

Courrier opérationnel



LIGNE ROUGE
LIGNE VERTE



PLAN DE TRANSITION

Numéro	CO2023-013		
Destinataires	Centres de services	Direction des opérations centralisées (DOC)	
	Service du soutien technique et de la qualité	Direction du suivi des usagers du réseau routier	
	Direction des relations avec la clientèle (DRC)	(DSURR)	
Catégorie d'information	Information générale		
Type d'information	Nouveauté		
Sujet dans l'AMI ou domaine	Divers		
Objet	Services essentiels (services critiques) – période de transition		
Parcours	Ligne rouge et verte		
Date d'envoi	2023-01-23	Date d'entrée en vigueur	2023-01-27
Date d'intégration du courrier dans l'AMI	2023-01-27	Date d'intégration des procédures dans l'AMI	2023-01-27

1. CONTEXTE

La Société entreprend présentement un virage numérique ayant pour objectif d'améliorer l'expérience de sa clientèle. Afin que le nouveau système de gestion intégrée puisse être mis en place, la prestation de services sera réduite. Pendant cette période certains services doivent être maintenus pour répondre au besoin de la clientèle.

2. SITUATION ACTUELLE

s. o.

3. SITUATION VISÉE

Seize services ont été jugés essentiels (services critiques).

Prendre note que puisque les systèmes ne seront pas mis à jour pendant la période de transition, il sera possible de consulter les informations saisies par les corps policiers pendant la période de transition au panorama GDITCRPT (le panorama sera disponible à compter du 27 janvier). Le guide de formation est disponible en annexe.

Services offerts par les centres de services :

- Examens pratiques**

En priorisant les réévaluations de compétence (RC) sur les examens pratiques (reprise à la suite d'un échec, d'un examen non subi et autres situations particulières), ces types d'examens pourront se dérouler pendant la période de transition. Les rendez-vous devront être pris de façon manuelle en centre de services. Si le client communique avec la Direction des relations avec la clientèle (DRC) pour prendre un rendez-vous pour un examen de réévaluation de compétence, le préposé aux renseignements devra transmettre un courriel au CS concerné afin que ce dernier puisse fixer un rendez-vous au client.

- Remplacer un permis perdu ou volé**

Les clients dont le permis a été perdu ou volé pourront obtenir deux permis provisoires consécutifs en se présentant dans un point de service (voir procédures dans le Guide du préposé en annexe) afin de passer la période de transition et permettre l'émission de leur permis dans le nouveau système. À la réouverture des systèmes, la Société fera parvenir au client le permis plastifié avec réutilisation de la photo. Si le client n'est pas admissible à la réutilisation de la photo, il recevra un avis de convocation. Les clients dont le permis de chauffeur autorisé a été perdu ou volé pourront obtenir également un ou des permis provisoires.

- Remplacer une plaque perdue ou volée**

Les clients dont la plaque d'immatriculation a été perdue ou volée pourront obtenir une lettre confirmant le droit de circuler en se présentant dans un point de service (voir procédures dans le Guide du préposé en annexe) afin de passer la période de transition. À la réouverture des systèmes, le client devra se présenter afin de remplacer sa plaque d'immatriculation. Proposez un rendez-vous au client à la reprise des activités.

- **Diffuser la validité du droit de conduire**

Les clients pourront obtenir ce service en se présentant en CS sur les heures d'ouverture. Ils devront avoir en main le numéro du permis à vérifier. Un préposé fera les vérifications requises sans frais et transmettra verbalement l'information au client (voir procédure dans le Guide du préposé en annexe).

- **Diffuser la validité du droit de transiger**

Les clients pourront obtenir ce service en se présentant en CS sur les heures d'ouverture. Ils devront avoir en main le numéro du permis à vérifier. Un préposé fera les vérifications requises sans frais et transmettra verbalement l'information au client (voir procédure dans le Guide du préposé en annexe).

- **Admissibilité SNR**

L'admissibilité des nouveaux résidents pourra se faire pendant la période de transition. Les rendez-vous auront été pris dans GRV. Si c'est possible, proposer un rendez-vous au client manuellement s'il n'en a pas.

- **Délivrer un ou des permis provisoires**

Il sera également possible de délivrer des permis provisoires dans les situations suivantes:

- Pièce permis de conduire expirant pendant la période de transition (prise de photo requise);
- Permis restreint (alcool et PDI) expirant pendant la période de transition;
- Condition X se terminant pendant la période de transition : le client pourra continuer à conduire avec son antidémarrreur;
- Règlement d'une amende impayée (ANP) pendant la période de transition : jusqu'à concurrence de deux permis provisoires pourront être délivrés si aucune autre sanction au dossier, et une lettre pourra être émise pour confirmer que les véhicules seront autorisés à circuler (voir lettre en annexe);
- Permis de chauffeur autorisé expirant pendant la période de transition.

Services offerts par la Direction des relations avec la clientèle (DRC) :

- **Diffuser la validité du droit de conduire**

Les clients pourront obtenir ce service en communiquant avec la DRC sur les heures d'ouverture régulières. Ils devront avoir en main le numéro du permis à vérifier. Un préposé fera les vérifications requises sans frais et transmettra verbalement l'information au client (voir procédure dans le Guide du préposé en annexe).

- **Diffuser la validité du droit de transiger**

Les clients pourront obtenir ce service en communiquant avec la DRC sur les heures d'ouverture régulières. Ils devront avoir en main le numéro du permis à vérifier. Un préposé fera les vérifications requises sans frais et transmettra verbalement l'information au client (voir procédure dans le Guide du préposé en annexe).

Services offerts par le Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ) :

- **Remplacer un permis perdu ou volé**

Les clients qui se présentent chez un mandataire pourront obtenir deux permis provisoires consécutifs afin de passer la période de transition et permettre l'émission de leur permis dans le nouveau système. Le mandataire devra communiquer avec le Service du soutien technique afin que ce dernier puisse lui transmettre les permis provisoires (voir procédure dans le Guide du préposé en annexe). À la réouverture des systèmes, la Société fera parvenir au client le permis plastifié avec réutilisation de la photo. Si le client n'est pas admissible à la réutilisation de la photo, il recevra un avis de convocation. Les clients dont le permis de chauffeur autorisé a été perdu ou volé pourront obtenir également un ou des permis provisoires.

- **Remplacer une plaque perdue ou volée**

Les clients qui se présentent chez un mandataire dont la plaque d'immatriculation a été perdue ou volée pourront obtenir une lettre confirmant le droit de circuler (voir procédures dans le Guide du préposé en annexe) afin de passer la période de transition. À la réouverture des systèmes, le client devra se présenter afin de remplacer sa plaque d'immatriculation. Proposez un rendez-vous au client à la reprise des activités.

- **Diffuser la validité du droit de conduire**

Les commerçants pourront vérifier la validité du droit de conduire en communiquant avec le SSTQ sur les heures d'ouverture régulières. Ils devront avoir en main le numéro du permis à vérifier. Un préposé du SSTQ fera les vérifications requises sans frais et transmettra verbalement l'information au commerçant (voir procédure dans le Guide du préposé en annexe). Les mandataires devront communiquer avec le SSTQ pour rendre ce service à un client qui est au comptoir.

- **Diffuser la validité du droit de transiger**

Les commerçants pourront vérifier la validité du droit de transiger en communiquant avec le SSTQ sur les heures d'ouverture régulières. Ils devront avoir en main le numéro du permis à vérifier. Un préposé du SSTQ fera les vérifications requises sans frais et transmettra verbalement l'information au commerçant (voir procédure dans le Guide du préposé en annexe).

- **Production de permis provisoires**

Il sera possible de délivrer des permis provisoires dans les situations suivantes (ces accès seront délivrés aux employés du SSTQ) :

- Permis de conduire (pièce photo) expirant pendant la période de transition.
- Règlement d'une amende impayée (ANP) pendant la période de transition : jusqu'à concurrence de deux permis provisoires pourront être délivrés si aucune autre sanction au dossier, et une lettre pourra être émise pour confirmer que les véhicules sont autorisés à circuler (voir lettre en annexe).
- Permis de chauffeur autorisé expirant pendant la période de transition.

Services offerts par des secteurs du siège social :

- **Libérer un véhicule saisi**

Les propriétaires d'un véhicule saisi dont la saisie se termine pendant la période de transition ou qui ont obtenu un jugement favorable de la Cour pourront récupérer leur véhicule. La fourrière libérera les véhicules après que le client ait acquitté les frais. Puisque le service de la réponse vocale interactive (RVI) pour entrer la libération du véhicule dans le système de la Société ne sera pas disponible, la fourrière transmettra une télécopie à la Société pour l'informer de la libération du véhicule. De plus, le gardien de la fourrière remettra une lettre explicative au client (voir lettre et procédure dans le Guide du préposé en annexe). Ce dernier devra avoir en sa possession cette lettre et le procès-verbal de saisie lorsqu'il circulera avec le véhicule.

- **Diffuser le dossier du conducteur**

Seules les demandes urgentes, en provenance du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) ou de clients à l'extérieur du Québec, seront traitées par le Service de la diffusion.

- **Répondre aux demandes d'attestation de dossier de conduite**

Seules les demandes d'attestation urgentes, en provenance des organismes judiciaires, seront traitées par le Service de la diffusion.

- **Diffuser l'information au CRPQ**

Toutes les données qui se trouvent dans l'ordinateur central de la Société seront affichées dans le Centre de renseignement policier du Québec (CRPQ) pendant la période de transition. De plus, les policiers pourront continuer d'inscrire des suspensions de permis, des saisies de véhicules et des véhicules volés.

- **Répondre aux demandes du CRPQ**

L'équipe de la liaison avec les corps policiers continuera de répondre aux demandes des corps policiers via le CRPQ.

4. ACTIONS À PRENDRE

- Au besoin, informer les clients des services disponibles pendant la période de transition.
- Prendre connaissance des documents en annexe.
- Consulter les procédures qui seront déposées dans l'AMI.

5. DOCUMENTS MODIFIÉS/AJOUTÉS/SUPPRIMÉS

Documents en annexe :

- Guide du préposé (sera mis en ligne dans l'AMI le 24 janvier)
- Présentation du calendrier journalier

- Présentation des lignes de temps
- Guide pas-à-pas Consultation de GDITCRPT

6. MESSAGES POUR LA CLIENTÈLE

La Société entreprend présentement un virage numérique ayant pour objectif d'améliorer l'expérience de sa clientèle. Afin que le nouveau système de gestion intégrée puisse être mis en place, la prestation de services sera réduite du 26 janvier au 19 février.

Expéditeur	Service de l'immatriculation et du permis de conduire, DSASC		
Contact	Service du soutien technique et de la qualité	SR/sjl	
Rappel numéro			CO2023-013

GUIDE DU PRÉPOSÉ

pour la période de transition

Centres de services, DRC et mandataires



Engagés, au cœur de notre transformation

CASA
Carrefour des services d'affaires

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ DES DERNIÈRES MODIFICATIONS APPORTÉES	5
1 PRÉSENTATION	8
1.1 Message client	8
1.2 Informations générales	8
2 L'APPROCHE CLIENT (votre mission).....	9
3 DOSSIER PERSONNE	10
3.1 Créer un dossier	10
3.2 Modifier un dossier	10
3.3 Fermer un dossier	10
4 IMMATRICULATION	12
4.1 Annuler l'immatriculation d'un véhicule (émigré, mis au rancart, remisé, sinistré, vendu, volé)	12
4.2 Certificat d'exemption de pneus d'hiver	12
4.3 Déremiser un véhicule***	12
4.4 Enregistrer une vérification mécanique.....	13
4.5 Historique d'un véhicule	13
4.6 Immatriculation IRP	14
4.7 Immatriculer un véhicule acquis d'un commerçant	14
4.8 Immatriculer un véhicule acquis d'un particulier et autres demandes d'immatriculation (GIIN, GIIT)	14
4.9 Immatriculation temporaire (transit)	15
4.10 Lever une interdiction de circuler (défaut de paiement).....	15
4.11 Lever une suspension (CAO)	15
4.12 Modifier/corriger le descriptif d'un véhicule	15
4.13 Plaque amovible.....	16
4.14 Plaque personnalisée	16
4.15 Remplacer une plaque perdue ou volée***	16
4.16 Remplacer (certificat, plaque, vignette)***	17
4.17 Renouveler une immatriculation	17
4.18 Statut de véhicule (commerçants de véhicules seulement)	18
4.19 Subdivision	18
4.20 Transfert d'immatriculation***	18
4.21 Véhicule TRPA***	19

4.22	Véhicule volé/retrouvé	20
5	PERMIS DE CONDUIRE	21
5.1	Annuler un permis (décès, émigration, renonciation).....	21
5.2	Classe (ajout/retrait)	21
5.3	Condition (ajout/retrait)	21
5.4	Délivrer en différé un état de dossier de conduite d'une personne physique***	22
5.5	Délivrer la liste des amendes impayées.....	22
5.6	Délivrer le premier permis à la suite du permis probatoire	23
5.7	Délivrer/réémettre un permis (AC, PP, PC, PR)	23
5.8	Échanger un permis***	23
5.9	Enregistrer le paiement d'une amende***	24
5.10	Examens de conduite ***	25
5.11	Fin de la sanction condition X	26
5.12	Permis de chauffeur autorisé***	27
5.13	Permis restreint***	28
5.14	Rapport médical.....	28
5.15	Remplacer un permis perdu ou volé***	29
5.16	Remplacer un permis mutilé.....	29
5.17	Rendez-vous.....	29
5.18	Renouveler un permis***	30
6	RAMQ.....	31
6.1	Recevoir le formulaire de consentement au don d'organes et de tissus	31
6.2	Renouvellement/remplacement d'une carte d'assurance maladie	31
7	AUTRES TRANSACTIONS.....	32
7.1	Délivrer un rapport d'accident.....	32
7.2	Demande de mainlevée de saisie de véhicule	32
7.3	Demander une copie de pièces justificatives	33
7.4	Enregistrer le paiement d'une créance.....	33
7.5	Imprimer un document consulté (clé F8)	33
7.6	Libérer un véhicule à la fin de la saisie ***	33
7.7	Prélèvements bancaires automatiques (PBA).....	34
7.8	Produire un état de dossier de conducteur, de propriétaire ou d'exploitant de véhicule lourd (PEVL)	34

7.9	Transmettre une contestation de constat d'infraction	34
7.10	Vérifier la validité du droit de conduire ***	35
7.11	Vérifier la validité du droit de transiger ***	35
7.12	Vignette de stationnement pour personnes handicapées	35
8	DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT.....	36

RÉSUMÉ DES DERNIÈRES MODIFICATIONS APPORTÉES

Date de la mise à jour	Section modifiée	Résumé des modifications effectuées
2023-01-30	4.1 Annuler l'immatriculation d'un véhicule (émigré, mis au rancart, remisé, sinistré, vendu, volé)	Ajout remisage par anticipation du 31 janvier.
	5.10 Examens de conduite ***	Ajout AC d'un jour pour un examen pratique.
	5.11 Fin de la sanction condition X	Ajout d'informations pour l'antidémarrreur et d'une lettre.
2023-01-31	4.2 Certificat d'exemption de pneus d'hiver	Ajout d'une lettre.
	4.4 Enregistrer une vérification mécanique	Ajout concernant les activités des mandataires en vérification mécanique.
	4.9 Immatriculation temporaire (transit)	Précision clientèle visée.
	5.12 Permis de chauffeur autorisé***	Précision pour la DRC.
	5.13 Permis restreint***	Précision pour la DRC.
	7.8 Produire un état de dossier de propriétaire et exploitant de véhicule lourd (PEVL)	Modification date de reprise.
	5.10 Examens de conduite ***	Exceptions pour certains examens théoriques.
2023-02-01	1.2 Informations générales	Messages d'erreur possibles.
	4.8 Déremiser un véhicule***	Ajout d'une lettre.
	4.16 Remplacer (certificat, plaque, vignette)	Ajout d'une lettre pour le certificat d'immatriculation perdu ou volé.
	5.15 Remplacer un permis perdu ou volé***	Ajout client à l'extérieur du Québec.
	5.18 Renouveler un permis***	Ajout client à l'extérieur du Québec.
	7.7 Prélèvements bancaires automatiques (PBA)	Ajout concernant les rejets.
	7.8 Produire un état de dossier de conducteur, de propriétaire ou d'exploitant de véhicule lourd (PEVL)	Précision concernant le traitement des demandes. Retrait de l'abréviation IRP.

Date de la mise à jour	Section modifiée	Résumé des modifications effectuées
2023-02-02	4.7 Immatriculer un véhicule acquis d'un commerçant	Précision transit remis sans frais.
	4.20 TRPA délivrer une autorisation et renouveler une attestation***	Ajout d'une lettre pour le renouvellement d'une attestation. Ajout d'informations pour la délivrance.
	5.4 Délivrer en différé un état de dossier de conduite d'une personne physique***	Ajout d'une lettre <i>Dossier de conduite simplifié</i> .
	5.12 Permis de chauffeur autorisé	Ajout d'informations pour la délivrance.
2023-02-03	4.3 Déremiser un véhicule***	Précision traitement de la lettre.
	4.17 Renouveler une immatriculation	Précision renouvellement du 31 janvier.
2023-02-06	1.1 Message client	Ajout d'un feuillet pour accompagner la clientèle.
	4.2 Certificat d'exemption de pneus d'hiver	Précision traitement de la lettre.
	4.3 Déremiser un véhicule***	Précision traitement de la lettre.
	4.15 Remplacer une plaque perdue ou volée***	Précision traitement de la lettre.
	4.16 Remplacer (certificat, plaque, vignette)***	Précision traitement de la lettre.
	4.18 Statut de véhicule (commerçants de véhicules seulement)	Ajout d'un point et d'une lettre.
	4.20 Véhicule TRPA***	Important webinaire à venir. Réorganisation des informations (renouvellement, délivrance et accessoire). Précision traitement de la lettre.
	5.4 Délivrer en différé un état de dossier de conduite d'une personne physique***	Ajout d'un lien vers la procédure. Précision traitement de la lettre.
	5.9 Enregistrer le paiement d'une amende***	Précision traitement de la lettre.
	5.11 Fin de la sanction condition X	Précision traitement de la lettre.
	5.12 Permis de chauffeur autorisé***	Important webinaire à venir.

Date de la mise à jour	Section modifiée	Résumé des modifications effectuées
2023-02-07	<u>Toutes les procédures pour les CS, la DRC et le SSTQ , qui réfèrent à la consultation du GDITCRPT, ont été bonifiées.</u>	
	<u>4.20 Transfert d'immatriculation***</u>	Nouveau service essentiel.
	<u>5.9 Enregistrer le paiement d'une amende***</u>	Précision preuve de paiement acceptée.
2023-02-08	<u>4.21 Véhicule TRPA***</u>	Retrait des informations au sujet du webinaire présenté le 8 février à 9 h.
	<u>5.12 Permis de chauffeur autorisé***</u>	Retrait de la phrase : Notez que le déplacement hors Québec ne sera pas possible tant que l'immatriculation ne sera pas finalisée.
	<u>4.20 Transfert d'immatriculation***</u>	Ajout du lien vers la procédure.
2023-02-10	<u>4.15 Remplacer une plaque perdue ou volée***</u>	Retrait de la phrase : Fixer un rendez-vous au client le 17 février si possible.
		Ajout service offert en ligne.
2023-02-13	<u>4.15 Remplacer une plaque perdue ou volée***</u>	Précision pour les entreprises.
	<u>5.13 Permis restreint***</u>	PR PDI, retrait de la phrase : Notez qu'aucune nouvelle délivrance ne sera possible pendant la période de transition même si le client présente une ordonnance de la Cour. Ajout d'information pour la délivrance d'un PR PDI

1 PRÉSENTATION

Ce document a été préparé à l'attention des préposés en immatriculation et en permis de conduire, et des préposés aux renseignements afin qu'ils puissent accompagner la clientèle pendant la période de transition. Il regroupe les principales transactions offertes en point de service et décrit pour chacune d'elles les actions à prendre. Les transactions, pour lesquelles un service jugé essentiel est maintenu, sont identifiées à l'aide de trois astérisques (***) dans la table des matières. Pour effectuer la plupart des services essentiels, vous devrez utiliser un outil de consignation nommé [DELICO](#). Notez que ces services seront offerts sans rendez-vous, **sauf** pour ceux concernant l'échange d'un permis et les examens de conduite (voir [5.8](#) et [5.10](#)). Pour toutes questions au sujet des services suspendus, vous réferez à la [foire aux questions](#) diffusée sur le site de la Société.

1.1 Message client

La SAAQ est en pleine transformation numérique. Dès le 20 février 2023, vous aurez accès à SAAQclic, un nouveau portail Web, qui vous permettra d'avoir plus de services en ligne. Pour faire la mise à jour de ses systèmes, la SAAQ doit réduire sa prestation de services du 26 janvier au 19 février 2023. Afin d'utiliser SAAQclic, vous devrez au préalable procéder à la création d'un compte via la page [Service d'authentification gouvernementale | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#). Nous vous invitons à la consulter dès maintenant pour connaître les informations requises à l'inscription. Pour valider votre identité, vous aurez besoin des numéros mentionnés au [feuillet](#). *(Au besoin, remettre une copie du feuillet au client.)*

1.2 Informations générales

- En points de service, les transactions sont disponibles jusqu'au 26 janvier inclusivement.
- Les services en ligne sont disponibles jusqu'au 26 janvier à l'exception de ceux relatifs aux plaques personnalisées et au remplacement de plaque (voir [4.14](#) et [4.16](#)).
- Les documents présentés par le client doivent être vérifiés afin d'éviter des déplacements supplémentaires lors de la reprise des services.
- L'AMI, la BIP, l'AMES et le système central seront disponibles seulement en consultation.
- Le 1er février, le système central sera disponible seulement à compter d'environ 14 h. Il sera alors disponible uniquement en lecture, ce qui peut avoir pour effet que des messages d'erreur s'affichent et que des clés de fonction ne soient plus accessibles. **Situation connue, aucune action à prendre.**
- La reprise des services en point de service et en ligne est prévue le 20 février.

Attention

Si un client soulève une situation qui requiert une attention particulière, veuillez consulter votre supérieur immédiat. Pour les mandataires, veuillez communiquer avec le Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ).



2 L'APPROCHE CLIENT (votre mission)

Avant la fermeture :

- Informer le client de la fermeture à venir (voir [1.1 Message client](#)).
- Inciter le client à faire ses transactions avant la fermeture si possible.
- Informer le client des [nouveaux services en ligne offerts en 2023](#).

Pendant la fermeture :

- Rassurer :
 - Vérifier que le client détient toutes les pièces exigées requises pour la transaction demandée.
 - Vérifier que les pièces exigées sont conformes en consultant la procédure dans l'AMI et/ou la BIP.
 - Si une pièce exigée comporte une date d'expiration, vérifier que celle-ci sera encore valide à la reprise des services.
 - Au besoin, informer le client des pièces exigées dont il aura besoin.
 - Suggérer aux clients de conserver leurs preuves de paiement.
- Référer :
 - Mentionner aux clients les [nouveaux services offerts en 2023](#). Ceux-ci sont précisés à chacune des transactions correspondantes de ce guide.
- Aiguiller :
 - Informer, par exemple, le client qu'il pourra demander l'immatriculation de son véhicule acquis chez un commerçant SAAQclik à celui-ci lors la reprise des services.
 - À la reprise des services, il est fortement recommandé de prendre un rendez-vous avant de se présenter en point de service.





3 DOSSIER PERSONNE

3.1 Créer un dossier

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- Aviser le client des pièces qu'il devra présenter lors de sa transaction.

3.2 Modifier un dossier

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Personne physique :
 - Le changement d'adresse peut être fait avec le Service québécois de changement d'adresse ([Accueil - Service québécois de changement d'adresse - SQCA \(gouv.qc.ca\)](#)). Un autocollant à apposer derrière le permis de conduire est posté.
- Personne morale :
 - Le changement d'adresse devra être fait exclusivement au REQ à partir du 26 janvier 2023, sauf pour un regroupement (subdivision).
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

3.3 Fermer un dossier

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Décès :
 - Vérifier que le client détient les pièces requises et qu'elles sont conformes.





- Informer le client que cette transaction peut être demandée par la poste. Au besoin, consulter le site Internet de la Société avec le client pour la marche à suivre (Page Web : [Annuler un permis de conduire ou renoncer à une classe de permis - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](http://gouv.qc.ca))).
- Émigration :
 - À la reprise des services, le service sera offert par télécopieur, par la poste et en personne. Le client doit rédiger une lettre pour demander l'annulation et la transmettre aux coordonnées suivantes :

Par télécopieur :

Télécopieur permis : 418 644-1497
Télécopieur immatriculation: 418 528-7001
Télécopieur Ailleurs (Québec, Canada, États-Unis): 1 855 465-7227

Par la poste :

SAP
SAAQ
333, boul. Jean-Lesage, N-3-14
C.P. 19600
Québec (Québec) G1K 8J6
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).



4 IMMATRICULATION

4.1 Annuler l'immatriculation d'un véhicule (émigré, mis au rancart, remisé, sinistré, vendu, volé)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Les remisages anticipés du 31 janvier seront visibles dans le nouveau système et les montants à rembourser seront traités automatiquement à la reprise des activités. Le client ne doit pas circuler avec un véhicule remisé après le 31 janvier.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic pour remiser ou mettre au rancart un véhicule ou se présenter en point de service.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

4.2 Certificat d'exemption de pneus d'hiver

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Pendant la période de transition, la lettre *Exemption de pneus d'hiver* peut être remise au client en point de service. **Tous les CS doivent déposer la copie numérisée de chacune de leurs lettres dans l'outil de consignation DELICO, onglet Dépôt, dossier portant le numéro de votre point de service. Les mandataires doivent transmettre rapidement les copies de leurs lettres à la personne désignée de leur direction régionale, afin qu'un traitement identique au CS soit effectué.**
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic ou se présenter en point de service. Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

4.3 Déremiser un véhicule***

***Service essentiel : les points de service remettront une lettre* au client. Si un client mentionne une situation exceptionnelle telle que liée à un emploi ou humanitaire qui nécessite le déremisage de son véhicule durant la période de transition. Invitez le client à se présenter en point de service, afin de faire analyser son dossier avec ses documents démontrant sa situation. Notez que la SAAQ a avisé les





administrations publiques du Québec, des autres provinces et états nord-américains que des mesures d'exception par lettre pouvaient être fournies à nos clients dans le contexte temporaire de sa transformation. Toutefois, il demeure de la responsabilité du voyageur de s'informer auprès de l'administration concernée avant d'effectuer un déplacement hors Québec.

***Tous les CS doivent déposer la copie numérisée de chacune de leurs lettres *Déremiser un véhicule* dans l'outil de consignation DELICO, onglet Dépôt, dossier 00-DÉREMISAGE. Les mandataires doivent transmettre rapidement les copies de leurs lettres à la personne désignée de leur direction régionale, afin qu'un traitement identique au CS soit effectué.**

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic ou se présenter en point de service.

4.4 Enregistrer une vérification mécanique

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Les mandataires en vérification mécanique seront ouverts et poursuivront leurs activités. L'enregistrement des informations n'étant pas possible au système de la Société, ils pourront remettre un certificat de vérification mécanique papier (CVM), afin que le client puisse circuler si la vérification est conforme.
- À la réouverture des systèmes, le client devra s'assurer que le CVM est intégré au dossier par le mandataire en vérification mécanique ou en se présentant en point de service avec le CVM papier conforme.

4.5 Historique d'un véhicule

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic ou se présenter en point de service.





4.6 Immatriculation IRP

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- La reconduction des véhicules et des groupes de masse aura lieu après le déploiement.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (CS IRP seulement).

4.7 Immatriculer un véhicule acquis d'un commerçant

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service en point de service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Service chez un commerçant SAAQclic non disponible du 26 janvier 17 h au 17 février 2023 (reprise des services graduelle).
- Pour une transaction faite chez un commerçant agréé (SAAQclic) :
 - Le commerçant pourra remettre jusqu'à 3 certificats d'immatriculation temporaire (transits remis sans frais) consécutifs avec une ATAC pour couvrir la période de fermeture.
 - À la reprise des services, le client devra vérifier auprès son commerçant si ce dernier accepte d'immatriculer son véhicule. Dans le cas contraire, il devra se présenter dans un point de service.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

4.8 Immatriculer un véhicule acquis d'un particulier et autres demandes d'immatriculation (GIIN, GIIT)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- Si le client a une procuration en sa possession, vérifier si les champs sont remplis correctement et porter attention à la date de validité. Au besoin, demander au client d'obtenir une nouvelle procuration avec une date qui sera valide au moment de la transaction.
- À la reprise des services, un nouveau service en ligne SAAQclic sera disponible pour le transfert de certains véhicules. Le service sera disponible en point de service.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).





4.9 Immatriculation temporaire (transit)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Vérifier que le client est admissible au transit qu'il demande (raison du déplacement, limite de transits atteinte).
- Seuls les transporteurs hors Québec peuvent demander un transit pour un voyage ou un permis de voyage en communiquant avec le SAE au 1 800 361-7620.
- À la reprise des services, le service sera disponible en point de service.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

4.10 Lever une interdiction de circuler (défaut de paiement)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise des services, le service sera disponible en point de service.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

4.11 Lever une suspension (CAO)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Si une sanction CAO est en vigueur, consulter votre supérieur immédiat. Pour les mandataires, veuillez communiquer avec le SSTQ.
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Les derniers contrôles ont été postés le 1^{er} novembre 2022.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise des services, le service sera disponible par la poste et en point de service.

4.12 Modifier/corriger le descriptif d'un véhicule

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.





- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise des services, le service sera disponible en point de service.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

4.13 Plaque amovible

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic pour obtenir une plaque amovible ou faire une demande par le service aux entreprises.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

4.14 Plaque personnalisée

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Les services en ligne sont disponibles jusqu'au 11 janvier 23 h.
- L'activation d'une plaque sur le Web et en point de service est disponible jusqu'au 26 janvier 2023.
- Les plaques commandées avant la fermeture seront livrées aux clients avant la fin de février 2023.
- Le remboursement des frais d'une plaque personnalisée invalidée après son activation sera possible à la reprise des services.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic.

4.15 Remplacer une plaque perdue ou volée***

*****Service essentiel :** les points de service pourront remettre la lettre *Plaque perdue ou volée*. Tous les CS doivent déposer la copie numérisée de chacune de leurs lettres dans l'outil de consignation DELICO, onglet Dépôt, dossier portant le numéro de votre point de service. Les mandataires doivent transmettre rapidement les copies de leurs lettres à la personne désignée de leur direction régionale, afin qu'un traitement identique au CS soit effectué.

- Centres de services et Service du soutien technique et de la qualité : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Mandataires : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic ou se présenter en point de service. Notez que les entreprises devront se présenter en point de service pour obtenir ce service.





4.16 Remplacer (certificat, plaque, vignette)***

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023 en point de service.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

Certificat d'immatriculation perdu ou volé :

***Service essentiel : les points de service pourront remettre la lettre *Certificat perdu ou volé*. Tous les CS doivent déposer la copie numérisée de chacune de leurs lettres dans l'outil de consignment DELICO, onglet Dépôt, dossier portant le numéro de votre point de service. Les mandataires doivent transmettre rapidement les copies de leurs lettres à la personne désignée de leur direction régionale, afin qu'un traitement identique au CS soit effectué.

- Le service de remplacement offert par la DRC sera possible jusqu'au 19 janvier 2023.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic ou se présenter en point de service.

Plaque (perdue ou volée voir [4.15](#)) :

- Le service en ligne « *Remplacer une plaque d'immatriculation endommagée ou défectueuse* » est offert jusqu'au 11 janvier 23 h.
- La reproduction du numéro de plaque détenu ne sera plus offerte en février 2023.
- Pour les demandes de remplacement faites avant la fermeture, les plaques seront livrées aux clients d'ici la fin février 2023.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic ou se présenter en point de service.

Vignette d'essieux :

- À la reprise des services, les vignettes d'essieux ne seront plus requises. Des instructions vous seront transmises ultérieurement concernant la gestion de votre inventaire.

4.17 Renouveler une immatriculation

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023 en point de service.
- Informer le client qu'il peut payer par le Web via son institution financière. Au besoin, remettre au client son numéro d'avis.
- Informer le client que le paiement peut aussi être effectué directement dans une succursale de son institution financière.
- Les institutions financières continueront de prélever les PBA déjà inscrits. Il n'y aura aucun changement au calendrier de prélèvements du client. Le privilège de circuler demeurera valide.





- Pour les renouvellements prévus le 31 janvier, l'autorisation de circuler sera valide jusqu'au 20 février (client dont la première lettre du nom de famille est un B).
- Par la poste, la dernière journée d'encaissement des chèques reçus pour le renouvellement des privilèges est le 25 janvier.
- Suggérer au client de conserver sa preuve de paiement lorsqu'il circule avec son véhicule.
- À la reprise des services, les modes de paiement actuels seront disponibles.

4.18 Statut de véhicule (commerçants de véhicules seulement)

- CS : la lettre *Confirmation du statut d'un véhicule* peut être remise à un commerçant sur demande.
- PS : communiquez avec le SSTQ pour obtenir les informations à inscrire dans la lettre.
- SSTQ : consultez le GDIA et le GDITCRPT.

Tous les CS doivent déposer la copie numérisée de chacune de leurs lettres dans l'outil de consignation DELICO, onglet Dépôt, dossier portant le numéro de votre point de service. Les mandataires doivent transmettre rapidement les copies de leurs lettres à la personne désignée de leur direction régionale, afin qu'un traitement identique au CS soit effectué.

4.19 Subdivision

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

4.20 Transfert d'immatriculation***

*****Service essentiel :** Dans certaines situations exceptionnelles liées à des motifs économiques ou humanitaires, le cédant et l'acquéreur pourront se présenter dans un point de service pour faire un transfert de propriété. Voici les exemples de situations exceptionnelles :

L'acquéreur a besoin d'un nouveau véhicule acheté d'un particulier pour :

- des déplacements associés au travail
- l'éducation et la famille (garderie, proche aidant)
- une raison de santé





- le client a fait un accident avec son seul moyen de transport

L'acquéreur n'est pas admissible :

- S'il dispose de plus d'un véhicule immatriculé à son nom;
- Si le transfert concerne un véhicule utilisé pour le loisir (motoneige, véhicule récréatif, véhicule tout-terrain)

L'acquéreur doit démontrer à l'aide de pièces justificatives sa situation exceptionnelle. Le cédant doit remettre sa plaque d'immatriculation au préposé. À la reprise des activités, l'acquéreur devra se présenter en point de service au rendez-vous fixé pour finaliser le service.

- Point de service : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023 pour toutes autres situations.

4.21 Véhicule TRPA***

*****Service essentiel délivrance d'une autorisation de véhicule autorisé :**

Le client doit se présenter en point de service. Le préposé doit d'abord consulter la procédure [REDACTED] pour s'assurer que les préalables sont respectés et que les pièces exigées sont conformes. Seulement si la vérification de la procédure démontre qu'une autorisation pourrait être délivrée, le préposé transmet les coordonnées du client, son NI et le numéro de la plaque par courriel à Marie-Christine Doré Giguère à l'adresse suivante : [REDACTED]. Un employé de la Société communiquera avec le client. ***Ne pas donner cette adresse courriel au client et ne pas le référer au SAE.***

*****Service essentiel renouveler une attestation de véhicule autorisé :**

Les points de service pourront remettre au client la lettre *Autorisation spéciale de circuler TRPA* pour un véhicule dont l'attestation expire pendant la période de transition. Tous les CS doivent déposer la copie numérisée de chacune de leurs lettres dans l'outil de consignment DELICO, onglet Dépôt, dossier portant le numéro de votre point de service. Les mandataires doivent transmettre rapidement les copies de leurs lettres à la personne désignée de leur direction régionale, afin qu'un traitement identique au CS soit effectué.





Accessoire TRPA :

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise des services, le service sera disponible en point de service.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

4.22 Véhicule volé/retrouvé

- Véhicule volé et retrouvé dont le droit de circuler aurait dû être réactivé avant la fermeture des systèmes. Une lettre doit être remise au client par les centres de services seulement (*Lettre autorisation spéciale de circuler*).





5 PERMIS DE CONDUIRE

5.1 Annuler un permis (décès, émigration, renonciation)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic ou se présenter en point de service.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

5.2 Classe (ajout/retrait)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic pour retirer une classe ou se présenter en point de service.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

5.3 Condition (ajout/retrait)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 25 janvier au 19 février 2023.
- L'ajout de la condition I est possible jusqu'au 24 janvier.
- À la reprise des services, le service sera disponible en centre de services.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).





5.4 Délivrer en différé un état de dossier de conduite d'une personne physique***

*****Service essentiel :** les dossiers de conduite complets seront fournis seulement à la Cour et aux clients se trouvant à l'extérieur du Québec pendant la fermeture. Les demandes seront traitées par le service de la diffusion. Des dossiers de conduite simplifiés pourront être remis par les CS. Préposé du CS, consultez le dossier du client et complétez le tableau dans la lettre *Dossier de conduite simplifié* afin d'y inscrire seulement les informations demandées par le client. Les informations pouvant être diffusées sont :

-Numéro de permis de conduire	-Mention(s)
-Statut du permis	-Régime de point(s) d'inaptitude
-Date de paiement	-Nombre de point(s) d'inaptitude accumulé(s)
-Catégorie de permis	-Sanction(s) en vigueur
-Classe(s) détenue(s)	-Expérience de conduite en spécifiant la classe
-Condition(s)	

Tous les CS doivent déposer la copie numérisée de chacune de leurs lettres dans l'outil de consignation DELICO, onglet Dépôt, dossier portant le numéro de votre point de service.

- Centres de services: consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic pour imprimer son dossier.

5.5 Délivrer la liste des amendes impayées

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Centre de services consulter le Central et informez le client des amendes inscrites à son dossier en lui précisant qu'il est possible que son dossier ne soit pas à jour. Aucune nouvelle inscription ne peut être faite pendant la période de transition.
- À la reprise des services, le service sera disponible en centre de services.





5.6 Délivrer le premier permis à la suite du permis probatoire

- Dès maintenant, avisez le client d'effectuer le paiement pour son premier permis de conduire en point de service, et cela jusqu'au 26 janvier. Ceci afin de s'assurer qu'il le reçoive avant l'expiration de son permis probatoire (consulter le [CO2023-008](#)).
- Consultez le point [5.18](#), afin de vérifier si un service essentiel peut s'appliquer à la situation du client.

5.7 Délivrer/réémettre un permis (AC, PP, PC, PR)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise des services, le service sera disponible en centre de services et chez certains mandataires.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

5.8 Échanger un permis***

Échange d'un permis canadien ou américain :

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Informer le client qu'il devra prendre un rendez-vous par téléphone (1 888 356-6616 ou 514 954-7771) lorsque le service sera offert à nouveau.
- Noter que l'article 89 du Code de la sécurité routière prévoit qu'un nouveau résident peut conduire avec un permis obtenu à l'extérieur du Québec, à certaines conditions :
 - s'il détient un permis de conduire valide autorisant la conduite d'une auto, d'une moto ou d'un cyclomoteur.
 - s'il conduit uniquement un de ces types de véhicules.
 - s'il conduit avec ce permis uniquement pendant les six mois suivant sa date d'établissement au Québec.
- Si possible, vérifiez que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise des services, le service sera disponible en centres de services.





***Service essentiel : Échange d'un permis de conduire d'un pays avec ou sans entente :

- Notez que tous les rendez-vous pour ce service ont déjà été octroyés. Les préposés de la DRC seront informés si un projet pilote SNR permet d'offrir de nouveaux rendez-vous.
- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service de reconnaissance de l'expérience de conduite (admissibilité) disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Informer le client qu'il devra prendre un rendez-vous par téléphone (1 888 356-6616 ou 514 954-7771) lorsque le service d'échange sera offert à nouveau.
- Noter que l'article 89 du Code de la sécurité routière prévoit qu'un nouveau résident peut conduire avec un permis obtenu à l'extérieur du Québec, à certaines conditions :
 - s'il détient un permis de conduire valide autorisant la conduite d'une auto, d'une moto ou d'un cyclomoteur.
 - s'il conduit uniquement un de ces types de véhicules.
 - s'il conduit avec ce permis uniquement pendant les six mois suivant sa date d'établissement au Québec.
- Pendant la période de transition, un premier rendez-vous sera offert afin que les données requises pour la création du dossier et la demande d'admissibilité soient consignées et conservées au centre de services SNR. La décision sera rendue et transmise au client lors du premier rendez-vous. Un deuxième rendez-vous sera requis afin de poursuivre le processus d'obtention du permis du Québec après la reprise des services.
- Centre de services SNR : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Si possible, vérifiez que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise de services, tous les services aux nouveaux résidents seront disponibles.

5.9 Enregistrer le paiement d'une amende***

***Service essentiel : sur présentation de la preuve de paiement (avis de paiement d'amende ou un courriel reçu de l'organisme judiciaire) et en l'absence d'autres amendes ou sanctions au dossier, les points de services pourront remettre jusqu'à concurrence de 2 permis provisoires d'une durée de 20 jours chacun pour couvrir la période de transition. La lettre *Autorisation de remise en circulation-véhicule détaillé* sera remise au client, s'il y a lieu. Tous les CS doivent déposer la copie numérisée de chacune de leurs lettres dans l'outil de consignation DELICO, onglet Dépôt, dossier portant le numéro de votre point de service. Les mandataires doivent transmettre





rapidement les copies de leurs lettres à la personne désignée de leur direction régionale, afin qu'un traitement identique au CS soit effectué. Le dossier du client sera régularisé à la reprise des services.

- Centres de services: consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Service du soutien technique et de la qualité: consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Mandataires : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Informer le client qu'il peut effectuer le paiement auprès de l'organisme judiciaire ou d'une institution financière. Cependant durant l'interruption des systèmes de la SAAQ, il ne sera pas possible de faire lever la sanction du permis de conduire. Le permis du client demeure suspendu jusqu'à ce que le paiement soit enregistré au système de la SAAQ.
- À la reprise des services, le service sera disponible en point de service.

5.10 Examens de conduite ***

*****Service essentiel examens pratiques :** les centres de services pourront fixer des rendez-vous manuels pour certains examens pratiques pendant la période de transition. Ces rendez-vous seront offerts aux clients ayant besoin d'une réévaluation de compétence* ou dont l'examen pratique de décembre ou janvier est en échec ou non subi. Selon la capacité de chacun, des CS pourront offrir des rendez-vous** pour un examen pratique jugé indispensable (ex. : subsistance, humanitaire). AUCUN PERMIS ne pourra être délivré pendant cette période. Toutefois, un permis d'apprenti conducteur pourra être émis (via le DELICO onglet produire un permis temporaire) uniquement pour la durée d'un examen pratique. L'évaluateur devra détruire cet AC après l'examen. Les résultats des examens seront saisis en février. Le client sera informé que les frais seront facturés ultérieurement. Sur réussite de l'examen, le centre de services fixera un rendez-vous au client pour la délivrance de son permis.

*****Service essentiel examens théoriques :** certaines exceptions* sont possibles telles que pour les véhicules lourds et les véhicules d'urgence. Toutefois, AUCUN PERMIS ne pourra être délivré pendant cette période. Les résultats des examens seront saisis dès la reprise des systèmes. Sur réussite de l'examen, le centre de services fixera un rendez-vous au client pour la délivrance de son permis s'il y a lieu.

DRC :





Si un client téléphone pour annuler un rendez-vous prévu pendant la période de transition, mentionnez au client qu'il pourra utiliser les services en ligne à la reprise des activités pour obtenir un nouveau rendez-vous et qu'aucun frais d'annulation ne lui sera facturé. Vous n'avez aucune autre action à prendre.

Si un client visé* téléphone pour obtenir un rendez-vous pour un examen théorique visé ou un examen pratique de réévaluation de compétence pendant la période de transition, informez un technicien en soutien afin que ce dernier communique avec le CS concerné par courriel. Le CS effectuera le suivi approprié auprès du client.

Aucun nouveau rendez-vous ne peut être octroyé par les préposés aux renseignements de la DRC.

*Client visé (réévaluation de compétence) : le permis de conduire est valide, sans condition S-86 ou S-88, et le client dispose d'un délai de 30 jours pour réaliser l'examen. Tous les autres cas devront attendre à la reprise des activités pour effectuer leur examen.

S-86 : Dois conduire avec un détenteur de la même classe de permis régulier, valide depuis 2 ans.

S-88 : Dois conduire avec un ergothérapeute ou un moniteur d'école de conduite ou un évaluateur de la SAAQ.

** Si un client mentionne une situation exceptionnelle telle que liée à un emploi ou humanitaire qui nécessite qu'il fasse un examen de conduite pratique durant cette période, invitez le client à se présenter en centre de services afin de faire analyser son dossier avec ses documents démontrant sa situation. Au besoin, le CS fixera un rendez-vous au client.

- Centres de services : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023 pour la plupart des examens théoriques et les examens pratiques non visés par le service essentiel.

5.11 Fin de la sanction condition X

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Si le client se présente en centre de services au plus tard le 25 janvier, la condition sera retirée. Un permis provisoire lui sera remis et un permis plastifié lui sera posté.

Si le client se présente après le 26 janvier, la condition ne pourra pas être retirée. Le permis demeure valide, si la date d'expiration n'est pas dépassée. L'antidémarrateur ne doit pas être désinstallé pendant la période de transition. Le client devra se présenter à la reprise des services. Les frais journaliers pour la période qui excède la fin de la sanction pourront être remboursés. Informer le client que la Société communiquera avec lui, afin de lui expliquer les modalités de remboursement. Une lettre pourra être remise au client au besoin





(Autorisation spéciale de conduire) par le CS. Tous les CS doivent déposer la copie numérisée de chacune de leurs lettres dans l'outil de consignment DELICO, onglet Dépôt, dossier portant le numéro de votre point de service.

- Si un client insiste pour l'installation ou la désinstallation de l'antidémarrreur à la suite d'un refus du fournisseur (Smart Start), le préposé aux renseignements de la DRC doit remplir une fiche info et la transmettre à la DSURR.
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

5.12 Permis de chauffeur autorisé***

***Service essentiel renouvellement du permis : les points de service pourront remettre jusqu'à 2 permis provisoires d'une durée de 20 jours chacun afin de remplacer un permis de chauffeur autorisé perdu ou volé ou prolonger la durée d'un permis qui expire pendant la période de transition. Le client devra se présenter en point de service lors de la reprise des services afin de refaire sa pièce permis pour les deux situations remplacement ou renouvellement.

***Service essentiel délivrer une autorisation de chauffeur autorisé TRPA : le client doit se présenter en point de service. Le préposé doit d'abord consulter la procédure [2-06-100](#) pour s'assurer que les préalables sont respectés et que les pièces exigées sont conformes. Seulement si la vérification de la procédure démontre qu'une autorisation pourrait être délivrée, le préposé transmet les coordonnées du client et son NI par courriel à Marie-Christine Doré Giguère à l'adresse suivante : [REDACTED] Un employé de la Société communiquera avec le client. **Ne pas donner cette adresse courriel au client et ne pas le référer au SAE.**

- Centres de services : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Service du soutien technique et de la qualité : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Mandataires : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- DRC : diriger les clients en points de service.
- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023 (délivrance).
- Au besoin, transmettre une demande d'analyse de permis de chauffeur autorisé en prenant de soin de consulter la procédure [REDACTED]
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.





- À la reprise des services, le service sera disponible en point de service.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

5.13 Permis restreint***

*****Service essentiel PR alcool : les centres de services pourront prolonger la durée d'un permis restreint, s'il expire entre le 25 janvier et 17 février, en délivrant jusqu'à concurrence de 2 permis provisoires d'une durée de 20 jours chacun. À la réouverture des systèmes, le client devra se présenter en centre de services pour régulariser son dossier le cas échéant. Notez qu'aucune nouvelle délivrance ne sera possible pendant la période de transition même si le client présente une ordonnance de la Cour.**

*****Service essentiel PR PDI : les centres de services pourront prolonger la durée d'un permis restreint s'il expire pendant la période de transition en délivrant jusqu'à concurrence de 2 permis provisoires d'une durée de 20 jours chacun. À la réouverture des systèmes, le client devra prendre un rendez-vous afin de faire l'examen de réinsertion.**

Si un client présente une ordonnance de la Cour afin d'obtenir la délivrance d'un permis, consultez la procédure *Délivrance d'un permis restreint PDI à la suite d'une ordonnance de la Cour* afin de vérifier s'il est admissible. À la réouverture des systèmes, le client devra se présenter en centre de services pour régulariser son dossier.

- Centres de services : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- DRC : diriger les clients en centre de services.
- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023 (nouvelle délivrance).
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise des services, le service sera disponible en centre de services.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

5.14 Rapport médical

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Le client peut faire parvenir son rapport médical par la poste pendant la période de transition.
- Si un client présente un rapport médical, vérifier s'il est bien complété et le transmettre au médical par courrier interne.





- Le client peut demander un délai supplémentaire jusqu'au 25 janvier 2023.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic pour transmettre un rapport médical et demander un délai.

5.15 Remplacer un permis perdu ou volé***

*****Service essentiel :** les points de service pourront remettre 2 permis provisoires consécutifs d'une durée de 20 jours chacun afin de remplacer temporairement le permis perdu ou volé. Informer le client qu'il recevra le nouveau permis plastifié par la poste après la reprise des services. Si la réutilisation de la photo n'est pas possible, le client recevra un avis de convocation pour reprendre la photo. Aucun frais de remplacement ne sera exigé au client.

- Centres de services: consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Service du soutien technique et de la qualité : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Mandataires : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Le client à l'extérieur du Québec peut faire une demande par la poste au par télécopieur au SAP. Elle sera traitée à la reprise des activités.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic ou se présenter en point de service.

5.16 Remplacer un permis mutilé

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Vérifier que le client détient les pièces requises qui devront être présentées lors de la transaction et qu'elles sont conformes.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic ou se présenter en point de service.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

5.17 Rendez-vous

- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Système GRV : aucun rendez-vous ne pourra être fixé ou annulé durant cette période.
- Booking : aucun rendez-vous ne sera disponible pendant la période de transition.





- Au moment de la réouverture des systèmes, un client qui aurait voulu annuler un rendez-vous pris avant la fermeture des systèmes n'aura aucun frais d'annulation même si l'annulation est demandée à moins de 48 h.
- Informer le client qu'il est fortement recommandé de prendre un rendez-vous via Booking avant de se présenter à la reprise des services.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclik.

5.18 Renouveler un permis***

*****Service essentiel :** pour les permis dont la prise de photo est requise et les AC sur support papier : les points de service pourront remettre jusqu'à concurrence de 2 permis provisoires d'une durée de 20 jours chacun au client dont la pièce permis expire entre le 27 janvier et le 19 février. Par la suite, le client devra se présenter en point de service pour la prise de photo et/ou le paiement de son droit de conduire.

- Les clients, dont une prise de photo est requise pour leur PC, ont reçu un avis de convocation. Cet avis ne contient pas de numéro permettant de faire le paiement du droit de conduire via une institution financière.
- Centres de services: consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Service du soutien technique et de la qualité: consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Mandataires : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Le client à l'extérieur du Québec peut faire une demande par la poste au par télécopieur au SAP. Elle sera traitée à la reprise des activités.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).

PC dont la prise de photo n'est pas requise :

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023 en point de service.
- Informer le client qu'il peut payer par le Web via son institution financière. Au besoin, remettre au client son numéro d'avis. Le paiement peut aussi être effectué directement dans une succursale de son institution financière.
- Les institutions financières continueront de prélever les PBA déjà inscrits. Il n'y aura aucun changement aux calendriers de prélèvements. Le privilège de conduire demeurera valide.
- Par la poste, la dernière journée d'encaissement des chèques reçus pour le renouvellement est le 25 janvier. Si un paiement n'a pas été intégré, un délai supplémentaire sera accordé jusqu'à la reprise des activités afin que le client puisse conduire.
- Suggérer au client de conserver sa preuve de paiement lorsqu'il conduit.
- À la reprise des services, les modes de paiement actuels seront disponibles.





6 RAMQ

6.1 Recevoir le formulaire de consentement au don d'organes et de tissus

- Accepter seulement le formulaire de consentement qui **ne peut pas** être numérisé. Il doit être placé dans le lot prévu à cet effet pour expédition au siège social (consulter la procédure [REDACTED]).

6.2 Renouvellement/remplacement d'une carte d'assurance maladie

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Consulter le site Web de la [RAMQ](#) avec le client afin de l'informer des options disponibles selon sa situation.
- Au besoin, fixer un rendez-vous au client afin qu'il obtienne le service après le déploiement (Booking).





7 AUTRES TRANSACTIONS

7.1 Délivrer un rapport d'accident

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Informer le client qu'un rapport est habituellement disponible pour un événement survenu depuis plus de 15 jours et moins de 10 ans.
- À la reprise des services, le service sera disponible en centre de services.

7.2 Demande de mainlevée de saisie de véhicule

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- IMPORTANT :
 - Consulter la [REDACTED] pour vérifier la recevabilité de la demande et télécopier la demande au besoin.
 - Consulter la [REDACTED] pour vérifier les étapes à suivre pour faire une demande à la Cour.
 - Mentionner au client qu'une demande faite à la Société sera prise en charge à la reprise des services.
 - Le client peut l'acheminer par la poste, par télécopieur ou la déposer en centre de services.

Par la poste :

Service du suivi du privilège de circuler
Société de l'assurance automobile du Québec
Édifice Jean-Lesage
333, boul. Jean-Lesage
Case postal 19500, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8J5

Par télécopieur :

418-643-2200 ou 1 866 680-1939





7.3 Demander une copie de pièces justificatives

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- À la reprise des services, le service sera disponible en centre de services ou en communiquant avec la DRC.

7.4 Enregistrer le paiement d'une créance

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- À la reprise des services, le service sera disponible en point de service.

7.5 Imprimer un document consulté (clé F8)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.

7.6 Libérer un véhicule à la fin de la saisie ***

*****Service essentiel : le client peut se présenter à la fourrière à la fin de la saisie même si celle-ci se termine pendant la période de transition. La fourrière lui remettra une lettre explicative qu'il devra avoir en sa possession, ainsi que le procès-verbal, pour circuler avec son véhicule. Ces documents devront être présentés à l'agent de la paix en cas d'interception. Le dossier du client sera régularisé à la réouverture des systèmes.**





7.7 Prélèvements bancaires automatiques (PBA)

- Les institutions financières continueront de prélever les PBA déjà inscrits. Il n'y aura aucun changement au calendrier de prélèvements du client. Les privilèges de conduire et de circuler demeureront valides.

Rejet d'un prélèvement

- Le traitement des rejets est suspendu jusqu'à la reprise des activités.
- Les autorisations de circuler demeurent valides.
- Aucun frais ne sera facturé aux clients, peu importe la raison du rejet.

Nouvelle inscription aux PBA et modification des coordonnées bancaires :

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Informer le client qu'il est possible d'inscrire une date de début d'effectivité à venir pour de nouvelles coordonnées bancaires (maximum 60 jours). Une modification peut être demandée avant la période de transition.
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- À la reprise des services, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic pour modifier ses coordonnées bancaires.

7.8 Produire un état de dossier de conducteur, de propriétaire ou d'exploitant de véhicule lourd (PEVL)

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Service non disponible depuis le 27 janvier. La date de reprise graduelle reste à confirmer.
- Le client, ayant fait une demande pendant la période de transition, recevra une lettre mentionnant que le service n'est pas disponible et l'invitant à consulter le site de la Société afin de connaître la date à laquelle une nouvelle demande pourra être faite.
- À la reprise du service, le client pourra utiliser le nouveau service en ligne SAAQclic. Le service sera disponible en centre de services.

7.9 Transmettre une contestation de constat d'infraction

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Pendant la période de transition, les centres de services pourront télécopier le formulaire au Service de la diffusion (██████████). Il sera traité à la reprise des services.





7.10 Vérifier la validité du droit de conduire ***

***Service essentiel : toute personne ou entreprise pourra vérifier le droit de conduire d'une personne en appelant à la Direction des relations avec la clientèle (DRC) au numéro 1 800 361-7620 ou en se présentant dans un point de service pendant la période de transition. Les clients auront à fournir le numéro de dossier à vérifier et un employé donnera l'information. Le service sera offert gratuitement aux heures d'ouverture régulières.

- DRC et centres de services : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.
- Mandataires : consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition.

7.11 Vérifier la validité du droit de transiger ***

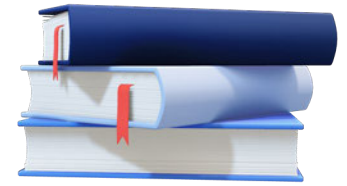
***Service essentiel : les commerçants vont poursuivre leurs activités pendant la période de transition en vérifiant le droit d'immatriculer un véhicule pour leurs clients. Ce service sera offert sans frais par le service du soutien technique et de la qualité sur les heures d'ouverture régulières, soit de 8 h 30 à 17 h.

- DRC, centre de services et SSTQ : si un client communique avec la DRC ou se présente en centre de services, consulter la [procédure](#) prévue pendant la période de transition, afin de lui rendre le service sans frais.

7.12 Vignette de stationnement pour personnes handicapées

- Informer le client des changements en cours (voir [1.1 Message client](#)).
- Une première demande ou une demande de remplacement peut être acheminée pendant la période de transition. Elle sera traitée à la reprise des services.
- Pour le renouvellement, le paiement doit être encaissé à la Société au plus tard le 25 janvier pour être effectif.
- Pour l'annulation d'une vignette, la demande peut être faite jusqu'au 26 janvier.
- Une demande peut être faite par la poste en tout temps.
- Service non disponible du 27 janvier au 19 février 2023.
- Au besoin, consulter la procédure [REDACTED] ou la page [Obtenir une vignette de stationnement pour personnes handicapées - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](#) pour informer le client de la marche à suivre.
- À la reprise des services, les services actuels seront disponibles.





8 DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT

[Au comptoir : Comment refuser un service?](#)

[Préserver son équilibre dans une situation à haut niveau de stress](#)

[L'AMI](#) (centres de services)

[L'AMI](#) (mandataires)

[L'AMES](#)

[BIP](#)

[Préparation à la mise en place de SAAQclic](#)

[Site Internet SAAQ](#)



PLAN DE TRANSITION

TRAVAUX EN LIEN AVEC LA FERMETURE DES SYSTÈMES

Service de l'immatriculation et du permis de conduire

23 janvier 2023

Introduction au calendrier journalier des activités de fermeture des systèmes

Cet outil vous permet de consulter les travaux en lien avec la fermeture des systèmes, jour par jour, de tous les processus. Il est basé sur le document des lignes du temps et des services critiques de l'ASRR.

Quatre sections sont identifiées pour chaque élément, vous permettant de savoir :

- À quel processus est identifié l'élément;
- Sur quelle clientèle a-t-il un impact;
- Quels secteurs concerne-t-il;
- Et contient une section à l'intention du gestionnaire, où on vous invite à indiquer si vous avez besoin de :
(1) communiquer ce changement à vos employés et;
(2) poser des questions en lien avec cet élément.

Un sommaire des modifications de la dernière semaine vous est disponible aux diapositives suivantes.

Vous trouverez à la 3^e diapositive un calendrier interactif vous permettant de sélectionner la date désirée à l'aide des liens hypertextes cliquables (touche Ctrl + clic) qui vous mèneront vers la première diapositive associée à la date.

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Calendrier des activités de fermeture des systèmes

JANVIER 2023

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Février 2023

D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

Légende

Période pré-transitoire ou post-transitoire

Période transitoire

Jour J

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Lundi

31 Octobre
2022

Services clients impactés

> CSV5- Gérer la saisie des véhicules

Dernière journée pour :

RÉALISÉ

Que la Société participe à un encan

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV5				X			X	X			



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Mardi

01 Novembre
2022

Services clients impactés

- > CSV4- Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Dernière journée pour : **RÉALISÉ**

Traiter une demande de création d'un contrôle d'assurance obligatoire (CAO)

Traiter une demande de création d'une sanction pour un accident sans assurance (ASA)

Enregistrer un loueur court-terme

Modifier un dossier loueur court-terme

Retirer les dates de suspension des comptes clients

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV4			X	X				X			
CSP4								X			
GRP1 GRP3				X				X			
GRP1 GRP3				X				X			
GCC3								X			



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Lundi

14 Novembre
2022

Services clients impactés

> CSV5- Gérer la saisie des véhicules

Évènement(s)

RÉALISÉ

Dernière journée pour traiter les documents liés à un encan

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV5				X			X	X			



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Mercredi

23 Novembre
2022

Services clients impactés

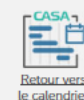
> CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé

Évènement(s)

RÉALISÉ

Modification du délai administratif avant l'entrée en vigueur d'une suspension administrative médicale (SAM)- Le délai passe à 40 jours.

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSP1			X					X			



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Lundi

14 Décembre
2022

Services clients impactés

> CSP4- Suivre le comportement du conducteur

Évènement(s)

RÉALISÉ

Les clients dont le permis restreint alcool vient à échéance avant le 24 janvier, recevront une lettre avec encart les invitant à se présenter avant le 25 janvier pour obtenir leur permis

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSP4			X					X			



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Vendredi

16 Décembre
2022

Services clients impactés

> CSP3- Délivrer le privilège de conduire

Évènement(s)

RÉALISÉ

Transmission des avis de renouvellement pour les privilèges permis expirant entre le 1^{er} et le 28 février avec encart afin d'inciter les clients à venir prendre leur photo avant le 25 janvier

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSP3			X		X	X	X				



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Jeudi

22 Décembre
2022

Services clients impactés

- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > CSV1- Contrôler la conformité des véhicules

Évènement(s)

RÉALISÉ

Arrêt de plusieurs traitements concernant l'évaluation des véhicules (évaluation de base d'un véhicule, évaluation manuelle d'un véhicule, déterminer la valeur d'un véhicule non réclamé)

Dernière journée pour traiter les demandes de contrôle de pesée

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV5			X	X				X			
CSV1			X	X			X				



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Mercredi

4 Janvier 2023

Services clients impactés

- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > GCC1- Facturer les services clients

Évènement(s)

RÉALISÉ

Depuis cette date, les avis de sanctions transmis aux clients les informent que leur sanction PDI/ANP entrera en vigueur à partir du 20 février 2023
Arrêt de la perception des frais occasionnés par des coordonnées bancaires erronées

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSP4			X		X	X	X	X			
GCC1			X		X	X	X				



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Mercredi
10 Janvier
2023

Services clients impactés
> GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus

Évènement(s)

Annulation des chèques périmés

RÉALISÉ

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
GCC2			X				X				



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Mercredi
11 Janvier
2023

Services clients impactés

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

Évènement(s)

Fermeture des services Web à 23h :

- Demander une plaque personnalisée
- Remplacer une plaque endommagée

RÉALISÉ

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV3			X	X	X	X	X				



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Mercredi
12 Janvier
2023

Services clients impactés

> CSV5- Gérer la saisie des véhicules

Évènement(s)

RÉALISÉ

Traiter une demande de récupération d'un véhicule

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV5			X			X		X			



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Mardi
17 Janvier
2023

Services clients impactés

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

Évènement(s)

RÉALISÉ

Dernière journée pour commander une plaque via SAAQclic commerçants

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV3							X				



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Mardi

18 Janvier
2023

Services clients impactés

- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler

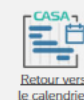
Dernière journée pour:

Faire un comité des antécédents judiciaires

Valider les combinaisons des demandes (plaques personnalisées)

Traiter la liste de rejet du Web (plaques endommagées) et retour courrier (plaques)

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
AMD2			X				X				
CSV3			X				X				
CSV3			X				X				



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Mercredi
19 Janvier
2023

Services clients impactés

> AMD2- Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade

Évènement(s)

Transmission des décisions favorables à la suite du comité des antécédents judiciaires

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
AMD2			X				X				



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Vendredi
20 Janvier
2023

Services clients impactés

- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV1- Contrôler la conformité des véhicules
- > GRU9

Dernière journée pour :

Demander le remplacement d'un certificat d'immatriculation via la DRC

Communiquer avec les clients qui n'ayant pas renouvelé leur reconnaissance de véhicule (feux jaunes et rouges)

Prendre, modifier ou annuler un rendez-vous pour février ou mars (opérationnel et pilotage)

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV3			X		X	X					
CSV1			X								
GRU9			X		X	X					

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être traités avant la fermeture des systèmes.



Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Lundi
23 Janvier
2023

Services clients impactés

- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire

Évènement(s) :

Appeler les clients dont plaquette d'identification d'un véhicule (NIV) posée mais n'ayant pas encore immatriculé le véhicule (du 23 au 25 janvier)

Rembourser les dernières notes de crédit au système

Dernière journée pour :

Exécuter le compte-client

Réutiliser la photo pour l'impression de la pièce permis

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
	CSV1	X										
	GCC3			X				X				
	GCC3			X				X				
	CSP3			X				X				



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(1 de 2)

Mardi

24 Janvier
2023

Services clients impactés

- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues

Évènement(s) :

Accumulation de tous les documents reçus après cette date (fax et courrier)

Arrêt du dépôt document dans le BVI

Retrait des accès DEMU PERRCCA

Dernière journée pour :

Traiter le fichier reçu du DEC / décès

Imprimer les chèques

Transmettre les permis sans photo et sans signature pour les clients n'ayant pas été en CS (permis de conduire après le permis probatoire)

Délivrer un permis régulier condition I en CS

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
	GRU8, CSP1, CSP2, CSP4, CSV2, CSV3, GCC2							X	X	X		
	GRU1, GRU2, GRU3, GRU8, CSP1, CSP2, CSP3, CSP4, CSV1, CSV2, CSV3, CSV4, CSV5, AMD1, AMD2, GCC1, GCC2, GCC3					X		X	X			
	CSP1, CSP4				X				X			
	GRU3			X				X				
	GCC3			X				X				
	CSP3			X				X				
	CSP4			X			X		X			



Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(2 de 2)

Mardi

24 Janvier
2023

Services clients impactés

- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous
- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues

Dernière journée pour :

Renouveler une autorisation et une reconnaissance de gyrophares et feux clignotants lors de fusion de BP

Traiter manuellement une demande de vignette pour personnes handicapées (avec ou sans frais) et transmettre le dépôt chèque au SAP

Numériser de façon centralisée /Accumuler tous les documents reçus après cette date

Récupérer les fichiers Excel pour les rendez-vous fixés en janvier et février 2023

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV1			X				X				
AMD1			X			X		X			
GRU1 GRU2 GRU3, CSP1, CSP2, CSP3, CSP4, CSV1, CSV2, CSV3, CSV4, CSV5, AMD1, AMD2, GCC1, GCC2, GCC3					X	X	X	X	X		
GRU9			X			X					



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(1 de 2)

Mercredi

25 Janvier
2023

Services clients impactés

- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues

Évènement(s)

Trier manuellement les document médicaux reçus via le courrier (du 25 janvier 2023 au 20 février 2023)

Déposer les documents reçus par télécopieur en format PDF sur des répertoires (du 25 janvier au 20 février 2023)

Utiliser le DELICO / client veut obtenir permis régulier condition I (fin de permis restreint alcool pendant la période transitoire)

Dernière journée pour :

Prendre une décision médicale à la suite d'une décision rendue par le TAQ ou à la suite d'une demande de révision (fermeture EMAA)

Retirer une ou plusieurs classes par l'arrière-guichet pour raison médicale

Délivrer un privilège de conduire et déclenchement de l'impression d'une pièce permis à la suite d'une décision médicale (fermeture de EMAA)

Reprendre les PBA rejetés

Traiter les transferts massifs de véhicules en cours

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
	GRU2						X		X			
	GRU1, GRU2, GRU3, GRU5, CSV4							X	X			
	CSP4			X			X		X			
	CSP1			X			x		X			
	CSP1			X					X			
	CSP3			X					X			
	GCC2			X								
	CSV3			X				X				



Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(2 de 2)

Mercredi

25 Janvier
2023

Services clients impactés

- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues

Dernière journée pour :

Accorder un délai supplémentaire pour fournir un rapport médical au comptoir, au téléphone et à l'arrière-guichet (fermeture EMAA)

Ajouter/Retirer une condition médicale en points de service et à l'arrière-guichet (fermeture EMAA)

Ouvrir un contrôle médical manuel

Suspendre des classes ou un permis pour raison médicale par l'arrière-guichet

Finaliser le dépôt (vignette de stationnement, permis de voyage)

Encaisser automatiquement les chèques reçus pour renouveler les privilèges

Inscrire un retour de poste

Délivrer un permis régulier condition X en CS

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Accorder un délai supplémentaire pour fournir un rapport médical au comptoir, au téléphone et à l'arrière-guichet (fermeture EMAA)	CSP1			X		X	X		X			
Ajouter/Retirer une condition médicale en points de service et à l'arrière-guichet (fermeture EMAA)	CSP1			X			X	X	X			
Ouvrir un contrôle médical manuel	CSP1			X					X			
Suspendre des classes ou un permis pour raison médicale par l'arrière-guichet	CSP1			X					X			
Finaliser le dépôt (vignette de stationnement, permis de voyage)	AMD1, CSP3			X				X				
Encaisser automatiquement les chèques reçus pour renouveler les privilèges	CSP2, CSP3, AMD1, AMD2, GCC2			X				X				
Inscrire un retour de poste	Tous			X		X		X	X			
Délivrer un permis régulier condition X en CS	CSP4			X		X		X	X			



Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(1 de 7)

Jeudi

26

Janvier 2023
Avant 17h00

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules

- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Évènement(s) :

Redirection des numéros 1-900 vers le numéro 1-800

Retrait de 6 services offerts via la RVI

Dernière journée pour :

Transmettre les décisions défavorables du comité des antécédents judiciaires

Traiter les listes de rejets de nature financière

Traiter le fichier reçu des répondants (UBER, EVA)

Récupérer les sommes de moins de 50\$ en attente de transfert à la Société de la part d'un commerçant

Traiter le fichier reçu du REQ

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Redirection des numéros 1-900 vers le numéro 1-800	Comm. Int., RVI – CRC		X	X		X				X		
Retrait de 6 services offerts via la RVI	Comm. Int., RVI – CRC		X	X	X	X	X			X		
Dernière journée pour : Transmettre les décisions défavorables du comité des antécédents judiciaires	GRU1, GRU2, GRU3			X			X	X				
Traiter les listes de rejets de nature financière	GCC2							X				
Traiter le fichier reçu des répondants (UBER, EVA)	AMD2				X			X				
Récupérer les sommes de moins de 50\$ en attente de transfert à la Société de la part d'un commerçant	GCC1 GCC3		X					X				
Traiter le fichier reçu du REQ	GRU1, GRU2, GRU3			X				X	X			

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être traités avant la fermeture des systèmes.



Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(2 de 7)

Jeudi

26

Janvier
2023

Avant 17h00

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules

- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Dernière journée pour :

Rendre des services transactionnels au comptoir et par téléphone

Compléter les processus de fusion de dossiers clients, entreprises, et municipales

Effectuer des transactions en point de service

Effectuer des transactions TRPA en point de service

Effectuer des transactions financières en point de service

Prendre, modifier ou annuler un rendez-vous de janvier 2023

Offrir des examens théoriques et pratiques et inscrire les résultats au dossier

Créer et appliquer le processus de suspension d'écoles de conduite

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
	GRU1 GRU2 GRU3	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	GRU1 GRU2 GRU3			X				X				
	GRU8, CSP3, CSV3	X	X	X	X		X					
	AMD2			X			X					
	Tous	X	X	X	X		X					
	GRU9			X		X	X					
	CSP2			X			X					
	CSP2				X		X					

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être traités avant la fermeture des systèmes.



Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(3 de 7)

Jeudi
26 Janvier
2023
Avant 17h00

Services clients impactés

- > Communications internes
 - > RVI – CRC
 - > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
 - > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
 - > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
 - > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
 - > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
 - > GRU9 - Gérer les rendez-vous
- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
 - > CSP2 - Administrer les examens de conduite
 - > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
 - > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
 - > