveiller les véhicules
CTI	Convergence téléphonie informatique
CTP	Coût total de propriété
CTQ	Commission des transports du Québec
CV	Curriculum vitae
CVM	Certificat de vérification mécanique
D	
DEC	Directeur de l'état civil
DEMUs	Développements en milieu utilisateur
DG	Directeur général
DI	Demande d'indemnité
DIA	Droits d'immatriculation additionnels
DIN	Numéro d'identification d'un médicament
DMDF	Déclaration de maladie ou de déficit fonctionnel
DSC	Déclaration de services aux citoyens
DVN	Description de véhicule neuf
E	
EAI	*(Enterprise application integration)* Intégration d'application d'entreprise
EI	Environnement informationnel
EII	Incapacité de répondre aux demandes utilisant des données historiques
[redacted]	Gestion de contenu d'entreprise
ENPQ	École nationale de police du Québec
ERP	*Enterprise resource planning*
ETC	Équivalent temps complet
ETL	*(Extract transform load)* Extraire transformer charger
F	
FMOQ	Fédération des médecins omnipraticiens du Québec
FMSQ	Fédération des médecins spécialistes du Québec
FTP	*File transfer protocol*
FTP/S	*File transfer protocol/secure*
G	
GAA	Groupement des assureurs automobiles
GCC	Gestion du changement et communication
GICA	Gestion de l'identité et des contrôles d'accès
GOR	Gouvernance de l'organisation
GPP	Gestion par processus
GRC	*(customer relationship management)* Gestion de la relation client

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Abréviation	*Signification*
G (suite)	
GRC	Gendarmerie royale du Canada
GRICS	Société de gestion du réseau informatique des commissions scolaires
GRP	Gérer la relation avec les partenaires
GRU	Gérer la relation avec les usagers
GVM	Mandataire en vérification mécanique
H	
I	
IA	Indemnisation des accidentés
ICA	Interdiction de mettre en circulation, d'acquérir, de louer et d'immatriculer un véhicule routier
ICC	Infraction au Code criminel
IDC	Interdiction de conduire
IFG	Indemnité de frais de garde
IFTA	*International Fuel Tax Agreement*
IIS	*Internet information services*
IND	Indemniser et réadapter
IRP	Régime d'immatriculation internationale
IRR	Indemnité de remplacement du revenu
ISQ	Institut de la statistique du Québec
ITIL	*Information Technology Infrastructure Library*
ITSM	*Information Technology Service Management*
J	
K	
L	
LAN	*Local area network*
LRC	Loi sur la concurrence
M	
MAPAQ	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
MDM	*(Master Data Management)* Gestion des données maîtresses
MEESR	Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
MERN	Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
MJQ	Ministère de la Justice du Québec
MRC	Municipalités régionales de comté
[redacted]	*Microsoft cluster service*
MSP	Ministère de la Sécurité publique
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTQ	Ministère des Transports du Québec
N	
NAM	Numéro d'assurance maladie
NAS	Numéro d'assurance sociale
NEQ	Numéro d'entreprise du Québec
NIV	Numéro d'identification véhicule
NJE	*Node job entry*
NLB	*Network load balancing*
NSC	*National Safety Code*
O	
OPC	Office de la protection du consommateur
OPT	Organisme public de transports en commun

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Abréviation	*Signification*
O (suite)	
OQLF	Office québécois de la langue française
OS	*(Operation system)* Système d'exploitation
P	
PA	Personne accidentée
PAS	Prestation autonome de services
PAV	Programme d'adaptation des véhicules
PBA	Paiements bancaires autorisés
PC	Permis de conduire
PDI	Point d'inaptitude
PECVL	Propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds
PEP	Programme d'entretien préventif
PES	Prestation électronique de services
PEVL	Propriétaire et exploitant de véhicules lourds
PEX	Examen théorique automatisé
PFC	Plateforme centrale
PFI	Plateforme intermédiaire
PFL	Plateforme locale
PGI	Progiciels de gestion intégrés
PIV	Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec
PP	Permis probatoire
PQP	Plan qualité du programme
PRP	Protection des renseignements personnels
PT	Permis chauffeur de taxi
PVMG	Guide d'évaluation pour la valeur des véhicules
PVMO	Programme de vérification mécanique obligatoire
Q	
R	
RAG	Rapport annuel de gestion
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
RBQ	Régie du bâtiment du Québec
RDI	Réduction des droits d'immatriculation
RDPRM	Registre des droits personnels et réels mobiliers
RDS	*Remote desktop Services*
RDSH	*Remote desktop session host*
RENA	Registre des entreprises non admissibles
REQ	Registraire des entreprises du Québec
RET	Rapport d'expertise technique
RH	Ressources humaines
RITM	Réseau intégré de télécommunication multimédia
RIVR	Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers
RMI	Rapport médical initial
RRQ	Régie des rentes du Québec
RVI	Réponse vocale interactive
S	
SAC	Services applicatifs communs
SACA	Service anti-crime des assureurs
SACAIS	Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
SAGIP	Système automatisé de gestion des informations sur le personnel
SAGIR	Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources
SAGR	Système d'aide à la gestion des ressources
SAJ	Système des affaires juridiques
SAN	*Storage area network*

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Abréviation	*Signification*
***S** (suite)*	
SAP	Services aux particuliers
SCCM	*System center configuration manager*
SCOM	*System center operations manager*
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SEAO	Système électronique d'appel d'offres
SGBD	Système de gestion de base de données
SGPE	Solution de gestion de projets d'entreprise
SIEM	*Security information and event manager*
SIN	Sécurité de l'information numérique
SNCD	Service de numérisation et de contrôle des documents
SO	Soutien à l'organisation
SOA	Architecture orientée services
SOR	Soutien à l'organisation
SPS	Soutien à la prestation de services
SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
SQ	Sûreté du Québec
SQCA	Service québécois de changement d'adresse
SSO	*(Single Sign-On)* Authentification unique
STD	Service de traitement des données
STS	*Solution Thru Software*
T	
TAQ	Tribunal administratif du Québec
TCC	Traumatisé cranio-cérébral
TCO	*(total cost ownership) Coût total de possession*
TI	Technologies de l'information
TPS	Taxe sur les produits et services
TPV	Terminal point de vente
TSAÉ	Transfert synchronisé des appels et des écrans
TSF	Transferts sécurisés de fichiers
TVI-MTL	Taxe sur véhicules immatriculés appartenant aux résidents de la Ville de Montréal
TVQ	Taxe de vente du Québec
U	
UA	Unité administrative
V	
VCT	Unité centrale de traitement
VFS	Vérification de la faisabilité de la soumission
VGA	Véhicule gravement accidenté
VM	Vérification mécanique
VPAPSPR	Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière
VPASRR	Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier
VPCRSV	Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules
VPIA	Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés
VPN	*(Virtual private network)* Réseau privé virtuel
VPRHFP	Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance
VPTI	Vice-présidence aux technologies de l'information
W – X – Y – Z	
WPF	*Windows presentation foundation*

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C3 - Volumétrie détaillée des transactions effectuées à la Société

Les tableaux des pages suivantes permettent d'apprécier le nombre de transactions effectuées en 2014 touchant principalement la VPASRR selon les différents modes de service en lien direct avec la clientèle.

Ces tableaux sommaires donnent un bon aperçu de la répartition des transactions selon les processus opérationnels.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Tableau C3-1 Transactions effectuées pour l'année 2014

Transactions	Points de service[A]					Autres canaux de prestation[B]				Total
	CS	UM	MP	SRC	BS	RVI	Postal	IF	WEB	
I. IMMATRICULATION										
Acquisitions d'un commerçant (CSV3)	189 440	2	525 975	-	1 700	-	-	-	670 199	1 387 316
Acquisitions d'un particulier (CSV3)	307 343	-	636 439	-	6 082	-	-	-	-	949 864
Renouvellements (CSV3)	278 883	4	558 931	-	47 599	-	839 143	3 048 225	-	4 772 785
Renouvellement PBA (CSV3)	-	-	-	-	-	-	756 602	-	-	756 602
Autorisations particulières (CSV3)	67 927	-	56 331	-	4 327	-	-	-	-	128 585
Changements de catégorie d'usage (CSV3)	17 391	-	23 328	-	1 475	-	-	-	-	42 194
Exemptions pneus d'hiver (CSV3)	3 614	-	6 406	-	35	-	-	-	20 578	30 633
Gérer les subdivisions (CSV3)	8 338	-	9 570	-	2 077	-	-	-	130	20 115
Remplacement certificat immatriculation (CSV3)	93 262	1	182 562	-	18 578	-	-	-	214	294 617
International Registration Plan (IRP) (CSV2)	9 730	-	-	-	4 599	-	-	-	-	14 329
Mises au rancart (CSV3)	51 815	1	102 455	9 764	9 708	-	-	-	18 350	192 093
Modifications d'immatriculation (CSV3)	7 133	-	10 822	-	7 051	-	-	-	3 406	28 412
Remisages/ « Déremisages » (CSV3)	320 232	3	648 634	29 233	18 131	6 208	2 825	-	301 273	1 326 539
Valider limitation des droits (CSV3)	-	-	-	131	-	5 827	-	-	4 540	10 498
Autres transactions d'immatriculation (CSV3)	4 489	1	7 222	23	13 856	-	-	-	-	25 591
Total Immatriculation	**1 359 597**	**12**	**2 768 675**	**39 151**	**135 218**	**12 035**	**1 598 570**	**3 048 225**	**1 018 690**	**9 980 173**
II. PERMIS										
II.1 Permis réguliers										
Délivrances										
• Apprenti conducteur (CSP3)	178 592	759	584		-		-		-	179 935
• Probatoire (CSP3)	89 637	862	244		97		-		-	90 840
• Régulier (CSP3)	122 205	244	29 423		105		-		-	151 977
Échanges de permis										
• Échanges de permis (CSP3)	37 696	10	11		-		-		-	37 717
Renouvellements										
• Apprenti conducteur (CSP3)	39 711	36	30 948		16		-		-	70 711
• Régulier sans émission de pièce de permis (CSP3)	262 253	28	539 646		11 076		572 568	2 664 870	-	4 050 441
• Régulier avec émission de pièce de permis (CSP3)	55 440	14	106 391		160		-		-	162 005
Remplacements de la pièce à l'échéance										
• Avec service RAMQ (CSP3)	382 518	-	633 426		430		-		-	1 016 374
• Sans service RAMQ (CSP3)	68 803	163	63 761		933		-		-	133 660
Renouvellement PBA										
• Renouvellement PBA sans émission de pièce (CSP3)	-	-	-		-		242 174			242 174
II.2 Permis de conduire Plus (PC+)										
Transactions relatives aux PC+ (CSP3)	26 208	-	-	877	14	-	-	-	3 067	30 166
II.3 Autres transactions de permis										
Admissibilité au permis (CSP3)	62 140	1	-	-	-			-	-	62 141
Annuler un permis (CSP3)	36 302	142	15 662	9 533	15 703	1 143		-	-	78 485
Cartes d'identification (CSP3)	50 884	140	99	-	-	-		-	-	51 123
Impressions d'état de dossier (GRU8)	239 197	144	24 252	12 847	-	28 245		-	247 071	551 756
Levées de suspension (CSP1, CSP4)	32 172	-	51 204	1 007	-	-		-	-	84 383
Non-émission de permis (CSP3)	360 948	1 818	1 396	-	-	-		-	-	364 162
Réception de rapports médicaux (CSP1)	50 728	50	235	931	-	-		-	-	51 944
Service RAMQ seul (CSP3)	91 384	1	143 782	-	-	-		-	-	235 167
Validité du permis (CSP3)	-	-	-	2 728	-	57 481		-	105 350	165 559
Autres transactions de permis (CSP3)	49 687	158	624	27 659	7 486	-		-	-	85 614
Total Permis	**2 236 505**	**4 570**	**1 641 688**	**55 582**	**36 020**	**86 869**	**814 742**	**2 664 870**	**355 488**	**7 896 334**
III. EXAMENS										
Examens théoriques										
• Promenade (CSP2)	514 586	3 009	2 051		-	-	-	-	-	519 646
• Moto (CSP2)	36 668	174	75		-	-	-	-	-	36 917
• Lourd (CSP2)	34 082	149	177		-	-	-	-	-	34 408
Examens pratiques										
• Promenade (CSP2)	179 300	1 190	284		-	-	-	-	-	180 774
• Moto - Circuit Fermé (CSP2)	18 441	-	-		-	-	-	-	-	18 441
• Moto - Route (CSP2)	14 712	-	-		-	-	-	-	-	14 712
• Lourd - Évaluation sur route (CSP2)	8 371	-	13		-	-	-	-	-	8 384
• Lourd - Vérification avant départ (CSP2)	8 881	1	18		-	-	-	-	-	8 900
Total Examens	**815 041**	**4 523**	**2 618**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**822 182**
IV. PERCEPTION										
Dépôts internes (SPS1.6)	94 458	161	-	-	-	-	-	-	-	94 619
Enregistrements données encaissement (SPS1.6)	467	-	126	-	-	-	-	-	-	593
Enregistrements transactions manuelles	14 008	7	11 231	-	-	-	-	-	-	25 246
Facturations diverses (SOR5.1)	-	-	-	-	2 808	-	-	-	-	2 808
Gestion des coordonnées bancaires (GRU3)	42 667	15	67 338	-	5 545	-	84 678	-	23 622	223 865
Ouvertures et fermetures de caisse (SPS1.6)	170 166	398	151 954	46	-	-	-	-	-	322 564
Paiements de créances (SOR5.1)	43 041	43	49 755	-	8 800	-	11 900	62 772	-	176 311
Remboursements/Notes de crédit (SOR5.2)	1 833	2	4 461	-	16 510	-	-	-	-	22 806
Autres transactions de perception (SOR5.1, SOR5.2)	335	-	195	-	979	-	-	-	-	1 509
Total Perception	**366 975**	**626**	**285 060**	**46**	**34 642**	**-**	**96 578**	**62 772**	**23 622**	**870 321**
V. DIVERS										
Consultations hors Québec (GRU8)	85 721	19	82 359	-	-	-	-	-	-	168 099
Demandes de renseignement (GRU8)	298 746	-	-	-	-	-	-	-	-	298 746
Gestion des licences commerçants/recycleurs	-	-	-	-	48 204	-	-	-	-	48 204
Gestion des rendez-vous (GRU9)	351 940	951	-	459 382	-	64 469	-	-	401 442	1 278 184
Gest. dossiers uniques - Changements d'adresse (GRU3)	601	-	-	39 158	-	-	-	-	386 811	426 570
Gest. dossiers uniques- Autres transactions (GRU2,GRU3)	401 690	797	287 241	385	113 886	-	-	-	-	803 999
Inscriptions au registre de la CTQ	3 353	-	-	-	-	-	-	-	-	3 353
Ouvertures dossier indemnisation (IND1)	3 344	-	-	-	-	-	-	-	-	3 344
Télécopies	14 926	-	-	-	-	-	-	-	-	14 926
Véhicules non conformes (CSV1)	6 890	12	-	-	1	-	-	-	-	6 903
Ventes d'historique de véhicule (GRU8)	1 909	1	4 566	-	-	-	-	-	-	6 476
Vignettes personnes handicapées (ADM1)	-	-	-	-	36 526	-	5 276	9 825	-	51 627
Autres transactions diverses	8 861	1	-	-	2 997	-	-	-	-	11 859
Total Divers	**1 177 981**	**1 781**	**374 166**	**498 925**	**201 614**	**64 469**	**5 276**	**9 825**	**788 253**	**3 122 290**
GRAND TOTAL	5 956 099	11 512	5 072 207	593 704	407 494	163 373	2 515 166	5 785 692	2 186 053	22 691 300

A Points de service

CS : Centres de services de la SAAQ
UM : Unités mobiles (poste SAAQ mobile pour transactions en région éloignée)
MP : Mandataires privés (contractuel)
SRC : Service de la relation avec la clientèle (centres d'appels)
BS : Bureau spécial (Direction des opérations centralisés et soutien technique)

B Autres canaux de prestation

RVI : Réponse vocale interactive (services téléphoniques automatisés)
POSTAL : Formulaires reçus par la poste
IF : Institution financières (banques, caisses populaires)
WEB : Par Internet, lien électronique (SAAQclic) ou par le SQCA

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Tableau C3-2 Transactions traitées au siège social de la Société pour l'année 2014

Processus	Volume
Gérer les vignettes pour personnes handicapées (AMD1)	
-Renouvellement	**18 753**
-Délivrance	**19 511**
-Annulation	**12 714**
Gérer les permis de chauffeur de taxi (AMD2)	
-Nombre de permis	**9 616**
Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé (CSP1)	
-Conducteurs visés par un contrôle	**428 095**
-Rapports médicaux reçus à la Société	**527 888**
-Réévaluation de compétence demandée par la Société	**13 621**
-Conducteurs inscrits à l'ACRDQ	**395**
Suivre le comportement des conducteurs (CSP4)	
-Sanction PDI (Vue 1)	**921 713**
-Sanction ANP (Vue 1)	**844 791**
-Sanction ICC (Vue 2)	**17 106**
-Participants à une session alcofrein (Vue 3)	**4035**
-Nombre d'installation d'antidémarreur éthylométrique (Vue 4)	**13 033**
-Sanction ASA (Vue 5)	**6 630**
Contrôler la conformité et l'état mécanique (CSV1)	
-Nombre de véhicules PEP	**115 117**
-Nombre de clients PEP	**2 786**
Traiter les adhésions à IRP (CSV2)	
-Nombre de titulaires IRP	**7 632**
-Nombre de véhicules	**24 834**
Gérer la saisie des véhicules (CSV5)	
-Nombre véhicules saisis	**28 468**
Émettre une plaquette NIV (CSV7)	
Nombre de plaquettes	**2134**
Traiter les autorisations particulières (CSV8)	
Nombre de nouvelles demandes	**133**

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C4 - Pistes de transformation identifiées lors des travaux d'architecture de l'accès réseau routier de 2011

Les pistes de transformation qui sont présentées dans cette annexe permettent de comprendre l'écart entre la situation actuelle et la cible. Toutefois, il est important de noter que certaines pistes présentées dans cette liste n'ont été intégrées qu'en partie dans la description des processus opérationnels cibles.

Besoins généraux

Accroître l'utilisation de la reconnaissance optique des caractères des formulaires.

Mettre en place un mécanisme permettant l'automatisation des processus opérationnels (workflow), principalement pour les opérations centralisées.

Introduction des communications écrites via une solution de courrier sécurisé.

Gérer la relation avec les usagers (GRU)

Accueillir et renseigner le client (GRU1)

Utilisation de cheminements guidés soutenant l'identification des besoins en mode assisté ou en mode libre-service.

Des outils de simulation de la tarification des services sont rendus disponibles aux clients ainsi qu'aux employés de la Société, des mandataires et des partenaires.

Prendre en charge les demandes et les documents (GRU2)

Utilisation d'une solution de sécurité gouvernementale (ex. : clicSÉQUR)

Réception électronique des formulaires et pièces justificatives.

Création d'un dossier client unique pour l'ensemble des clients de la Société.

Création et attribution de l'identifiant gouvernemental pour un client SAAQ qui n'est pas encore enregistré à clicSÉQUR.

Vérification, directement auprès d'organismes émetteurs, de l'exactitude de l'information fournie afin d'identifier le client.

Développer les moyens nécessaires pour que les informations transmises par les Cours de justice soient plus complètes et qu'il soit plus facile d'apparier les événements reçus avec le dossier client correspondant.

MAJ l'identité et préférences du client (GRU3)

Plusieurs informations peuvent être mises à jour en libre-service comme les données du profil financier, les préférences, les établissements, etc.

Inscription des modalités de la procuration et de la demande d'autorisation au dossier du client.

Les communications sont transmises par courriel ou par la poste selon les préférences du client.

Traiter les plaintes (GRU4)

Bonification de la catégorisation des plaintes et commentaires afin de faciliter l'assignation automatique des plaintes reçues et faciliter l'exploitation des données.

Gérer les contestations devant les tribunaux (GRU5)

Les clients remplissent la demande de révision en mode libre-service.

Percevoir, rembourser ou payer les services rendus (GRU7)

Utilisation accrue des solutions de paiement du marché.

Arrimage entre la date d'entrée en vigueur du privilège de circuler et la date exigée de son paiement.

La mise en place d'un outil de simulation des coûts d'un privilège (conduire, circuler) en fonction des données du dossier client.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Percevoir, rembourser ou payer les services rendus (GRU7) - suite

Mise en place d'un compte client bonifié et intégré :

- Un état de compte est émis à une date et une fréquence prédéterminées lorsqu'il y a solde au compte client;
- Meilleure gestion des paiements bancaires autorisés (PBA) et mécanismes de signalement pour les comptes en souffrance.

Meilleure gestion des crédits :

- Les crédits sont portés au compte client (élimination des notes de crédit) et peuvent demeurer au compte ou ils sont remboursés au choix du client;
- Introduction du dépôt direct pour le remboursement des crédits ou autres sommes dues.

Choix et mise en place d'une solution de paiement conviviale pour la prestation des services Web notamment ceux impliquant de gros montants à percevoir.

Instaurer le processus de paiement annuel des droits pour le maintien de tous les privilèges du client (en remplacement des processus de renouvellements actuels) considérant notamment :

- Le paiement des droits annuels jumelé (permis et immatriculation) pour les particuliers;
- L'étalement dans l'année des dates des paiements pour les entreprises;
- Le maintien actif des privilèges à la date d'expiration et l'application graduelle de sanctions pour les mauvais payeurs.

Diffuser les informations des registres de la Société (GRU8)

La clientèle et les partenaires, notamment les corps policiers, les assureurs, les Cours de justice, remplissent leurs demandes et requêtes en mode libre-service par le biais d'un portail Web correspondant à chaque type de clientèles.

Gérer les rendez-vous (GRU9)

Étendre le service de prise de rendez-vous pour tous les services admissibles notamment pour assister à une session Alcofrein ainsi que pour l'émission d'un privilège de circuler IRP.

Contrôle et surveillance des personnes (CSP)

Évaluer la capacité de conduire vs état de santé (CSP1)

Le professionnel de la santé dispose d'un portail Web pour remplir et transmettre les rapports médicaux et autres documents supports à l'évaluation médicale complétés en ligne.

La mise en place de mécanismes de ciblage des clientèles à risque à partir des infos des ministères, organismes et autres administrations.

La mise en place d'un formulaire de délation en ligne (corps policiers, professionnels de la santé, grand public).

Administrer les examens de conduite (CSP2)

Offrir la possibilité d'accéder au service de prise de rendez-vous directement à partir du poste d'examen à la suite de la transmission du résultat.

Rendre accessible et permettre l'exploitation de l'information détaillée sur les résultats d'examens aux fins d'évaluation du programme.

Doter les évaluateurs d'examens pratiques de la Société d'un outil permettant d'enregistrer directement les résultats de l'évaluation, de colliger des données sur les éléments d'évaluation et de produire un « résumé » à donner au client pour lui expliquer les faiblesses détectées et lui fournir l'information sur la bonne façon d'exécuter les manœuvres.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Délivrer le privilège de conduire (CSP3)

Réutilisation de la photo et de la signature pour éviter au client d'avoir à se déplacer pour tous les cas où une nouvelle pièce doit être produite en dehors de la période où le client doit procéder à une nouvelle prise de photo.

Lors de l'échange de permis, validation par voie électronique du certificat de naissance auprès d'autres administrations.

Lors de l'échange de permis, validation par voie électronique des documents d'identités auprès de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et de l'Immigration, Diversité et Inclusion Québec (MIDI).

Lors de l'échange de permis, vérification et récupération par voie électronique des dossiers clients auprès des autres provinces canadiennes (ex. : médical, sanction, etc.).

Le client peut effectuer la demande de remplacement de permis (perte ou vol) en mode libre-service si les conditions au dossier le permettent. La réutilisation de la photo/signature permet alors de transmettre au client une nouvelle pièce sans nécessiter le déplacement du client.

Élimination de la production du permis provisoire sauf pour le permis d'apprenti conducteur au profit d'une inscription au dossier du client accessible aux agents de la paix.

Élargissement des liens électroniques avec les partenaires pour inclure les Cours de justice de telle sorte que l'ordonnance relative au permis restreint est enregistrée au dossier dès que le jugement est rendu.

Lors de l'émission d'un permis restreint, le client peut transmettre une demande en ligne. La possibilité de vérifier l'ordonnance par voie électronique et de réutiliser la photo permet de délivrer le permis sans obliger le client à se déplacer.

Production d'un permis restreint plastifié et réutilisation de la photo/signature détenue par la Société.

L'appellation permis de conduire est modifiée pour permis régulier.

Le client peut renoncer à une classe ou à l'ensemble de ses classes via des services en ligne et obtenir un remboursement via son compte client lorsqu'applicable.

Suivre le comportement des conducteurs (CSP4)

Le dossier comportemental du conducteur peut être consulté en mode libre-service via le dossier client.

La Société améliore ses mécanismes pour effectuer le ciblage des conducteurs à risques en utilisant des données en provenance de plusieurs sources.

Développement de relations d'échanges électroniques de données avec les partenaires pour l'application des mesures prévues par les programmes d'accès au réseau routier :

- Alcofrein - MEESR, Commissions scolaires;
- ACRDQ;
- Fournisseur antidémarreur éthylométrique.

Élargissement des mécanismes d'échange avec les autres administrations pour obtenir de l'info sur le comportement des conducteurs québécois à l'étranger et sur les nouveaux arrivants.

Contrôler et surveiller les véhicules (CSV)

Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules (CSV1)

Inscription au dossier véhicule des résultats du contrôle de l'état mécanique du véhicule.

Le rapport d'expertise technique (pour la conformité de la structure du véhicule) est complété en ligne par les mandataires en vérification mécanique.

Le rapport d'authentification du véhicule est complété en ligne par le policier (dans le cas du véhicule modifié ou artisanal).

L'attestation de vérification mécanique, complétée par le service d'ingénierie de la Société (dans le cas du véhicule modifié ou artisanal), est jointe au dossier et transmise de façon électronique au client.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

***Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules (CSV1)** - suite*

L'inscription au dossier véhicule des particularités ou exemptions découlant des activités d'ingénierie et d'analyse requises pour le traitement des demandes pour véhicules artisanaux ainsi que la possibilité pour les agents de la paix et la clientèle d'avoir accès à cette information.

Traiter les adhésions à l'IRP (CSV2)

Bonifier le service en ligne permettant l'enregistrement des déclarations de distance (SAAQclic - Entreprises) pour permettre de composer l'avis de cotisation et permettre le paiement en ligne de façon à offrir un service complet de libre-service pour le renouvellement IRP.

Révision du certificat IRP actuel pour tenir compte de l'émission d'un certificat permanent lors de l'immatriculation du véhicule à l'intra (durée du lien propriétaire-véhicule).

Le titulaire IRP procède lui-même à l'impression de son « cab card » (partie « identification des administrations où il y a autorisation de circuler » de son certificat IRP actuel lors de son renouvellement.

Étendre l'offre de services en ligne (SAAQclic-Entreprises) pour permettre l'assignation ou le retrait d'un véhicule à un parc en IRP.

Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler (CSV3)

Révision des fondements de l'immatriculation et application des orientations retenues :

- Définir clairement la notion de droit de circuler (privilège de circuler);
- Cycle de vie de l'immatriculation (fin de vie d'un véhicule);
- Visibilité, utilisation et contrôle de la plaque;
- Continuité de la chaîne de propriété et exemptions d'immatriculation;
- Catégorisation des véhicules pour l'enregistrement;
- Regroupement des différents droits (privilèges) de circuler temporaires.

Rendre le certificat d'immatriculation permanent (la durée de vie du lien propriétaire véhicule) de façon à pouvoir envisager une facturation électronique pour le renouvellement.

Les catégories d'usage sont révisées afin d'en simplifier l'utilisation, l'attribution et l'administration notamment pour faciliter la prestation de services en ligne pour les concessionnaires et les clients.

Dans un cas de copropriété ou de colocation, un lien de propriété est établi avec chacun des copropriétaires du véhicule.

Lors de la vérification des préalables à l'émission d'un privilège :

- Un accès aux résultats du contrôle de l'état mécanique du véhicule à même le dossier véhicule.

Nouveaux services en lignes :

- Service permettant de faire un transfert de propriété entre particuliers;
- Service pour appuyer et faciliter l'obligation du transfert de propriété au nom d'un commerçant recycleur lors d'une mise au rancart (permettre de dégager l'ancien propriétaire du lien de propriété);
- Service pour permettre la délivrance en libre-service d'un privilège de circuler temporaire;
- Service pour permettre certaines modifications au dossier véhicules (exemple : changement à la catégorie d'usage).

Permettre aux agents de la paix de consulter les certificats d'immatriculation temporaire émis par la SAAQ à partir de la plaque du véhicule.

Concevoir un certificat d'immatriculation officiel qui pourrait être imprimé par les clients, lorsque requis dans la réalisation d'un service en ligne.

Pour les transporteurs, s'harmoniser avec les autres administrations nord-américaines en utilisant une tarification et un contrôle sur route en fonction de la masse totale en charge plutôt que par essieu.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

***Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler (CSV3)** - suite*

La création du dossier véhicule est initiée dès qu'une intervention doit être réalisée pour satisfaire aux critères d'admissibilité du privilège de circuler. À titre d'exemple, lors de l'authentification d'un véhicule artisanal par un policier accrédité, le policier procède à une création sommaire du dossier afin de saisir les résultats de son authentification.

Mise en place d'un lien électronique permettant de valider la description de véhicule neuf (DVN) directement à la source.

Contrôler la couverture d'assurance du véhicule (CSV4)

Mise en place d'un service en ligne pour la transmission de la preuve d'assurance.

Gérer la saisie des véhicules (CSV5)

Mise en place d'un service en ligne pour la demande de mainlevée de saisie d'un véhicule.

La mise en place d'un portail Web facilitant les opérations et les échanges d'information avec les fourrières pour le traitement des saisies et pour le traitement des liquidations de véhicules saisis.

Émettre une plaquette NIV (CSV7)

Mise en place d'un service en ligne pour demander l'émission d'une plaquette.

Le mandataire en vérification mécanique accède au dossier client pour commander une plaquette ainsi que pour en assurer le suivi.

Traiter les autorisations particulières (CSV8)

Mise en place d'un service en ligne pour la transmission des demandes d'autorisations particulières.

L'inscription au dossier véhicule des particularités ou exemptions découlant des autorisations ou exemptions accordées ainsi que la possibilité pour les agents de la paix et la clientèle d'avoir accès à cette information.

Réaliser les autres mandats (AMD)

Gérer les vignettes pour personnes handicapées (AMD1)

Mise en place d'un service en ligne pour permettre la demande d'émission, le renouvellement et l'annulation de la vignette.

Gérer les permis de chauffeur de taxi (AMD2)

Le remplacement et l'annulation du permis de chauffeur de taxi à la demande du client s'effectuent en mode libre-service. Attention, comme énoncé dans le règlement du MTQ, le renouvellement exige une nouvelle photo. Le mode libre-service, rendu possible par la réutilisation de la photo, nécessite des discussions avec le MTQ.

Les évènements relatifs à l'attribution, au renouvellement ou à l'annulation du permis de taxi sont inscrits au dossier du client et disponibles pour consultation et diffusion, incluant ceux de la ville de Montréal.

Lorsque le permis de conduire de classe 4C est suspendu ou révoqué, la même sanction s'applique au permis de chauffeur de taxi.

Gérer la relation avec les partenaires (GRP)

Développer une relation partenaire (GRP1)

Création d'un dossier partenaire unique pour l'ensemble des partenaires de la Société.

Améliorer la gestion des relations d'affaires avec les partenaires, mandataires, mandants, fournisseurs.

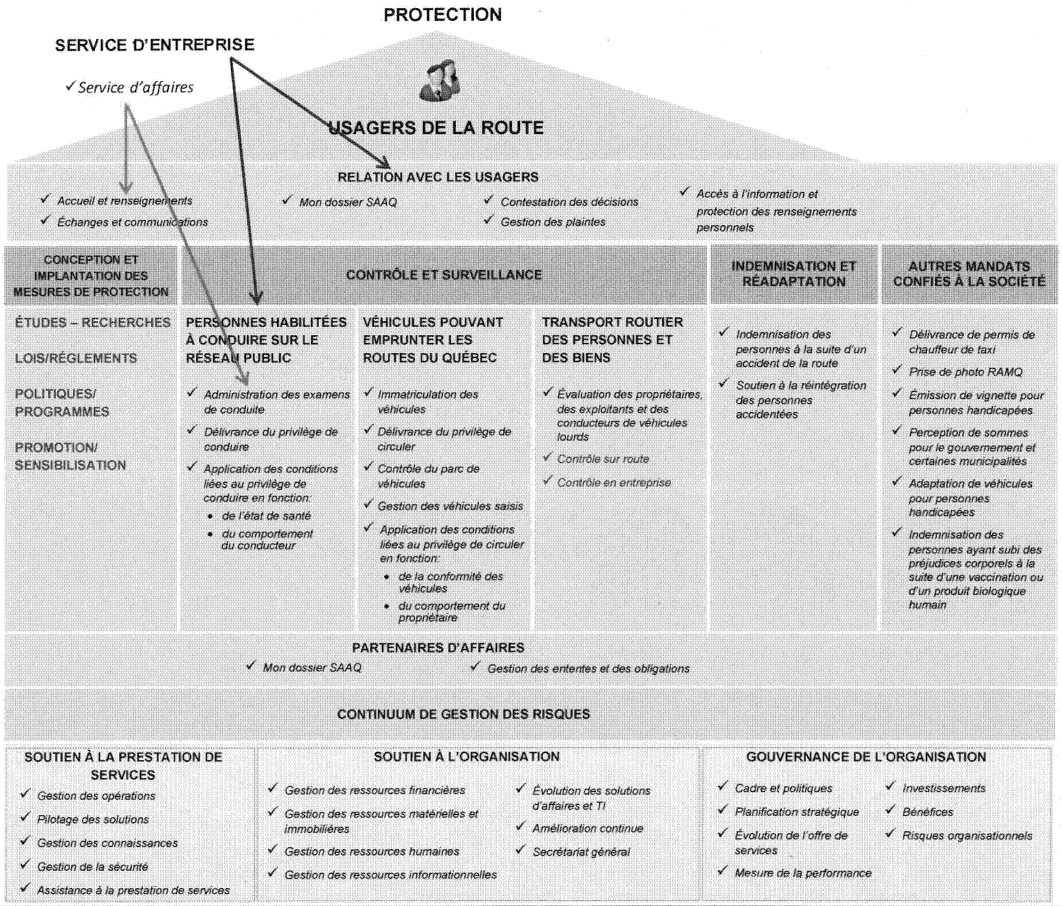
©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C5 - Description détaillée des services d'entreprise et d'affaires de la Société

Figure C5-1 Modèle des services d'entreprise de la Société



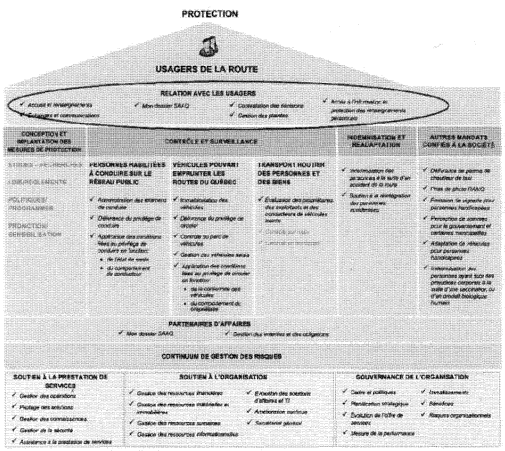
©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Relation avec les usagers

Service d'entreprise

L'objectif principal du service est de **permettre aux clients d'interagir dans une relation d'affaires avec la Société**.

Ce regroupement contribue directement à l'orientation qui vise à **placer le client au centre des processus d'affaires** tout en visant l'efficience organisationnelle. En effet, ces services communs à portée horizontale dans l'organisation favorisent l'uniformisation des communications, la cohérence dans les actions posées et les interactions avec la clientèle, peu importe le service demandé ou le mode de prestation utilisé. Les relations d'affaires avec les usagers sont orchestrées autour du **dossier client unique**.



Services d'affaires

- **Accueil et renseignements** généraux.
- **Échanges et communications** de documents et d'information avec les clients.
- **« Mon dossier SAAQ »** qui regroupe toutes les informations sur le client et les relations d'affaires qu'il entretien avec la Société. Il permet notamment la consultation et la mise à jour de certaines informations telles que les coordonnées, les préférences du client en matière de mode de communication et ses rendez-vous. Le volet financier du dossier client (compte client) y est compris.
- **Contestation des décisions** devant les tribunaux dans le cadre du traitement du dossier d'un client.
- **Gestion des plaintes** ou autres commentaires exprimés par les clients.
- **Accès à l'information** détenue par la Société et protection des renseignements personnels.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

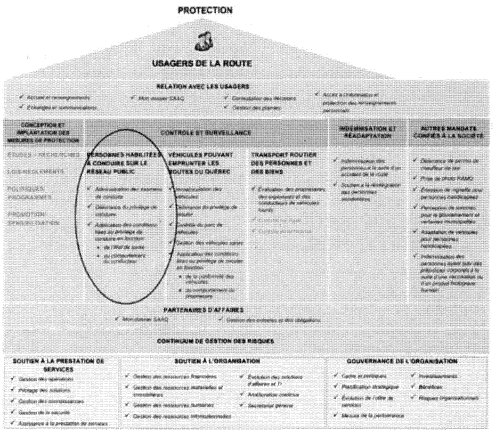
Contrôle et surveillance des personnes habilitées à conduire sur le réseau public

Service d'entreprise

L'objectif du service est de **réduire les risques sur la sécurité routière** en procédant à **l'évaluation de la compétence et des habiletés de conduite** des usagers voulant bénéficier du privilège de conduire sur le réseau routier public et en exerçant des **activités de contrôle et de surveillance** de leur comportement et leur état de santé tout au long du cycle d'utilisation de ce privilège.

Ce service contribue au mandat de gestion de l'accès au réseau routier pour le volet « Permis de conduire ».

Pour pouvoir conduire un véhicule automobile sur le réseau routier public, un résident du Québec doit être titulaire d'un permis de la classe appropriée. De plus, ce permis doit être valide et comporter les mentions et les conditions requises.



Services d'affaires

Administration des examens de conduite

- Administration des examens de conduite théoriques et pratiques en vue d'évaluer l'acquisition ou le maintien des habiletés et compétences requises pour assurer la conduite sécuritaire des différents types de véhicules, que ce soit en vue de l'obtention d'un nouveau privilège, de réinsertion (à la suite de la suspension du privilège de conduire) ou de réévaluation de compétence (lorsqu'il y a doute justifié sur la capacité de conduire).
- L'accès à l'évaluation peut exiger une période minimale d'apprentissage de même qu'un délai minimum pour la reprise d'un examen à la suite d'un échec.
- Sauf exception, l'administration des examens est faite dans les centres de services de la Société; certains mandataires sont mis à contribution pour certaines régions éloignées. Les centres de formation professionnelle sont autorisés par entente à procéder à l'évaluation pour les classes professionnelles.

Délivrance du privilège de conduire

- Pour les nouveaux conducteurs (promenade ou moto), la délivrance du privilège de conduire se fait selon un principe d'accès graduel à la conduite :
  - Inscription à un cours de conduite obligatoire ;
  - Obtention du « permis d'apprenti conducteur », permettant la conduite accompagnée pour permettre l'apprentissage à la conduite ;
  - La réussite de l'évaluation théorique et de l'évaluation pratique ;
  - La délivrance d'un « permis probatoire » autorisant un accès autonome à la conduite, mais avec des privilèges plus limités pour une période de 24 mois (zéro alcool et seuil plus bas pour les points d'inaptitude).
- La délivrance du permis de conduire offrant les pleins privilèges en ce qui a trait aux programmes de points d'inaptitude et alcool au volant.
- La possibilité d'obtenir le permis de conduire en se soustrayant à certaines obligations (cours de conduite obligatoire, examens) en faisant valoir l'expérience acquise dans une administration étrangère. Pour certaines administrations avec lesquelles le Québec a signé une entente de réciprocité, l'échange de permis de conduire permettra d'obtenir un permis québécois équivalent sans étapes additionnelles pour le client.
- La production d'une pièce officielle faisant foi du privilège accordé et des conditions ou restrictions s'y appliquant. La composition de la pièce comprend notamment les éléments suivants :
  - Des données d'identification sur le conducteur incluant sa photo et sa signature ;
  - Les classes de permis traduisant les types de véhicules que le conducteur est autorisé à conduire (exemples : véhicules de promenade, les différentes configurations de moto et de véhicules lourds, les véhicules d'urgence) ;
  - Les mentions qui viennent préciser les limitations du privilège de conduire pour les classes dites professionnelles, permettant la conduite de véhicules lourds en considérant des éléments de configuration tels le type de transmission ou le système de freinage du véhicule ou la configuration d'ensemble ;
  - Les conditions qui sont des éléments restrictifs à la conduite découlant principalement de l'état de santé du conducteur ou d'une décision liée à son comportement (alcool au volant).
- La possibilité d'étendre le privilège de conduire en ajoutant des classes additionnelles au permis après avoir répondu à certaines conditions de base, notamment :
  - Posséder une expérience de conduite suffisante pour avoir droit à la classe visée ;
  - Bénéficier d'une condition médicale permettant l'obtention du privilège additionnel visé (classes professionnelles) ;
  - Obtenir le permis d'apprenti conducteur de la classe visée pour permettre une période d'apprentissage supervisée ;
  - Avoir suivi un cours de conduite (si obligatoire) ;

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Subir avec succès les évaluations théoriques et pratiques permettant de mesurer l'acquisition des connaissances et habiletés requises pour l'obtention du privilège visé.

- L'obligation de payer des frais lors de la délivrance du privilège de conduire et des frais annuels pour maintenir actif son privilège. Le défaut de « renouveler » son permis pendant une période de 3 ans consécutifs fait en sorte que le titulaire doit procéder à une réévaluation de ses compétences (examen théorique et pratique) pour réactiver son privilège.
- L'obligation d'une nouvelle prise de photo/signature et réémission de pièce à fréquence régulière.
- La possibilité pour un conducteur sanctionné d'obtenir la délivrance d'un « permis restreint » sur présentation d'une ordonnance de la Cour.

Application des conditions liées au privilège de conduire en fonction de l'état de santé du conducteur

- L'obligation du conducteur de déclarer toute maladie ou tout déficit fonctionnel qui pourrait avoir un impact sur sa capacité de conduire ainsi que de se prêter à un examen visuel préalablement à la délivrance du premier privilège de conduire. Le formulaire de déclaration de maladie ou déficit fonctionnel (DMDF), utilisé comme outil de dépistage, est exigé à des moments clés de la relation client
- Exigence de produire un rapport médical préalablement à l'obtention d'une classe professionnelle.
- Obligation de se soumettre à un contrôle médical pour certains titulaires ou demandeurs du privilège de conduire, notamment :
  - Lorsqu'il y a déclaration d'une nouvelle maladie ou d'un déficit fonctionnel demandant une analyse plus approfondie ; suite à d'autres sources de dépistage (délation, recoupement de dossiers…);
  - De façon sporadique pour les conducteurs professionnels;
  - De façon statutaire pour les conducteurs faisant l'objet d'un suivi régulier en fonction de certaines maladies déclarées ou de l'âge.
- Application possible sur le permis de conduire de certaines « conditions » venant limiter le privilège de conduire d'un conducteur pour tenir compte de sa santé et dans certains cas, retrait du privilège.
- Possibilité pour un conducteur de se faire accorder une exemption au respect d'une norme de sécurité prévue dans le CSR, par exemple une exemption du port de la ceinture de sécurité.

Application des conditions liées au privilège de conduire en fonction du comportement du conducteur

- Application du Règlement sur les points d'inaptitude :
  - Analyse des avis de jugement découlant d'infractions au Code de la sécurité routière et attribution d'un nombre de points d'inaptitude proportionnel à la gravité de la faute;
  - Surveillance des seuils atteints en fonction des tolérances liées aux différents types de permis et révocation du privilège de conduire, s'il y a lieu;
  - Obligation de subir un examen de réinsertion (examen théorique) pour les titulaires d'un permis probatoire ou d'un permis de conduire qui désirent réactiver leur privilège après la durée de révocation de celui-ci.
- Application des articles de Loi encadrant la conduite avec les facultés affaiblies :
  - Analyse des infractions liées à la conduite avec les facultés affaiblies dans le contexte global du dossier du client (exemple : récidive) et application de la sanction appropriée.
  - En collaboration avec des partenaires, gestion des actions à prendre pour permettre aux contrevenants de réobtenir leur privilège de conduire, avec ou sans restrictions, à la suite de l'application d'une ou plusieurs sanctions :
    - Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ) pour l'évaluation des personnes sanctionnées par rapport à leur capacité de dissocier consommation d'alcool ou drogue et conduite automobile;
    - Les fournisseurs de dispositifs anti démarreur éthylométrique pour l'installation sur les véhicules des contrevenants et la collecte d'information sur l'utilisation par les conducteurs;
  - Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MEESR) et les commissions scolaires pour la formation Alcofrein.
  - Application des sanctions découlant de l'application des articles de loi sanctionnant les comportements dangereux (exemples : « car surfing », courses de rue).

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

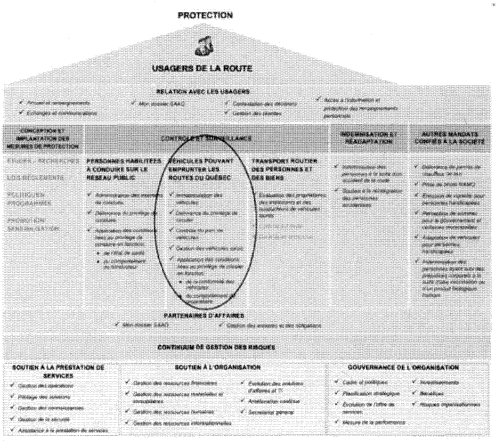
Contrôle et surveillance des véhicules pouvant emprunter les routes du Québec

Service d'entreprise

L'objectif du service est d'assurer l'**immatriculation des véhicules québécois** et **minimiser les risques sur la sécurité routière** en exerçant des activités de contrôle sur le privilège de circuler et sur l'état mécanique et la conformité technique des véhicules.

Ce service contribue au mandat de gestion de l'accès au réseau routier pour le volet « Contrôle du parc des véhicules immatriculés au Québec ».

Au Québec, tout propriétaire d'un véhicule routier doit l'immatriculer, à moins d'en être exempté par le Code de la sécurité routière.



Services d'affaires

Immatriculation des véhicules

- Obligation pour une personne qui devient propriétaire d'un véhicule de l'immatriculer dès qu'il en prend possession. Certaines exemptions s'appliquent dont, entre autres, les véhicules entreposés par un commerçant en vue de les vendre.
- Le numéro d'identification véhicule (NIV) est l'élément utilisé pour identifier distinctement les véhicules enregistrés. Il provient de la description de véhicule neuf (DVN), d'un ancien certificat d'immatriculation ou autres preuves de propriété pour les véhicules importés.
- La plaque émise lors de l'immatriculation sert d'identifiant pour faciliter le contrôle visuel par les agents de la paix. Elle permet notamment de détecter certains types d'utilisation autorisés pour le véhicule (exemple : plaques commerciales).
- Le certificat d'immatriculation est la pièce officielle remise au client qui identifie le véhicule et son propriétaire, le no de plaque attribué ainsi que l'information sur le privilège de circuler (date d'entrée en vigueur et d'expiration). Il contient notamment une section spécifique pour appuyer la démarche de transfert de propriété.

Délivrance du privilège de circuler

- Certaines autres pièces officielles viennent confirmer l'octroi de privilèges de circuler temporaires ou conditionner leur utilisation, par exemple :
  - Les différentes catégories de certificats temporaires, les permis spéciaux ou certificats pour un voyage qui permettent la circulation d'un véhicule pour une durée limitée et sous certaines conditions ;
  - Les plaques X, utilisées par les commerçants ou fabricants pour les essais routiers de véhicules (cette plaque a la caractéristique de n'être attachée à aucun véhicule en particulier, mais donne un privilège de circuler lorsque la plaque y est fixée) ;
  - Les certificats d'exemption pour pneus d'hiver permettant de se soustraire aux obligations de la Loi, par exemple lors de l'utilisation du véhicule pour quitter le Québec ou y revenir.
- Des montants (droits d'immatriculation, contribution d'assurance, frais administratifs, taxes diverses applicables s'il y a lieu) sont requis au moment de l'immatriculation et annuellement pour pouvoir conserver le privilège de circuler. Ces montants sont établis en fonction notamment du type de véhicule et de l'usage qui en est fait.
- Un véhicule qui circule sur le territoire d'une province du Canada ou d'un État des États-Unis doit normalement porter une immatriculation de cette province ou de cet État. On fait cependant une exception pour le véhicule de promenade d'un non-résident qui circule temporairement sur le territoire de la province.
- L'entente « International Registration Plan » (IRP) permet qu'un seul certificat et une seule plaque soient délivrés pour les véhicules qui font du transport inter administration en Amérique du Nord. Le véhicule est considéré comme dûment immatriculé dans chaque province ou État pour lesquels les droits sont payés.

Contrôle du parc des véhicules immatriculés au Québec

- Le suivi de la chaîne de propriété d'un véhicule pendant sa durée de vie utile.
- Le suivi de l'importation et de l'exportation des véhicules.
- L'émission d'une plaquette de numéro d'identification de véhicule (NIV) pour un véhicule artisanal, modifié ou pour un véhicule connu de la Société dont la plaquette a été perdue, volée ou mutilée.

Gestion des véhicules saisis

- Lorsqu'informée de la saisie d'un véhicule par un agent de la paix, la Société émet au propriétaire du véhicule un avis de saisie formel.
- Le propriétaire d'un véhicule saisi peut récupérer son véhicule avant l'expiration de la saisie en effectuant une demande de mainlevée de saisie auprès de la Société ou en procédant via une requête à la Cour. La Société procède alors à l'analyse de la pertinence de cette demande en tenant compte notamment du contexte présenté par le client et de l'information du procès-verbal de saisie rédigé par l'agent de la paix.
- Lorsque la mainlevée de saisie est accordée ou lorsque la période de saisie est écoulée, le propriétaire peut récupérer son véhicule auprès de la fourrière après avoir payé les frais afférents (remorquage, frais de garde). La fourrière doit obtenir l'autorisation de la Société pour libérer le véhicule.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

• Dans le cas où le véhicule n'est pas réclamé, la Société procède à la disposition du véhicule en le cédant à la fourrière ou en le vendant à l'encan, et ce, en fonction de la valeur marchande du véhicule, comme spécifié au Code de la sécurité routière.
Application des conditions liées au privilège de circuler en fonction de la conformité des véhicules • Obligation de faire vérifier périodiquement (1 ou 2 fois par année selon les catégories) l'état mécanique des véhicules destinés principalement au transport de biens et des personnes, dont le poids nominal brut est de 4 500 kg ou plus, des véhicules d'urgence, des dépanneuses, des autobus, des minibus, des taxis et des véhicules servant à l'enseignement de la conduite. • En vertu du programme « perte totale », obligation de faire inscrire sur le certificat d'immatriculation une mention reflétant l'état du véhicule lorsque, à la suite d'un accident ou autre circonstance, il y a eu dégradation majeure de l'état du véhicule (exemples : gravement accidenté, irrécupérable…). • Obligation de soumettre un véhicule gravement accidenté reconstruit à une expertise technique et une vérification mécanique afin de s'assurer qu'il n'y a pas de risques à réémettre une autorisation de circuler. • Obligation de soumettre les véhicules d'occasion importés ou remisés depuis plus de 12 mois ou n'ayant pas été autorisés à circuler sur un chemin public pendant plus de 12 mois, à une vérification mécanique pour s'assurer de leur état sécuritaire avant d'octroyer un privilège de circuler. • Obligation d'obtenir l'aval de la Société pour tout nouveau type de véhicule (véhicule émergent), adapté ou artisanal, pour lequel on désire obtenir une autorisation de circuler sur les routes du Québec ainsi que pour toute demande d'exemption à une mesure de sécurité prévue au Code de la Sécurité routière (CSR). • Obligation d'obtenir de la Société la reconnaissance de certains véhicules comme véhicules d'urgence ou la reconnaissance du droit d'installer sur un véhicule certains équipements de signalisation particuliers pour des fins de reconnaissance d'un statut particulier sur la route (en vertu du « Règlement sur les véhicules d'urgence et les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants »).
Application des conditions liées au privilège de circuler en fonction du comportement du propriétaire • Dans certaines situations où un propriétaire est en infraction (conduite avec facultés affaiblies, grand excès de vitesse, interdiction de circuler, etc.), un véhicule peut être saisi par un agent de la paix. Il est alors généralement remorqué dans une fourrière en attendant que le propriétaire puisse le récupérer. • Lorsqu'une personne est déclarée coupable d'une infraction reliée à l'alcool (incluant le refus d'obtempérer à un ordre d'un agent de la paix ou à un délit de fuite), la Société, à la réception de l'avis de jugement, vérifiera l'historique du dossier afin de déterminer si cette personne doit être identifiée comme étant un récidiviste ou multirécidiviste. Dans l'affirmative, elle se verra appliquer une sanction ICA « Interdiction de mettre en circulation, d'acquérir, de louer et d'immatriculer un véhicule routier ». • Un propriétaire de véhicule qui obtient un privilège de circuler est tenu de souscrire à une assurance responsabilité pour dommages matériels. À la suite de la réception de l'avis de jugement ou sur base d'échantillonnage, la Société vérifie que les propriétaires respectent bien cette obligation à défaut de quoi le véhicule sera mis en interdiction de circuler.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Contrôle et surveillance du transport routier des personnes et des biens

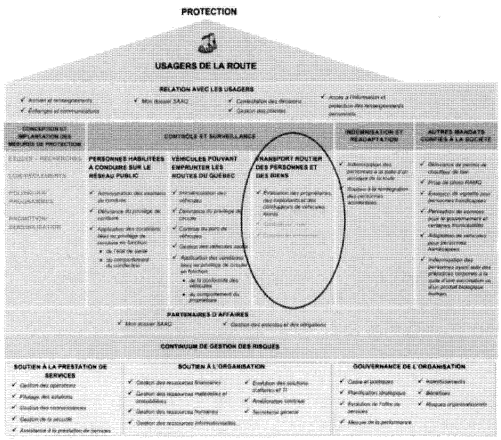
Service d'entreprise

L'objectif du service est d'**encadrer l'utilisation du réseau routier par les entreprises de transport des biens et des personnes**. Essentiellement, il permet l'application des programmes s'adressant spécifiquement aux **propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds** qui œuvrent dans le transport des biens et des personnes et présente :

- les conditions, le suivi et les contrôles applicables dans l'exercice des fonctions du **conducteur de véhicules lourds**;
- les conditions, le suivi et les contrôles particuliers applicables aux **véhicules utilisés** dans l'industrie du transport des personnes et des biens.

Ce service contribue au mandat de surveillance et de contrôle du transport routier des personnes et des biens.

Pour livrer ce service d'entreprise, la Société dispose d'une force d'intervention par l'entremise de « Contrôle routier Québec »



Services d'affaires

Évaluation des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds (PECVL)

- Les transporteurs de biens et de personnes visés par la « Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds » sont tenus de s'inscrire à la Commission des transports du Québec (CTQ) au « Registre des Propriétaires, exploitants de véhicules lourds » et font l'objet d'un suivi à la Société;
- Pour chaque entreprise propriétaire et/ou exploitant de véhicules lourds ainsi que pour chaque conducteur de véhicule lourd, la Société constitue un portrait comportemental à partir des constats effectués par les agents du Contrôle routier ou des informations reçues de partenaires, notamment :
  - les rapports, constats d'infraction et déclarations de culpabilité à l'égard des entreprises et des conducteurs;
  - les résultats de vérification mécaniques du véhicule;
  - les résultats d'inspections en entreprise;
  - les accidents impliquant un véhicule lourd sur les routes du Québec ou sur les territoires des autres administrations canadiennes.
- La Société identifie, parmi les PECVL et selon ses politiques administratives (la Politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds et la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds), ceux dont le comportement présente un risque et qui doivent faire l'objet de contrôles particuliers. Le propriétaire, l'exploitant ou le conducteur sélectionné est évalué sur la base de son portrait comportemental. Dans certaines situations, après évaluation sommaire du dossier, la Société peut soumettre un PECVL à la CTQ pour effectuer des contrôles additionnels. Après l'étude du dossier, la CTQ peut :
  - imposer des conditions particulières à l'exploitant (ex : vérifications mécaniques intensifiées, imposition d'équipements de contrôle et sécurité, cautionnement,…);
  - imposer des conditions ou exiger de la Société qu'elle interdise la conduite de véhicules lourds à un conducteur fautif;
  - exiger la suspension ou l'arrêt des activités d'un propriétaire ou un exploitant;

  la Société sera alors mise à contribution pour appliquer certaines de ces décisions.

Contrôle sur route

- La Société via « Contrôle routier Québec » réalise des activités régulières sur le réseau routier aux fins de contrôler les mouvements de transport et d'intervenir sur ceux qui sont non conformes par rapport aux Lois et règlements couverts dans l'application de son mandat. Pour ce faire, les contrôleurs routiers disposent de postes et d'aires de contrôle construits dans des endroits névralgiques pour opérer certains de ces contrôles dans des conditions optimales et sécuritaires, et ce, dans des périodes pouvant couvrir 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Contrôle en entreprise

- Les contrôleurs routiers réalisent, à la suite des plaintes, dénonciations et signalements, des contrôles en entreprise en inspectant et en enquêtant auprès des entreprises de transport de personnes et de biens afin que les comportements à risque soient corrigés.
- Les agents du contrôle routier assurent la gestion du programme d'entretien préventif (PEP) qui permet aux propriétaires de véhicules lourds d'être exemptés de la vérification périodique obligatoire de l'état mécanique des véhicules prévue par la Loi. Ils assistent les entreprises de transport dans la mise en place de ce programme, font les vérifications de conformité nécessaires pour reconnaître ou non le programme et s'assurent du respect des normes (fréquence des entretiens, compétence des mécaniciens, etc.) en contrôlant les dossiers d'entretien et l'état des véhicules.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

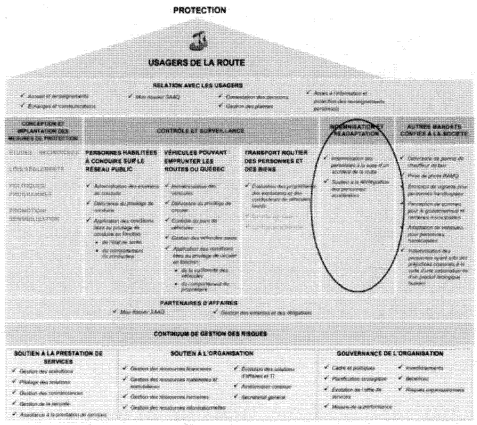
Indemnisation et réadaptation

Service d'entreprise

L'objectif du service est d'**intervenir auprès des personnes qui ont subi des dommages corporels à la suite d'un accident de la route**.

Ce service contribue au mandat d'indemnisation et du soutien à la réadaptation des personnes accidentées de la route.

Grâce au Régime public d'assurance automobile, tout citoyen du Québec est couvert en cas de blessures ou de décès dans un accident d'automobile et cela, qu'il soit responsable ou non de l'accident ou que l'accident survienne au Québec ou ailleurs dans le monde. L'objectif principal de ce régime d'assurance est de garantir à tous une indemnisation équitable tout en réduisant les frais de l'assurance automobile.



Services d'affaires

Indemnisation des personnes à la suite d'un accident de la route

- L'indemnisation des personnes accidentées de la route permet le remboursement des frais engagés par une personne accidentée de la route. Il permet le versement d'une indemnité pour compenser la perte de revenu découlant de cet accident ainsi que le versement de sommes pour dédommager les personnes qui subissent une perte de jouissance de la vie en raison des préjudices corporels laissés par l'accident. Ce service d'affaires permet également le versement d'une indemnité forfaitaire à la famille de la personne décédée à la suite d'un accident, ou encore à l'étudiant qui, en raison des blessures liées à l'accident, doit suspendre ses études.

Soutien à la réintégration des personnes accidentées

- Le soutien à la réintégration des personnes accidentées permet, quant à lui, de contribuer à la réadaptation d'une personne accidentée en prenant les mesures nécessaires pour qu'elle retrouve, le plus tôt possible et au meilleur coût, un potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle le plus près possible de sa situation précédant l'accident. Le potentiel d'intégration retrouvé doit pouvoir se maintenir à long terme. Ainsi, la Société oriente la personne accidentée vers des services professionnels publics ou privés qui ont pour but de la soutenir dans sa démarche de réadaptation. Le remboursement de ces frais ainsi que ceux de fournitures spécialisées, de formation, d'appareils ou d'équipements spéciaux, l'adaptation du domicile ou du véhicule automobile, sont des mesures qui peuvent être prises pour soutenir la personne accidentée dans sa démarche de réadaptation visant son retour à la vie normale et sa réintégration dans la société, dans son parcours scolaire ou sur le marché du travail.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Autres mandats confiés à la Société

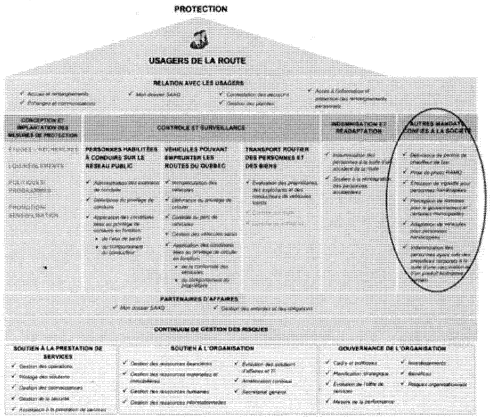
Service d'entreprise

Ce service permet à la Société d'exécuter les autres mandats qui lui sont confiés par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, l'un de ses ministères ou organismes ou tout autre tiers, en raison notamment de son expertise, ses infrastructures, son réseau ou ses actifs.

Les processus d'affaires déjà existants sont mis à contribution pour la réalisation de ces mandats lorsque pertinent.[1]

Ces autres mandats font l'objet de partenariats d'affaires entre la Société et le mandant. Des ententes viennent soutenir ces relations d'affaires et encadrer la réalisation des activités convenues.

Dans certaines situations, la réalisation des mandats peut introduire une clientèle particulière qui n'est pas naturellement celle de la Société. Par exemple, l'émission d'une vignette pour une personne handicapée qui n'a ni permis de conduire ou de véhicule et qui n'est pas accidentée de la route.



Services d'affaires

- **Délivrance de permis de chauffeur de taxi** et perception des droits et des frais pour le compte du ministère des Transports du Québec (MTQ), sur tout le territoire québécois sauf pour celui de la Ville de Montréal.
- **Prise de photo** pour la carte d'assurance maladie et réception du formulaire de consentement au don d'organes et de tissus pour le compte de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).
- **Émission de vignettes de stationnement pour les personnes handicapées** pour le compte du MTQ.
- **Perception de sommes pour le gouvernement et certaines municipalités**, notamment la taxe de vente, la taxe sur le carburant, la taxe pour financer le transport en commun de l'agglomération de Montréal ainsi que la contribution annuelle des automobilistes au transport en commun. Ce service couvre également la récupération de sommes dues par les citoyens au gouvernement et aux municipalités, en utilisant le pouvoir coercitif de la Société notamment par la suspension du privilège de conduire, du privilège de circuler ou l'interdiction de vente ou d'achat de véhicules par un client en situation d'amendes non payées.
- **Adaptation de véhicules pour personnes handicapées** pour le compte du MTQ.
- **Indemnisation des personnes ayant subi des préjudices corporels à la suite d'une vaccination ou d'un produit biologique humain** pour le compte du ministère de la Santé et des Services sociaux.

[1] Les services pour lesquels la Société est mandatée et qui sont réalisés à même les processus opérationnels de mission ne font pas l'objet d'un processus opérationnel en propre et ne sont pas représentés sur le modèle de processus d'entreprise. À titre d'exemple, la « Perception des sommes pour le gouvernement et certaines municipalités » est réalisée par les processus de gestion financière. Ces services sont décrits dans les processus opérationnels responsables de leur prise en charge.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Partenaires d'affaires

Service d'entreprise

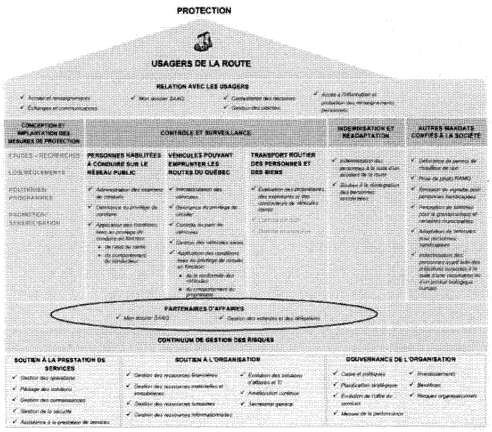
Ce service permet d'encadrer les relations d'affaires entre la Société et chacun de ses partenaires, mandataires, fournisseurs pour toutes les ententes relatives à la prestation des services, la diffusion ou l'échange d'informations, l'approvisionnement de biens et de services et la réalisation de certains mandats.

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

Les autres mandats confiés à la Société par la Loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, l'un de ses ministères ou organismes, ou toute autre entreprise privée, font aussi l'objet de partenariats d'affaires entre la Société et les **mandants**.

Les **partenaires en matière de diffusion ou d'échange de données** de la Société, dont les services sont encadrés par des ententes, sont aussi inclus. Les ententes qui régissent ces services sont soumises aux mêmes règles de suivi et de contrôle, notamment dans le respect de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

La Société souhaite améliorer son modèle de gestion de ses relations partenaires tous types confondus. Ainsi, tous les partenaires, mandataires, fournisseurs, mandants sont répertoriés et font l'objet d'une gestion complète du cycle de vie de la relation d'affaires. Cette approche permet l'application des mesures d'encadrement pour l'acquisition de biens ou de services, la gestion contractuelle ainsi que l'application de contrôles lorsque nécessaire.



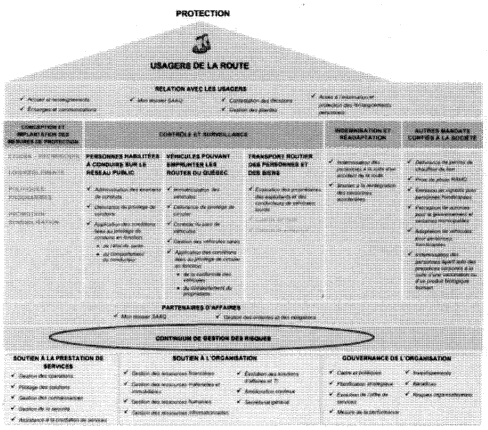
Services d'affaires

- **« Mon dossier SAAQ » :** Afin de mieux encadrer et suivre les relations d'affaires avec ses partenaires, mandataires, fournisseurs et mandants, la Société souhaite constituer un registre des tiers participants aux ententes et aux obligations. Ainsi, toute « relation partenaire » exige la création d'un dossier qui contiendra les informations d'identification, ses coordonnées et ses préférences de communication, les ententes, obligations ou contrats établis et toute autre information nécessaire à la gestion complète du cycle de vie de la relation. Les partenaires ont le loisir d'accéder à leur propre dossier afin notamment de consulter les informations qui lui sont propres et modifier, au besoin, certaines informations ciblées.

- **Gestion des ententes et des obligations** permet l'inscription et la gestion de chacune des ententes ou obligations établies entre la Société et les partenaires de tous types. En effet, la relation d'affaires établie entre un partenaire et la Société, occasionnellement issue d'un processus d'acquisition, est généralement encadrée par des ententes formelles ou informelles où sont précisées toutes les modalités entourant la relation d'affaires notamment l'objet de l'entente, les lois et règlements applicables, les personnes ressources habilitées, les mesures de suivi et de contrôle.
  Dans le respect de la volonté de la Société d'améliorer la gestion de tous ses partenaires d'affaires, ce service permet la gestion de toutes les étapes du cycle de vie de la relation partenaire, de l'identification d'un besoin jusqu'à la fin de la relation d'affaires, en passant par les étapes d'habilitation, d'opérationnalisation, de rémunération ou de perception, de contrôle et d'application de mesures correctives.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Continuum de gestion des risques

Service d'entreprise	
Le Continuum de gestion des risques est un concept qui regroupe un ensemble de mécanismes et de mesures pour supporter, en continu, l'intégration des stratégies et de l'information entre les activités de prévention, de contrôle et d'indemnisation de la Société. Il fait partie de la fondation du modèle d'affaires de la Société.	
Services d'affaires	
Les services d'affaires n'ont pas été précisés sur le modèle de services d'entreprise.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Soutien à la prestation de services

Service d'entreprise

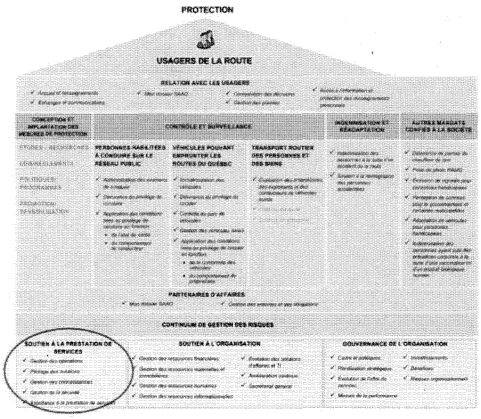
L'objectif est que la Société dispose de services de gestion et de gouvernance ainsi que d'une administration compétente, en soutien à la réalisation de sa mission.

Le **Soutien à la prestation de services** présente les services qui soutiennent directement la prestation des services de mission. Organisés principalement autour des opérations, on y retrouve :

- la gestion des effectifs et des assignations;
- l'assurance qualité des décisions et des opérations;
- la conception et l'évolution des processus de gestion des communications écrites;
- les investigations en matière de détection de la fraude;
- la gestion des caisses des points de service.

Le soutien à la prestation de services comprend aussi les fonctions exercées en périphérie des opérations, c'est-à-dire :

- le pilotage des processus et des solutions informatiques;
- l'assistance à la prestation de services;
- la gestion des connaissances et des compétences;
- la gestion de la sécurité[2].



Services d'affaires

Gestion des opérations

- Gérer les effectifs et les assignations
- Assurer la qualité des décisions et des opérations
- Prévention de la fraude
- Gérer les communications écrites
  - Concevoir et gérer les gabarits (de leur création à leur mise en œuvre)
  - Gérer le cycle de vie complet des communications écrites
- Gérer les caisses des points de service
- Balancer et comptabiliser les caisses des préposés en point de service ainsi qu'aux opérations centralisées pour toutes les transactions à incidence monétaire de la journée

Pilotage des solutions

- Piloter les processus d'affaires
- Piloter les solutions informatiques

Gestion des connaissances et le développement des compétences

Gestion de la sécurité des personnes et des biens

Assistance à la prestation de services clientèle et employés (aide à la tâche, banque de connaissances)

[2] La gestion de la sécurité à la Société s'exerce à plusieurs niveaux dans l'organisation. Le choix d'exposer le service dans le sous-domaine Soutien à la prestation de services vient renforcer son rôle principal d'assurer la confidentialité, la disponibilité, l'intégrité et l'accès de l'information nécessaires à la réalisation de la mission de la Société. Ce choix ne réduit en rien le rôle de la sécurité dans les autres sphères de la Société.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

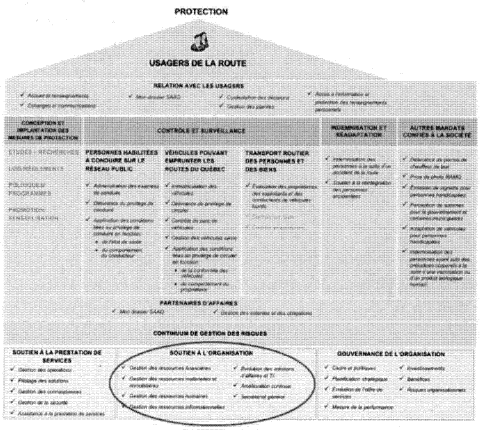
Soutien à l'organisation

Service d'entreprise

L'objectif est que la Société dispose de services de gestion et de gouvernance ainsi que d'une administration compétente, en soutien à la réalisation de sa mission.

Le **Soutien à l'organisation** présente habituellement les services de gestion des ressources (humaines, financières (incluant les projections actuarielles reliées au passif et à l'actif du Régime), informationnelles, matérielles et immobilières). D'autres services importants sont exposés dans le soutien à l'organisation de la Société, soit :

- la conception et l'évolution des solutions d'affaires et informatiques, où les Affaires et les TI contribuent conjointement à l'évolution et à la performance de l'organisation;
- l'amélioration continue, qui fait partie des préoccupations constantes et récurrentes dans toutes les sphères d'activité de la Société;
- le secrétariat général, qui agit notamment à titre de greffier de la Société.



Services d'affaires

Gestion des ressources financières

- Perception ou recouvrement des sommes dues des clients, des partenaires et des employés
- Perception des sommes pour le compte du gouvernement et de certaines municipalités
- Paiement des sommes dues aux clients, partenaires et employés
- Gestion de la trésorerie afin d'assurer la disponibilité des fonds nécessaires pour s'acquitter des obligations de l'organisation et en optimiser l'utilisation
- Préparation des états financiers
- Autorisation des dépenses et de la facturation liées aux partenaires et aux employés
- Gestion du budget sous toutes ses facettes
- Gestion comptable de l'organisation et reddition de comptes
- Suivi des projections actuarielles reliées au passif et à l'actif du Régime
- Analyses et expertise-conseil

Gestion des ressources matérielles et immobilières

- Entretien des locaux et des espaces de travail
- Distribution et disposition du matériel et des fournitures nécessaires aux opérations
- Gestion intégrée des documents reçus ou produits par la Société sur tout support, tout au long de leur cycle de vie, comprenant notamment la catégorisation, l'indexation et le repérage ainsi que la traçabilité des actions sur les documents.
- Gestion des services auxiliaires :
    - Gestion du parc de véhicules de la Société
    - Gestion de la messagerie, de l'impression et de la reprographie

Gestion des ressources humaines

- Mise en œuvre des orientations, des politiques et programmes en matière de gestion des ressources humaines incluant notamment les règles d'éthique
- Recrutement, recherche des candidats et sélection des employés
- Gestion des mouvements du personnel
- Gestion des dossiers des employés (renseignements personnels et d'emploi, état des réserves de congé, horaire de travail, absences, etc.)
- Développement et gestion des ressources humaines
- Soutien et conseils auprès des employés (programmes d'aide aux employés)
- Récompense et fidélisation des employés
- Administration de la paie
- Gestion des relations de travail
- Gestion des programmes et des politiques de formation

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Gestion du changement

Gestion des ressources informationnelles

- Prise en charge de toutes les activités courantes nécessaires pour fournir, soutenir et assurer la qualité des services informatiques de l'organisation selon des processus reconnus (Information Technology Infrastructure Library (ITIL)) :
    - Stratégie des services
    - Conception des services
    - Transition des services
    - Exploitation des services

Évolution des solutions d'affaires et TI

- Gestion des mécanismes d'évolution des solutions affaires et technologiques, dans un mode collaboratif et intégré, en soutien à l'évolution des pratiques et de la prestation de services de la Société.

Amélioration continue

- Amélioration de la qualité des services par l'encadrement de la démarche d'amélioration continue et d'assurance qualité, notamment au regard des processus opérationnels et des solutions informatiques.

Secrétariat général

- Maintien du lien entre la Société et le conseil d'administration de même qu'avec les différents sous-comités du conseil d'administration : le comité de gouvernance et d'éthique, le comité de vérification et de la performance, le comité des ressources humaines et du service à la clientèle, le comité des technologies de l'information et le comité actif/passif.
- Agir à titre de greffier de la Société et assurer la gestion et le suivi de la correspondance adressée au ministre des Transports et à la présidente et chef de la direction ainsi qu'aux autres organismes gouvernementaux.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

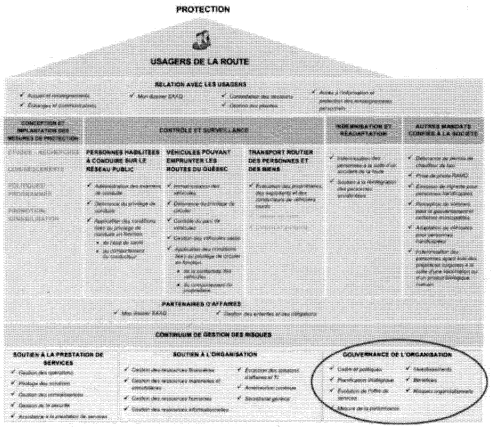
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Gouvernance de l'organisation

Service d'entreprise

L'objectif est que la Société dispose de services de gestion et de gouvernance ainsi que d'une administration compétente, en soutien à la réalisation de sa mission.

La **Gouvernance de l'organisation** représente, pour tous les organismes de la fonction publique québécoise, les services habituellement réalisés dans le cadre de l'application de la Loi sur l'administration publique. En effet, les services exposés ici gravitent principalement autour de l'exercice de planification stratégique et la reddition de comptes qui en découle. C'est principalement l'aspect de la performance de l'organisation qui est interpellé dans le présent programme de transformation et, en particulier, la production d'indicateurs de performance de tous types et de tous niveaux (opérationnels, tactiques, stratégiques). L'intelligence d'affaires contribue de façon importante à la réalisation de ces services.



Services d'affaires

- Élaboration et évolution des **cadres et politiques** de l'organisation
- **Planification stratégique**
- Gestion des stratégies
  - Gérer les **investissements**
  - Gérer les **bénéfices** et la valeur acquise
  - Gérer les **risques organisationnels**
- **Évolution de l'offre de services**
- **Mesure de la performance**
  - Identifier des mesures de performance aux niveaux stratégique, tactique et opérationnel afin de connaître et comprendre les facteurs qui contribuent à la performance de l'organisation
  - Évaluer les programmes et les stratégies de la prestation de services ainsi que le fonctionnement interne de l'organisation
  - Effectuer la reddition de comptes conformément aux lois gouvernementales

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C6 - Portée de la reddition de comptes

Tableau C6-1 Processus opérationnels générant de l'information pour les rapports officiels

Liste des processus opérationnels		Liste des rapports officiels					
		1	2	3	4	5	6
Référence processus	Lorsqu'il y un 'X' dans les colonnes adjacentes, cela indique que le processus opérationnel génère l'information nécessaire à la production du rapport officiel.	Rapport annuel de gestion (RAG) (#1)	Bilan routier (#2)	Prévisions budgétaires internes (#6)	Données et statistiques annuelles (#7)	Tableau de bord mensuel de l'indemnisation des personnes accidentées (#12)	Suivi de la réalisation des bénéfices
AMD1	Gérer les vignettes pour personnes handicapées	X		X	X		
AMD2	Gérer les permis de chauffeur de taxi	X		X	X		
CSP1	Évaluer la capacité de conduire vs l'état de santé	X	X	X (alcofrein)	X		
CSP2	Administrer les examens de conduite	X	X	X	X		X
CSP3	Délivrer le privilège de conduire	X	X	X	X		X
CSP4	Suivre le comportement des conducteurs	X	X	X (Amendes impayées)	X		
CSV1	Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules	X	X	X	X		
CSV2	Traiter les adhésions à l'IRP	X	X	X	X		X
CSV3	Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	X	X	X	X		X
CSV4	Contrôler la couverture d'assurance du véhicule	X	X	X (accident sans ass.)	X		
CSV5	Gérer la saisie des véhicules	X	X	X	X		
CSV7	Émettre plaquette NIV			X			
CSV8	Traiter les autorisations particulières	X	X	X	X		
GRP1	Développer une relation partenaire	X		X			
GRP2	Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et les documents	X			X	X	
GRP3	Saisir et gérer les termes de l'obligation	X		X	X	X	
GRP4	Confirmer les obligations financières	X		X	X	X	
GRU1	Accueillir et renseigner le client	X			X		X
GRU2	Prendre en charge les demandes et les documents	X			X	X	X
GRU3	MAJ de l'identité et préférences du client		X		X		X
GRU4	Traiter les plaintes	X				X	
GRU5	Gérer les contestations devant les tribunaux	X				X	
GRU6	Répondre aux demandes d'accès à l'information	X			X		
GRU7	Percevoir, rembourser ou payer les services rendus	X		X	X	X	X
GRU8	Diffuser les informations des registres de la Société	X			X		
GRU9	Gérer les rendez-vous	X		X (coût pénalités)	X	X	X
IND1	Initier le traitement de la demande d'indemnité	X	X		X	X	
IND2	Autoriser et rembourser un frais	X	X	X	X	X	
IND3	Traiter les indemnités versées sous forme de rentes	X	X	X	X	X	
IND4	Traiter les indemnités forfaitaires	X	X	X	X	X	
IND5	Soutenir la réintégration	X	X	X	X	X	
IND6	Traiter la demande de révision	X	X		X	X	
SOR3.1	Assurer la qualité des processus et des solutions	X					
SOR5.1	Percevoir et recouvrer les sommes dues	X		X	X		
SOR5.2	Payer les sommes dues	X		X			
SOR5.4	Gérer la trésorerie	X		X			

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Liste des processus opérationnels		Liste des rapports officiels					
		1	2	3	4	5	6
Référence processus	Lorsqu'il y un 'X' dans les colonnes adjacentes, cela indique que le processus opérationnel génère l'information nécessaire à la production du rapport officiel.	Rapport annuel de gestion (RAG) (#1)	Bilan routier (#2)	Prévisions budgétaires internes (#6)	Données et statistiques annuelles (#7)	Tableau de bord mensuel de l'indemnisation des personnes accidentées (#12)	Suivi de la réalisation des bénéfices
SOR5.5	Gérer le budget	X		X		X	
SOR5.6	Préparer les états financiers	X					
SOR5.8	Autoriser les dépenses et la facturation	X		X			
SOR5.9	Évaluer le passif actuariel	X		X		X	
SOR5.10	Établir la tarification des contributions d'assurance	X		X			
SOR5.11	Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation	X		X			
SOR6.1	Entretenir les locaux et les espaces de travail	X					
SOR6.3	Gérer le matériel	X		X			
SOR6.4	Assurer la gestion intégrée des documents	X					
SOR8.1	Gérer les demandes	X		X			
SOR8.2	Gérer les projets	X		X			
SPS1.1	Gérer les effectifs et les assignations	X		X			
SPS1.3	Prévention de la fraude	X					
SPS1.5	Gérer les communications écrites	X					X
SPS1.6	Gérer les caisses et les points de service	X					
SPS3	Assister la prestation de services	X		X			
SPS4.1	Gestion des connaissances	X					
SPS4.2	Gérer la formation et le développement des compétences	X					

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Tableau C6-2 Principaux rapports officiels

#	Liste des rapports	Description
1	Rapport annuel de gestion RAG – *Grand public incluant la Déclaration de services aux citoyens*	Le rapport annuel de gestion (RAG) est le moyen de communication officiel (et une obligation légale) utilisé par la Société pour rendre compte, aux parlementaires et à la population québécoise, de ses divers engagements et obligations. Il doit présenter, entre autres, les résultats concernant les objectifs de la Planification stratégique, les résultats propres aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens, les résultats financiers du Fonds d'assurance automobile et d'autres obligations légales et administratives. Le document est disponible à l'adresse suivante : http://www.saaq.gouv.qc.ca/documents/documents_pdf/nous/rapportsgestion.php
2	Bilan routier	Le bilan routier est un moyen de communication officiel utilisé par la Société pour rendre compte du bilan statistique concernant principalement les accidents sur le réseau routier du Québec (nombre de victimes d'accident et nombre de décès). Ces statistiques se déclinent selon les usagers du réseau routier (titulaire de permis de conduire, propriétaire de véhicule, occupants de ces véhicules) ou les véhicules et leur immatriculation. L'historicité la plus longue couvre la période de 1973 à 2014. Le document est disponible à l'adresse suivante : http://www.saaq.gouv.qc.ca/documents/documents_pdf/prevention/bilan_routier.php
3	Contributions VPASRR	Dépliant présentant quelques statistiques importantes que nous retrouvons également dans le Rapport annuel de gestion (RAG); il s'agit principalement de textes avec des statistiques. Les statistiques présentées touchent, entre autres, le nombre de titulaires de permis, le nombre de véhicules immatriculés, le nombre de courriels reçus, le nombre d'employés, le Bilan routier, etc.
4	Rapport annuel des services aux usagers de la route – *Gestion interne de la Société*	Document contenant des statistiques opérationnelles diverses à propos des services réalisés. Nous y retrouvons des statistiques sur les courriels reçus, les appels téléphoniques retournés, les demandes d'état de dossier de conduite, le suivi des PECVL, le suivi en évaluation médicale, etc.
5	Rapport annuel de la Direction des opérations centralisées – *Gestion interne de la Société*	Document contenant des statistiques opérationnelles diverses à propos des services réalisés dans le cadre des opérations centralisées. Nous y retrouvons des statistiques sur les courriels reçus, les appels téléphoniques retournés, les services aux entreprises et organismes, la diffusion et la vente d'informations, la liaison avec les corps policiers, etc.
6	Prévisions budgétaires – *Gestion interne de la Société*	Tableaux de données financières par centre de coût ou par poste comptable.
7	Données et statistiques annuelles – *Grand public*	Le document contient des statistiques à propos du nombre de titulaires de permis, le nombre de véhicules immatriculés, le nombre d'accidentés ou de conducteurs impliqués dans un accident, etc.; les différentes statistiques sont segmentées, entre autres, selon le sexe, l'âge, la nature des blessures, le type de véhicule, etc.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

#	Liste des rapports	Description
8	Planification stratégique – *Grand public*	Le plan stratégique rendu public (PDF) se présente en 2 parties : 1) la 1re partie rend compte des résultats quinquennaux du Plan stratégique précédent, nous y retrouvons principalement du texte présentant les résultats des indicateurs choisis; 2) la 2e partie présente les nouvelles orientations et objectifs en format « texte » ainsi que les indicateurs et cibles à atteindre pour chaque objectif en format « tableau ». Avec la nouvelle Planification stratégique 2016-2020, nous devrions retrouver, fort probablement en format « tableau », les cibles annuelles et quinquennales pour chaque indicateur ainsi qu'un ou plusieurs indicateurs pour chaque objectif. Le document est disponible à l'adresse suivante : http://www.saaq.gouv.qc.ca/publications/nous/PlanStrategique20112015.pdf
9	Napperon des transactions annuelles – *Gestion interne de la Société*	Le napperon se compose de tableaux de statistiques présentant les transactions réalisées durant une année; il s'agit de la source officielle de l'année précédente; les statistiques présentées concernent, entre autres, les permis, l'immatriculation, les examens, etc.
10	Infractions et sanctions	Le document (comprend du texte et des tableaux) présente diverses statistiques ainsi que des graphiques circulaires, à courbe et des histogrammes à bande concernant les infractions au CSR et les sanctions conséquentes; les tableaux sont segmentés selon diverses variables telles que la vitesse du véhicule lors de l'infraction, le montant de l'amende ($), le nombre de points d'inaptitude, l'année ou le mois de l'infraction, etc.
11	Dossier statistique – bilan – *Grand public*	Le document présente du texte, des tableaux, ainsi que des histogrammes à bande sur les diverses statistiques concernant les accidents de la route, les détenteurs de permis de conduire et les véhicules en circulation; les tableaux sont segmentés selon diverses variables telles que l'année, le mois, le jour de la semaine, la nature des dommages ou blessures, le groupe d'âge, la région administrative, etc.
12	Tableau de bord mensuel de l'indemnisation des personnes accidentées	Document produit mensuellement présentant les principaux indicateurs de gestion tels que : % de personnes accidentées de retour aux activités initiales avant 1 an, le délai entre l'accident et la décision de l'assurabilité, % de rente résiduelle/rente initiale, % de personnes accidentées inaptes (incapacité prolongée), le taux de rechute avant 2 ans, le taux de contestations – Décisions 1er traitement, l'inventaire des dossiers au TAQ, la durabilité des décisions contestées au 1er traitement, l'écart entre les déboursés d'indemnités réels et budgétés.
13	Publications obligatoires aux citoyens – Données financières (disponibles sur le site internet de la Société)	1. Baux de location de locaux occupés par la Société de l'assurance automobile du Québec 2. Salaires, indemnités et allocations des titulaires d'un emploi supérieur 3. Contrats de promotion 4. Contrats de télécommunication mobile 5. Contrats de formation 6. Dépenses de fonction 7. Frais de déplacement hors Québec à l'étranger, hors Québec au Canada et au Québec 8. Frais de formation

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Tableau C6-3 Principaux indicateurs de gestion

#	Domaine *(sujet)*	Mesures *(ce qui est calculé)*	Dimensions *(axes d'analyse)*
1	Transaction contrôle médical	Nb de transactions	Catégorie conducteur Catégorie contrôle Dernière décision Période temps Regroupement âge client Statut contrôle médical Type contrôle Unité administrative Usager
2	Adhésion clicSÉQUR	Nb adhérents Nb transactions adhésion	Application Direction Période Période semaine Région service Statut adhésion Type client
3	Service inforoute	Nb services	Application Code traitement Direction Groupe direction Mode accès Période Période semaine Point service Région service Statut service Type client Type point service Type service
4	Motif saisi véhicule	Nb motifs	Agent de la paix Article de loi Durée motif saisie ICA au dossier Motif saisie No fourrière Période temps Type propriétaire Type véhicule saisi
5	Saisie de véhicules	Nb véhicules saisis	Agent de la paix Durée saisie prévue ICA au dossier No fourrière Période temps Regroupement motifs saisies Type propriétaire Type véhicule saisi
6	Délais rendez-vous	% rendez-vous hors norme % rendez-vous respectant la norme % rendez-vous selon nb jours sélectionnés Délai de rendez-vous maximal Délai de rendez-vous moyen Nb rendez-vous	Bureau rendez-vous Catégorie examen Direction Groupe rendez-vous Nombre jours ouvrables Période Période rendez-vous Point service Région service Respect norme Ressources Programme d'information de gestion

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

#	Domaine *(sujet)*	Mesures *(ce qui est calculé)*	Dimensions *(axes d'analyse)*
			Sous-type service 1 Sous-type service 2 Type service rendez-vous
7	Transactions avec ressource	Durée transactions Durée transaction employé Moy durée transactions Nb services inforoute Nb transactions Nb transactions (différence) Nb transactions année précédente Nb transactions étalement grand public Nb transactions étalement grand public (différence) Nb transactions étalement grand public année précédente	Accueil Achalandage Admissibilité permis Plus Application inforoute Avec ou sans avis RAMQ Avec sans examen Avec sans service RAMQ Catégorie examen Classe permis Code traitement Direction Groupe direction Indicateur tx cumulative Mention permis Mode accès service inforoute Période Point service Raison non émis pièce Région service Ressources Programme d'information de gestion Résultat examen Transaction Type action permis Plus Type client inforoute Type permis Type pièce Type point service Type service Vision permis Plus
8	Émission des constats infraction	Nb infractions	Article infraction Indicateur rapport infraction général émis (utilisé par les contrôleurs routiers) Organisme émetteur infraction transport routier Organisme contrôle infraction transport routier Période temps Statut infraction transport routier Type transport
9	Suivi charge de travail	Nb transactions	Période temps Source transaction délit sanction Type délit sanction Type transaction délit sanction Usager charge de travail
10	Suivi accidents sans assurance (ASA)	Annulation ASA Création ASA Levées ASA Modification ASA Règlements ASA Réimposition ASA	Article loi global - dernière version Créancier ASA Montant réclamation ASA Période temps Raison mise à jour ASA Type implication ASA Usager ASA
11	Suivi avis info Points d'inaptitude PDI	Nb avis - PDI	Période temps Régime PDI
12	Suivi contrôle assurance	Annulations Créations sanctions	Période temps Raison mise à jour contrôle assurance

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

#	Domaine *(sujet)*	Mesures *(ce qui est calculé)*	Dimensions *(axes d'analyse)*
	obligatoire	Inscriptions Modifications Règlements	Statut délit sanction Type contrôle assurance obligatoire Type règlement contrôle assurance
13	Suivi demande permis restreint Points d'inaptitude	Nb demandes	Compétence catégorie permis Décision rendue permis restreint Durée sanction permis restreint Indice multiplication Période temps Régime Usager
14	Suivi dossier amende	Annulations - Amendes Avis de paiement - Amendes Inscriptions - Amendes Levées - Amendes Modifications - Amendes Sanctions créées - Amendes	Organisme émetteur - dernière version Organisme émetteur - Version lors de l'inscription Période temps Raison mise à jour amende impayée Statut délit sanction Type amende
15	Suivi global	Créations sanctions Inscriptions délits	Article loi global - dernière version Origine délit sanction Période temps
16	Suivi infraction code criminel	Annulations Gels Inscriptions Modification Réactivation	Article loi ICC - dernière version Catégorie infraction code criminel Indicateur alcool Organisme émetteur - dernière version Période temps Raison mise à jour infraction
17	Suivi infraction Points d'inaptitude	Annulations - infraction PDI Inscriptions - infraction PDI Modifications - infraction PDI Réactivations - infraction PDI	Article loi PDI - dernière version Indicateur mise à jour dossiers en régulation Organisme émetteur - dernière version Période temps Raison mise à jour infraction Regroupement infractions PDI Usager PDI Zone grands excès de vitesse
18	Suivi interdiction de conduire IDC infraction code criminel	Inscription IDC - ICC	Article loi ICC - dernière version Autorisation antidémarreur Durée inadmissibilité permis restreint alcool Durée interdiction conduire Indicateur alcool Période temps
19	Suivi interdiction de conduire IDC non-Infraction code criminel	Inscription IDC - non-ICC	Article loi global - dernière version Durée interdiction conduire Période temps Type infraction IDC non-ICC
20	Suivi inventaire permis restreint	Nb permis restreints	Combinaison classe permis Période temps Type révocation permis restreint
21	Suivi réception document délictuel	Nb avis jugement reçus	Article loi global - dernière version Délai réception documents État Document reçu Indicateur hors système Mode Inscription documents Mode Transmission documents Organisme émetteur - Version lors de l'inscription Période temps Type avis jugement reçu Usager documents délictuels

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

#	Domaine *(sujet)*	Mesures *(ce qui est calculé)*	Dimensions *(axes d'analyse)*
22	Suivi rejet document délictuel	Nb avis jugement rejetés	Article loi global - dernière version Cause rejet documents délictuels Délai Traitement documents Indicateur rejet traité Mode Transmission documents Organisme émetteur - Version lors de l'inscription Période temps Type avis jugement rejeté Type rejet document délictuel Type traitement document délictuel Usager Documents délictuels
23	Suivi sanction code criminel	Créations sanctions ICC	Catégorie infraction code criminel Durée sanction ICC Indicateur alcool Période temps Projet loi ICC
24	Suivi sanction PDI	Annulations - sanctions PDI Créations - sanctions PDI Modifications - sanctions PDI Réactivations - sanctions PDI	Compétence catégorie permis sanction PDI Durée sanction PDI Effet événement sécurité routière Indicateur mise à jour dossiers en régulation Indice multiplication sanctions PDI Indice récidive sanctions PDI Période temps Raison mise à jour infraction Régime PDI Usager PDI
25	Suivi transaction permis restreint	Nb transactions permis restreint	Combinaison classe permis Durée validité permis restreint Période temps Type révocation permis restreint Type transaction permis restreint
26	Suivi suspension administrative immédiate	Nb annulations Nb créations Nb modifications	Agent de la paix Article loi suspension - version lors du délit Durée suspension Période temps Raison mise à jour suspension administrative Regroupement âge contrevenant Statut logique création suspension Type soumission alcoolémie zéro Type suspension administrative
27	Délais intervalles étapes Gestion photos GPH	Délai maximum Délai moyen Durée Nb étapes	Date début étape Date fin étape Étape Période Photos récupérées Poste-photo Prioritaire livraison Points de service système GPH Ressource Statut service Type demande Type fin service
28	Délais intervalles étapes GPH sans ressource	Délai maximum Délai moyen Durée Nb étapes	Date début étape Date fin étape Étape Période Photos récupérées Poste-photo Prioritaire livraison

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

#	Domaine *(sujet)*	Mesures *(ce qui est calculé)*	Dimensions *(axes d'analyse)*
			Points de service système GPH Statut service Type demande Type fin service
29	Délais service GPH	% autre % hors normes % normes % terminés Dans normes Délais max Délais moyen Hors normes Nb services	Date début service Date fin service Identification visuelle Nb jours ouvrables Période Photo récupérée Poste-photo Prioritaire livraison Points de service système GPH Ressource Statut service Type demande Type fin service
30	Plaintes et commentaires	Nb de plaintes reçues Nb de plaintes fermées	Période (année, trimestre, mois, jour) Type de plaintes Motifs de plaintes Origine de la plainte Formulation Fondée ou non Délais de traitement Structure administrative responsable (vice-présidence, direction, service, etc.) Prestataire de services Assignation du traitement de la plainte

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

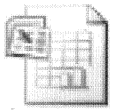
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Technologies et services professionnels

Annexe C7 - Portefeuille applicatif de la Société

Lien vers la version électronique de la présente annexe :



AO-C-P22899-3-C7-A
nnexe_portefeuille_ap

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
ACF	Gestion des droits d'accès	Le système ACF (Gestion des droits d'accès) permet de produire des extractions et des rapports concernant les données des utilisateurs de la Société. Ces informations sont exploitées à l'aide du logiciel de sécurité [redacted] et de l'outil maison "Gestion de la sécurité logique".	
ACT	Système de l'actuariat (volet tarification d'assurance)	Le système ACT (Actuariat - tarification d'assurance) permet à la Direction générale des finances et des rapports financiers : de proposer de nouvelles solutions en tarification; de bien justifier les modifications proposées de tarification; de démontrer l'équité entre les différents groupes qu'assure la SAAQ; de répondre rapidement aux interrogations des gestionnaires et du Conseil d'experts sur des scénarios de tarification potentiels; de s'assurer de l'implantation des changements tarifaires. Pour ce faire, il met à jour quotidiennement la banque de données informationnelle de tarification d'assurance (ACT) à partir de l'information recueillie des systèmes opérationnels tels que Perception, Immatriculation, Permis et Suspension/révocation.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
ACT	Système de l'actuariat (volet passif actuariel)	Le système ACT (Actuariat - passif actuariel) permet à la Direction générale des finances et des rapports financiers: de calculer le passif actuariel pour les états financiers; de réaliser diverses études pour la détermination des hypothèses et des méthodes actuarielles; d'effectuer les projections nécessaires au budget directeur; de suivre divers indicateurs d'expérience; de calculer les coûts nécessaires à la tarification, d'analyser l'évolution du coût, de faire les études sur les soins de santé. Ce système est conçu pour faire rapport et pour répondre rapidement aux interrogations des dirigeants concernant des scénarios de changement d'hypothèses et méthodes. Ce système est conforme aux exigences du vérificateur général. Pour ce faire, il utilise les dépôts secondaires produits mensuellement, les tables DB2 de l'indemnisation et les données comptables de la chaîne 141. Il utilise également les données des rapports d'accident, des données provenant de d'autres organisme MSSS, RAMQ et CSST et diverses données provenant de la Direction générale des finances et des rapports financiers.	
AET	Aide à l'évolution de la tarification des assurances (avant ACT)	Le système AET (Aide à l'évolution de la tarification d'assurance) aide à reconstituer les renseignements du conducteur ou du véhicule pour lequel il y a eu des revenus d'assurance, et ce, en vue de calculer le nombre de mois d'exposition au risque.	
AFM	Administration des ressources financières (progiciel DBS)	Le système AFM (Gestion financière) comprend les sous-systèmes Grand Livre, Comptes à payer, Achat et Inventaire du progiciel de gestion financière DBS (compagnie INFOR). Ces modules forment le cœur du système AFM qui alimente l'aspect comptable de plusieurs systèmes en périphérie. Ce système comprend également l'application (légère) Frais de déplacement - qui automatise le processus du traitement des demandes de remboursement des frais de déplacement des employés de la Société. Toujours dans le domaine financier, on peut aussi inclure ici le système de facturation aux municipalités dont des comptes à recevoir supporté par SAP.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
ARF	Administration des ressources financières (SAGR)	Le système ARF (Administration des ressources financières) a pour objectif global de supporter les activités de la Direction générale des finances et des rapports financiers et de l'ensemble des gestionnaires des unités administratives dans le domaine de la gestion financière. Il comprend principalement des fonctions du sous-système gestion budgétaire développées par la Société. Ce dernier étant étroitement lié aux modules des achats et du Grand Livre pour une lecture adéquate entre les engagements et les dépenses administratives. Il est aussi tributaire du système ARH pour ce qui est des engagements de ressources humaines	
ARH	Gestion des ressources humaines	Le système ARH (Gestion des ressources humaines) permet de gérer et de diffuser les données du domaine des ressources humaines. Il est divisé en quatre (4) sous-systèmes : 1) Organisation administrative : traite la gestion de la classification des emplois, de la structure administrative, de la dotation des postes et de la délégation des pouvoirs; 2) Profil employé : traite la gestion de la carrière de l'employé, du développement, des programmes gouvernementaux, des relations de travail et des contractuels; 3) Rémunération : traite la gestion de l'assiduité de l'employé, la gestion de l'information monétaire, l'établissement de la paie brute et de la paie nette en plus de gérer les informations sur les paiements. 4) Pilotage : traite la gestion des paramètres, du fonctionnement et de l'évolution du système. Il prend aussi en charge la gestion des requêtes de la clientèle.	
ARI	Administration des ressources informationnelles (SAGR-P)	Sous-système de suivi financier des projets en technologies de l'Information qui permet d'effectuer le suivi budgétaire annuel et le budget global sur la durée de vie (vision pluriannuelle) d'un projet en TI en mode centralisé (applicatif ou d'infrastructure).	
BDI	Bureau de l'intervenant - agent d'indemnisation	Le système BDI (Bureau de l'intervenant) supporte l'intervenant dans l'application de ses processus opérationnels. Dans le cadre du traitement d'un dossier, les arborescences (processus, activités, opérations) définies par la Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés (VPIA) sont utilisées par l'intervenant. Ces arborescences définies en fonction du profil de tâche de l'intervenant lui permettent de démarrer les systèmes et fonctions informatiques requis afin de traiter le plus efficacement possible le dossier du client. Associée à cette arborescence, l'assistance supporte l'intervenant en tout temps.	Le pilotage du système BDI est aussi assuré par une application permettant de définir les profils, processus, activités, opérations et liens d'assistances composant l'arborescence des dossiers.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
BLI	Livraison interne	Le système BLI (Gestion des bons de livraison) aide à la gestion du courrier arrivant à la SAAQ. Il est utilisé par la division Courrier et Messagerie qui a comme tâche le tri et la livraison de ce courrier accompagné d'un bon de livraison.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
CPO	Contrôle des pièces officielles	Le système CPO (Contrôle des pièces officielles) a deux volets : le premier concerne la distribution des pièces officielles et le deuxième concerne le contrôle des pièces par volume.	FONCTIONS DIFFÉRÉES : • CPO.1.3.1 GERER TRANSFERT EN POINT DE SERVICE • CPO.2.1 GERER LES ECARTS DES INVENT. PHYS. ET COURANT • CPO.3.2.6 Conclure l'utilisation des pièces d'un lot • CPO.4.2.1 PRODUIRE LA CONCIL. DE L'INVENTAIRE PHYSIQUE • CPO.4.2.2 PRODUIRE CONC.DISTR./RÉCEP. • CPO.4.3.1 PRODUIRE LES RAPPORTS ANNUELS • CPO.4.6.1 PRODUIRE LISTE DES POINTS SERVICE OUVERTS • CPO.4.6.2 PRODUIRE SOMMAIRES DES CAISSES – CPO • CPO.5.2 ÉPURER ET ARCHIVER DISTRIBUTION • CPO.5.3 ÉPURER ET ARCHIVER CAISSES OPÉRATIONNELLES • CPO.5.4 Épurer les pièces officielles • CPO.6.7 Produire le fichier des commandes de plaques • CPO.6.8 Transférer les séquences du progiciel GEAC (DBS) à CPO FONCTIONS INTERACTIVES : • CPO.1.1 GÉRER L'INVENTAIRE PHYSIQUE DES ENTREPOTS • CPO.1.3.3 GÉRER LES RÉQUISITIONS • CPO.3.1 BALANCER LA CAISSE CPO • CPO.3.2.2 MAJ CONTROLEE MANUELLEMENT • CPO.3.2.5 GESTION DES PIÈCES OFFICIELLES ET DE LEUR INVENTAIRE • CPO.3.3 OUVRIR LA CAISSE CPO • CPO.3.4 FERMER LE POINT DE SERVICE • CPO.4.4 CONSULTER LA DISTRIBUTION • CPO.4.9 IMPRESSION DU FORMULAIRE D'INVENTAIRE RÈGLES FONCTIONELLES : • RF-CPO.01 Interface pour la gestion d'un transfert en point de service • RF-CPO.02 Calcul des séquences de plaques • RF-CPO.03 Obtenir la catégorie de pièces d'un commerçant • RF-CPO.05 Vérifier le niveau d'inventaire de pièces officielles • CPO.3.2.4 CONSULTATION ET MISE À JOUR DES PIÈCES OFFICIELLES

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
CSU	Contrôle des suspensions	Le système CSU (Contrôle des suspensions) gère les informations relatives à certains délits relatifs au Code de la sécurité routière et au Code criminel qui sont signalés par des organismes externes. Il gère également les sanctions découlant de ces événements selon les règles qui sont stipulées dans le Code de la sécurité routière ou dans le Code criminel relatif à la sécurité routière. La transaction principale permet la consultation et la mise à jour des infractions et des amendes ainsi que la régularisation des dossiers. D'autres transactions permettent la consultation d'archives, le traitement des rejets, la définition de lettres, la saisie à la pièce et l'enregistrement de délit.	1 - Intégrer et gérer les délits, signalés par les organismes judiciaires, ainsi que les sanctions qui en découlent 1.1 - Traitement des infractions A. Réception des infractions B. Création et modification des Infractions pour points d'inaptitude (PDI) et des infractions au Code criminel (ICC) 1.2 - Traitement des avis d'amendes A. Réception des avis d'amendes (non-paiement et paiement) (ANP) B. Création et modifications des avis d'amendes 1.3 - Traitement des accidents sans assurance 1.4 - Traitement des dérogations d'assurance A. Réception des dérogations d'assurance B. Création et mises à jour des dérogations d'assurance C. Création des sanctions de contrôle d'assurance obligatoire (CAO) 1.5 - Consultation délits, sanctions, évènements A. Consulter délits, sanctions et évènements B. Consulter documents électroniques C. Imprimer documents commandés 1.6 - Régularisation délits et sanctions 1.7 - Communication avec autres systèmes A. Fournir informations aux autres systèmes B. Traiter levées des sanctions CAO, ANP, SAC, ICA 1.8 - Traitement suspensions adm.CSU (SAC) et décisions adm. CSU (DAC) A. Création suspension adm. provenant du CRPQ B. Créer et modifier suspension ou décision administrative 2 - Gérer les communiqués (envoi initial et réexpédition) 3 - Diffuser de l'information (statistiques et listes) 4 - Archiver et épurer les données 5 - Échange électronique des données A. Recevoir et transmettre des données via le système UED

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
EDA	Enquêtes et données d'accidents	Le système EDA (Enquêtes et données d'accidents) consiste à gérer les fichiers des accidents et à produire, à la demande des utilisateurs (internes et externes), des chercheurs, etc., les statistiques sur ceux-ci. Le rapport d'accident avec des véhicules routiers est un document essentiel permettant d'être bien informé sur les causes et circonstances des accidents de la circulation.	Fonction 1: le traitement des données des rapports d'accident. Fonction 2: la divulgation des informations des rapports d'accident. Fonction 3: la gestion de la vente des rapports d'accident. Fonction 4: le suivi du système. Fonction 5: la mise à jour des tables de valeurs.
DID	Intradict - Dictionnaire des données documentaires	Le système DID (Dictionnaire données documentaires) permet de consulter les données utilisées dans les systèmes à gestion centralisée et plus particulièrement les structures de données de journalisation, communément appelées structures DTB-DTF, ainsi que leurs composantes.	
EDD	Exploitation des droits d'accès	Le système EDD vise à doter les personnes responsables de la gestion des règles d'accès (ASA), de moyens permettant d'assurer un meilleur suivi de l'attribution des droits d'accès aux actifs informationnels qui sont sous la responsabilité d'un détenteur.	
EMA	Évaluation médicale	Le système EMA (Évaluation médicale) a pour objectif de gérer les informations relatives à l'évaluation médicale des titulaires et des futurs titulaires de permis de conduire. Il s'assure que ces derniers sont dans un état de santé compatible avec la conduite d'un véhicule routier.	- Recevoir la correspondance - Évaluer le dossier médical - Gérer les contrôles médicaux - Appliquer les suspensions administratives - Produire la correspondance - Gérer la correspondance - Fournir les données médicales
EPC	Permis de chauffeur de taxi	Le système EPC (Permis de chauffeur de taxi) gère l'émission et le renouvellement des permis de chauffeur de taxi du Québec, sauf pour Montréal qui a son propre système. Principalement, il envoie un avis de convocation accompagné des papiers nécessaires pour la prise de photo; ceci est envoyé au chauffeur pour qu'il se présente au centre de services pour la prise de photo. Lorsque le permis est délivré, les formulaires nécessaires sont envoyés au central pour que la validité soit enregistrée.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GCA	Pilotage	Le système GCA (Pilotage CSR et indemnisation) gère les paramètres de l'ensemble des systèmes du Code de la sécurité routière dans l'environnement IDMS et de certains autres systèmes relatifs à la gestion des ressources humaines. Il permet d'inscrire dans des tables de pilotage les paramètres qui évoluent ou sont susceptibles d'évoluer dans le temps. Le système comprend également une transaction d'annulation corrective qui sert à défaire, à partir d'un historique des traitements, des transactions effectuées par les systèmes.	1 Gérer les paramètres de système 1.1 Créer une structure de table (définir la table et les paramètres) 1.2 Créer et modifier les entrées de tables 1.3 Fournir l'information sur les tables 1.4 Copier les tables (dans les différents environnements) 2 Gérer l'annulation corrective (Gérer les informations requises permettant d'annuler un service central et/ou Web) 3 Gérer les modes de fonctionnement (Gérer le mode de transaction recouvrement : Activer et désactiver du mode recouvrement afin de récupérer les transactions effectuées manuellement)
GCC	Gestion de la facturation	Le système GCC (Gestion des comptes clients) permet de facturer les services offerts aux municipalités, à différents organismes publics et à certaines entreprises du secteur privé.	Le système est une passerelle entre les systèmes qui ont besoin de facturer et SAP qui effectue la facturation. Deux RF et un DF. La RF01 sera à remplacer par la RF02 dans les programmes qui utilisent la facturation.
GCR	Gestion des commerçants-recycleurs	Le système GCR (Gestion des commerçants-recycleurs) a pour objectif d'appliquer la réglementation concernant les commerçants et les recycleurs. Il comprend les trois fonctions suivantes : gérer les licences, suivre les contrevenants et produire les rapports de gestion/statistiques.	À compter du 19 octobre 2015, la gestion des licences des commerçants et recycleurs de véhicules sera sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur (OPC). Toutes les activités de gestion des licences seront effectuées par l'entremise du système informatique de l'OPC. Une solution transitoire qui s'étalera jusqu'à la rénovation des systèmes de la SAAQ, prévue en 2019, sera mise en place pour permettre à l'OPC de faire une double saisie des informations pertinentes pour la Société avec les transactions du GCR afin d'assurer la poursuite des activités concernant l'immatriculation qui valide le statut de la licence.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GDE	Gestion des documents électroniques	Le système GDE (Gestion des documents électroniques) permet de garder l'image complète des documents devant être conservés dans la banque de gestion des documents électroniques en vue d'une réimpression ou d'une consultation à l'écran.	FONCTIONS DIFFÉRÉES : • GDE.110 Imprimer un document électronique • GDE.120 Sauvegarder les documents électroniques • GDE.310 Épuration/archivage des documents électroniques • GDE.410 Impression des documents électroniques du permis taxi FONCTIONS INTERACTIVES : • GDE.200 Consulter un document électronique • GDE.210 Consulter les fiches transactionnelles RÈGLES FONCTIONELLES : • GDE.01 Mise en forme d'un document électronique • GDE.02 Enregistrer un document électronique • GDE.03 Calculer /Valider le chiffre preuve d'un identifiant non mêlé
GDI	Diffusion information - Échange services police - CRPQ	Le système GDI (Diffusion de l'information - Échange avec les services policiers - CRPQ) a comme objectif de rendre disponibles les informations pertinentes concernant les dossiers clients de la gestion du Code de la sécurité routière pour les secteurs internes de la Société, les corps policiers, les organismes externes, les villes, les municipalités, les provinces et les territoires canadiens ainsi que pour différents ministères (Revenu, Justice, etc.).	Le système a **2 fonctions principales :** **1re : Diffuser information aux clients** a comme objectif de diffuser les informations sur les dossiers clients et sur les contrôles internes à la Société aux divers intervenants de la Société et aux utilisateurs externes autorisés. Les informations sont celles créées par les systèmes de "Mission" de la Société (GQI, GPM, GIi, CSU, EMA, GVM, GFP, GLO, GCA, GCR, MDT. **4 sous fonctions :** 1) GDIA (et tous les autres + restrictifs (GDIB, GDIC, GDIE, etc.) 2) GDID (spécifique pour BJQ et autres municipalités) 3) GDIX (consulter les saisies) 4) GDI Web Grand public (État de dossier, Validité permis, valider le droit d'immatriculer, ces services sont aussi accessibles par la RVI). **2e: Traiter les requêtes provenant d'organismes externes** a comme objectif de diffuser l'information pertinente aux organismes externes dont la mission nécessite de l'information provenant de la SAAQ. Il s'agit des contrôleurs routiers, des corps policiers du Québec, de l'Agence du Revenu du Québec, du Service anti-crime des assureurs (SACA), des villes et des municipalités et autres partenaires privés

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
			3 sous fonctions: 1) Traiter les requêtes pour les Agents de la paix, L'Agence du revenu et SACA Ces requêtes doivent se faire dans un environnement disponible 24/7 2) Traiter les requêtes de demandes de renseignements (domaine permis et Immatricultation, les adresses) pour diverses clientèles: (Municipalités, MJQ, MESS, CRPQ, ACRDQ et partenaires privés (Autoroutes à péage, CARPROOF, R.L.Polk, EXPERIAN, et les fournisseurs de services : (PROGIPAC (RCG), CGI, DGAG) 3) Contrôle des demandes des partenaires privés Autoroutes à péage (Audit de la SAAQ de ses partenaires (lot [redacted]DB2)) Ces requêtes se font au Central, SAAQclic EED(municipalité), GDI-Web Grand public Plusieurs pilotes: GDI-DIRECT/CRPQ, LOT/Web-RCG, Web GP, RVI

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
	Échange interprovincial de données (ancien Data Link DLK)	Permet d'échanger des données avec les organismes responsables de l'émission des permis de conduire et de l'immatriculation des véhicules routiers des provinces et territoires canadiens. Les informations échangées concernent principalement les permis de conduire et les véhicules routiers. La majorité des États américains collabore également aux échanges d'information, mais uniquement au niveau des permis de conduire.	Le système a **2 fonctions principales** : **1re : Répondre aux demandes** a comme objectif de rendre disponibles les informations concernant l'immatriculation et les permis de conduire du Québec aux autres provinces, territoires canadiens et États américains. Les demandes provenant des États-Unis sont transmises par l'État de New York. **Les demandes couvrent les besoins suivants :** **pour les provinces :** . recherche d'une liste de permis de conduire; . recherche d'un véhicule; . demande de fermeture de dossier conducteur ou véhicule pour migration; . demande de profil complet ou partiel d'un dossier conducteur; **pour les États-Unis :** . recherche d'un permis de conduire. **Clientèle :** Autres provinces et territoires canadiens et l'État de New-york. Requête reçu de la passerelle DATA LINK qui se trouve dans un environnement disponible 24/7. **2e: Interroger les autres administrations** a comme objectif d'interroger les autres administrations sur ces mêmes renseignements. Les messages (requêtes d'information et réponses) transitent via le réseau d'échange interprovincial de dossiers du CCATM (Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé). **Clientèle : SAAQ. Requête par file MQ pour transiger dans un environnement disponible 24/7 où se trouve la passerelle DATA LINK.**
GDN	Gestion des dénonciations	Le système GDN (Gestion des dénonciations) sert à gérer les dénonciations de la clientèle externe.	
GEE	Gestion des environnements d'essais	Le système GEE (Gestion des environnements d'essais) est un outil corporatif permettant d'offrir les services nécessaires à la gestion des paramètres d'assignation et d'exécution des applications. L'outil d'assignation est mis à la disposition des différents systèmes d'affaires de la SAAQ qui utilisent les modèles de traitements standards à la SAAQ.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
[redacted]	Gestion des retraites volontaires (GERev - du CSPQ)	Le système GERev (Gestion des Retraites Volontaires) permet de calculer, de prévoir et de simuler les dates, les montants et les pourcentages de retraite et de préretraite. Il rend possible la présentation de divers scénarios de retraite. Système provenant du CSPQ.	
GEU	Gestion environnement informationnel	Le système GEU (Gestion environnement informationnel) est constitué des extracteurs COBOL permettant de prendre les copies des données IDMS à destination de l'environnement informationnel en [redacted]	
GFA	Frisco Bay statistiques des files d'attente	Le système GFA (Gestion des files d'attente en centre de services (Frisco Bay)) vise à faciliter la gestion et le suivi de l'achalandage des centres de services de la Société et à acheminer les statistiques au siège social.	Progiciel en voie d'être remplacé par une solution clé en main appel d'offres en cours **2 fonctions :** **1re :** D'une fonction de transfert de données SQL (de chaque poste) vers [redacted] infocentre (au siège social) (GFA001). **2e:** D'une fonction de récupération des copies de sécurité de BD SQL de chaque poste au siège social.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GFP	Gestion compte-client = particuliers entrepr. - perception	Le système GFP (Gestion compte-client - particuliers/entreprises - perception) sert à assurer l'authenticité, l'intégralité et l'exactitude de la perception des droits, des contributions d'assurance, des taxes et des autres revenus exigibles par la mise en application du Code de la sécurité routière. Principalement : - il permet la perception exacte des droits, des contributions d'assurance, des taxes et des autres revenus exigibles; - il supporte les opérations de recouvrements et de remboursements quelle que soit leur origine; - il enregistre les données comptables selon les spécifications du plan comptable de la Société; - il produit les données requises par les systèmes financiers de la Société; - il identifie et contrôle les sommes dues aux partenaires d'affaires de la Société. Ex. : le ministère des Finances du Québec; - il produit les rapports comptables nécessaires à la gestion.	Calculer les droits, frais, taxes, intérêts et exemptions en fonction du service rendu, de la date, des lois et du dossier du client. Encaisser les droits par la mise à jour des données financières en lot, en point de service et en inforoute . Produire un journal comptable. Gestion de la caisse en lot et en point de service. Effectuer la liaison avec le système TPV aux fins d'automatisation du terminal et de conciliation bancaire. Gérer les coordonnées bancaires en lot (traitement du FIF), en point de service et en inforoute. Produire information taxe de vente pour MRQ. Envoyer demandes de prélèvements à la banque et permettre la consultation des prélèvements à venir en point de service et en inforoute. Enregistrer et apparier de façon automatique les transactions bancaires en lot et en interactif. Faire la conciliation bancaire. Gérer les compensations avec les clients et les partenaires. Déterminer le numéro avis de paiement . Enregistrer les chèques et les prélèvements refusés . Enregistrer les revenus reportés, les sommes perçus d'avance et les facturations. Traitement des mauvaises créances, des exigences de paiements au comptant, de l'agence de recouvrement et des radiations.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Émettre des chèques et traiter les chèques périmés
.
Traiter les paiements reçus des institutions financières et de la poste
.
Gérer les contre-passations, corriger les comptes clients et

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GGG	Utilitaires communs généraux	Le système GGG (Utilitaires communs généraux) est un sous-système de l'ARR (Accès au réseau routier) regroupant des traitements généraux, c'est-à-dire communs à plusieurs systèmes, mais détachés de la compréhension des données applicatives des ces systèmes. Seule la compréhension des données applicatives des systèmes UTL, GUT et GGG peut être nécessaire. Exemples : la transaction IDMS de réimpression du dernier document à l'ARR, l'outil de soumission de rapports... Il ne s'agit pas ici d'un système horizontal regroupant des modules utilitaires communs sous-marins appelés par les applications (comme GUT et UTL), mais bien d'un système applicatif regroupant des unités de traitement complètes avec des interfaces comme des rapports ou des panoramas.	
GGR	Gestion des graduations au central	Le système GGR (Gestion des graduations centrales) assure le suivi et la graduation de toutes les composantes développées au central, ainsi que des liens entre elles. Il gère le transport des composantes d'un palier à l'autre en assurant l'intégrité du produit final. Ce système est un système en temps réel qui est étroitement lié à l'infrastructure de l'environnement applicatif.	
GII	Immatriculation	Le système GII (Gestion de l'immatriculation) a pour objectif de supporter l'application du Code de la sécurité routière en matière d'immatriculation des véhicules routiers. Il comprend les six (6) sous-systèmes suivants : émission de l'immatriculation, renouvellement de l'immatriculation, gestion de l'autorisation particulière de circuler, annulation de l'immatriculation et gestion du dossier immatriculation.	Les principales fonctions sont : - immatriculer un véhicule - renouveler le privilège - préparer les avis de paiement et de prélèvement - traiter les demandes d'annulation/retrait/fermeture - gérer la saisie de véhicule - supporter l'information nécessaire à l'immatriculation - gérer la banque des véhicules PÉSE Particularités : Il y a des prestations électroniques rattachées au système GII : -Commerçants, application qui permet à des vendeurs de véhicules d'immatriculer directement les véhicules vendus. -PES - Entreprise, application qui permet à des entreprises de gérer leurs parcs automobiles (remiser, "déremiser", mettre au rancart et changer de subdivision et imprimer une liste de leurs véhicules avec leurs caractéristiques) -Grand Public, applications Web accessibles par le portail de la SAAQ qui permettent de remiser, "déremiser" et de mettre au rancart un véhicule pour les gens à la maison.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GLO	Logistique	Le système GLO (Gestion de la logistique) exécute certaines fonctions communes à plusieurs systèmes tels que : - emmagasiner et archiver les numéros de contrôle internes (NCI); - gérer l'agenda; - gérer les archives; - archiver certains domaines; - imprimer les pièces dans certains cas. En résumé, le système GLO est principalement un système d'infrastructure qui dessert les autres systèmes.	FONCTIONS DIFFÉRÉES : • GLO.0.2.2 Imprimer les pièces • GLO.2.1.1 Sélectionner les transactions à enregistrer • GLO.2.1.2 Jumeler les infos NCI aux transactions • GLO.2.1.3 Préparer les informations NCI des confirmations de service inforoute • GLO.2.1.4 Vérifier l'état d'ATAC • GLO.2.2.1 Créer NCI des dépôts électroniques • GLO.2.2.3 Création et MAJ des références documents [redacted] • GLO.2.4.4 Effectuer le suivi des cassettes attribuées • GLO.3.1.4 Archiver transaction de l'agenda • GLO.3.1.5 Mise à jour du journal des traitements • GLO.3.1.6 Archiver et épurer le dépôt journalisation CLIENT-SERVEUR • GLO.3.1.7 Épuration des historiques de traitement • GLO.3.1.c Épuration et archiver les NCI • GLO.3.1.d Épuration du lien inter NCI • GLO.3.2.1 Archiver une facette • GLO.3.7.0 Épuration du dépôt de persistance et Épuration du dépôt INTETR • GLO.4.1 Gérer les lancements des travaux • GLO.6.1.1 Échange entre les agendas IDMS et [redacted] • GLO.6.9.6 Chargement à l'infocentre du journal des traitements • GLO.6.9.7 Extraction du journal des traitements pour le système d'échanges électroniques de données • GLO.6.9.8 Chargement du journal de l'indemnisation sur [redacted] • GLO.9.0.1 Destruction de NCI sur la banque IDMS • GLO.9.0.2 Traitement des cas d'usurpation

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
			FONCTIONS INTERACTIVES : • GLO.1.1.1 Traiter l'identité du client et les remarques • GLO.1.1.2 Prise en charge des intraitables • GLO.2.2.2 Mettre à jour les NCI • GLO.2.4.1 Attribuer un numéro de cassette • GLO.2.4.2 Consultation des numéros de cassettes • GLO.3.2.4 Gérer le catalogue • GLO.3.2.5 Consulter le catalogue RÈGLES FONCTIONELLES : • RF-GLO.03 Préparer la page électronique Identité du client • RF-GLO.04 Gérer le reçu du client • RF-GLO.06 Consulter et mettre à jour le dépôt transitoire • RF-GLO.07 Consulter et mettre à jour le dépôt de persistance • RF-GLO.08 Accéder les informations document et les références • RF-GLO.31 Accéder à l'historique de traitement permanent • RF-GLO.47 Localiser les documents NCI • RF-GLO.502.U Gérer les données de persistance
GMG	Information de gestion - SIG	Le système GMG (Information de gestion - SIG) a pour objectif de fournir aux gestionnaires des informations de niveau gestion sur les opérations des systèmes. Pour ce faire, il utilise des indicateurs de gestion définis par l'utilisateur. Ces indicateurs sont confrontés aux données opérationnelles des systèmes pour effectuer les cumuls nécessaires. Cela permet d'effectuer certaines opérations comme le cumul du nombre de transactions, des valeurs (monétaires et autres) ou des délais.	Les fonctions principales : gérer la structure des intervenants, gérer la structure des traitements, définir un indicateur, définir les règles de calcul d'un indicateur , mettre à jour la valeur d'un indicateur.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GPA	Gestion par activité	Le système GPA (Gestion par activité) a pour objectif de gérer le budget et de faire son suivi avec la reddition de compte requise, ceci en se basant sur les activités, les produits et les services, plutôt que sur les ressources (postes comptables). Il s'appuie sur le progiciel ABCMB (Gestion par activité) en mode d'hébergement à l'externe (totalement supporté par le fournisseur du progiciel).	
GPC	Gestion des plaintes et des commentaires	Le système GPC (Gestion des plaintes et des commentaires) sert à effectuer le suivi des plaintes de la clientèle externe de la SAAQ.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GPH	Gérer l'impression des pièces (LOT) et Poste photo (DIRECT)	Le système GPH fonctionne sur les 2 plateformes : PFC et PFI Le système PFC-LOT et PFI-LOT gère le processus production des pièces plastiques et de l'assurance qualité. La partie PFI-DIRECT (Gestion de l'application photo - plate-forme intermédiaire) a pour but de supporter la gestion globale de tous les permis de conduire qui sont plastifiés ainsi que des données nécessaires qui doivent être numérisées à la Société. Il s'agit de la partie qui fonctionne sur la plateforme intermédiaire . Pour les pièces SAAQ, GPH produit les fichiers de données nécessaires à leur plastification et sont transférés à la cie [redacted] ici à la SAAQ.	Fonctions PFC-LOT et PFI-LOT : - Concilier les données pour la production des pièces. - Produire les fichiers pour l'infrastructure de production des pièces. - Produire les fichiers pour l'infrastructure d'encartage. - Produire les fichiers destinés à la RAMQ pour la production des cartes d'assurance maladie. - Gérer les rejets de l'infrastructure d'impression. - Gérer les rejets de l'assurance qualité. - Concilier la production des pièces et de l'encartage Fonctions PFI-DIRECT : - Opérations au poste-photo (à la suite d'une transaction de GPM ou GPP, prendre la photo et/ou signature du client ainsi que la numérisation des documents RAMQ, s'il y a lieu), - Volet Consultation des données RAMQ, -Volet Assurance qualité (Sélectionner une photo pour correction à Photoshop et visualiser les photos prises sur un poste), - Consulter l'identification visuelle d'un client (GPH222i) et - Divers outils (configuration de la caméra, tester le numériseur et relancer à l'impression)

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GPM	Délivrance et maintien du permis de conduire	Le système GPM (Délivrance et maintien du permis de conduire) gère tout ce qui a trait au permis de conduire c'est-à-dire les différents types de permis qui peuvent être délivrés compte tenu des classes de permis et des conditions afférentes. Il gère la délivrance, le renouvellement, la renonciation et l'annulation.	GPM.01 - Délivrer un permis de conduire (18 unités de traitement) • Délivrer, réinsérer, échanger, renouveler, remplacer, annuler un permis (apprenti conducteur, permis probatoire, permis de conduire, permis restreint) • Réévaluer la compétence et enregistrer les résultats d'examens GPM.02 – Traiter les cas spéciaux (2 unités de traitement) • Prise en charge des intraitables • Admissibilité à l'échange GPM.04 – Gérer le permis (12 unités de traitement) • Appliquer les suspensions, révocations et les décisions médicales • Confirmer les renonciations par téléphone et déterminer les ajustements aux contributions d'assurance • Enregistrer un permis de chauffeur de taxi • Redresser un permis GPM.05 – Annuler une transaction de permis (1 unité de traitement) • Annuler une transaction de service GPM.06 – émettre un avis (10 unités de traitement) • Extraire les permis à renouveler et produire les avis de paiement, les avis de convocation ou les avis de rappel GPM.07 – Gérer le permis Plus (4 unités de traitement à conserver jusqu'en 2022) • Annuler/Réactiver un PC Plus • Fonctions de communication avec l'ASFC

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
			GPM.08 – Contrôler la production d'un permis plastifié (9 unités de traitement) • Fournir les données pour la production d'un permis plastifié et conclure la production du permis GPM.09 – Fonctions communes (15 unités de traitement) • Fonctions d'impression • Interfaces de consultation ou de mise à jour du permis • Fonctions de calcul d'expérience ou de tarification GPM.10 – Épuration archivage du domaine permis (4 unités de traitement) • Épurer, archiver les permis, les examens, les compétences et les demandes de permis GPM.RF – Règles fonctionnelles du permis de conduire (31 unités de traitement) • Fonctions d'impression • Interfaces de consultation ou de mise à jour du permis • Fonctions de calcul d'expérience ou de tarification • Fonctions de gestion des infrastructures • Fonctions de validation • Etc.
GPP	Gestion des pièces plastifiées	Le système GPP permet l'émission de la carte d'assurance maladie. La plastification des cartes d'assurance maladie se fait à la RAMQ. GPH produit les fichiers de données nécessaires à leur plastification et sont transférés à la RAMQ par UED.	Permet d'émettre, remplacer et renouveler une carte d'assurance maladie. Transaction GPPR
GPR	Aide à la prévision des revenus	Le système GPR (Aide à la prévision des revenus) sert à prévoir et à suivre environ un milliard de dollars d'encaissements répartis inégalement dans les douze périodes (12 mois de l'année) de l'exercice financier.	
GPV	Gestion du parc de véhicules (AL - DRMI)	Le système GPV (Gestion du parc de véhicules de la SAAQ) est une application légère qui permet de gérer les données reliées aux véhicules de la Société. Elle permet aussi d'assurer le suivi des véhicules et des coûts reliés à chacun d'eux.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GQI	Gestion dossier unique - gdu - identification-personne phys. Morale	Le système GQI (Gestion dossier unique - identification personne physique et morale) gère les données de base des clients (personne physique ou morale) qui demandent des services de permis ou d'immatriculation. En ce qui concerne les compagnies, le système est alimenté par le CIDREQ. Le système est également responsable de la fusion et de l'appariement de dossiers.	"1 Rechercher dossier-personne 1.1 Rechercher dossier-personne physique 1.2 Rechercher dossier-personne Morale 2 Créer dossier-personne 2.1 Créer un dossier-personne Physique 2.2 Créer un dossier-personne Morale 2.3 Constituer environnement de recherche dossier-personne (créer et mettre à jour les éléments qui permettront la recherche de dossier-personne à partir d'un ou plusieurs de ses éléments (ex. : nom, etc.) 2.4 Créer dossier confidentiel 3 Contrôle des informations 3.1 Gérer les adresses (gérer tous les éléments constituant l'adresse ou y référant) 3.2 Gérer le dossier-personne - Gérer l'authentification (vérifier l'authenticité des documents présentés personne physique (identité)) - Modifier le dossier-personne, Fermer et réactiver le dossier-personne - Gérer la fusion et appariement de dossiers-personnes - Fournir le numéro de dossier pour service Web - Gérer les liens d'affaires des dossiers-personnes morales (Gestion des liens d'affaires (ex. : Maison mère – Établissement) 4 Transmettre informations sur les dossiers-personnes (transmettre informations dossiers-personnes aux partenaires et services opérationnels (ex. : CTQ, RAMQ, , etc.) 5 Recevoir l'information sur les dossiers-personnes 6 (recevoir informations dossiers-personnes des partenaires (ex : SQCA, REQ, DEC, etc.) 7 Contrôler un identifiant visuel Gestion de l'identifiant visuel (photos – signature) des dossiers-personnes physiques
[redacted]	Gestion des griefs	Le système [redacted] (Gestion des griefs) est un système acquis du CSPQ et entretenu par celui-ci. Il permet de suivre les griefs déposés par la partie syndicale.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GRV	Gestion des rendez-vous-examens permis de conduire	Le système GRV (Gestion des rendez-vous- examens permis de conduire) gère la prise de rendez-vous pour les examens de conduite théoriques ou pratiques en s'assurant que les délais prescrits par la réglementation sont respectés. Il gère aussi la prise de rendez-vous pour l'échange de permis étranger. Ce système permet également de contrôler l'achalandage. Il permet aussi de contrôler les délais entre l'examen théorique et l'examen pratique et les reprises éventuelles.	Gérer les services de rendez-vous. Imprimer les listes de rendez-vous. Gérer les grilles de rendez-vous. Gérer les rendez-vous (prise, modification, consultation, annulation) au **central.** La gestion des rendez-vous est aussi disponible au grand public par le **Web** et la **RVI** (Réponse vocale interactive). Imputer les frais de rendez-vous. * Plusieurs pilotes : GRV-CENTRAL = Isabelle Millaire; GRV-WEB GP = Micheline Bouffard; RVI = Marc Villeneuve
GSR	Sécurité routière	Le système GSR (Sécurité routière) est un aiguilleur qui dirige vers les autres systèmes de mission de la Société, les fichiers d'indexation et d'image des documents reçus à la Société en provenance des clientèles externes, via les centres de services et autres canaux, et traités par le système Micro-imageur (MII).	Les images sont transférées à File NET pour les documents numérisés, de GTL, rapports d'accident et les avis de paiement.
GTL	Système de suivi des télécopies	Le système GTL (Gestion des télécopies) est une application légère permettant de suivre les télécopies reçues à la Société.	
GUT	Gestion des utilitaires CSR	Le système GUT (Gestion des utilitaires CSR) est utilisé pour regrouper les modules communs et les utilitaires appelés par les systèmes du Code de la sécurité routière (CSR).	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
GVM	Vérification mécanique	Le système GVM (Vérification mécanique) vise à permettre l'application des articles 520 à 546.8 du chapitre C-24.2 du Code de sécurité routière. L'objectif principal de ces articles est de s'assurer du bon état des véhicules circulant sur les routes du Québec.	Par le Web : Créer un certificat de vérification mécanique (CVM) ou une attestation de vérification photométrique (AVP) Conformer un CVM ou une AVP Consulter un CVP ou une AVP Annuler un CVM ou une AVP Recréer un CVM ou une AVP (mode récupération) Compléter un CVM partiel ou une AVP partielle Imprimer un CVM ou une AVP Produire des statistiques demandées par le Web --- Produire et transmettre par courriel un fichier des mandataires pour qu'il soit disponible sur le site Web grand plublic. Envoyer des lettres d'avis d'interdiction de circuler. Envoyer des lettres d'interdiction de circuler. Archiver et épurer les dossiers de vérification de GVM 2 fois par année. Gérer les mandataires. Gérer les lieux d'accréditation. Gérer les mécaniciens. Gérer le programme d'entretien préventif (PEP). Produire des listes de véhicules. Gérer les fins de mandat. Gérer le suivi des défectuosités mineures et majeures. Produire 2 fichiers d'adresses postales qui servent aux gens de l'Expédition pour les enveloppes "Commerçant" et "Mandataire". Créer ou modifier des vignettes.
ICC	Certification des intervenants en contrôle du parc	Le système ICC (Certification des intervenants en contrôle du parc) est une règle fonctionnelle dont le but est de créer ou d'obtenir les informations concernant l'accréditation d'immatriculation. Cette accréditation permet aux partenaires de la Société d'effectuer des transactions d'immatriculation au nom de la Société de l'assurance automobile du Québec.	Utilisé dans SDC. Un programme en lot diffuse de l'information à Revenu Québec.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
ICE	Inforoute et commerce électronique - volet commerçant	Le système [redacted] (Inforoute et commerce électronique - volet commerçant) a pour but de fournir les composantes générales nécessaires aux systèmes informatiques qui livrent des services via l'inforoute. Concrètement, ce système est la porte d'entrée permettant au grand public et aux employés d'un client d'affaires (Commerçants, Entreprises, Mandataires en vérification mécanique, les titulaires (transporteurs) et répondants (courtiers) de l'IRP de même que les organismes EED) d'accéder à la gamme de services offerts par la Société via Internet. Le système [redacted] regroupe donc les sites transactionnels de chacun des volets de l'inforoute, les différents volets de l'inforoute étant Commerçant, Grand public, Entreprise, Vérification mécanique, IRP auto service et organisme EED. Chacun de ces sites (ou application inforoute) permet l'accès à un ou plusieurs systèmes opérationnels de la Société.	Fonction ICE.1 - Offrir les services aux commerçants de véhicules routiers Fonction ICE.2 – Archiver et épurer les informations inforoute Fonction ICE.3 Offrir les services aux organismes EED Fonction ICE.4 – Diffuser les rapports Fonction ICE.5 – Gérer les services inforoute Fonction ICE.6 – Courriels sécurisés pour Inforoute Fonction ICE.7 – Gérer les documents des services inforoute Fonction ICE.8 – Gérer les accès de la PÉSE Fonction ICE.9 - Gérer l'annulation corrective En plus d'être la porte d'entrée pour différentes prestations électroniques de service, le système [redacted] offre : - Un service de gestion de messages fonctionnels ou d'erreur pour une "traduction" de la plateforme centrale à l'intermédiaire , - Une transaction sur la plateforme centrale pour annuler des services inforoutes , - Une transaction sur la plateforme intermédiaire pour annuler des services inforoutes à partir de l'application Commerçants,

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
ICR	Insertion du courrier (AL - DRMI)	Le système ICR (Insertion du courrier) est une application légère qui permet à la "Division impression insertion et reprographie" de gérer les demandes de service et les déclarations de dépôts de courrier à Postes Canada. Elle permet aussi d'assurer le suivi des déclarations de dépôt à Postes Canada.	
IND	Indemnisation	Le système IND (Indemnisation) sert principalement à supporter les activités opérationnelles nécessaires à l'application des lois sur l'assurance automobile.	Indemniser (Gérer les indemnités monétaires, supporter les activités de l'indemnisation, réviser une décision, traiter un appel au TAQ) Suivi des ententes avec les fournisseurs et le suivi de la facturation(SER) Planification contrôle : Pilotage du système, produire l'info de gestion, intégrité de données, archivage de données, gérer le transfert d'information avec les autres systèmes tels que l'actuariat, gérer les accès au système. FOR: Gérer les activités d'intervention en formation (SADI,SOIN,REPERES)
IntelliGID	IntelliGID	Le système IntelliGID est utilisé dans le but de gérer tous les documents de support administratif produits ou reçus, tout au long de leur cycle de vie en fonction du plan de classification et du calendrier de conservation officiels de la SAAQ.	
IRP	Entente de réciprocité avec les États américains	Le système IRP (International Registration Plan - Régime d'immatriculation international) permet aux transporteurs routiers canadiens qui circulent au Canada de se présenter à un seul endroit au Canada pour s'immatriculer pour l'ensemble des provinces. Les montants sont ensuite répartis dans les autres provinces. Par ce système, on peut calculer les montants à transmettre aux autres provinces. On peut également enregistrer les montants reçus des autres provinces ce qui certifie leur immatriculation.	Fonction 1 : Caractérisation de la clientèle d'IRP. Fonction 2 : Gestion des parcs d'un titulaire. Fonction 3 : Enregistrement des véhicules. Fonction 4 : Émission du droit de circuler. Fonction 5 : Gestion du compte de la clientèle du parc de véhicules IRP. Fonction 6 : Gestion du compte interadministrations IRP. Fonction 7 : Diffusion de l'information IRP. Fonction 8 : Vérification des déclarations des distances des titulaires. Fonction 9 : Gestion de l'organisation du travail. Fonction 10 : Production de l'information de gestion.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
IVJ	Investigation des journaux	Le système IVJ (Investigation proactives des journaux) a pour objet de créer un dépôt de données facilement exploitable en vue de supporter les activités d'investigation des journaux. Il englobe les traitements nécessaires à la création et à la mise à jour de la facette de données « Piste d'investigation ».	
LGP	Lieu géographique postal	Le système LGP (Lieu géographique postal) simplifie la gestion de divers programmes administrés par la Société en permettant de valider les données territoriales saisies dans les systèmes d'information et en déterminant les territoires correspondants. Le concept de localisation géographique consiste à regrouper différentes entités géographiques (municipalités ou adresses) pour déterminer différentes divisions de territoire propre à la Société.	**Sur la PFC** Une règle fonctionnelle au central DB2 permet d'obtenir en direct ou en différé de l'information d'une corporation municipale à partir de différents critères de recherche. **Sur la PFI** Le système LGP (Lieu géographique postal) simplifie la gestion de divers programmes administrés par la Société en permettant de valider les données territoriales saisies dans les systèmes d'information et en déterminant les territoires correspondants. Le concept de localisation géographique consiste à regrouper différentes entités géographiques (municipalités ou adresses) pour déterminer différentes divisions de territoire propres à la Société.
[redacted]	Liste de rappel occasionnels (à réviser)	Le système LRO (Liste de rappel des occasionnels) ne sert plus aujourd'hui que pour la récupération des fichiers de données en provenance de SAGIP paie (cumulatif annuel de la paie des employés M01, fichier de paie des employés M02) pour alimenter le Grand Livre (AFM) et ARH.	
MAC	Suivi des activités et des interventions	Le système MAC (Suivi des activités et des interventions) a pour objectif principal la gestion des données de suivi des tâches et des activités de contrôle routier aux fins de production d'information de gestion soit à l'intérieur du système pour la gestion opérationnelle, soit via le système d'information de gestion pour alimenter les indicateurs de gestion sur les systèmes du contrôle routier.	
MAR	Assistance aux interventions sur route	Le système MAR (Assistance aux interventions sur route) a pour objectif général de supporter les activités de contrôle sur route et en entreprise de manière à augmenter la capacité d'intervention des contrôleurs routiers ainsi que le taux de conformité des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicule lourd.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
MAU	Assistance aux contrôleurs routiers lors d'urgence	Le système MAU (Assistance aux contrôleurs routiers lors d'urgence) supporte le personnel du Soutien technique de la VPCRSV relativement au suivi des appels effectués par les contrôleurs routiers lors d'une intervention.	
MCR	Systèmes du contrôle routier	Le système MCR (Systèmes du contrôle routier) est constitué de traitements communs pour les systèmes du contrôle routier tels que l'accueil aux applications, la gestion de textes longs et les règles fonctionnelles d'interface propres aux terminaux véhiculaires.	
MDT	Gestion du dossier transporteur	Le système MDT (Gestion du dossier PECVL) a pour objectif général de supporter les activités du Service aux propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds (SPCVL) relatives à la constitution d'un dossier unique à des fins d'évaluation du PECVL, de planification et de support aux activités du contrôle routier.	
MEA	Échange de données autres administrations	Le système MEA (Échange de données d'autres administrations) permet de supporter les activités d'échanges de données provenant d'autres administrations. Ces données permettent entre autres de supporter l'application de présélection automatisée disponible dans les postes de contrôle munis d'équipements STI.	
MFO	Formation	Le système MFO (Formation en ligne) assiste le personnel de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (VPCRSV) relativement à la formation continue des contrôleurs routiers. Cette formation permet le rafraîchissement ou la mise à jour touchant la législation, la vérification mécanique, la vérification avant départ et l'ASVC (Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux). Le système gère l'information sur les cours, les modules et les leçons relativement au parcours de formation et permet à un apprenant d'accéder à sa formation selon son profil. L'apprenant est dirigé vers un contenu de formation multimédia préalablement conçu par les responsables de la formation.	
MII	Micro-imageur	Le système MII (Micro-imageur - contrôle des documents SNCD) est responsable du contrôle de la qualité du processus de numérisation des documents entrant à la Société.	Utilise le progiciel AD'DOC_IIM. Ce progiciel permet de piloter les numériseurs, effectuer un contrôle de qualité, de la ROC (Reconnaissance optique de caractères, de saisie des données d'indexation et d'autres informations selon le besoin.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
MIN	Suivi des infractions	Le système MIN (Suivi des infractions) aide à la production et à la gestion des divers documents d'infraction. Il permet notamment de : - obtenir l'état de situation du traitement judiciaire, provenant des organismes responsables du traitement judiciaire, et relatif aux infractions, avertissements et certificats de vérification mécanique (CVM-ASVC) défectuosité mineure nonconformés ou conformés hors délai, émis par le personnel de contrôle du transport routier, et par les mandataires dans le cas exclusif des certificats de vérification mécanique défectuosité mineure nonconformés ou conformés hors délai. - obtenir au moins mensuellement, des organismes responsables du traitement judiciaire, les constats d'infractions émis de même que les résultats de cause relatifs à ces constats et qui sont imputables à un transporteur ou à ses conducteurs, et ce, pour différentes infractions. - Supporter le personnel du contrôle du transport routier dans le traitement des demandes d'information et demandes de correction, et dans la préparation à la comparution en cour.	
MIS	Système des informations statistiques et de gestion	Le système MIS (Système des informations statistiques et de gestion d'information) permet de fournir aux gestionnaires des différentes unités administratives de la SAAQ impliquées dans la gestion du contrôle routier, des outils pour faciliter leur gestion.	
MOS	Envoi postal	Système, application légère, utilisée pour faire l'envoi postal de dépliants ou autres documents.	Ce système a 3 fonctions : **1re :** Enregistrer les demandes d'envoi postal, utilisées pour faire l'envoi postal des demandes de formulaires et de dépliants placées par le client. **2e :** Épurer les données consiste à épurer les plus anciennes demandes d'envoi postal sur la banque. Un paramètre de système indique le nombre de mois à conserver. Aucun archivage n'est prévu. **3e :** Gérer les paramètres du système vise à mettre à jour les différentes tables paramètres nécessaires pour gérer le système MOS.
MST	Assistance au soutien technique	Le système MST (Assistance au soutien technique) assiste le personnel du support technique du Contrôle routier (CR) relativement au suivi des appels reçus au soutien. Le système gère l'information sur les secteurs/sous-secteurs, les numéros de téléphone (bottin) ainsi que les quarts de travail des contrôleurs routiers.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
OSI	Outils de sécurité informatique	Le système OSI (Outils de sécurité informatique) vise principalement à mettre en place les services de sécurité nécessaires pour supporter les applications et les différents types de clientèle des environnements I*Net, .NET et client/serveur. Les outils de pilotage OSI offrent aux utilisateurs un ensemble de services pour la gestion de la sécurité informatique, regroupés dans une seule application. Ces outils permettent autant aux utilisateurs (développeurs) de saisir leurs informations reliées à la sécurité (ex. Spécification organique de sécurité) qu'aux pilotes (responsable de la sécurité au SGSI) de gérer ces informations.	
PEI	Préparation des données informationnelles PES Entreprises	Ce système sert à récupérer et à agréger les données de la prestation électronique de services pour les entreprises pour alimenter les tableaux de bord de gestion.	
PEX	Examens théoriques automatisés du permis de conduire	Le système « *Examen théorique* » est constitué de la portion progiciel « Examinateur » et de la portion systémique « PEX » qui permet l'échange de données entre le progiciel « Examinateur » et le système permis (GPM). Le système est aussi composé d'une interface utilisateur qui facilite la création d'examens papier pour les unités mobiles, selon les rendez-vous. Des traitements lots qui permettent de renseigner la base de données informationnelle et de produire une liste de rejet des résultats d'examen font aussi partie du système PEX.	**Transmettre une demande d'examen** Un préposé fait une demande d'examen au central avec une transaction du système GPM. La demande est ensuite transmise au progiciel par les traitements PEX via service Web. Le progiciel renvoie le numéro du poste sur lequel l'examen se situe, si un poste est disponible. Le préposé dirige le candidat vers le bon poste pour qu'il puisse faire son examen. **Recevoir les résultats** Lorsque le candidat à terminé son examen, le progiciel transmet les résultats au traitement PEX afin qu'il complète le dépôt temporaire (DEMPER) en inscrivant le résultat des examens. **Traitement lot** Transfert des données du Progiciel vers Informationnel. Traiter les rejets des résultats d'examens. **Interface utilisateur** Gérer l'accès aux fonctionnalités de l'application. Générer les examens selon rendez-vous.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
PLT	Accès aux tables de pilotage pour applications légères	Le système PLT (Pilotage pour applications légères) permet de gérer les données de pilotage propres aux petits systèmes développés dans cet environnement. Il s'agit principalement d'un contrôle utilisateur à intégrer dans ces applications. Celui-ci fait appel aux utilitaires (UTL ou GCA) spécifiques pour accéder aux différentes données de pilotage.	
[redacted]	Question d'examens de conduite	L'application « Gestion des questions d'examen et suivi » permet aux responsables de la Direction des normes et directive en permis et immatriculation de gérer les informations concernant les questions d'examens théoriques de la Société. Il permet la création de questions, d'y associer des images, du son et d'effectuer le transfert à la VPTI pour encrypter les fichiers destinés au progiciel Examinateur- examens théoriques automatisés de permis. Les étapes d'élaboration, de révision, de traduction sont soutenues par différents statuts. De plus, les fonctionnalités d'importation et exportation de fichiers permettent d'échanger avec différents comités et d'en assurer le suivi. L'application est utilisée par différents groupes de suivi pour valider les questions avant qu'elles soient introduites dans le progiciel Examinateur.	Les groupes de services de l'application sont: • Questions d'examen o Questions d'examen o Regroupement • Échange de fichiers o Révision et traduction o Transfert vers Examinateur o Exportation pour Examinateur o Son o Importation, exportation générale • Rapports informationnels • Pilotage
RCG	Recyclage coussins gonflables	Le système RCG (Recyclage coussins gonflables) a pour but de développer des procédures sécuritaires de recyclage de coussins gonflables non déployés tout en s'assurant de la légitimité de la pièce. Par ce traitement, les données concernant les coussins gonflables chez les fournisseurs sont récupérées par la SAAQ.	La fonction principale est d'enregistrer les informations récupérées du fournisseur de service informatique sur les coussins gonflables. - Cette unité de traitement enregistre les informations récupérées du fournisseur dans la base de données. - Des validations de présence sont faites sur les valeurs obligatoires et aucune validation n'est effectuée sur la qualité des données au fichier.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
REA	Réadaptation	Le système REA (Définition et suivi des programmes en réadaptation) a pour objectif global de mettre à la disposition des intervenants de la Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés, plus spécifiquement les intervenants de la réadaptation, les fonctionnalités requises pour leur permettre de suivre les dossiers des victimes admises en réadaptation.	Assigner un dossier à un conseiller ou spécialiste en réadaptation. Consulter l'historique des statuts d'un dossier et ses assignations. Finaliser l'assignation d'un dossier. Créer des notes évolutives, rapports et un plan de réadaptation contenant des objectifs et interventions. Imprimer un dossier. Consulter la synthèse du dossier d'indemnisation.
RPP	Renouvellement par la poste		
[redacted]	Répertoire du personnel de la SAAQ	Le système [redacted] (Répertoire du personnel de la SAAQ) rend accessible, par l'intranet, les informations administratives non confidentielles concernant les employés internes et externes de la Société. Les données proviennent du système de gestion des ressources humaines (ARH).	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ00017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
RVI	Réponse vocale interactive	Le système RVI (Réponse vocale interactive) offre les services de réponse vocale interactive pour : - les levées de saisie; - la validité du permis; - la prise de rendez-vous.	Le **système RVI** (Réponse vocale interactive) offre les services de réponse vocale interactive de **niveau 1** (**clientèle citoyenne**) pour : - les levées de saisie (lien avec GII); - la validité du permis (lien avec GDI); - la prise de rendez-vous (lien avec GRV); - la demande de renseignements sur les chèques et les documents relatifs aux accidentés (lien avec IND) - la demande de renseignements sur les télécopies transigées avec les fournisseurs (lien avec GTL); - la limitation de droit d'immatriculation (lien avec GDI); - la demande d'info sur les heures d'ouverture et les adresses des centres de services de la SAAQ; Ainsi que de **niveau 2 (partenaire interne/externe SAAQ)** pour des traitements : - de l'échange électronique de données avec la SAAQ - du service Médical - du service du Contrôle routier - du service des plaintes - du service du Soutien technique - du service de l'immatriculation aux entreprises - du Centre d'assistance - du service aux particuliers **Les RVI (1er et 2e niveau)** sont développées avec **une suite de progiciel** du fournisseur [redacted] qui interagissent avec des **unités de traitement PFI maison**. La **partie CTI de la RVI** sert principalement : - à obtenir des rapports sur les appels; - à faire la gestion des horaires des préposés aux renseignements; - à faire l'enregistrement des appels; Ces fonctions sont réalisées avec **des progiciels** de différents fournisseurs.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
SAJ	Système des affaires juridiques	Le système SAJ (Système des affaires juridiques) permet de consigner et d'effectuer un suivi des dossiers de la Direction des affaires juridiques. Il permet entre autres d'assigner une ressource responsable au dossier, de décrire les intervenants, de consigner les références externes et de conserver une trace des interventions dans le dossier. Il permet aussi d'effectuer un suivi des étapes de traitement du dossier.	
SCO	Suivi correspondance organisationnelle Devrait plutôt être dans une catégorie Système administratif	Le système SCO (Suivi correspondance organisationnelle) permet aux gestionnaires de gérer la correspondance reçue et émise par les unités administratives de la Société. La correspondance est formée d'une fiche contenant les informations de base. Par la suite, les actions à prendre sont inscrites par les intervenants impliqués dans le suivi de la correspondance. Périodiquement, des listes de rappels sont produites par les demandeurs d'action. Ces listes permettent de rappeler aux responsables que le délai pour accomplir leur mandat est dépassé.	
SDC	Suivi des dossiers à la clientèle	Le système SDC (Suivi des dossiers à la clientèle) permet à tous les usagers autorisés à la fonction « Suivi des dossiers de la clientèle » d'entrer des informations ou des interventions concernant les clients inforoute de la Société, soit des commerçants, des entreprises ou des mandataires en vérification mécanique.	
SDE	Suivi des activités de développement (formations)	Le système SDE (Suivi des activités de développement/formation) est un outil de suivi des efforts consentis pour la formation du personnel de la Société. Provient du CSPQ où il s'appelle [redacted]	
SGC	Gestion des concours (provenance SCT)	Le système SGC (Système de gestion des concours) est une application qui permet de gérer l'information relative aux concours d'embauche et de promotion à la Société. Il s'agit d'une application acquise du Conseil du trésor.	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
SGT	Système de gestion de la trésorerie - Aspect prévisionnel	L'application SGT (Système de gestion de la trésorerie - Aspect prévisionnel) a pour but de mettre à la disposition de l'équipe de Trésorerie, les fonctionnalités requises pour leur permettre d'effectuer et de suivre les prévisions de trésorerie.	
SPACE	Gestion des baux (ancien GBA)	Le système GBA (Gestion des baux) permet de gérer les baux locatifs de la Société.La documentation présente au portefeuille réfère à une application qui remplacée (quelque part vers 2002 ou 2003) par le progiciel Space de la compagnie Praeneste. Les unités de traitement seront retirées.	
TIM	Traitement de l'image	Le système TIM (Traitement de l'image) a pour objectif global de rendre disponibles les fonctionnalités requises par les intervenants de la Vice-présidbce à l'indemniation des accidentés. pour leur permettre de traiter les demandes d'indemnisation à partir de documents électroniques.	Préparation, saisie et indexation des lots de document. Transfert des lots au central et enregistrement des lots à l'image. Visualisation des documents des dossiers, correction des données d'indexation, transfert des documents entre dossiers et impression des documents.
TPV	Terminal point de vente	Le système TPV (Terminal point de vente) est composé d'une interface qui permet d'effectuer les transactions de paiement à partir des postes de préposés ou des postes-photo, en centre de services. En fonction du type d'utilisation, elle permet de traiter soit une carte de débit (en centre de services), soit une carte de crédit (au siège social).	Offrir interface avec le serveur de paiement pour un paiement ou un remboursement par carte de débit ou crédit. Effectuer un paiement ou un remboursement en point de service et en inforoute.
UED	Échange électronique de données - trans-form	Le système UED (Échange électronique de données avec organismes publics et privés) permet de réaliser des échanges électroniques de documents informatisés avec les partenaires de la Société.	UED a **deux fonctions principales** 1) **Volet échange de fichier partenaires externes**, technologie axway et FTP (exploitée par l'équipe de la DGEEDA); 2) **SAAQCLICEED application WEB extranet** (authentification par cetificat entrust) Elle fait le lien entre, principalement les cours municipales, et la SAAQ pour la réception des demandes de renseignements, d'attestation, d'amendes, avis de jugement etc; et le dépôt des réponses aux différentes demandes.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Code de système	Nom du système	Description	Fonction
UTL	Utilitaires communs	Le système UTL (Utilitaires communs) est constitué d'un ensemble de services communs applicatifs qui permettent l'abstraction des infrastructures organiques et technologiques exploitées par les applications .NET. Cette façon de faire permet aux équipes de développement d'interagir avec les infrastructures de façon normalisée afin d'assurer un niveau de service optimal.	
VSH	Délivrance vignettes d'identification pour personnes handicapées	Le système VSH (Délivrance vignettes d'identification pour personnes handicapées) permet d'émettre des vignettes de stationnement aux personnes handicapées ou aux organismes qui transportent les handicapés.	Les fonctions principales sont : gérer la demande, gérer le dossier handicapé, gérer le privilège de stationnement, gérer l'évaluation du handicap, gérer le suivi de dossier et la correspondance.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Annexe C8 - Matrice des relations entre les données et les applications

Lien vers la version électronique de la présente annexe :



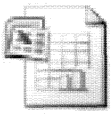
AO-C-P22899-3-C8-A
nnexe_matrice_donné

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C9 - Inventaire des DEMU

Lien vers la version électronique de la présente annexe :



AO-C-P22899-3-C9-A
nnexe_inventaire_DEM

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C10 - Inventaire actuel des données

Lien vers la version électronique de la présente annexe :



AO-C-P22899-3-C10-
Annexe_inventaire_do

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C11 - Problématiques de l'environnement informationnel

Sujet	Problématique
1) Données opérationnelles	Actuellement 20 % ne sont pas répliquées, fréquence de réplication non synchronisée, qualité déficiente des données opérationnelles
2) Outils (ETL, analyse d'impact, modélisation, essais, dictionnaire de données intégré)	Absents, déficients et outils maison disparates
3) Gouvernance	Absence (incapacité de répondre à certains besoins d'information de gestion, car aucune donnée certifiée, absence de vision corporative, etc.)
4) Centre de compétences en intelligence d'affaires (CCIA)	Mise en place fin 2014
5) Architecture d'entreprise (volet information de gestion)	En cours d'élaboration
6) Règles d'architecture	Non définies spécifiquement pour l'EI (ex. : incapacité de répondre aux demandes utilisant des données historiques)
7) Transformation des données	Manque d'uniformité dans les solutions (ex. : chaque besoin a sa propre solution) et résultats corporatifs non conservés dans l'EI (ex. : dispersés dans SAS et MS-Access)
8) Cadre normatif de développement	Non adapté à l'EI
9) Processus de travail	Non formalisé
10) Responsabilité des intervenants	Incomplète et méconnue
11) Documentation	Dispersée, non adaptée à l'ensemble des intervenants
12) Clientèle	Services d'accompagnement limités et absence de mesures de satisfaction
13) Niveau de service de l'EI	Aucune garantie
14) Données nominatives ou confidentielles	Peuvent être cachées, mais ne sont pas anonymisées
15) Environnements d'essais	Pas d'outils disponibles (création d'un DEMU pour chaque cas d'essais)
16) Cycle de développement	Trop long et lourd

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C12 - Description détaillée de l'infrastructure technologique actuelle

Table des matières de cette annexe

I. INTRODUCTION

II. CARACTÉRISATION DE L'ÉCOSYSTÈME TECHNOLOGIQUE DE LA SOCIÉTÉ

III. DESCRIPTION DE L'INFRASTRUCTURE ET DE L'ATELIER DE DÉVELOPPEMENT ACTUELS

IV. RÉSEAUX DE SERVICES ET DE PARTENAIRES

V. NIVEAUX DE SERVICES CONVENUS

VI. ASPECTS NORMATIFS LIÉS À L'INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE

VII. APPROCHES MÉTHODOLOGIQUES LIÉES À L'INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE

VIII. CADRE D'EXPLOITATION TI

IX. CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS

X. SERVICES TI SPÉCIALISÉS DE LA SOCIÉTÉ

XI. SOUTIEN DU DÉVELOPPEMENT À DISTANCE

Introduction

De manière à soutenir la livraison des services d'affaires à sa clientèle et à ses partenaires, la Société dispose d'un écosystème complet où sont mis à profit différents services d'infrastructure. Tout en répondant aux impératifs d'affaires, cet écosystème présente des caractéristiques qui s'appuient sur les bonnes pratiques de l'industrie. La Société désire porter à l'attention de l'alliance les éléments suivants :

- Caractérisation de l'écosystème technologique
- Description de l'infrastructure et de l'atelier de développement actuels
- Réseaux de services et de partenaires
- Niveaux de services convenus
- Aspects normatifs liés à l'infrastructure technologique
- Cadre d'exploitation TI
- Continuité des opérations
- Services TI spécialisés de la Société

Caractérisation de l'écosystème technologique de la Société

- Automatisation des opérations technologiques

  L'ensemble des opérations de la Société est entièrement automatisé, très peu d'interventions manuelles sont donc effectuées par les intervenants en exploitation. La Société s'appuie sur le composant technologique « System Center Operation Management (SCOM) » de la firme Microsoft pour effectuer la télésurveillance de ses services d'affaires et technologiques. Mentionnons que l'ouverture des billets d'incidents ainsi que l'acheminement d'alertes aux spécialistes techniques à la suite de la détection d'anomalies sont également réalisés par le biais de mécanismes automatisés.

- Virtualisation des infrastructures

  Pour supporter le déploiement de ses infrastructures, la Société met à profit les technologies de virtualisation offertes par la firme Microsoft ([redacted] De façon générale, l'infrastructure serveur est déployée et gérée selon les préceptes de la virtualisation.

  Actuellement, la Société est à étendre l'application des concepts de virtualisation à son parc de postes de travail. En ce sens, des réflexions sont en cours et à terme, elle vise à tirer profit de l'utilisation des fonctionnalités RDSH (Remote Desktop Session Host), VDI (Virtual Desktop Infrastructure) et applications distantes (Remote Apps) offertes par la firme Microsoft.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Segmentation des infrastructures

  L'écosystème technologique de la Société s'appuie sur le concept de segmentation pour établir des points de démarcation entre les environnements (ex. : production et expérimentation) et des périmètres de sécurité ([redacted] internet et zone interne de traitement). Ce concept est aussi utilisé pour isoler certaines solutions nécessitant un contrôle d'accès strict en raison du niveau de sensibilité des données ou simplement du fait que la gestion de la solution (entretien et évolution) est déléguée à un tiers.

  L'approche de segmentation mise sur la présence des technologies gardes-barrières qui permet le contrôle des communications entre les zones en fonction de règles établies.

- Adaptabilité de l'infrastructure

  Le modèle architectural sur lequel s'appuie l'infrastructure « serveur » de la Société permet de répondre rapidement aux augmentations de la charge de traitement imputables à la livraison des services d'affaires. C'est à partir du concept d'architecture linéaire (« scale out ») que sont définies les solutions technologiques, offrant ainsi une plus grande souplesse dans la gestion des infrastructures et de leur opération.

  Jusqu'à présent, aucune solution n'a nécessité le déploiement d'une infrastructure selon le modèle architectural de type « scale up ».

- Régionalisation des infrastructures

  Comme précisé à la section 2.3.1.5, la Société dispose d'un large réseau de distribution de ses services d'affaires. Pour des raisons de performance et d'ordre opérationnel, des serveurs sont déployés à l'intérieur des centres de services à partir desquels sont dispensés des services technologiques génériques qui viennent supporter les activités quotidiennes du domaine des affaires.

- Disponibilité de services en mode étendu

  De par la mission qui lui est confiée, la Société dispense certains de ses services d'affaires en mode étendu allant même jusqu'à du quasi 24/7.

  Outre les services dispensés en points de service qui sont disponibles les jours de semaine de 9 h à 16 h 30, les services disponibles à travers le portail Internet le sont de 7 h 30 jusqu'à 24 h du lundi au dimanche.

  Par ailleurs, certains services spécialisés sont disponibles sur une plage plus étendue. Les services en mode quasi 24/7 sont consommés par Contrôle routier Québec et le réseau des corps policiers de l'Amérique du Nord.

  Pour supporter les ententes de services, des moyens technologiques et une organisation du travail ont été adoptés, rendant possibles le maintien et l'évolution des solutions TI.

D'autres aspects plus opérationnels viennent caractériser l'écosystème technologique de la Société.

- Mode d'adressage des systèmes d'exploitation

  L'écosystème technologique de la Société a comme assises les systèmes d'exploitation (serveur et poste) de la firme Microsoft. Pour sa plateforme serveur, la Société a normalisé le mode d'adressage 64 bits alors que pour son parc de postes de travail, elle préconise le mode 32 bits afin de supporter le maximum d'applications y étant déployées. Toutefois, l'utilisation d'une configuration en mode 64 bits est possible, mais elle est limitée pour l'instant aux postes de travail destinés aux développeurs.

- Alignement sur les concepts de gouvernance ITIL

  La Société a, au cours des dernières années, revu son mode de gouvernance de l'exploitation des TI. C'est ainsi que la grande majorité des processus d'exploitation a fait l'objet d'adaptations et d'optimisations de manière à mieux refléter les pratiques préconisées en gouvernance ITSM.

  Pour appuyer cette initiative, la Société a procédé à l'acquisition et l'implantation d'un outil intégré de gestion, en l'occurrence [redacted] de la firme BMC. Actuellement, sont arrimés à cet outil, les processus :

  - Gestion des demandes;
  - Gestion des changements;

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Gestion des incidents;
- Gestion des problèmes;
- D'inventaire pour sa CMDB appuyée par le concept de fédération de données.

- Informatique en nuage

  Bien qu'au chapitre de l'Infonuagique, la Société ne présente aucun cas concret d'utilisation, l'organisation est tout de même disposée à y consommer des services. Un récent positionnement suggère une approche pragmatique face à l'Infonuagique et propose des règles guidant les spécialistes dans le choix ou non d'y adhérer. En ce sens, la Société considère maintenant l'Infonuagique comme une alternative à considérer dans la quête de ses solutions.

  Dans le cadre du présent programme, le choix de recourir à l'Infonuagique pour supporter la livraison de services technologiques devra impérativement considérer :

  - La garantie de performance et surtout la constance avec laquelle la performance est livrée;
  - L'assurance du maintien de la confidentialité des données sensibles.

- Soutien de la prestation de services en mode mobile

  La Société ne dispose actuellement d'aucune application conçue de manière à tenir compte des dispositifs d'accès de type mobile. L'atelier de développement ainsi que les modèles de référence ne sont pas adaptés au contexte des appareils mobiles.

  Toutefois, la Société est résolument décidée à répondre à cette nouvelle réalité. En ce sens, des travaux sont en cours afin d'établir les modèles de référence et de procéder à l'adaptation de l'atelier de développement. Par cela, la Société annonce une direction avec laquelle une solution de type PGI devra être compatible.

- Livraison des services en mode continu

  La Société profite du présent programme pour revoir sa stratégie de reprise dans l'éventualité d'un sinistre à son siège social. C'est ainsi que l'organisation désire se tourner vers une approche de maintien de ses opérations d'affaires de manière continue, plutôt que celle actuellement empruntée qui table sur le déploiement ciblé d'éléments d'infrastructure dans un site géographique identifié à cette fin. La Société est consciente que cette nouvelle orientation implique de facto la redondance de la solution PGI ainsi que l'application de certains concepts spécifiques comme, par exemple, la réplication de données en temps réel.

  Outre l'aspect de continuité, l'application de ce modèle peut aussi offrir de nouvelles opportunités à la Société dont notamment, la répartition des charges de traitement (« load balancing ») entre le siège social et un site secondaire.

  Bien que le présent programme soit aligné sur une nouvelle approche, le document d'appel d'offres propose malgré tout au bénéfice de l'alliance, un survol de la stratégie de reprise actuelle. La Société désire également porter à son attention que selon elle, la continuité des services dans un contexte de coexistence des écosystèmes PGI et Société peut représenter des enjeux. De fait, un arrimage doit être établi entre l'approche introduite par le présent programme et la stratégie de reprise actuelle associée à l'écosystème de la Société.

Description de l'infrastructure et de l'atelier de développement actuels

La Société a mis en place une infrastructure de développement afin d'assurer la performance des applications produites, la qualité du code ainsi que l'évolutivité des solutions. Ce cadre est utilisé par tous les développeurs et couvre tout le cycle de vie des applications. Les renseignements présentés dans cette section ne visent qu'à permettre à l'alliance d'avoir la compréhension nécessaire de l'environnement de développement de la Société pour répondre à ses besoins dans le contexte de la nouvelle solution.

L'infrastructure de développement de la Société met en œuvre les méthodes, les processus, les services ainsi que les produits. Ceux-ci sont nécessaires à la conception, au développement, à l'assurance qualité ainsi qu'à l'entretien et l'amélioration des solutions d'affaires. L'infrastructure de développement actuelle est composée de sept (7) volets : cadre normatif, encadrement et soutien, modèles de traitement, services communs, outils communs, paliers de développement et cohabitation technologique.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Deux (2) principales plateformes technologiques sont visées par l'infrastructure de développement, soit la plateforme centrale qui cible l'écosystème IBM [redacted] Cobol, [redacted], [redacted] IDMS DB/DC, etc.) ainsi que la plateforme intermédiaire qui cible l'écosystème Microsoft (Windows .NET, Windows Presentation Foundation (WPF), ASP.NET, Windows Communication Foundation (WCF), etc.).

Cadre normatif

Le cadre normatif présente la méthodologie, les parcours de développement, outils, gabarits et biens livrables ainsi que des exemples. Il existe deux (2) phases distinctes, soit la phase conception et la phase réalisation.

Modèles de traitement

Un modèle de traitement est constitué d'une partie fonctionnelle et d'une partie organique. La partie fonctionnelle inclut les orientations fonctionnelles du modèle, la navigation, les scénarios transactionnels, les règles d'interface, les gabarits et les guides. La partie organique inclut les orientations organiques du modèle, le modèle organique, les scénarios organiques, les règles et normes organiques et de programmation, les gabarits et les guides.

Actuellement, la Société dispose de modèles pour des applications riches (WPF s'exécutant sur le poste client), des applications Web (ASP.NET), des applications 3270 IDMS DB/DC et [redacted] et d'un modèle en différé s'exécutant sur l'ordinateur central ainsi que différents modèles d'échange (réseau intragouvernemental et réseau des partenaires, accès direct aux transactions, accès à un flux de données, échanges de fichiers structurés…).

Outils communs

La Société acquiert ou développe des outils communs qui servent principalement à supporter le cycle de vie des applications.

- Édition du code source – Visual Studio, Cobol, etc.
- Gestionnaire du code source – TFS, Endevor
- Débogueur des applications – Visual Studio, Xpediter
- Analyseur d'impact – Code Sight (Black Duck), Endevor
- Déploiement/Distribution - Outils maison, CA-Release Management
- Graduation des applications –TFS, Endevor
- Ordonnanceur des travaux - [redacted], CA7
- Gestion des extrants – SAR, CA-Dispatch
- Analyseur de code – CodeItRight, FXCop
- Outils d'essais applicatifs, charge, performance – Visual Studio, Dynatrace

Services communs

De façon générale, les services communs encapsulent les technologies, supportent les modèles de traitement et offrent des fonctionnalités communes. À titre d'exemple, voici quelques services :

- Services de validation – Date, Code postal, Numéro d'assurance sociale, etc.
- Générateurs d'identifiants – Clé unique
- Gestion des données de pilotage (paramètres applicatifs) – Liste de valeurs, taux, messages, etc.
- Service de journalisation de la piste administrative
- Gestion des configurations des applications – Paramètres techniques
- Services d'intégration des applications – Encapsulation WCF, [redacted] etc.

Paliers de développement

Il y a actuellement deux (2) environnements constituant l'infrastructure de développement à la Société soit PRODUCTION et DÉVELOPPEMENT.

L'environnement de production est composé des paliers suivants :

- Production

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Pseudo Production
- Formation continue

L'environnement de développement est composé des paliers suivants :

- Formation à la livraison
- Intégré/Acceptation (palier d'essais)
- Fonctionnel (palier d'essais)
- Unitaire (poste de travail pour le développement)

Palier unitaire

Pour les développements .NET, le palier unitaire est divisé en deux parties : la première est représentée par le poste du développeur et la seconde, par des serveurs de traitement. Le poste développeur permet le développement et l'exécution des composants clients et serveur. Les essais unitaires sont exécutés sur le poste du développeur. Les serveurs de traitement ont pour objectif d'aider le développement d'applications qui requièrent des composants serveurs qui ne sont pas facilement partageables à partir d'un poste développeur. Par exemple, les traitements démarrés par des files de messages [redacted] qui sont déclenchées à partir de l'ordinateur central sont disponibles sur un serveur unitaire.

Palier fonctionnel

Le palier fonctionnel est dédié aux essais du même nom. Les essais fonctionnels servent à vérifier le bon fonctionnement d'une fonction en particulier. Les spécifications ont été décrites dans un dossier fonctionnel.

Palier intégré/acceptation

Le palier intégré/acceptation est dédié aux essais intégrés et d'acceptation. Les essais intégrés permettent de vérifier l'intégration technologique ainsi que l'intégration interfonction et intersystème. Les essais d'acceptation sont réalisés par les pilotes utilisateurs des lignes d'affaires et le but est d'obtenir leur approbation.

Paliers de formation

Deux paliers de formation existent à la Société. Un premier (formation continue) est dédié à la formation des nouveaux employés sur les applications qui s'exécutent en production. Un second (formation à la livraison) est utilisé pour la formation sur des applications qui seront livrées en production ultérieurement.

Encadrement et soutien

Le volet encadrement et soutien adresse le soutien qui est dispensé aux équipes de développement. La Société s'est équipée d'un centre d'expertise .NET afin d'encadrer et de soutenir les équipes de développement. Il y a des règles et normes à respecter ainsi que des ressources humaines pour répondre aux demandes.

Cohabitation technologique

La cohabitation se définit comme étant une situation temporaire qui permet de faire vivre deux univers le temps d'une transformation. Actuellement, la Société n'a pas de cohabitation technologique.

Particularités du développement

Livraison et concurrence des développements

La Société utilise actuellement le **concept de livraison** de la façon suivante :

- Une livraison est un ensemble de changements à apporter à une application qui va correspondre à un tout complet, intègre et cohérent.
- Des mécanismes « maison » d'isolation des livraisons sont disponibles aux équipes de développement.

La **concurrence de développement** permet que plusieurs changements ou livraisons puissent se faire simultanément. Les changements apportés dans une livraison devront être récupérés par la livraison qui arrivera en deuxième.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Gestion de paramètres d'essais

Lors des essais dans l'environnement de développement, le besoin d'effectuer des essais à une date spécifiée par le testeur est essentiel. La valeur de la date peut être antérieure ou postérieure à la date du jour. La solution actuelle est basée sur le fait que les applications demandent à un programme utilitaire de la Société de fournir la date.

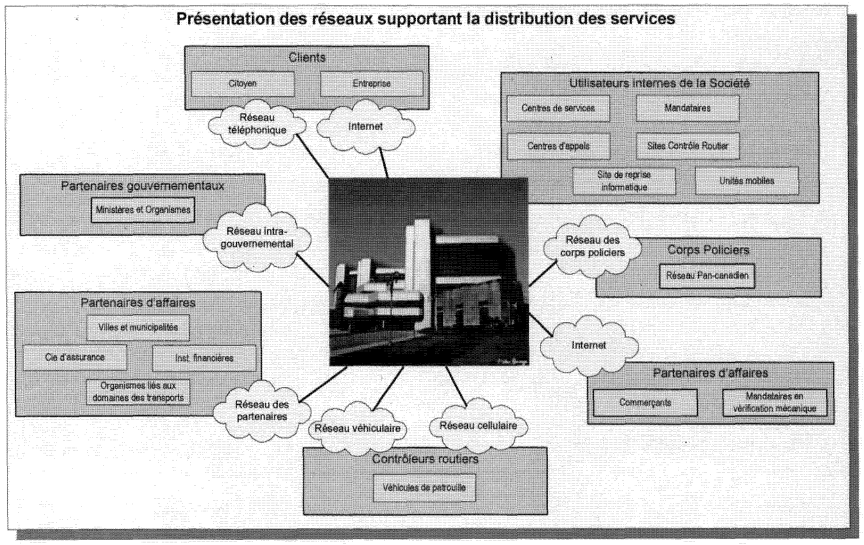
Les projets/développeurs disposent de plusieurs banques de données afin de pouvoir s'isoler pour effectuer les essais. Des outils sont disponibles pour charger/décharger les données et comparer les résultats. La Société utilise le logiciel Optim pour [redacted] et des outils maison ou des utilitaires natifs (copie et récupération) pour IDMS.

La Société utilise un mécanisme d'assignation pour aiguiller les applications vers la banque de données assignée au testeur. Ces mécanismes utilisent les fonctionnalités des SGBD afin d'aiguiller vers la bonne banque.

Réseaux de services et de partenaires

Pour supporter les mandats qui lui sont confiés, la Société dispose d'un réseau de communication qui fait appel à différents modèles et technologies. On retrouve cette même variété avec la clientèle qu'elle doit desservir et chacune d'elle amène ses propres particularités qui doivent être prises en compte. Le diagramme qui suit présente un portrait général de l'étendue de la variété de réseaux auxquels la Société doit s'interconnecter ainsi que de la clientèle/partenaires avec qui elle transige.

Figure C12-1 Vision intégrée des réseaux d'accès des partenaires



Pour aider l'alliance à saisir l'importance des enjeux qui peuvent se cacher derrière certains types de réseau, une description sommaire est présentée.

- **Utilisateurs internes de la Société**

  La Société dispose d'un réseau d'entreprise qui permet à l'ensemble de ses employés, quelle que soit leur localisation géographique, d'avoir accès aux actifs informationnels de l'organisation de manière sécuritaire et performante. Pour ce faire, le réseau d'entreprise de la Société s'appuie sur le réseau de télécommunication du gouvernement du Québec (RITM). Mis à part quelques exceptions, le raccordement des différents bureaux de la Société à son siège social s'appuie sur des connexions filaires.

  Comme la Société est soucieuse de la performance avec laquelle les services sont livrés, mais aussi du niveau des investissements qu'elle confère à ses opérations, le débit d'un lien de télécommunication est établi en fonction de la nature et du volume des services d'affaires dispensés dans un bureau. De plus, toujours dans l'optique de performance, des règles de

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

priorisation sont appliquées sur les transmissions selon le service d'affaires. L'application du concept de priorisation joue un rôle prépondérant dans la capacité à rencontrer les ententes de services convenues.

Notons aussi que le débit des liens de télécommunication est établi de manière à pouvoir supporter aisément le flot transactionnel en période de pointe. Les spécialistes de la Société en performance et en télécommunication ont une connaissance approfondie des profils de charge et du poids de chacun des flux de communication impliqués dans une transaction, ce qui permet de calibrer avec précision les liens de télécommunication.

Il est important de mentionner que l'ensemble des bureaux de la Société se définit ainsi :

- **Centres de services (43) et unités mobiles (21)**
  Au plan technologique, la configuration des centres de services est normalisée. Elle couvre autant la portion réseautique que bureautique. Mis à part quelques exceptions, le branchement principal au réseau présente un débit de 10 Mbps. Pour assurer le maintien des services même advenant une panne réseau, chacun des centres de services dispose d'une connexion ADSL ou T1 qui, en mode dégradé, peut supporter le flot transactionnel. Les exceptions qui existent sont caractérisées par le volume transactionnel qui commande un débit plus élevé. En ce sens, signalons que le Centre de services Henri-Bourassa dispose d'un lien principal de 100 Mbps et un lien secondaire de 10 Mbps.

  On retrouve dans chacun des centres de services un serveur (*serveur régional*) qui dispense certaines fonctions de base et d'exploitation. On lui confère le rôle de point de distribution dans le processus de déploiement des applications sur les postes de travail du centre de services. Il sert aussi d'infrastructure de stockage centralisée où les utilisateurs locaux peuvent emmagasiner des données à caractère administratif.

  Bien que ce serveur soit présent dans tous les centres de services, cela n'en fait pas de facto une plateforme de traitement.

  Par ailleurs, nous désirons porter à l'attention de l'alliance que, dans le but de couvrir l'ensemble du territoire québécois, la Société emprunte pour les régions isolées le concept de centre de services itinérant. En fait, le tout s'articule autour d'équipements qui sont transportés par des préposés en itinérance à travers les régions ciblées. Il existe toutefois quelques cas où les équipements demeurent en permanence dans des locaux des communautés visitées. C'est donc sur cette base que se définit le concept d'unité mobile. Les boîtes de transport contiennent tout l'appareillage requis à la livraison des différents services d'affaires (poste de travail, dispositif réseau, appareil photo, tablette de signature, numériseur, imprimante…).

- **Mandataires (102)**

  Pour assumer le rôle qui leur est confié, chacun des cent deux (102) mandataires privés est relié au réseau d'entreprise de la Société. Ces mandataires sont ainsi considérés au plan technologique comme des centres de services. À cet égard, la Société déploie, à l'exception du serveur *(serveur régional)*, tous les composants d'infrastructure requis à l'exécution des tâches liées aux services d'affaires Permis et Immatriculation.

  L'accès aux services est assuré par la présence d'un lien de télécommunication fourni par la Société. Essentiellement, le modèle architectural de réseautique qui prévaut pour les centres de services est reconduit pour les mandataires privés, avec quelques ajustements. En fait, au plan des télécommunications, la plus grande différence réside dans l'utilisation d'un lien primaire d'interconnexion de type ADSL et l'absence d'un lien secondaire pour assurer la relève en cas de panne.

  L'absence du serveur régional chez les mandataires découle à l'origine de considérations de sécurité. Les impératifs d'exploitation étant similaires à ceux rattachés aux centres de services, la Société a dû mettre en place une infrastructure spécifiquement adaptée au contexte des mandataires. Essentiellement, plutôt que de compter sur la présence d'un serveur chez chacun des mandataires, on mise sur une infrastructure à comportant plusieurs serveurs centralisés au siège social de la Société qui dispense les services

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

d'exploitation requis. Les accès à cette infrastructure ainsi qu'aux services d'affaires sont contrôlés par des règles de garde-barrière.

- **Contrôle routier**

Outre ses sites administratifs, Contrôle routier Québec dispose de postes de contrôle localisés à des endroits stratégiques du réseau routier québécois d'où sont effectués des contrôles et des vérifications sur les véhicules. La localisation géographique de certains postes de contrôle pose certains défis technologiques aux spécialistes en télécommunication de la Société en raison d'une offre inexistante de services en communication de la part des fournisseurs.

Les rubriques qui suivent présentent les éléments saillants de ces deux (2) types de site.

- *Sites administratifs*

Contrôles routier Québec dispose au total de dix-huit (18) sites administratifs dont huit (8) d'entre eux partagent le même édifice qu'un centre de services et conséquemment, les infrastructures technologiques de base en place.

Pour les autres sites administratifs du Contrôle routier qui ne sont pas en mode partage locatif, l'infrastructure technologique déployée respecte le modèle emprunté pour les centres de services. Essentiellement, on y retrouve un lien primaire de 10 Mbps, un lien secondaire de type ADSL et un serveur de services de base.

L'approche globale de gestion des flux de communication est identique à celle des autres clientèles raccordées au réseau d'entreprise de la Société.

- *Postes de contrôle*

La décision d'implanter un poste de contrôle à un endroit donné sur le réseau routier québécois repose avant toute chose sur une décision d'affaires et non technologique. Il arrive donc que la Société ait à conjuguer avec des défis techniques liés au domaine des télécommunications pour être en mesure de rendre accessibles, de cet endroit, ses services d'affaires.

Sur le plan des télécommunications, les moyens d'assurer la communication entre le poste de contrôle et le siège social demeurent limités en raison de son éloignement des agglomérations urbaines. Bien que le réseau gouvernemental RITM assure la couverture du territoire de la province de Québec, la localisation des postes de contrôle n'est pas toujours desservie adéquatement par les différents fournisseurs de services.

Conséquemment, la topologie du réseau qui raccorde l'ensemble de postes de contrôle de Contrôle routier Québec s'appuie sur une variété de technologies :

- Lien filaire conventionnel à débit de 512 Kbps (25 postes);
- Lien filaire ADSL à débit asynchrone 3 Mbps/512 Kbps (5 postes);
- Connexion cellulaire offrant un débit nominal de 42 Mbps (4 postes).

- **Centres d'appels**

La Société compte sur la présence de trois (3) centres d'appels interreliés entre eux pour optimiser l'utilisation des effectifs en poste. Ces centres d'appels sont localisés à : Québec (siège social), Montréal (Centre administratif de Montréal) et Murdochville.

Pour le centre d'appels de Québec, les préposés sont directement branchés sur le réseau local (LAN) du siège social, ce qui élimine les enjeux de transmission. Pour celui de Montréal, ce dernier bénéficie d'une connexion à haut débit de 200 Mbps vers le siège social de Québec utilisée par l'ensemble du Centre administratif de Montréal.

Celui de Murdochville, pour sa part, dispose d'une connexion d'un débit de 10 Mpbs. Aucune unité administrative autre que le centre d'appels n'occupe l'espace bureau de

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Murdochville. La bande passante du lien de télécommunication est donc à l'usage exclusif des préposés en place.

- **Partenaires d'affaires**

  Le réseau des partenaires d'affaires de la Société est composé d'une multitude d'organismes du secteur privé. La nature des relations d'affaires qu'entretient la Société avec ces derniers varie considérablement, et ce, en fonction des besoins à combler de part et d'autre. On peut ramener sous quatre (4) grands modèles les liens d'affaires de la Société.

  a) Transferts d'informations vers le partenaire privé
  Le partenaire privé peut être soit un assureur, une firme de crédit ou une entreprise dans un domaine particulier. Le cadre des échanges peut varier selon le contexte d'affaires. L'envoi d'informations peut être systématique (ex. : statistiques générales) ou résulter d'une demande expresse du partenaire. En fonction de la nature de la demande et de l'entente convenue entre la Société et son partenaire, le transfert d'information peut s'appuyer sur différentes approches ou technologies. À titre d'exemple, l'information peut être transmise à un partenaire par voie électronique via la fonction de courrier ou par un transfert de fichier (réf : FTP/S…). Notons toutefois que pour supporter ce contexte d'échange, la Société préconise le canal de l'Internet avec les moyens appropriés pour sécuriser les données.

  Dans certains cas particuliers, la Société et son partenaire peuvent utiliser les services d'un tiers pour relayer l'information (Service de transfert sécurisé de fichiers du gouvernement du Québec). Dans ce modèle, chacun des intervenants est responsable de son mode de connexion. Typiquement, la Société est reliée à ce service via une connexion permanente à l'intranet gouvernemental du gouvernement du Québec, alors que le partenaire d'affaires utilise son propre accès Internet.

  b) Transmissions bidirectionnelles d'informations avec des institutions financières
  La Société transige quotidiennement avec différentes institutions financières. Pour ce faire, la Société table sur l'utilisation de l'Internet et sur les mécanismes de transfert et de sécurité usuels. La majorité des échanges sont effectués en misant sur l'utilisation de la fonction FTP.

  c) Accès aux données de la Société par l'entremise de services transactionnels
  Selon les ententes de services convenues, certains partenaires d'affaires peuvent aussi avoir accès à certaines données de la Société par l'entremise de services transactionnels rendus disponibles à cet effet. Généralement, l'accès aux informations via les services transactionnels ne permet aucune mise à jour des informations. Actuellement, les services d'affaires rendus disponibles aux partenaires sont en très grande majorité offerts à partir de la plateforme centrale ([redacted] et nécessitent l'utilisation d'un émulateur de type 3270.

  Les partenaires visés par cette catégorie d'échanges utilisent des liens réseaux dédiés ou via l'Internet de manière sécurisée.

  d) Délégation de certains services d'affaires à des entreprises (vérification mécanique, transaction de véhicules)
  À l'instar des mandataires privés, la Société a aussi mandaté des entreprises privées spécialisées dans le domaine de la mécanique pour réaliser certaines fonctions d'affaires liées à la vérification mécanique. C'est ainsi que la Société présente un réseau provincial de mandataires en vérification mécanique. Ce réseau s'appuie sur l'utilisation de l'Internet qui permet à chacun des partenaires d'accéder au portail de services de la Société (SAAQclic – vérification mécanique) à partir duquel les transactions d'affaires sont rendues disponibles.

  Cette même approche est également valable aussi pour le réseau de marchands de véhicules (Commerçants). Ces derniers ont la possibilité d'effectuer des transferts de propriété et d'émettre des immatriculations directement à partir du même portail de services (SAAQclic - Commerçants) accessible par l'Internet.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Il est important de noter que les transactions Web rendues disponibles à ces deux (2) types de partenaires n'ont aucune incidence sur l'infrastructure du partenaire.

- **Partenaires gouvernementaux**

  De par sa mission et pour répondre à certaines lois auxquelles elle doit souscrire, la Société maintient des liens d'affaires avec plusieurs organismes publics, parapublics et municipaux. Les interactions entre la Société et ses partenaires dits gouvernementaux prennent différentes formes selon les besoins des partenaires. L'approche d'interconnexion varie selon que l'organisme est intégré ou non au réseau de télécommunication du gouvernement du Québec (RITM). Pour simplifier la description du réseau des partenaires gouvernementaux, on regroupe sous un même thème les partenaires publics et parapublics, alors que les partenaires municipaux demeurent une entité distincte.

  - Domaine public et parapublic

    Le modèle d'interconnexion qui est emprunté pour supporter les échanges entre la Société et ses partenaires repose sur le concept d'intranet gouvernemental. La Société et l'ensemble de ses partenaires publics et parapublics disposent d'une connexion à travers le réseau RITM qui permet de les relier entre eux, facilitant ainsi le maintien des communications de manière sécuritaire.

    Pour répondre à ses propres besoins, la Société dispose d'un lien d'interconnexion à l'intranet gouvernemental dont le débit est 10 Mbps. Signalons aussi que le point de concentration de toutes les connexions à l'intranet gouvernemental est sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Cet organisme gère l'aiguillage des trafics extra-organismes en fonction des ententes convenues entre les différents organismes.

    Toutefois, certains partenaires disposent de liens dédiés les reliant directement à la Société. Ces cas particuliers découlent généralement de décisions antérieures à la venue de l'intranet gouvernemental et qui n'ont pas encore fait l'objet d'une réévaluation. Quelques cas plus particuliers, pour supporter des modèles de traitements spécifiques, empruntent l'Internet pour assurer leurs échanges avec la Société.

  - Domaine municipal

    Contrairement aux organismes publics et parapublics, les villes et municipalités ne sont pas intégrées à l'intranet gouvernemental ni au réseau RITM. Ainsi, elles ont recours soit à l'utilisation de liens dédiés ou à l'Internet pour effectuer les échanges avec la Société. Ces échanges sont généralement bidirectionnels.

- **Contrôleurs routiers**

  Le domaine d'affaires Contrôle routier présente un aspect particulier en termes de télécommunication. En effet, on y retrouve des effectifs qui, à bord de leur véhicule de patrouille, sillonnent le territoire de la province afin de faire respecter les lois et règlements en matière de transport de biens et de personnes.

  Pour permettre aux contrôleurs routiers d'avoir accès aux informations nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches, les véhicules sont reliés à un réseau de radiocommunication gouvernemental. C'est à travers ce dernier qu'ils peuvent avoir accès aux services d'affaires de la Société. L'utilisation de ce type de réseau amène des enjeux importants en termes de conception et d'exploitation des services d'affaires pour tenir compte des contraintes intrinsèques à ce type de technologie et à son coût d'utilisation.

  Au-delà des considérations de télécommunication, la Société a optimisé le moindre détail technique lié à la configuration des postes de travail de type véhiculaire et à leur exploitation, allant jusqu'à adapter l'organisation du travail du contrôleur ainsi que des spécialistes techniques TI.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- **Corps policiers**

  Dans l'exercice de leurs fonctions, les différents corps policiers doivent voir à ce que les lois et règlements en matière de sécurité routière soient respectés par la population. Dans le cadre de leurs interventions sur route, les policiers sont appelés à vérifier la validité d'un certificat d'immatriculation et d'un permis de conduire.

  Comme la Société est propriétaire des informations se rapportant aux détenteurs de permis de conduire de la province de Québec ainsi que de son parc automobile, elle joue un rôle de premier plan. Elle est reliée à un réseau pancanadien (CCATM) qui regroupe l'ensemble des administrations provinciales liées au transport routier. La Société rend ainsi disponibles en mode quasi 24/7 les informations qu'elle détient à cet organisme qui sert d'agent diffuseur auprès des différents corps policiers du Canada et des États-Unis.

  Pour assurer l'accès aux informations, la Société est reliée au réseau CCATM par un lien dédié de 56 Kbps. De plus, la Société dispose d'une passerelle transactionnelle spécifique au CCATM qui reçoit les requêtes du concentrateur CCATM. Les mécanismes hébergés sur la passerelle interrogent les systèmes de la Société selon des protocoles établis pour, ensuite, retourner les informations au concentrateur qui les acheminera aux demandeurs.

  De plus, la Société est aussi associée au Centre de renseignements des corps policiers du Québec (CRPQ). Les liens d'affaires qu'entretient la Société avec le CRPQ sont bidirectionnels. Les corps policiers du Québec ont ainsi accès à certaines informations détenues par la Société via des services d'affaires spécifiques alors que Contrôle routier Québec peut avoir accès aux banques de renseignements détenues par le CRPQ. Les échanges entre la Société et le CRPQ sont supportés par deux (2) types de connexion. Les échanges émanant du CRPQ sont supportés par le canal de communication que représente l'intranet gouvernemental alors que ceux initiés par Contrôle routier Québec transitent par deux (2) liens de type RNIS dont le débit est de 256 Kbps.

- **Clients (citoyens ou entreprises)**

  Outre les services dispensés par le réseau de la Société (points de service), la population en général peut aussi être desservie à travers deux (2) réseaux additionnels. En fait, des services d'affaires spécifiques sont rendus disponibles soit à travers l'Internet ou le réseau téléphonique.

  La Société offre un portail de services de type Web à la population pour lui permettre d'effectuer des transactions simples et éviter ainsi des déplacements en points de service. Pour supporter ce type d'opérations, la Société dispose ainsi de deux (2) liens de 10 Mbps qui constituent la connexion Inforoute. La présence de deux (2) liens permet d'assurer une continuité de services à l'intérieur des plages convenues.

  Il y a plusieurs années, la Société s'est ouverte aux technologies qui offraient une plus grande souplesse aux citoyens dans la livraison de ses services d'affaires, soit une solution de réponse vocale interactive (RVI) qui permet à un citoyen, par l'entremise de son appareil téléphonique, de consommer certains services. La solution mise sur le réseau téléphonique de la Société qui a fait l'objet d'adaptations pour être en mesure d'assurer un bon niveau de performance et une disponibilité accrue.

  En ce sens, la Société compte sur une architecture qui présente une redondance géographique des services téléphoniques et de RVI. De plus, la capacité de l'infrastructure téléphonique à répondre aux charges d'appels fait l'objet d'une constante réévaluation de la part des spécialistes de la Société.

Niveaux de services convenus

La VPTI est fiduciaire des infrastructures technologiques qui soutiennent la livraison des services d'affaires de la Société. Outre son rôle de fiduciaire des actifs TI, la VPTI doit aussi s'assurer de la rencontre des objectifs de service. La VPTI effectue un suivi de leur atteinte, que ce soit en termes de la disponibilité globale d'un service d'affaires, de temps réponse pour les services transactionnels, de temps de traitement pour les travaux en différé et de délai de remise en service.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Disponibilité

Les services offerts par la Société sont assujettis à des plages de disponibilité établies avec les domaines d'affaires et les partenaires. On dénombre au total quatorze (14) horaires distincts qui peuvent être regroupés sous quatre (4) amplitudes approximatives.

Tableau C12-1 Périodes de disponibilité

Familles de services	Périodes prévues de disponibilité		Remarques
Accès sécuritaire au réseau routier	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Indemnisation des accidentés	[redacted]	[redacted]	Extension possible sur demande
Prestation électronique de services	lu [redacted] medi dimanche	([redacted]	
Corps policiers et Contrôle routier Québec	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Notons que pendant ces horaires, des plages d'interruption sont prévues. Elles permettent l'entretien et l'évolution des services d'affaires et des infrastructures technologiques. La principale plage de changement autorisée, pouvant toucher tous les services, est celle du [redacted]

Le tableau qui suit présente une synthèse des objectifs de services en termes de disponibilité pour les différents domaines d'affaires de la Société et pour le CRPQ.

Tableau C12-2 Niveau de disponibilité des services d'affaires

Domaine d'affaires	Objectifs de disponibilité de service
Accès sécuritaire au réseau routier	
Permis et Immatriculation en point de service	99,5
Services transactionnels Inforoute (Grand public & Partenaires)	98,5
Services transactionnels dispensés à partir de la RVI	99,0
Accessibilité aux données de l'ASRR par les centres d'appels	99,0
Indemnisation des accidentés	
Production des lettres de révision	99,0
Réadaptation	99,5
Indemnisation (plateforme centrale)	99,5
Indemnisation (plateforme intermédiaire)	99,0
Indemnisation (Traitement de l'image)	99,0
RVI transactionnelle	99,0
Finance	
Applications ARH, DBS, SAGR	99,5
Contrôle routier Québec	
Services disponibles en poste de contrôle	99,0
Services disponibles en mode véhiculaire	98,5

Partenaires d'affaires	Objectifs de disponibilité de service
Centre de renseignements policiers du Québec	
Services de diffusion de l'information (plateforme centrale)	99,5
Services transactionnels dispensés par la RVI	99,0

- Temps réponse

Aucun objectif de temps réponse lié aux services d'affaires n'est spécifiquement établi. Toutefois, autant la VPTI que les domaines d'affaires sont soucieux du niveau de performance des services d'affaires. À cet effet, des données statistiques sont produites et cumulées par la VPTI pour évaluer les temps réponses et relever les variations. De façon générale, l'évaluation globale des temps réponse repose sur les trois (3) énoncés de référence suivants :

- 81,6 % des transactions ont un temps réponse inférieur à 1 seconde;
- 99,25 % des transactions ont un temps réponse inférieur à 4 secondes;
- Le temps réponse moyen des transactions est de 0,6 seconde.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Toutefois, les scénarios transactionnels de Contrôle routier Québec qui s'exécutent à partir du réseau véhiculaire sont assujettis à des attentes spécifiques. Pour tenir compte des limites technologiques qu'impose un réseau de type radiocommunication, la base de référence en termes de temps réponse est, dans ce cas, de 4 secondes.

- Travaux en différé

  En raison de son contexte d'affaires, la Société mise beaucoup sur l'exécution de traitements en différé pour appuyer les processus d'affaires. Comme certains de ces traitements doivent être complétés avant l'ouverture des bureaux, le suivi des temps d'exécution est effectué au même titre que la disponibilité des services et les temps réponse.

  Pour assurer le suivi des temps d'exécution de ce type de traitement, quatre (4) niveaux d'importance ont été définis en fonction des incidences que peut entraîner le non-respect des objectifs de services sur la livraison des services d'affaires à la clientèle. Le tableau suivant fait état de chacun d'eux.

Tableau C12-3 Objectifs de services pour les traitements en différé

Niveau	Description	Objectif	Contexte général
Priorité 1	Production en différé à incidence immédiate sur le client ex. : chèques aux indemnisés	100 %	À chaque traitement catégorisé est associée une attente en termes de durée de traitement qui se traduit par une heure de tombée des résultats. C'est sur cet aspect précis que l'objectif d'atteinte s'applique.
Priorité 2	Production en différé à incidence sur le client ex. : Renouvellement permis et immatriculation	98 %	
Priorité 3	Production en différé à incidence sur le public avec délai de reprise	95 %	
Priorité 4	Autre productions en différé	95 %	

- Délais de remise en service
  - Panne technologique
    La remise en service des composants d'infrastructure supportant les différents services d'affaires et de collaboration est assujettie, de manière générale, à un délai de vingt-quatre (24) heures advenant une panne technique. Toutefois, tous les moyens sont mis de l'avant rapidement pour rendre disponible le service à l'utilisateur. De plus, dès qu'un service est jugé important pour l'organisation, des éléments de redondance sont considérés et intégrés à l'étape d'architecture, offrant ainsi une plus grande tolérance aux pannes.

  - Sinistre
    La Société a mis sur pied un plan de contingence advenant qu'un sinistre majeur affecte son centre de traitement. Les grandes lignes du plan de reprise des opérations stipulent que les services d'affaires identifiés comme essentiels doivent être rendus disponibles soixante-douze (72) heures suivant la déclaration du sinistre.

Aspects normatifs liés à l'infrastructure technologique

- Orientations technologiques
  L'écosystème actuel de la Société repose sur un ensemble d'orientations technologiques qui encadrent les choix stratégiques que l'organisation doit effectuer ainsi que la réalisation des activités d'entretien et d'évolution. Pour faire état de ces dernières, les rubriques qui suivent présentent, dans un premier temps, les énoncés d'orientation sous l'angle de l'architecture d'entreprise pour, ensuite, enchaîner sur les orientations de nature plus systémique.

  - Orientations globales
    En se référant au recueil des orientations d'architecture d'entreprise (section 2.4.2), l'alliance pourra prendre connaissance des énoncés architecturaux qui servent de base de référence au moment des choix technologiques.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Orientations spécifiques

  La Société dispose aussi, pour le volet technologique, d'un ensemble d'orientations, de normes et de règles plus systémiques qui régissent les activités liées aux infrastructures. Cette rubrique fait état des orientations qui seraient les plus pertinentes au présent appel d'offres.

  Pour la plateforme intermédiaire (serveur) :

  i. *Tous les produits utilisés sur la PFI doivent être maintenus en mode soutien complet.*
  ii. *Les caractéristiques physiques minimales exigées lors d'acquisition de serveurs sont normalisées en fonction des caractéristiques établies.*
  iii. *Le système d'exploitation sur plateforme intermédiaire est normalisé. Il repose sur la technologie Microsoft et son architecture intrinsèque. Les exceptions doivent être justifiées.*
  iv. *La structure des répertoires des serveurs Windows est normalisée.*
  v. *L'utilisation des technologies de grappes et de fermes de serveurs est favorisée.*
  vi. *La virtualisation matérielle des serveurs est favorisée au moyen des technologies de Microsoft.*
  vii. *La cohabitation des applications est favorisée en général sur les serveurs mis en commun.*
  viii. *La virtualisation du stockage est favorisée et repose sur les technologies de type SAN.*
  ix. *La généralisation de l'utilisation des technologies 64 bits est préconisée pour les serveurs.*

  Pour la plateforme locale (poste de travail) :

  i. *Les configurations des postes de travail sont normalisées.*
  ii. *Le système d'exploitation sur la plateforme locale est normalisé et repose sur les technologies Microsoft.*
  iii. *Les composants et services technologiques installés sur les postes sont certifiés pour permettre la cohabitation harmonieuse avec les autres éléments du poste de travail.*
  iv. *L'allègement maximal des postes de travail est préconisé.*
  v. *Le principe de virtualisation est aussi applicable pour la plateforme locale autant pour l'aspect matériel que pour le volet services applicatifs et technologiques. L'assise technologique est la technologie Microsoft sauf pour les postes de développeurs pour lesquels la technologie* [redacted] *a été retenue.*

- Configurations normalisées
  - Plateforme intermédiaire (PFI)
    - Matériel

      Pour supporter le déploiement de ses services d'affaires et technologiques, la Société a normalisé deux (2) catégories de serveur physique : une première pour répondre à des besoins généraux (génériques) et la seconde spécifique au rôle de serveur hôte pour l'hébergement des serveurs virtuels.

      Ces équipements sont assujettis à un contrat d'approvisionnement limité à la fois dans le temps et par un budget maximal.

    - Noyau de base

      Le **Noyau de base serveur** contient les différents composants logiciels qui composent le noyau normalisé des serveurs de la Société. À ces éléments s'ajoutent les logiciels requis à la livraison des services d'affaires ou technologiques pour lesquels le serveur est rendu disponible.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Plateforme locale (PFL)
  - Matériel

    À l'instar de sa plateforme intermédiaire, la Société a normalisé son infrastructure de postes de travail. On retrouve principalement, au sein de son parc, trois (3) types d'équipements qui supportent l'ensemble du contexte d'affaires de la Société.

    Bien que l'on retrouve globalement trois (3) types de poste de travail, ces derniers reposent sur un noyau technologique qui contient l'ensemble des composants de base qui y sont déployés. Malgré le fait qu'une base technologique soit normalisée, on retrouve tout de même une variété de configurations en fonction du rôle que joue le poste de travail dans la livraison du service d'affaires.

    Afin de permettre à l'alliance de saisir l'essence des particularités entourant les types d'équipement, les rubriques qui suivent mettent en relief les principaux aspects qui caractérisent chacun de ces types.

    Postes de table

    - Bureautique

      À la base, le poste bureautique est principalement utilisé pour des activités de soutien à la mission. Des composants additionnels peuvent y être déployés selon les besoins de l'utilisateur.

      Le poste bureautique englobe aussi le poste du développeur TI qui, de par ses besoins, se voit accorder un poste avec une configuration matérielle rehaussée. L'essentiel des besoins du développeur est d'avoir un contrôle complet de son environnement de travail. Pour ce faire, son poste de base à configuration normalisée héberge un ou des postes virtuels ([redacted] sur lesquels tous les privilèges lui sont octroyés.

    - Orientés vers la tâche de l'utilisateur

      Aux fins du présent appel d'offres, nous proposons une synthèse des profils de poste de table en lien avec les services d'affaires livrés par la Société à la population. Encore une fois, chacun de ces profils repose sur le noyau normalisé des postes de travail.

      - Poste à l'indemnisation *(Indemnisation des accidentés)*

        En plus du noyau normalisé de la Société, on retrouve généralement, associés à ce profil, les composants clients de [redacted] pour supporter les accès à l'infrastructure d'imagerie.

        Ce poste de travail héberge aussi des applications .NET supportant des services d'affaires autres que ceux dispensés par la plateforme centrale. En avril 2016, d'autres applications .NET viendront s'ajouter à celles déjà présentes sur le poste.

        Aucun périphérique particulier n'est branché à ce poste de travail.

      - Poste préposé au comptoir *(Accès sécuritaire au réseau routier)*

        Sa vocation est de supporter la réalisation des tâches qu'un préposé au comptoir doit effectuer.

        Ce poste de travail repose sur le noyau normalisé de la Société. Différents périphériques y sont reliés pour supporter les différentes opérations que le préposé doit effectuer.

        Typiquement, on retrouve reliés à ce poste, outre les éléments de base associés à un poste de table :

        - Une imprimante laser;
        - Une imprimante à reçus;
        - Un lecteur de code à barres;

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Un terminal point de vente (TPV)[3].

Tous ces périphériques sont certifiés par la Société pour assurer leur parfaite intégration à son environnement opérationnel. De plus, ils font l'objet d'une évolution en fonction de leur espérance de vie utile et, à ce titre, les modèles utilisés sont appelés à changer.

- Poste pour la prise de photo *(Accès sécuritaire au réseau routier)*
  À la base, la configuration du poste-photo est identique à celle que l'on retrouve pour un poste de préposé au comptoir. Toutefois, en raison de sa mission première, on y greffe trois (3) dispositifs supplémentaires, soit :
  - Un numériseur;
  - Une tablette de signature;
  - Un appareil photo incluant son projecteur.

  Pour supporter les opérations de prise de photo, une application est déposée directement sur le poste de travail. C'est de cette dernière que sont lancés tous les traitements associés au processus opérationnel de prise de photo.

  Notons que les trois (3) périphériques spécifiques au contexte de prise de photo font aussi l'objet d'une veille technologique et d'une évolution comme c'est le cas pour le poste de préposé au comptoir.

- Unité mobile *(Accès sécuritaire au réseau routier)*
  La configuration des unités mobiles repose sur la configuration normalisée des postes de travail de la Société. Au plan matériel, le poste peut être un poste de table s'il demeure sur place ou un portable si le préposé doit se déplacer de localité en localité pour dispenser les services de la Société.

  En ce qui concerne les périphériques, on retrouve l'intégralité du matériel d'un poste-photo, comme s'il était localisé dans un centre de services de la Société.

  L'entretien et l'évolution des composants de ce type de configuration reposent sur une approche particulière.

- Poste de préposé en centre d'appels *(Accès sécuritaire au réseau routier)*
  Un poste de préposé en centre d'appels est à la base conforme en tous points avec un poste bureautique. Toutefois, des composants spécialisés liés à la suite [redacted] y sont déployés en plus d'une application maison offrant les facilités d'un téléphone virtuel.

Portables véhiculaires

Comme déjà mentionné, les contrôleurs routiers doivent, dans l'exercice de leur fonction, accéder à différents services d'affaires. Ils disposent à cet effet, dans leur véhicule de patrouille, d'un portable (Panasonic) répondant à des standards du domaine militaire.

Ces appareils reposent sur le noyau de base normalisé de la Société en plus d'y installer un ensemble d'applications spécifiques à Contrôle routier Québec. Rappelons qu'en raison de l'utilisation d'ondes radio comme support de télécommunication, ces applications ont fait l'objet d'optimisations poussées par les différents spécialistes de la Société.

[3] Pour les postes de la Société déployés chez les mandataires, le terminal TPV n'est pas inclus, car c'est la solution de paiement du mandataire qui est utilisée et non celle de la Société.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Approches méthodologiques liées à l'infrastructure technologique

L'ensemble des activités liées à l'évolution et au maintien des infrastructures technologiques est balisé, soit par un cadre normatif global aux technologies de l'information ou par des règles de gouvernance qui sont spécifiques au domaine de l'infrastructure technologique.

Les éléments qui suivent mettent en relief l'essence de ce qui encadre la gouvernance des infrastructures technologiques à la Société.

- Cadre normatif de développement
  La Société dispose d'un cadre normatif qui lui est propre et qui est inspiré des bonnes pratiques de l'industrie. Ce dernier balise le parcours complet d'un projet, de sa phase initiale (phase-conseil) jusqu'à l'implantation de la solution d'affaires visée. Ce cadre normatif est aussi emprunté pour guider les projets à caractère technologique. Toutefois, pour refléter les particularités d'un projet d'infrastructure technologique, des éléments spécifiques sont prévus à la démarche ainsi que des biens livrables particuliers.

  - Introduction de nouveaux composants dans l'infrastructure
    À la suite du choix d'un composant technologique, son introduction au sein de l'écosystème de la Société est assujettie à un processus formel comportant plusieurs activités spécifiques :
    - Avant son implantation, le composant d'infrastructure fait l'objet d'une réflexion d'architecture couvrant les dimensions se rapportant aux volets : technologique, exploitation, sécurité et organisation du travail.
    - Au terme des travaux d'architecture, les spécialistes en technologie raffinent les éléments architecturaux établis. À travers l'activité « Ingénierie détaillée », le paramétrage du composant est défini en fonction des besoins autant d'affaires que technologiques. Les résultats sont consignés à l'intérieur d'un document officiel.
    - Avant son implantation dans les différents environnements, le composant doit au préalable faire l'objet d'une certification. L'objectif est de fournir l'assurance que le nouveau composant est opérationnel dans l'infrastructure normalisée de la Société et n'interfère avec aucun élément présent dans l'écosystème technologique.
    - La réalisation des activités d'implantation de la solution s'effectue en accord avec le cadre de la gestion des changements qui propose des fenêtres d'intervention convenues.

- Entretien correctif et préventif des composants
  L'infrastructure technologique ainsi que les solutions progicielles sont assujetties à des règles de gouvernance qui assurent la pérennité des éléments technologiques.

  De façon générale, chaque élément technologique de l'écosystème de la Société fait l'objet d'une opération d'entretien sur une base régulière. Cette opération consiste à mettre à jour les composants avec les correctifs et/ou améliorations *« service pack »* proposés par l'éditeur et est assujettie au cadre de gestion des changements de la Société.

  À la suite d'incidents impliquant des éléments technologiques, il est possible que des correctifs soient requis pour résoudre définitivement l'incident. Cette opération, qualifiée d'entretien correctif, est aussi assujettie au cadre de gestion des changements avec, toutefois, une ouverture sur la notion d'urgence pour les incidents ayant des impacts importants sur la livraison des services d'affaires.

- Gestion du cycle de vie (évolution)
  À moins d'une situation exceptionnelle, tous les composants présents à l'intérieur de l'écosystème technologique de la Société sont pleinement supportés par leur éditeur respectif.

  En ce sens, la Société exerce un suivi auprès des différents éditeurs concernés afin de connaître les changements au parcours d'évolution des différents composants. L'information obtenue permet à la Société de planifier l'évolution d'une solution en fonction de la disponibilité d'une nouvelle version et la date de fin de soutien de la version courante annoncée par son éditeur.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

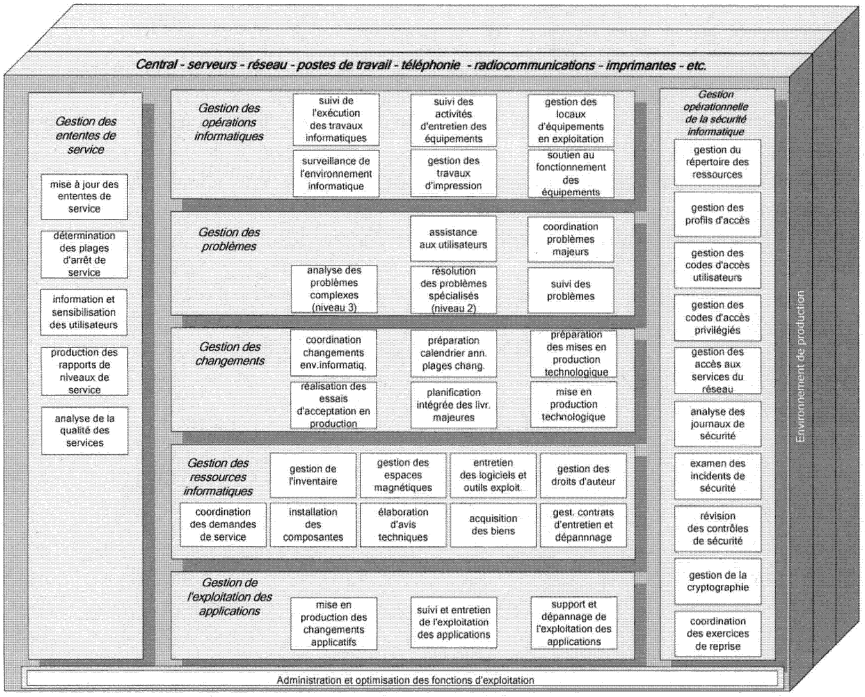
Généralement, il est d'usage à la Société de coordonner les changements de version des solutions avec un projet portant sur l'introduction d'un nouveau système d'exploitation tant sur la plateforme locale (poste) que sur la plateforme intermédiaire (serveur).

Cadre d'exploitation TI

- Description du contexte global d'exploitation TI
  L'ensemble des activités liées à l'exploitation des TI est régi à la fois par le cadre de référence ITIL et un modèle opérationnel spécifique à la Société en place depuis plusieurs années.

  Comme mentionné plus tôt dans le présent document, l'harmonisation aux concepts ITIL ne vise qu'un sous-ensemble des processus d'exploitation, lesquels prennent appui sur les fonctionnalités de la solution [redacted] de la firme BMC. Pour le reste des processus d'exploitation, c'est le modèle d'exploitation TI et les outils déjà en opération de la Société qui servent d'assises. La figure suivante présente le modèle d'exploitation spécifique à la Société avec les activités qui le composent.

Figure C12-2 Cadre d'exploitation des TI



La Société désire aussi porter à l'attention de l'alliance quelques éléments qui pourraient être utiles à ses réflexions.

- Opérations TI et monitoring des éléments d'infrastructure
  La Société a, au fil des années, adopté une approche d'automatisation pour régir l'ensemble des actions liées à l'opération et au monitoring de son infrastructure technologique.

  De fait, toutes les actions qui doivent être posées sur les différentes couches d'infrastructure le sont à travers des automatismes programmés à l'intérieur des outils spécialisés à ces fins qui sont présents sur les plateformes de traitement (SCOM, AF/Operator). Concrètement, très peu d'interventions sont réalisées manuellement sur les composants de l'infrastructure et c'est dans des situations bien précises qu'elles le sont (résolutions d'incidents, interventions ad hoc, etc.).

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Par ailleurs, le monitoring automatisé des composants d'infrastructure permet d'avoir un état de santé en temps réel des différents composants technologiques ou même d'affaires. Des robots sont conçus pour être lancés à intervalles réguliers pour détecter des situations jugées anormales. Ces mêmes robots, lors de la détection d'une anomalie, émettent des alertes via un ensemble de dispositifs (courriel, cellulaire, etc.) afin d'informer les responsables. Dans certaines situations précises, ces robots posent des actions déterminées sur les composants affectés avec l'objectif de rendre à nouveau disponibles les services touchés.

- Suivi de la performance et de la capacité
  Soucieuse du niveau de performance de ses services d'affaires ainsi que de la capacité de ses infrastructures technologiques à supporter les charges de traitement induites par le volume des affaires et les développements de systèmes, la Société mise sur un secteur spécialisé dans ces domaines précis.

  À l'aide des moyens technologiques en place et des données statistiques produites quotidiennement par les différents composants de l'écosystème de la Société, les spécialistes évaluent les performances et les temps réponses obtenus par les différents services (affaires et technologiques). Les analyses qui sont réalisées permettent de mesurer les écarts avec les objectifs de service convenus. Au besoin, ils voient, avec l'aide d'autres spécialistes techniques de la Société, à identifier les origines des anomalies observées et à proposer des mesures d'atténuation.

  Ce même secteur d'activités a la responsabilité de guider l'organisation dans ses investissements en matière de capacité de traitement. Pour ce faire, les spécialistes de ce secteur s'appuient sur les données historiques cumulées et leur connaissance du domaine des affaires pour établir les projections. En fonction des constats qui sont faits, ils proposent un plan d'investissements pluriannuel qui vise directement les plateformes de traitement. Concrètement, pour la plateforme centrale, cela se traduit par l'ajout de Mips supplémentaires ou même le remplacement de l'ordinateur central. Alors que pour la plateforme intermédiaire, les recommandations sont davantage orientées vers l'ajout d'un serveur dans une ferme de traitements ou l'introduction d'un serveur disposant d'une plus grande puissance.

- Gestion de l'espace magnétique

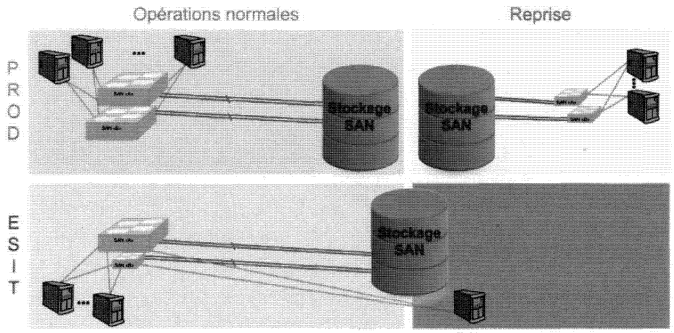
  Cet aspect couvre deux (2) types d'infrastructure, soit : l'infrastructure de stockage centralisée et l'infrastructure de sauvegarde.

  - Infrastructure de stockage centralisée
    La Société dispose d'une infrastructure centralisée pour supporter ses besoins en stockage. La technologie utilisée de type SAN (Storage Area Network) qui est actuellement utilisée provient de la firme [redacted]. On retrouve actuellement cette technologie installée au siège social et à son centre administratif à Montréal pour supporter, dans ce cas précis, la stratégie de reprise advenant un sinistre au siège social.
    Précisons qu'au siège social de la Société, on retrouve deux (2) infrastructures de stockage distinctes : une première pour supporter les besoins opérationnels (production et développement (PROD)) et une seconde dans son environnement de laboratoire (ESIT) pour supporter les besoins en stockage de cet environnement, mais pour permettre aussi des expérimentations sur un composant d'infrastructure. La figure suivante présente succinctement le déploiement de cette technologie au sein de l'écosystème de la Société.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Figure C12-3 Infrastructure de stockage centralisée



Le tableau suivant présente les caractéristiques techniques spécifiques à chacun des composants en fonction des environnements où ils sont déployés.

Tableau C12-4 Caractéristiques de l'infrastructure de stockage centralisée

Environnement	Modèle	Capacité totale	Niveau utilisation
Production/Développement	EMC VNX 7500	180 To	65 %
Reprise (CAM)	EMC VNX 7500	22 To	37 %
Laboratoire	EMC VNX 7500	50 To	63 %

Notons que le recours à la technologie SAN par les projets est assujetti à certaines règles pour en justifier l'utilisation comme, par exemple, la nécessité de partager des informations entre différents serveurs mis en grappe.

La Société désire aussi porter à l'attention de l'alliance quelques éléments qui pourraient être utiles à ses réflexions.

- La nécessité d'ajouter des disques supplémentaires pour accommoder le présent appel d'offres pourrait nécessiter le déploiement d'armoires supplémentaires.
- De façon globale, cette infrastructure fait appel à quatre (4) fabricants pour l'opérationnaliser (infrastructure, câblage, commutateur de raccordement, carte de branchement sur serveur), ce qui soulève quelquefois certaines problématiques.
- D'ici les cinq (5) prochaines années, la Société aura éventuellement à procéder au renouvellement de ses infrastructures de stockage et à cet effet, les politiques d'acquisitions gouvernementales ne garantissent en rien la reconduction du fabricant actuel.

o Infrastructure de sauvegarde

Pour assurer la sauvegarde de ses actifs informationnels, la Société dispose d'une architecture globale qui s'assoit sur les technologies de la firme [redacted] et aussi, sur un cadre d'exploitation qui dicte l'ensemble des opérations qui vont de la prise de copie jusqu'à la restauration.

La stratégie de sauvegarde repose sur une approche qui allie, pour un volume, la prise de copie complète *(full backup)* et les copies incrémentielles sous-jacentes. Cette approche est appliquée aux infrastructures déployées au siège social qui bénéficient d'un débit réseau élevé (Gbit/s). Les serveurs déployés en région font aussi l'objet de prises de copie, mais toutefois avec une approche quelque peu différente en raison des débits réseau disponibles. En fait, pour les serveurs en région, une prise de copie intégrale est effectuée au moment de l'installation ou au remontage du serveur. Par la suite, des copies incrémentielles des serveurs sont prises quotidiennement. L'intégralité d'un serveur peut être reproduite grâce à une fonction (copie synthétique)

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

[redacted] qui permet de produire une copie intégrale à un temps donné à partir de la copie complète initiale et des copies incrémentielles subséquentes.

Du point technologique, des agents [redacted] de type IData sont déployés sur tous les serveurs de la Société. Les politiques de prises de copie sont exercées au moyen de deux composants MediaAgent de [redacted] auxquels se rapporte l'ensemble des agents IData. La Société dispose aussi d'agents spéciaux pour régir les copies de solutions spécifiques; c'est le cas notamment, pour les serveurs Exchange, SharePoint et les hôtes de virtualisation ([redacted]

Pour appuyer sa stratégie de sauvegarde, la Société dispose d'une bandothèque IBM 3584 comportant 16 unités de lecture/écriture qui permettent l'utilisation de cartouches de type LTO5. En accord avec les bonnes pratiques de l'industrie, la stratégie de sauvegarde prévoit l'envoi de cartouches dans un centre de sauvegarde [redacted] externe.

- Gestion des changements TI
  - Cadre de gestion

    La Société dispose d'un cadre de gestion des changements qui décrit l'ensemble des activités du processus qui s'y rapportent, de la planification jusqu'à l'évaluation postimplantation. On y retrouve aussi les règles de gouvernance qui encadrent la réalisation des activités comme, par exemple :
    - Le fait, pour un changement standard, de devoir être enregistré au moins deux (2) mois à l'avance;
    - De façon générale, les changements sont effectués à l'intérieur des plages prévues à cet effet.

  - Calendrier de services

    L'implantation de changements sur les infrastructures TI (matériel, logiciel ou applicatif) s'effectue à l'intérieur des plages définies à cette fin.

    Essentiellement, on retrouve deux (2) grandes catégories de changements pour lesquelles sont définies des plages d'entretien spécifiques.
    - **Plages de changements technologiques** : [redacted]
    - **Plages de changements applicatifs** : [redacted]. Il arrive à l'occasion que des changements à la structure d'une base de données nécessitent une réorganisation complète de cette dernière. Dans ce cas précis, l'opération peut se dérouler sur toute la fin de semaine, mais, grâce à des stratégies de réalisation spécifiques, les spécialistes sont en mesure de respecter les plages établies.

    Il est important de noter aussi qu'un nombre déterminé de fins de semaine sont réservées exclusivement à des opérations spéciales de Contrôle routier Québec. Au cours de ces fins de semaine, aucune intervention tant technologique qu'applicative ne peut se réaliser.

- Instrumentations

  Outre les composants technologiques directement liés au maintien de ses services d'affaires, la Société dispose également de nombreux composants qui supportent l'exploitation de son environnement TI.

  - Suite [redacted]

    Pour supporter la modernisation de ses processus de gestion de l'exploitation TI, la Société a revu son approche d'exploitation et table sur la solution [redacted] de la firme BMC pour relever son niveau de maturité et s'aligner sur les pratiques que préconise ITIL.

    Actuellement, la Société utilise la [redacted] pour opérationnaliser les processus :
    - Gestion des demandes;

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Gestion des changements;
- Gestion des incidents;
- Gestion de l'inventaire;
- Gestion des problèmes.

Bien que la Société ait introduit le concept de CMDB, il est important de noter que cette source de références contient des informations qui sont, à la base, fédérées. En fait, le contenu de la CMDB résulte de chargements périodiques provenant de plusieurs dépôts d'inventaire existants qui sont liés à autant d'outils sectoriels. Actuellement, des travaux sont en cours visant à mettre en place différentes activités pour améliorer la gestion des configurations.

- Fonctionnalités maison
  Pour répondre à des besoins spécifiques, la Société a conçu, au fil des années, de nombreuses fonctionnalités bonifiant le contexte d'affaires et celui de l'exploitation TI. La conception des fonctionnalités s'est effectuée autant sur la plateforme centrale que sur la plateforme intermédiaire, en fonction des outils de développement offerts et du contexte de son exécution.

  Les fonctionnalités dispensées par ces services sont entièrement intégrées aux façons de faire des différents intervenants.

  La Société désire informer l'alliance qu'en raison de l'importance du nombre de composants de ce type et de la difficulté à produire un inventaire complet, c'est au moment des travaux de réalisation que les éléments impactés seront identifiés.

Continuité des opérations

- Stratégie de relève en cas de panne
  Au moment de faire les choix architecturaux, divers aspects sont évalués dont la nécessité de la robustesse de la solution en fonction des impératifs d'affaires. Lorsque le besoin le justifie, l'architecture de la solution prévoit la redondance des pièces maîtresses. Différentes approches sont empruntées en fonction des contraintes technologiques et des coûts générés.

  C'est ainsi que, généralement, en fonction du contexte d'affaires de la solution, on se tourne vers des technologies basées sur la mise en grappe de serveurs selon l'approche [redacted] de Microsoft ou en ferme à partir de la technologie NLB Microsoft. Sur la base de ces approches, peuvent se décliner différentes variantes (ex. : actif/actif ou actif /passif).

  Notons qu'au-delà des approches mentionnées, la Société dispose de plusieurs solutions qui nécessitent une haute disponibilité et qui reposent sur des solutions propres aux fabricants. De façon générale, avant d'accepter ce type de solution, la Société demande que la preuve soit faite que les objectifs de maintien des services sont atteints.

- Stratégie de reprise en cas de sinistre
  Le plan de contingence mis de l'avant dans l'éventualité d'un sinistre majeur à son siège social prévoit qu'à la suite de son activation, les services jugés essentiels par la haute direction de la Société doivent être disponibles dans les soixante-douze (72) heures qui suivent. Pour ce faire, une stratégie globale a été élaborée et fait appel à différents secteurs de la Société, dont celui des technologies de l'information.

  La stratégie de reprise doit :
  - adresser trois (3) plateformes soit : la plateforme centrale, la plateforme intermédiaire et la plateforme réseau;
  - conjuguer avec la présence d'un hébergeur de la plateforme centrale hors du périmètre physique de la Société;
  - supporter de plus en plus de services sur la plateforme intermédiaire.

  En situation de sinistre, la stratégie de reprise mise sur le concept de « *salle blanche* » à partir duquel un ordinateur central et les périphériques associés sont rendus disponibles. Par l'entremise des mécanismes d'acquisition usuels, la Société obtient les services d'une firme

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

spécialisée dans ce domaine. Actuellement, la firme IBM a la responsabilité de rendre disponible à la Société ce type d'infrastructure. L'installation et la configuration du système d'exploitation [redacted] ainsi que de l'environnement connexe sont sous la responsabilité des spécialistes TI de la Société.

La Société compte sur la présence d'un centre pour les opérations de secours (COS) assujetti à une entente avec une entreprise spécialisée dans ce domaine. Cet espace bureau permet de regrouper, en un seul endroit, le personnel requis au maintien des services essentiels de la Société. Pour disposer d'une plus grande flexibilité, la stratégie de reprise mise sur la présence permanente d'un serveur hôte opérationnel à l'intérieur de ce local. Ce serveur héberge des postes de travail virtuels conformes aux configurations normalisées de la Société. Les utilisateurs ont accès à ces images à partir de postes de travail physiques plus légers rendus disponibles par la firme offrant l'espace occupé par le COS.

Comme mentionné plus haut, advenant un sinistre majeur, le Centre administratif de Montréal (CAM) fait office de point de concentration pour le réseau de télécommunication et à cet effet, tous les dispositifs sont déjà en place, prêts à être activés.

Toujours dans l'éventualité d'un sinistre, le CAM prend le relais comme centre de traitement pour la plateforme intermédiaire. Les infrastructures nécessaires y seront déployées selon les approches convenues. Toutefois, en raison du nombre de services impliqués et de leur complexité, on retrouve actuellement des composants préinstallés dans l'attente du déclenchement du plan de contingence. Pour les mêmes raisons, certains services d'infrastructure y ont été installés et sont consommés, soit par les utilisateurs ou par des processus d'exploitation.

Actuellement, l'espace disponible dans la salle informatique du CAM permet encore certains ajouts d'équipements. Toutefois, les limites physiques peuvent rapidement être atteintes si un déploiement d'équipements d'envergure s'inscrivait à l'agenda.

Par ailleurs, notons que pour assurer la cohésion des équipes et fournir l'assurance que les procédures sont pleinement opérationnelles, des essais du plan de reprise ont lieu deux (2) fois par année au printemps et à l'automne. Ces essais couvrent autant la portion TI que celle liée au domaine des affaires. Au terme des essais, un bilan est produit par le coordonnateur de la reprise afin de mettre en lumière les aspects pour lesquels des améliorations doivent être apportées.

Services TI spécialisés de la Société

La Société dispose d'un ensemble de services spécialisés en appui aux domaines d'affaires et à celui des technologies de l'information. Cette rubrique vise à présenter, pour chacun des domaines, les services pour lesquels on présume à la base qu'ils pourraient avoir une interaction forte avec la solution proposée. La Société tient à rappeler à l'alliance que ces informations sont fournies uniquement dans le but de l'aider à comprendre le contexte opérationnel de l'organisation.

- Dimension des affaires
  - Imagerie
    La solution d'imagerie repose sur la technologie [redacted] de la firme IBM. La Société utilise actuellement la version [redacted] sous le système d'exploitation Windows 2008. La portion relative aux données s'appuie sur le gestionnaire de base de données Oracle[redacted]

    Cette solution technologique est utilisée par les domaines d'affaires de la Société, incluant la VPTI, pour y déposer des documents numérisés afin d'y référer ultérieurement.

    - VPIA – TIM (Indemnisation) pour les documents des accidentés de la route
    - VPIA – PAV pour les documents du Programme d'Adaptation des Véhicules
    - VPASRR – STD (Service traitement des données) (SNCD) pour les documents du Service de Numérisation et de Contrôle des Documents
    - VPASRR – STD (Service traitement des données) (SAP) pour les documents du Service Aux Particuliers (machine d'encaissemen[redacted]

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- VPTI – [redacted] (Conservation du système d'imagerie) pour les documents en lien avec le processus de conservation/épuration des documents

- CTI

Les trois (3) centres d'appels de la Société sont reliés entre eux pour pallier à d'éventuelles pannes et pour mettre en commun les effectifs.

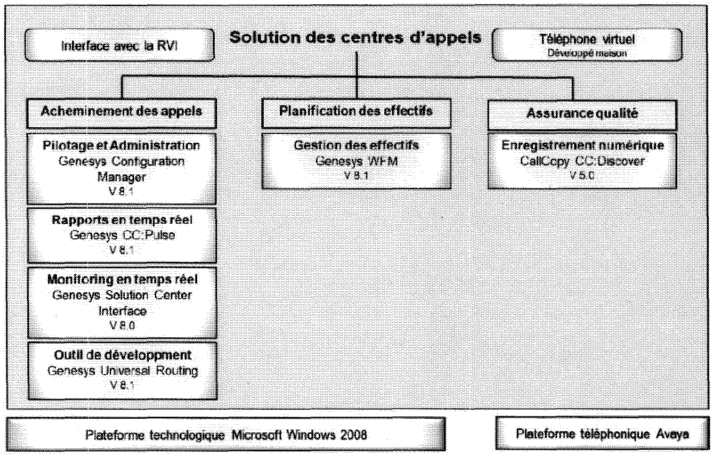
La solution des centres d'appels (CTI) repose sur une architecture dont le niveau de complexité est relativement élevé en raison de son couplage avec le système de la RVI et le concept TSAE (Transfert Synchronisé d'Appels et d'Écrans). Ce dernier met en contexte le préposé par rapport à l'appel qui lui est assigné avec des informations relatives à son interlocuteur (ex. : numéros de téléphone, numéro de dossier ou toutes autres informations pouvant avoir été préalablement fournies).

L'infrastructure technologique des centres d'appels repose sur les technologies des compagnies [redacted] et CallCopy. La solution en place comporte trois (3) grandes fonctions :

- L'acheminement d'appels;
- La planification des effectifs;
- L'assurance qualité-enregistrement numérique.

La figure suivante présente un portrait global des technologies soutenant les centres d'appels. Notons qu'en raison de la complexité de la solution et du nombre important de composants qui s'y rapportent, le schéma ne présente que les éléments les plus structurants de la solution qui représentent en fait les pièces maîtresses de l'architecture.

Figure C12-4 Portrait des technologies des centres d'appels



- RVI

La Société dispose d'une infrastructure de type Réponse Vocale Interactive mise à la disposition des citoyens et de certains partenaires qui représente un des canaux de la prestation autonome de services (PAS).

Le tableau de la page suivante présente la gamme de services offerts à travers cette infrastructure et aussi les environnements en place les supportant. Les infrastructures supportant la RVI se retrouvent à la fois au siège social et au Centre administratif de Montréal. Cette redondance géographique vise à offrir à la fois un haut niveau de tolérance aux pannes et une répartition de la charge des transactions.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Tableau C12-5 Portrait des technologies de la RVI

Environnement technologique	Services à la clientèle
RVI-CRPP	• Validation du permis (ValPerm) • Limitation des droits (LimDroits) • Levée de saisie des véhicules (LevSaisie)
RVI-PROD Montréal	• Gestion des rendez-vous (GRV) • Annulation de permis, remisage, état de dossier (PIE)
RVI-PROD Québec	• Gestion des rendez-vous (GRV) • Annulation de permis, remisage, état de dossier (PIE)
RVI-SAAP	• Indemnisation régulière (ChèqDoc) • Indemnisation spécialisée (cliniques de physiothérapie) • Fax aux fournisseurs (Fax Fourn)

L'environnement de la RVI repose sur le composant technologique [redacted] de la firme ComputerTalk. La Société utilise actuellement la [redacted] laquelle est déployée sur des serveurs Windows2008.

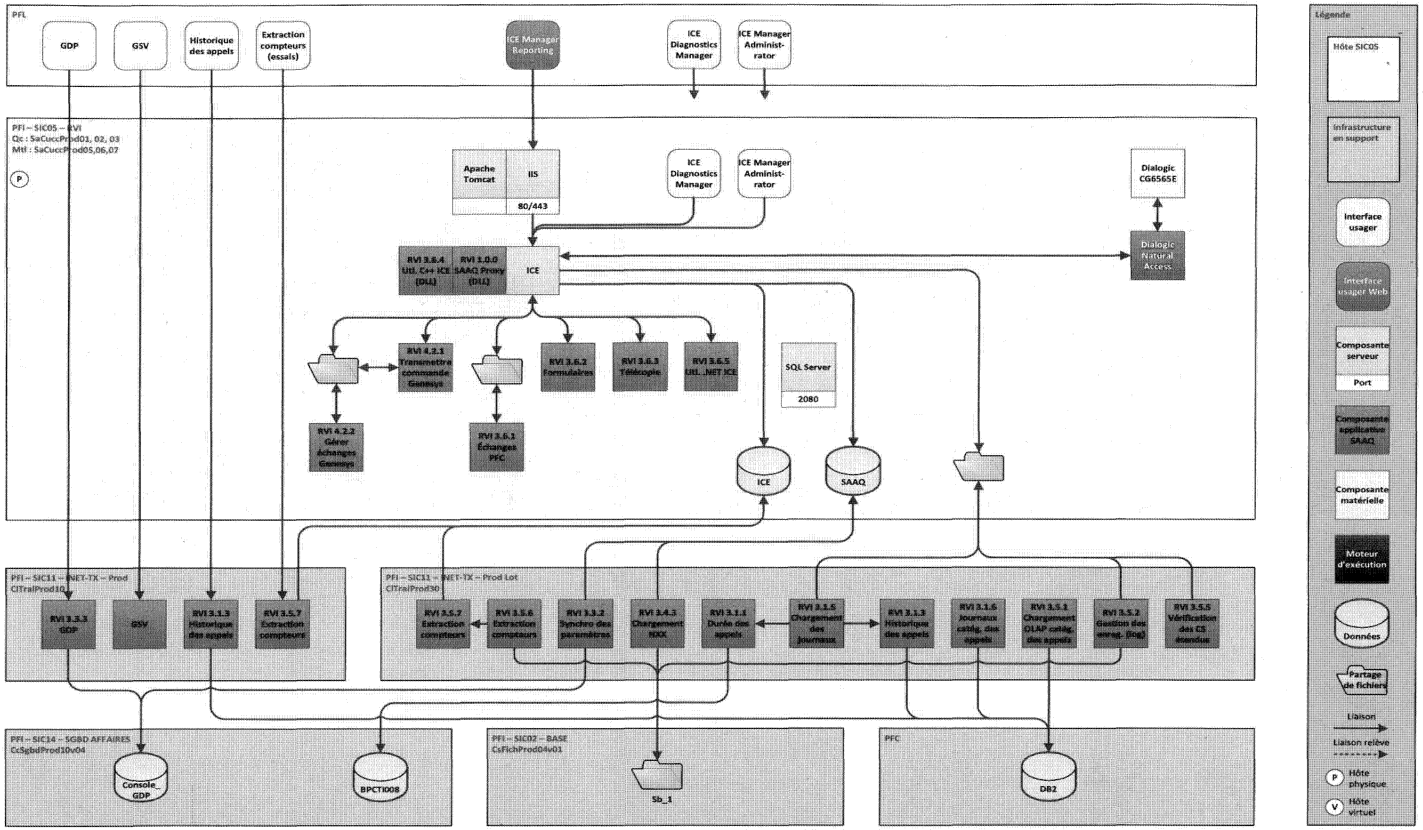
Ce qui caractérise davantage l'architecture globale du service RVI est le couplage fort qui existe entre ce composant logiciel et les applications de mission de la Société ainsi qu'avec la solution des centres d'appels. La figure qui suit permet d'en mesurer l'importance. De nombreuses unités de traitement résident sur la plateforme intermédiaire (VB .NET) et sont appelées par les fonctions de la RVI pour enclencher les opérations sur le dossier du requérant.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Figure C12-5 Environnement technologique de la RVI

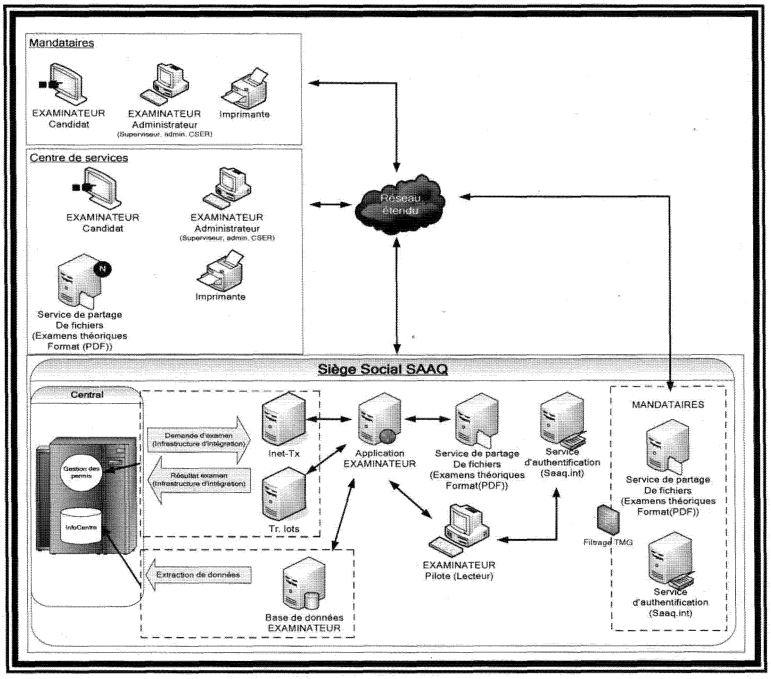


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Examens théoriques automatisés (PEX)
  Le progiciel « Examinateur » s'articule autour de technologies Web permettant d'accéder aux examens théoriques au moyen d'une application spécialisée reposant sur Internet Explorer. Ce progiciel permet la création et la gestion des examens. L'application PEX, conçue entièrement par la Société, assure la communication entre le progiciel « Examinateur » et l'application Permis de conduire (GPM) en acheminant différentes informations.

  La figure suivante présente un portrait global de la solution logiciel Examinateur qui supporte l'ensemble du processus d'examens théoriques.

Tableau C12-6 Processus d'examens théoriques



- Poste-photo
  Pour supporter l'émission de permis de conduire avec photo, la Société a mis en place une infrastructure technologique reposant sur des dispositifs spécifiques raccordés au poste de travail du préposé et sur des applications maison qui se retrouvent à la fois sur le poste du préposé et sur la plateforme intermédiaire (.NET). La prise de photo effectuée par un préposé repose sur une configuration de poste de travail particulière, usuellement appelé poste-photo.

  Soulignons le lien étroit qui existe entre le poste-photo et certaines applications de mission opérées sur la plateforme centrale. Comme la prise de photos est effectuée à partir de la plateforme locale, les photos doivent être transférées vers la plateforme centrale pour y être emmagasinées à l'intérieur du SGBD [redacted] Cette opération se fait en temps réel. Dès que l'application sur le poste du préposé reçoit la confirmation que le traitement s'est déroulé correctement, elle amorce la communication avec une logique d'affaires de l'application Impression des pièces et Poste-photo (GPH) sur la plateforme intermédiaire pour lui relayer la photo prise afin qu'elle soit enregistrée dans [redacted] au moyen des fonctionnalités offertes par le composant [redacted].

- Dimension technologique
  - Plateforme de virtualisation
    La solution de virtualisation de la Société est celle offerte par Microsoft ([redacted] On utilise actuellement cette technologie pour virtualiser le parc de serveurs. Des travaux sont présentement en cours afin d'augmenter le ratio de virtualisation du parc de serveurs. Les modalités de gestion de ce type d'infrastructure misent sur la présence du coffre à outils (SCVMM) associé à la solution de virtualisation pour supporter le virage amorcé.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

La Société vise aussi à introduire le concept de virtualisation sur sa plateforme locale. Des travaux sont en cours à ce chapitre et, actuellement, deux (2) modèles sont retenus pour analyse : la virtualisation de sessions (RDSH) et le concept d'applications distantes (RemoteAPPS). Comme les modèles architecturaux s'y rattachant ne sont pas encore définitivement arrêtés, nous jugeons préférable de nous en tenir à ces quelques lignes.

- Passerelle d'échanges de fichiers
  La Société échange avec de nombreux partenaires et, pour ce faire, a recours à différents moyens technologiques souvent en réponse aux contraintes du partenaire. Toutefois, la Société privilégie la technologie Axway de la firme Synchrony et c'est à travers le service gouvernemental Transferts sécurisés de fichiers (TSF) du CSPQ que cette technologie est rendue disponible. Le service TSF du gouvernement du Québec représente en quelque sorte un portail d'échanges qui facilite, autant pour la Société que son partenaire, l'établissement des ententes administratives.

- Passerelle de messages
  La Société a normalisé la solution [redacted] de la firme IBM pour supporter son service de files de messages. Ce composant est implanté autant sur la plateforme centrale que sur la plateforme intermédiaire (Windows). Les versions en usage [redacted] pour la plateforme centrale et [redacted] pour la plateforme intermédiaire. Le client [redacted] qui est déployé sur le serveur de traitement est [redacted]

  L'intégration de ce service au modèle de développement est encadrée par des règles normatives précises. De plus, l'exploitation du service est régie par une organisation du travail qui en centralise la gestion. À cet effet, précisons que la définition des files de messages est effectuée de la plateforme centrale.

  Pour assurer le soutien de ce service, la Société s'appuie sur le coffre à outils *Tivoli pour* [redacted]

- Courtier
  La Société a normalisé la solution BizTalk de Microsoft comme courtier d'intégration sur sa plateforme intermédiaire. Les perspectives d'une suite PGI ont toutefois ralenti son implantation, de sorte que la solution n'est pas actuellement disponible dans l'environnement de production.

  La version BizTalk 2010 Branch Edition (HIS) est actuellement implantée sur le palier fonctionnel de l'environnement de développement.

- Impression massive
  La Société dispose d'une solution d'impression massive centralisée arrimée à sa plateforme centrale [redacted] Bien que les technologies en place supportent un raccordement à la plateforme intermédiaire, aucun service normalisé d'impression à haut volume n'est disponible sur cette plateforme, mis à part l'impression départementale usuelle. Cette situation tire ses origines du fait que très peu de traitements en différé sont exécutés sur la plateforme intermédiaire; ils sont majoritairement traités sur la plateforme centrale.

  La technologie actuellement raccordée à la plateforme centrale provient des fabricants Xerox et Canon. Les modèles utilisés sont les suivants :
  - Xerox Nuvera 144 pour les impressions sur du papier coupé;
  - Canon VarioStream 7450 pour les impressions sur du papier continu.

Soutien du développement à distance

La Société offre à ses fournisseurs la possibilité de se brancher à son infrastructure pour effectuer des activités de soutien ou de développement à distance. Les approches et moyens techniques utilisés varient en fonction des contextes de chacun des fournisseurs.

À la base, lorsque les besoins de connexion à distance visent un bassin important de ressources, la Société offre au fournisseur la possibilité d'établir une extension de réseau entre son site et le

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

siège social. Cette approche s'appuie sur des règles qui doivent être respectées pour assurer la sécurité et l'intégrité de l'environnement informatique de la Société.

Pour répondre à des besoins ad hoc, la Société propose une autre approche basée sur l'utilisation d'une connexion sécurisée (VPN) avec authentification forte (jeton RSA). Une fois la connexion établie, la ressource peut prendre, en contrôle à distance (mode RDP), le poste de travail qui lui est assigné. De là, elle peut avoir accès à un environnement de travail normalisé SAAQ. Bien que pleinement opérationnelle, cette approche comporte certaines limitations telles que l'utilisation du service d'impression. Chaque cas d'utilisation fait l'objet d'une évaluation de manière à répondre aux besoins des ressources utilisatrices de la meilleure façon.

On retrouve à l'Annexe 12 A – Contexte technologique pour la réalisation des travaux de développement chez l'alliance les détails techniques entourant la solution de connexion supportant le développement à distance. Cette annexe est fournie dans le but de servir de bases de discussion pour convenir des modalités et des moyens techniques à préconiser pour supporter les besoins de l'alliance en matière d'accès distants.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C13 - Liste des équipements normalisés

Les informations contenues dans les tableaux qui suivent présentent les principaux éléments de configuration des serveurs actuellement normalisés à la Société.

Notons que cette information est fournie uniquement à titre indicatif et est appelée à changer au terme du contrat d'approvisionnement actuellement en vigueur.

Tableau C13-1 Serveur IBM x3650 M4 série 2600 - Configuration générique

Description des principaux composants
Intel Xeon Processor E5-2620 6C 2.0GHz 15MB Cache 1333MHz 95W
16GB (1x16GB, 2Rx4, 1.5V) PC3-12800 CL11 ECC DDR3 1600MHz LP RDIMM
IBM 300GB 15K 6Gbps SAS 2.5" G2HS HDD (RAID 1)
ServeRAID M5100 Series 1GB Flash/RAID 5 Upgrade for IBM System x
Emulex Dual Port 10GbE SFP+ Embedded VFA III for IBM System x
IBM Upward Integration for MSSC w/ IMM Adv v4.x w/ 1 Yr S&S

Tableau C13-2 Serveur IBM x3650 M4 série 2600 - Configuration virtualisation

Description des principaux composants
Addl Intel Xeon Processor E5-2660 8C 2.2GHz 20MB 95W W/Fan
16GB (1x16GB, 2Rx4, 1.5V) PC3-12800 CL11 ECC DDR3 1600MHz LP RDIMM
IBM 300GB 15K 6Gbps SAS 2.5" G2HS HDD (RAID 1)
ServeRAID M5100 Series 1GB Flash/RAID 5 Upgrade for IBM System x
IBM Upward Integration for MSSC w/ IMM Adv v4.x w/ 1 Yr S&S
Emulex Dual Port 10GbE SFP+ Embedded VFA III for IBM System x

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ00017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C14 - Cartographie de l'étendue et de l'ampleur des changements

Dans le cadre de la préparation du présent appel d'offres, la Société a réalisé un exercice de cartographie préliminaire afin d'évaluer l'étendue et l'ampleur des changements anticipés par les processus documentés à la section 2.6 – Devis fonctionnel et par vice-présidence pour la clientèle du volet des affaires. La grille ci-jointe présente les résultats détaillés de cet exercice.

Afin de mesurer l'ampleur des changements anticipés, le concept de niveau d'habilitation a été utilisé. Dans le cadre du présent exercice, trois (3) niveaux d'habilitation ont été utilisés :

- O - Faible : Ajustement mineur au niveau du processus;
- ◉ - Modéré : Changement modéré, mais le processus conserve le même esprit;
- ● - Élevé : Changement majeur du processus sur plusieurs aspects.

Lien vers la version électronique de la présente annexe :



AO-C-P22899-3-C15-Annexe_Cartographie_

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Annexe C15 - Processus en place au Bureau de programme

1. Bureau de projets et de programmes

À la Société, le Bureau de projets et de programmes relève de la Direction générale de la planification et de la performance. Il a comme mandat de définir et mettre en œuvre les meilleures pratiques de gestion de projet et de gestion de portefeuille de projets, d'assurer le respect de ces pratiques, d'orienter et coordonner le processus de planification et de suivi des portefeuilles de projets et programmes en tenant compte tant des bénéfices escomptés par les projets que de la capacité de réalisation de la Société.

Le Bureau de projets et de programmes a également le mandat d'assurer la planification, le suivi et le contrôle des projets et programmes ainsi que d'assurer le respect de la portée, des échéanciers et des budgets octroyés. Il assure la performance des projets et la reddition de comptes auprès de la Direction générale de la planification et de la performance, des instances décisionnelles de la Société et des instances gouvernementales requises.

Finalement, il fournit les ressources en gestion de projet (chefs de projet et conseillers en gestion de projet) et il assure le développement des compétences en gestion de projet.

Pour réaliser son mandat, le Bureau de projets et de programmes s'est doté d'une organisation composée de quatre (4) équipes, soit : l'équipe Processus et outils de gestion de projet, l'équipe Pilotage de la solution de gestion de projets d'entreprise (SGPE) et Gestion de portefeuille de projets, l'équipe Soutien à la gestion de projet et contrôle des projets et finalement, l'équipe Gestion des projets. Cette dernière regroupe l'ensemble des chefs de projet internes et externes de la Société et est responsable de la gestion des projets.

2. La solution de gestion de projets d'entreprise (SGPE)

La planification, le suivi et le contrôle des projets et programmes s'appuient sur la Solution de gestion de projets d'entreprise (SGPE) qui se compose de processus organisationnels en gestion de projets, en gestion des opérations (récurrence) et d'un environnement applicatif spécialisé, soit Microsoft EPM 2013.

Les processus entourant la gestion de projets d'entreprise

La SGPE, c'est :

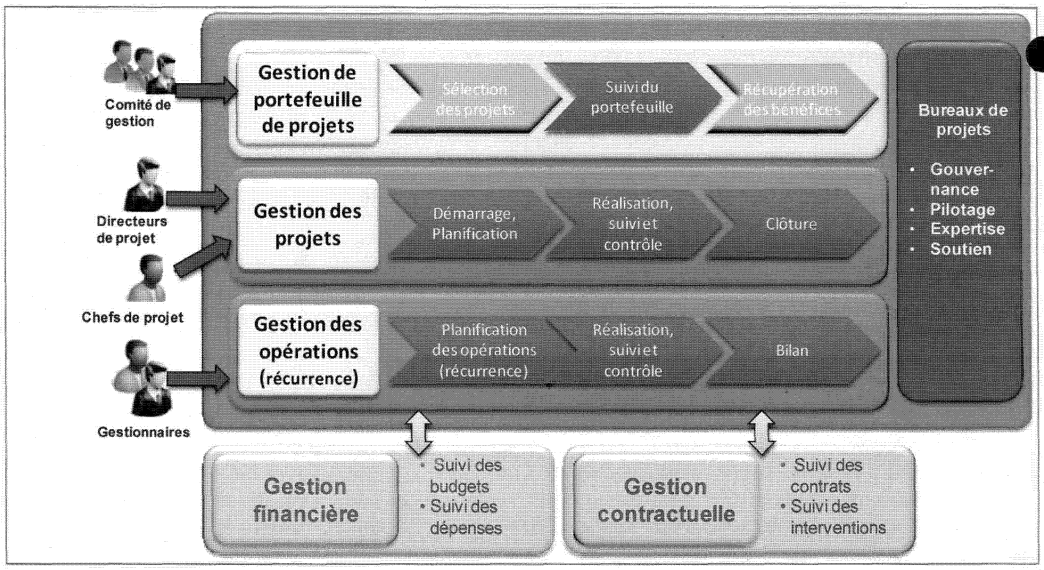
- un processus de gestion de portefeuille de projets qui contribue à dégager une vision d'ensemble à jour des investissements en cours de planification ou de réalisation pour soutenir les missions de la Société;
- un processus de gestion de projets qui respecte des orientations et des règles de planification pour assurer l'harmonisation des façons de faire et garantir la cohérence des informations de gestion de chaque projet pour soutenir la gestion de portefeuille;
- un processus de gestion des opérations (récurrence) qui définit la gestion planifiée des ressources et le suivi de la réalisation des activités récurrentes des unités administratives de la Société en plus d'alimenter la gestion de portefeuille de projets.

Ces trois processus sont soutenus par le Bureau de projets et de programmes. Ils alimentent les processus *Gestion financière* et *Gestion contractuelle* de la Société comme illustrés dans le schéma suivant :

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

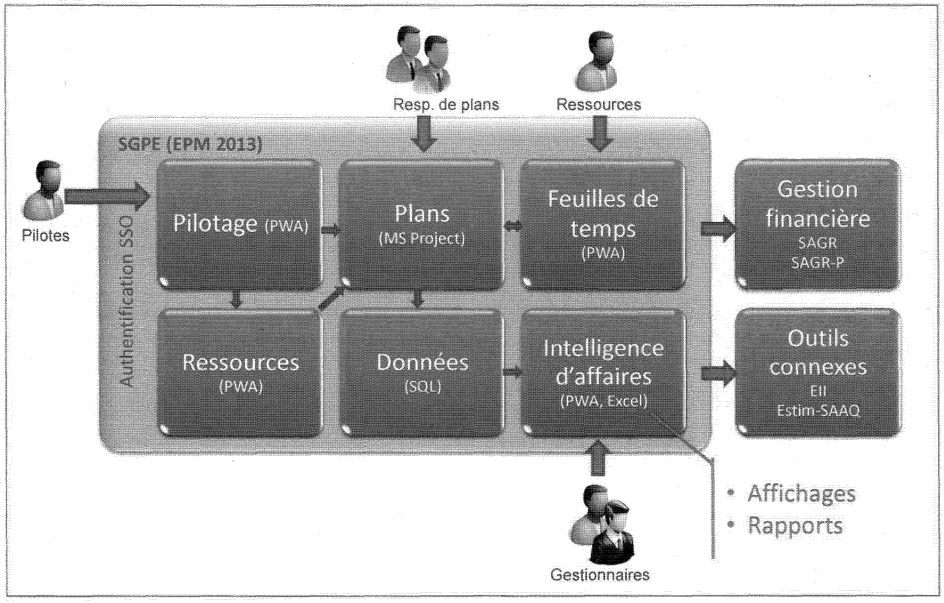
Figure C15-1 Processus de gestion de projets d'entreprise



Les composants applicatifs de EPM 2013

Le schéma ci-dessous présente les composants applicatifs de l'environnement EPM de la solution SGPE et les liens avec les entités externes (exemple : les systèmes de Gestion financière et les outils connexes).

Figure C15-2 Composants applicatifs de l'environnement EPM de la solution SGPE



3. Les orientations de la SGPE

La mise en place de la SGPE répond à un besoin d'affaires de la Société en contribuant à l'amélioration du processus de développement afin de livrer à moindre coût et plus rapidement les grands chantiers.

Elle vise l'introduction :

- D'un *cycle de reddition de comptes* permettant une vision rapide et fréquente de la performance des projets basés sur la valeur acquise;
- D'une *vue intégrée des projets* et des opérations pour une adéquation entre la charge de travail et la capacité de réalisation;

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- De *processus normalisés et outils intégrés* permettant une pratique uniforme et l'élimination des sources d'informations multiples;
- D'une *amélioration de la maturité* en gestion de projets.

De plus, elle favorise le renforcement d'une *proactivité et synergie dans la livraison* des projets (constat vs prédictif) et la *simplification de la reddition* de comptes financière.

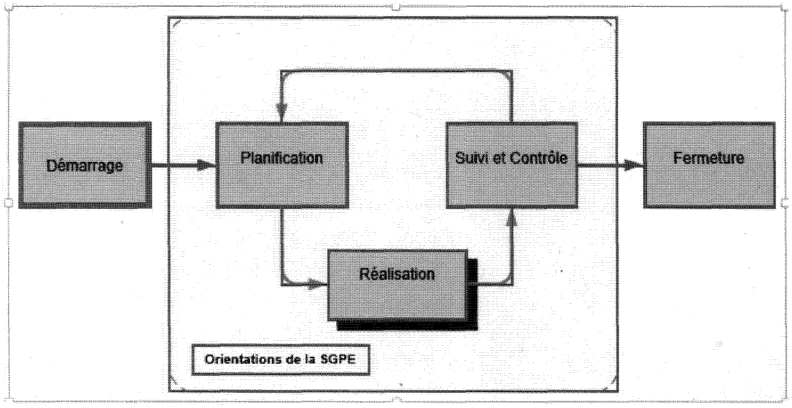
4. La planification et le suivi de projet dans la SGPE

La planification et le suivi des projets et des opérations dans la SGPE sont soumis à des règles et processus décrits dans le « Guide de planification et suivi des projets et opérations (récurrence) ». Ce dernier énonce les orientations de la SGPE gouvernant la mise en place d'une gestion collaborative des projets et des opérations (récurrence) de la Société. Il définit les règles de planification, les modalités de suivi de l'avancement, de la charge-capacité des ressources et l'analyse de la performance et des tendances des plans qui sont applicables.

Le guide est un *complément au Guide méthodologique de la gestion de projet et à GEPRO* qui eux portent respectivement sur les normes en gestion de projet et sur le référentiel en gestion de projet à la Société.

Plus spécifiquement, le guide vise à soutenir les travaux pour les phases Planification, Réalisation et Suivi et Contrôle de projets comme le montre l'encadré de la figure suivante.

Figure C15-3 Planification et suivi de projet dans SGPE



Imputabilité du gestionnaire du projet

La responsabilité et l'imputabilité d'un projet incombent au chef de projet (team leader) qui doit rendre compte mensuellement du respect des paramètres fondamentaux et de l'avancement du projet.

Le chef de projet doit répartir le budget et les efforts requis pour la réalisation des travaux à chaque équipe contributrice au projet. Dès lors, chaque gestionnaire contributeur sera imputable de la livraison de sa portion du projet et devra rendre compte toutes les deux semaines au chef de projet du respect des paramètres fondamentaux, de l'avancement du sous-projet et de la performance selon la technique de la valeur acquise.

La planification dans SGPE

Afin d'assurer l'harmonisation des façons de faire et garantir la cohérence des informations de gestion de chaque projet, des règles de planification et processus régissent :

- La création des plans et ressources;
- Le découpage des projets en plan et sous-plan;
- Le découpage des activités en fonction du type de ressource, de contrat, d'intervention et autres facteurs;
- La durée minimale et maximale d'une tâche en fonction de la nature du travail;
- L'affectation et le nivellement des ressources;
- Les champs d'entreprise à renseigner;
- L'enregistrement et la gestion des planifications de référence.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Le Bureau de projets et de programmes veille au respect de ces pratiques, oriente et coordonne le processus de planification et effectue l'assurance qualité des planifications et données de la SGPE.

Gestion de projet en mode matriciel

Les projets de la Société sont généralement réalisés en mode matriciel. Ce mode permet de confier les projets à des chefs de projet dédiés et leur donner l'autorité, le pouvoir décisionnel et la marge de manœuvre requise pour assurer le respect de la portée, des délais et des coûts des projets qui leur sont confiés.

La planification de référence

La planification de référence d'un plan est un instantané des prévisions du plan à un moment précis. Elle comporte des informations relatives aux tâches, ressources et affectations et permet de :

- Conserver l'information d'un projet à un moment précis et à une fréquence prédéfinie de son cycle de vie;
- Comparer les informations conservées aux informations de la version courante du plan de projet;
- Suivre la performance des projets (*basée sur la technique de la valeur acquise*), analyser et gérer les écarts à chaque cycle de gestion;
- Rendre compte des résultats des projets de chaque portefeuille de projets basé sur la technique de la valeur acquise.

La performance de projet constitue la pierre angulaire de la reddition de comptes des projets de chaque plan d'affaires. À ce titre l'enregistrement centralisé des planifications courante et initiale garantit l'uniformité du suivi de la performance des projets et la qualité du contenu des rapports utilisant ces planifications de référence.

Suivi de projets et cycles de la SGPE

Les cycles de gestion et de reddition de comptes permettent une vision rapide et fréquente de la performance des projets basée sur la valeur acquise ainsi qu'une vue intégrée des projets et des opérations pour une adéquation entre la charge de travail et la capacité de réalisation.

Des calendriers fixent les dates de production des tableaux de bord. Ceci permet de présenter aux instances de gouvernance l'avancement et la performance des projets à une date d'état commune. Cet arrimage permet une reddition de comptes consolidée et globale par portefeuille de projets et par plan.

Pour supporter ces cycles de reddition de comptes, la feuille de temps est produite et contrôlée hebdomadairement.

4.1.1 Le cycle de gestion de projet

Le cycle de gestion de projet s'effectue selon une fréquence de deux semaines et consiste à faire une revue de l'avancement du projet à l'aide des indicateurs de performance basés sur la technique de la valeur acquise et d'appliquer les mesures correctives si requises.

Plus particulièrement, toutes les semaines, le chef de projet (team leader) doit réaliser une revue de l'avancement du projet en regard de la planification de référence. Cette revue comprend :

- le contrôle de l'avancement des livrables de la dernière période;
- l'analyse de la performance obtenue selon la valeur acquise;
- l'analyse des tendances pour le futur;
- la détection des écarts et la recherche de mesures préventives ou correctives pour éliminer ou réduire ces écarts.

4.1.2 Le cycle de reddition de comptes de projet

Le cycle de reddition de comptes du projet consiste à communiquer mensuellement la performance de chaque projet et du portefeuille de projets aux instances décisionnelles et à obtenir au besoin les décisions.

Pour soutenir la reddition de comptes de projets ou de portefeuille de projets, il faut produire le tableau de bord de projet ou le tableau de bord de portefeuille de projets en respect des directives énoncées par le Bureau de projets et de programmes.

Un exemple de ce tableau de bord est fourni dans les pages qui suivent.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

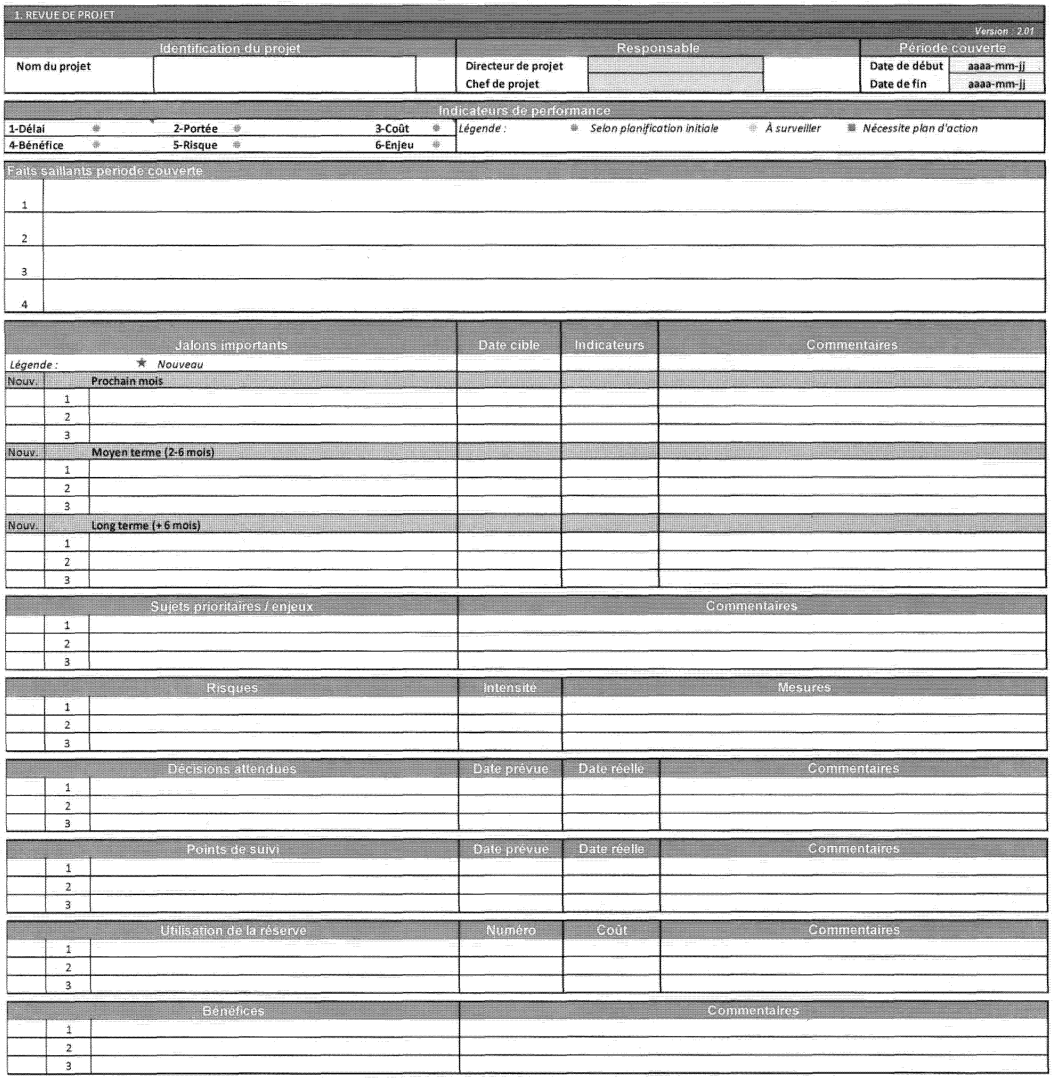
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Le tableau de bord de projet

Les différents onglets du tableau de bord présentent l'état actuel et antérieur du projet au niveau de sa performance, de sa situation financière et de l'utilisation des ressources.

Le tableau de bord de projet comporte plusieurs onglets dont voici les principaux :

Figure C15-4 Onglet Revue de projet



1. REVUE DE PROJET — Version : 2.01

Identification du projet		Responsable		Période couverte	
Nom du projet		Directeur de projet		Date de début	aaaa-mm-jj
		Chef de projet		Date de fin	aaaa-mm-jj

Indicateurs de performance							
1-Délai	2-Portée	3-Coût	*Légende :*	*Selon planification initiale*	*À surveiller*	*Nécessite plan d'action*
4-Bénéfice	5-Risque	6-Enjeu				

Faits saillants période couverte	
1	
2	
3	
4	

		Jalons importants	Date cible	Indicateurs	Commentaires
Légende :		★ *Nouveau*			
Nouv.		**Prochain mois**			
	1				
	2				
	3				
Nouv.		**Moyen terme (2-6 mois)**			
	1				
	2				
	3				
Nouv.		**Long terme (+ 6 mois)**			
	1				
	2				
	3				

		Sujets prioritaires / enjeux	Commentaires
	1		
	2		
	3		

		Risques	Intensité	Mesures
	1			
	2			
	3			

		Décisions attendues	Date prévue	Date réelle	Commentaires
	1				
	2				
	3				

		Points de suivi	Date prévue	Date réelle	Commentaires
	1				
	2				
	3				

		Utilisation de la réserve	Numéro	Coût	Commentaires
	1				
	2				
	3				

		Bénéfices	Commentaires
	1		
	2		
	3		

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Figure C15-5 Onglet Suivi de projet

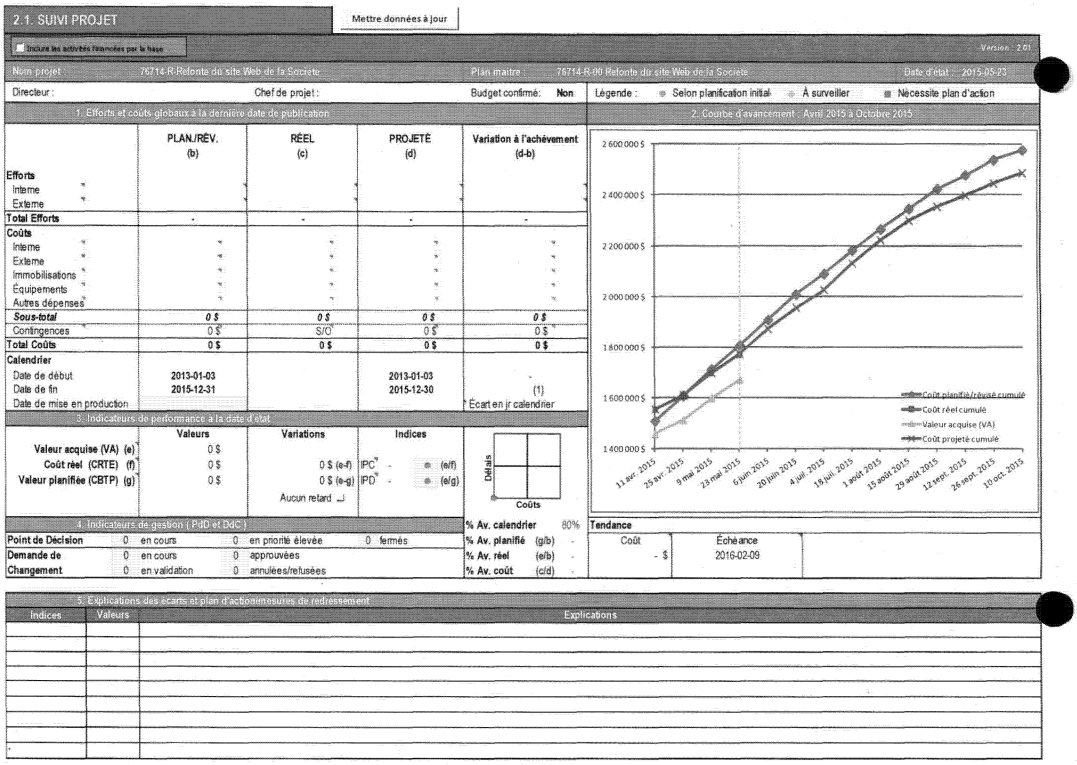
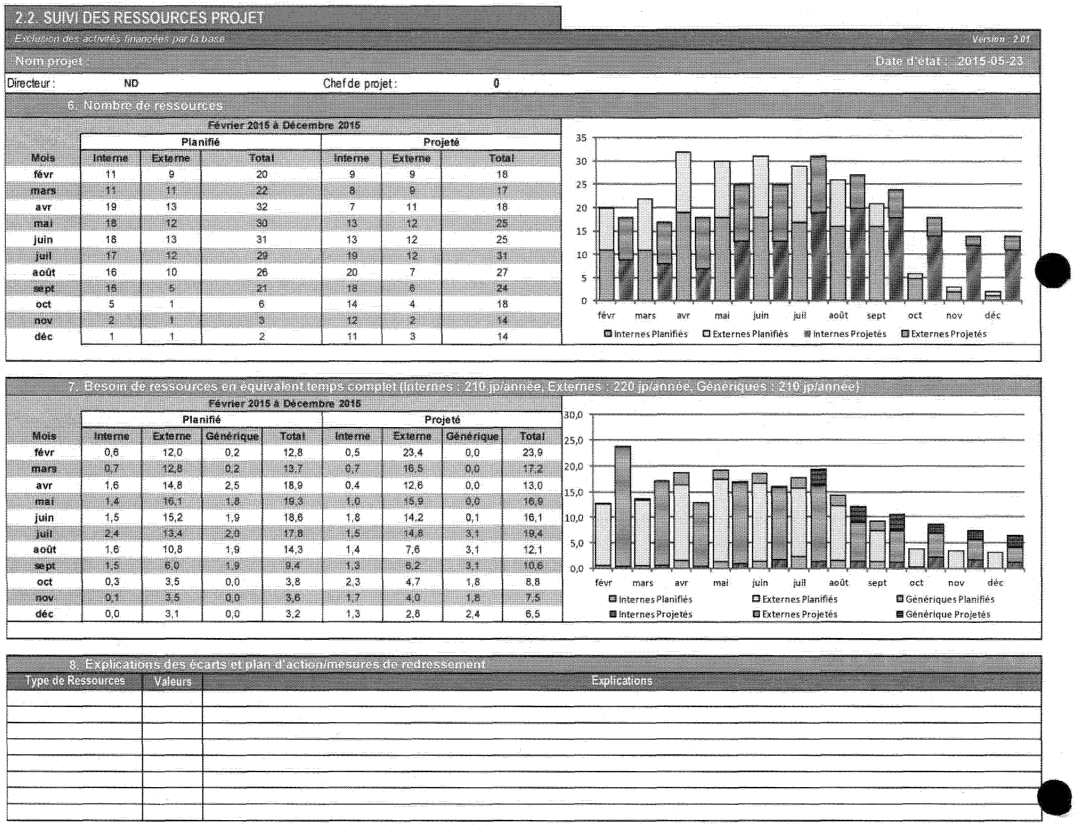


Figure C15-6 Onglet Suivi des ressources de projet



©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Le tableau de bord de portefeuille de projets

Le portefeuille de projets présente l'état d'avancement et la performance de tous les projets appartenant à un plan, à un gestionnaire de portefeuille et à une vice-présidence cliente.

Figure C15-7 Onglet Revue de portefeuille de projets

1. REVUE DU PORTEFEUILLE DE PROJETS — Mettre données à jour

Date d'état : 2015-05-30 — Version : 2.1

Plan d'affaires : — Gestionnaire : (Tous) — VP Client : (Tous)

Faits saillants de la période	
1	
2	
3	
4	

	Jalons importants	Date cible	Indicateurs	Commentaires
Légende :	★ *Nouveau*			
● *Selon planification initiale*	◆ *À surveiller*	■ *Nécessite plan d'action*		
Nouv.	**Prochain mois**			
	1			
	2			
	3			
Nouv.	**Moyen terme (2-6 mois)**			
	1			
	2			
	3			
Nouv.	**Long terme (+ 6 mois)**			
	1			
	2			
	3			

	Sujets prioritaires / enjeux	Commentaires
	1	
	2	
	3	

	Risques	Intensité	Mesures
	1		
	2		
	3		

	Décisions attendues	Date prévue	Date réelle	Commentaires
	1			
	2			
	3			

	Bénéfices	Commentaires
	1	
	2	
	3	

Figure C15-8 Onglet Indicateurs de performance des projets

2. INDICATEURS DE PEFORMANCE DES PROJETS — Mettre données à jour

Date d'état : 2015-05-30 — Version : 2.1

Gestionnaire : (Tous) — VP Client : (Tous)

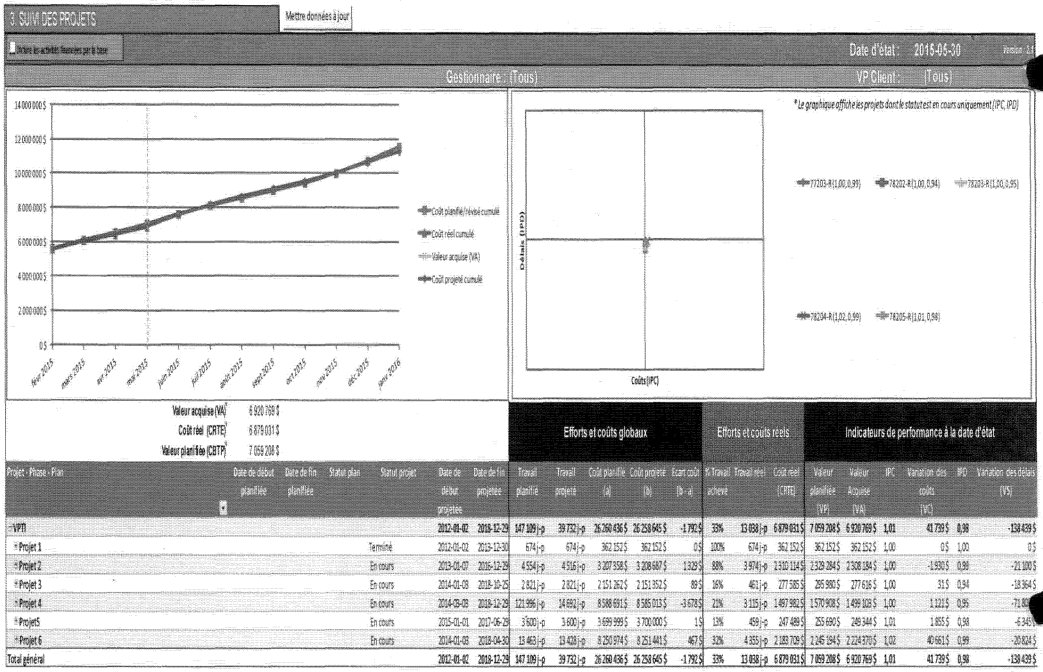
Légende : ● *Selon planification initiale* ◆ *À surveiller* ■ *Nécessite plan d'action*

Plan maître	Phase	Budget confirmé	% travail achevé	1-Délai	2-Portée	3-Coût	4-Bénéfice	5-Risque	6-Enjeu	Appréciation globale	Date MAJ	Justification des écarts /Plan d'action / mesures de redressement
76204-C Agilité et pérennité des infrastructures et des services technol	C	Non	100%								2015-04-30	
77203-R Architecture et stratégie globale de la virtualisation	R	Non	88%	●	●	●		●	●	●	2015-06-01	
78202-R Gestion intégration du plan de virtualisation	R	Non	16%	●	●	●		●	●	●	2015-06-02	
78203-R Assises de la virtualisation	R	Non	21%	●	●	●		●	●	●	2015-06-03	
78204-C Désuétude du système d exploitation des serveurs (Windows 2	C	Non	100%								2015-04-23	
78204-R Désuétude du système d exploitation des serveurs (Windows 2	R	Non	32%	●	●	●		●	●	●	2015-06-09	
78205-R Désuétude du logiciel de distribution et des serveurs régionaux	R	Non	13%	●	●	●		●	●	●	2015-06-02	

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Figure C15-9 Onglet Suivi des projets



Projet - Phase - Plan	Date de début planifiée	Date de fin planifiée	Statut plan	Statut projet	Date de début projetée	Date de fin projetée	Travail planifié	Travail projeté	Coût planifié (a)	Coût projeté (b)	Écart coût (b - a)	% Travail achevé	Travail réel	Coût réel (CRTE)	Valeur planifiée (VP)	Valeur Acquise (VA)	IPC	Variation des coûts (VC)	IPD	Variation des délais (VS)
Efforts et coûts globaux												Efforts et coûts réels			Indicateurs de performance à la date d'état					
VPTI					2012-01-02	2018-12-29	147 109 j-p	39 732 j-p	26 260 436 $	26 258 645 $	-1 792 $	33%	13 038 j-p	6 879 031 $	7 059 208 $	6 920 769 $	1,01	41 739 $	0,98	-138 439 $
Projet 1				Terminé	2012-01-02	2013-12-30	674 j-p	674 j-p	362 152 $	362 152 $	0 $	100%	674 j-p	362 152 $	362 152 $	362 152 $	1,00	0 $	1,00	0 $
Projet 2				En cours	2013-01-07	2016-12-29	4 554 j-p	4 916 j-p	3 207 558 $	3 208 687 $	1 129 $	68%	3 974 j-p	2 310 114 $	2 329 284 $	2 308 184 $	1,00	-1 930 $	0,99	-21 100 $
Projet 3				En cours	2014-01-09	2018-10-25	2 821 j-p	2 821 j-p	2 151 262 $	2 151 352 $	89 $	16%	461 j-p	277 585 $	295 980 $	277 616 $	1,00	31 $	0,94	-18 364 $
Projet 4				En cours	2014-02-03	2018-12-29	121 996 j-p	14 652 j-p	8 586 691 $	8 585 013 $	-1 678 $	21%	3 135 j-p	1 497 982 $	1 570 908 $	1 499 128 $	1,00	1 121 $	0,95	-71 [illegible]
Projet5				En cours	2015-01-01	2017-06-29	3 600 j-p	3 600 j-p	3 699 999 $	3 700 000 $	1 $	13%	458 j-p	247 489 $	255 690 $	249 344 $	1,01	1 855 $	0,98	-6 345 $
Projet 6				En cours	2014-01-03	2018-04-30	13 463 j-p	13 428 j-p	8 250 974 $	8 251 441 $	467 $	32%	4 355 j-p	2 183 709 $	2 245 194 $	2 224 370 $	1,02	40 661 $	0,99	-20 824 $
Total général					2012-01-02	2018-12-29	147 109 j-p	39 732 j-p	26 260 436 $	26 258 645 $	-1 792 $	33%	13 038 j-p	6 879 031 $	7 059 208 $	6 920 769 $	1,01	41 739 $	0,98	-138 439 $

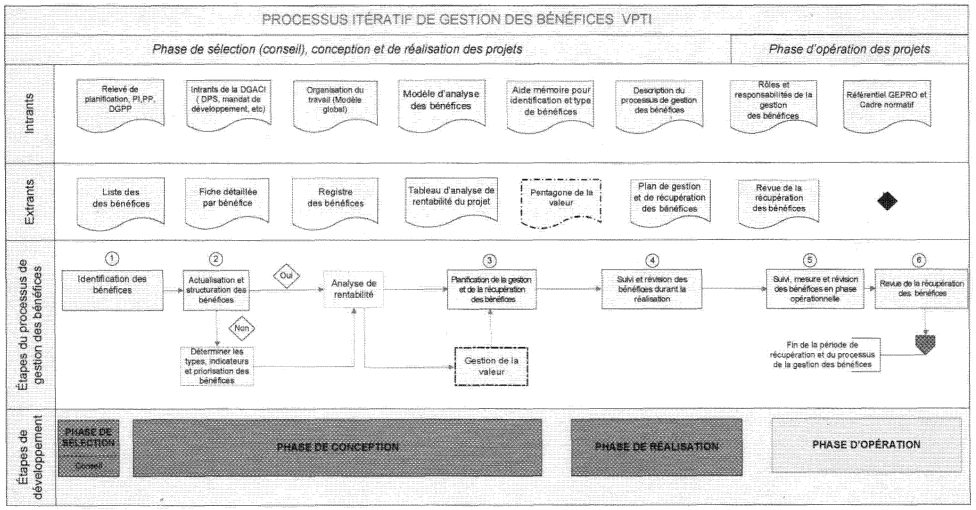
5. Description sommaire du processus de gestion des bénéfices

Étapes du processus

Le processus de gestion des bénéfices s'enclenche dès l'identification d'une opportunité de rénovation/transformation organisationnelle issue de la planification stratégique et inscrite au portefeuille de projets de l'organisation. Le processus évolue ensuite au cours des phases d'autorisation et de réalisation du projet. Il se termine enfin après la récupération des bénéfices issus des initiatives de changement.

Le diagramme suivant représente les étapes du processus de gestion des bénéfices applicables normalement lors de chacune des phases de sélection (conseil), de conception et de réalisation du projet de même que lors de l'opération de la solution.

Figure C15-10 Étapes du processus de gestion des bénéfices



Le processus de gestion des bénéfices se définit en six (6) étapes :

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

1 Identification des bénéfices
2 Actualisation et structuration des bénéfices
    - Ajustement des bénéfices par scénario de solution d'affaires
    - Analyse de la rentabilité et gestion de la valeur de la solution d'affaires retenue
3 Planification de la gestion et de la récupération des bénéfices
4 Suivi et révision des bénéfices durant la réalisation du projet
5 Suivi, mesure et récupération des bénéfices après la livraison
6 Revue de la récupération des bénéfices

Étape 1 : Identification des bénéfices

Dès l'amorce d'études préalables ou de mandats de développement en phase de sélection (conseil) de projets, une identification et estimation à haut niveau des bénéfices sont requises afin de pouvoir transmettre les résultats prévisionnels aux fins de reddition de comptes aux instances.

De même, au cours des activités de définition du besoin d'affaires en phase de conception des projets, il y a lieu de compléter la *liste des bénéfices ainsi que la fiche détaillée par bénéfice* en utilisant *l'aide mémoire pour l'identification des bénéfices*. Cette fiche détaillée sera enrichie de façon itérative en fonction de la disponibilité et de la précision de l'information obtenue tout au long des phases du projet. Il en est de même pour l'estimation des bénéfices qui se précisera avec la progression dans les phases subséquentes du projet.

Étape 2 : Actualisation et structuration des bénéfices

À la fin de la phase de Solution d'affaires, un tableau sommaire des bénéfices doit être produit et ajusté en fonction des particularités de chaque scénario de solution proposée. L'adéquation entre les coûts et les bénéfices de chaque scénario permettra d'identifier le meilleur scénario.

L'actualisation des bénéfices vise à préciser et à valider l'information consignée aux étapes précédentes, et à la structurer afin de procéder à la priorisation des bénéfices anticipés et à l'analyse de la rentabilité du projet.

La structuration des bénéfices est réalisée lors des phases de « Solution systémique et de stratégie de mise en œuvre » et vise à réaliser l'analyse exhaustive des bénéfices clés en lien avec les objectifs stratégiques établis lors de l'autorisation du projet. Il faut maintenant préciser les estimations de bénéfices monétaires mesurables de chaque fiche détaillée par bénéfice à l'aide d'éléments explicatifs afin de pouvoir chiffrer les bénéfices monétaires qui peuvent l'être, les autres bénéfices étant décrits de façon qualitative seulement. La fiche par bénéfice détaillée et révisée à cette étape devra être validée par le gestionnaire propriétaire du bénéfice et par le chef de projet. L'analyse de la rentabilité du projet traite exclusivement des bénéfices monétaires et elle est composée de quatre (4) étapes :

1 La détermination, l'analyse et/ou l'actualisation des efforts et des coûts récurrents
2 L'actualisation des coûts de réalisation
3 Le calcul des bénéfices monétaires
4 L'analyse de la rentabilité du projet qui permettra de déterminer si celui-ci est rentable et de produire le calendrier de récupération de l'investissement

Étape 3 : Planification de la gestion et de la récupération des bénéfices

L'obtention des fiches détaillées par bénéfice actualisées à l'étape 2 permet de produire une première version du plan de gestion et de récupération des bénéfices. Cette version sera élaborée avec l'étroite collaboration du propriétaire du bénéfice.

Planifier la récupération des bénéfices consiste à déterminer les principaux jalons du processus de récupération soit :

- Dates prévues des mesures de résultats;

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Dates prévues des mesures correctrices s'il y a lieu;
- Date prévue de la fin de la récupération des bénéfices.

Il y a lieu de porter une attention particulière à l'élaboration du plan de gestion et de récupération des bénéfices puisqu'il constitue un engagement de la vice-présidence propriétaire des bénéfices à livrer les bénéfices attendus.

À cette étape, il faut aussi indiquer les changements susceptibles de compromettre la rentabilité estimée du projet et ajouter conséquemment un jalon de validation au plan.

Étape 4 : Suivi et révision des bénéfices durant la réalisation du projet

Les coûts et les bénéfices déjà estimés du projet sont revus de manière à atteindre un seuil de précision de 10 % alors qu'ils étaient davantage autour de 30 % lors de la phase précédente de la solution systémique. Les données et hypothèses de bénéfices ayant servi à produire l'analyse de rentabilité doivent à nouveau être actualisées de sorte à modifier s'il y a lieu les cibles de bénéfices prévisionnels aux fins **de reddition de comptes et de révision de la rentabilité du projet.**

Étape 5 : Suivi, mesure et récupération des bénéfices après la livraison (en phase opérationnelle)

En phase opérationnelle, l'étape de suivi consiste à mesurer et à récupérer les bénéfices indiqués au tableau d'analyse de rentabilité ainsi qu'au plan de gestion et de récupération pour en rendre compte aux instances.

Suivant la phase de rodage, les bénéfices monétaires récupérables sont récupérés tandis que le solde des bénéfices monétaires estimés en fonction des hypothèses progressives et réparties selon un calendrier futur est plutôt récupéré selon ce même calendrier, tout comme les bénéfices monétaires non récupérables sont aussi suivis au niveau de la reddition de comptes.

Le suivi financier et opérationnel des bénéfices est la responsabilité du propriétaire du bénéfice. Ce dernier doit fournir l'information requise pour la reddition de comptes et doit aussi assurer la gestion optimale des bénéfices en fournissant la justification des écarts et le plan de redressement par rapport aux bénéfices prévisionnels. Enfin, la vice-présidence responsable de la reddition de comptes assure l'arrimage au processus budgétaire et administratif.

Étape 6 : Revue de la récupération des bénéfices

La revue de la récupération des bénéfices telle que présentée lors de la reddition de comptes aux instances demeure à concrétiser.

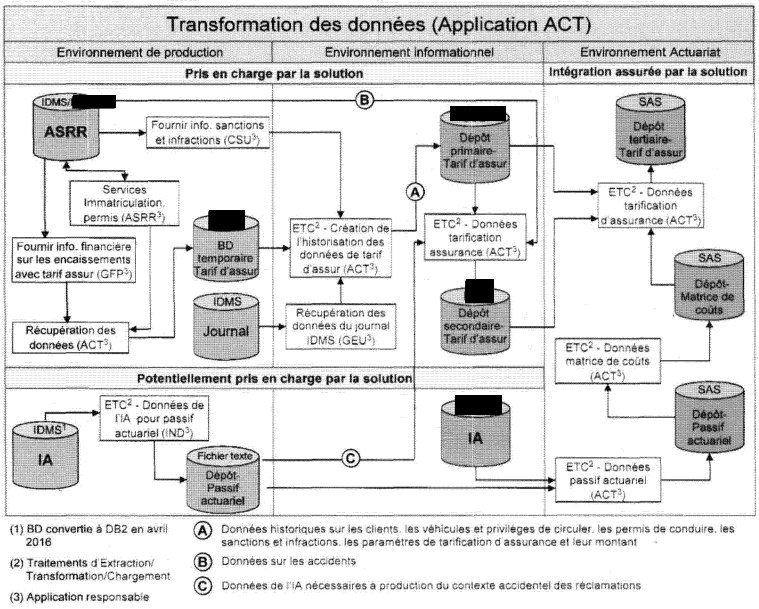
La vice-présidence responsable de la reddition de comptes produit un document sommaire où l'ensemble des bénéfices et des résultats du projet sont consolidés puis consignés au registre des bénéfices. Ainsi, chaque projet réalisé au cours des années précédentes pourra aisément démontrer les bénéfices monétaires qu'il aura permis de récupérer, sans compter la valeur de son apport additionnel et stratégique comme précédemment analysé lors de l'étape de la gestion de la valeur.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Annexe C16 - Description sommaire des dépôts alimentés par le processus de transformation des données (application ACT)

Cette section présente une brève description des dépôts de données qui font partie du processus de transformation des données pour l'application ACT



Dépôt primaire – Tarification d'assurance

- Tables [redacted] de l'environnement informationnel présentant les données de l'ASRR nécessaires au processus permettant d'établir la tarification des contributions d'assurance.
- Présente la même modélisation que les données de l'environnement de production, en plus de permettre la conservation de l'historique des modifications aux données. Les données de ce dépôt sont générées à partir des données sur les clients (application GQI), les véhicules et privilèges de circuler (application GII), les permis de conduire (application GPM), les sanctions et infractions (application CSU), les paramètres de tarification d'assurance et leur montant (application GFP).
- Alimenté principalement à partir des données capturées au moment où un enregistrement de l'environnement de production est modifié.
- Même niveau de détail que les données de l'environnement de production.
- La définition des données correspond à celle des données actuelles de l'environnement de production.
- Fréquence quotidienne de mise à jour.

Note :

Le processus de transformation des données produisant ce dépôt est nécessaire aujourd'hui, dû principalement à l'absence d'historique des données de l'environnement de production.

Avec la mise en place d'une nouvelle solution basée sur une suite PGI, ce processus devient désuet. Les données du nouvel environnement de production doivent supporter la conservation des modifications aux données pour permettre de suivre l'évolution d'un dossier, notamment pour permettre sa reconstitution à n'importe quel moment dans le temps (référence : orientation 4 de l'Architecture d'entreprise de la Société – voir section 2.4.2).

Il est possible que la stratégie de mise en œuvre proposée fasse en sorte que les données nécessaires à la production de ce dépôt soient prises en charge à différents moments. La nouvelle solution doit assurer la pérennité des données énumérées plus haut et permettre la continuité des activités du processus actuariel.

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Dépôt secondaire – Tarification d'assurance

- Tables [redacted] de l'environnement informationnel présentant les données de l'ASRR et de l'IA nécessaires au processus permettant d'établir la tarification des contributions d'assurance.
- Même niveau de détail que les données de l'environnement de production, mais les données sont transformées et conservées selon une modélisation dimensionnelle. Les données de ce dépôt sont générées à partir des données du dépôt primaire de tarification d'assurance, des données de l'IA nécessaires à la production du contexte accidentel des réclamations provenant du dépôt du passif actuariel et des données sur les accidents provenant de l'environnement de production. Il est important de noter que les traitements de transformation des données sont étroitement liés aux règles d'affaires actuelles des applications, notamment celles de l'ASRR.
- La définition des données correspond à celle des données actuelles de l'environnement de production.
- La fréquence mensuelle de mise à jour, permet de s'assurer du bon fonctionnement des traitements de transformation, de la qualité des données résultantes et de maintenir des temps d'exécution raisonnables pour ces travaux.
- En dehors du processus permettant d'établir la tarification des contributions d'assurance, il est fréquent que les données de ce dépôt soient exploitées pour différents besoins ad hoc.

Note :

Il est possible que la stratégie de mise en œuvre proposée fasse en sorte que les données nécessaires à la production de ce dépôt soient prises en charge à différents moments. La nouvelle solution doit assurer la pérennité des données énumérées plus haut et permettre la continuité des activités du processus actuariel.

Dépôt tertiaire – Tarification d'assurance

- Tables SAS de l'environnement de l'Actuariat présentant les données de l'ASRR et de l'IA, nécessaires au processus permettant d'établir la tarification des contributions d'assurance.
- Présente différents niveaux agrégations de données permettant d'obtenir l'information servant à établir la tarification des contributions d'assurance.
- La définition des données correspond à celle des données actuelles de l'environnement de production.
- Fréquence annuelle de mise à jour. Les données de l'année précédente doivent être disponibles au dépôt tertiaire vers le mois de mars suivant, au même moment où le dépôt de la matrice de coûts est disponible.
- En dehors du processus permettant d'établir la tarification des contributions d'assurance, d'autres besoins d'exploitation de données reliés à la direction (exemple : analyse et projection financière, projection actuarielle) sont satisfaits par ce même dépôt. La préparation des données peut être demandée de façon ad hoc.

Note :

Il est possible que la stratégie de mise en œuvre proposée fasse en sorte que les données nécessaires à la production de ce dépôt soient prises en charge à différents moments. La nouvelle solution doit assurer la pérennité des données énumérées plus haut et permettre la continuité des activités du processus actuariel.

En outre, l'adaptation des données et des traitements de transformation du dépôt tertiaire, pourrait être nécessaire pour s'assurer qu'une étude actuarielle soit réalisée entièrement sur la même base. À titre d'exemple, pour l'exercice de tarification d'assurance 2016, les données des années considérées s'étalaient de 2004 à 2013. Les nouvelles données de tarification provenant d'ACT, n'étant disponibles que depuis 2012, l'étude actuarielle a été réalisée entièrement à partir des données provenant de l'application AET (application qui a été remplacée par ACT pour la production des données de tarification d'assurance).

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Dépôt – Matrice de coûts

- Tables SAS de l'environnement de l'Actuariat présentant les données de l'IA, nécessaires au processus permettant d'établir la tarification des contributions d'assurance.
- Information détaillée structurée par réclamation.
- La définition des données correspond à celle des données actuelles de l'environnement de production
- Fréquence annuelle de mise à jour

Dépôt – Passif actuariel (Fichier texte)

- Fichier texte produit à partir des données de l'environnement de production, présentant les données de l'IA nécessaires au processus d'évaluation du passif actuariel
- La définition des données correspond à celle des données actuelles de l'environnement de production
- Fréquence mensuelle de mise à jour

Dépôt – Passif actuariel (SAS)

- Tables SAS de l'environnement de l'Actuariat présentant les données de l'IA, nécessaires au processus d'évaluation du passif actuariel et au processus permettant d'établir la tarification des contributions d'assurance.
- Présente différents niveaux agrégations de données permettant d'obtenir l'information servant à évaluer le passif actuariel
- La définition des données correspond à celle des données actuelles de l'environnement de production
- Fréquence annuelle de mise à jour

©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI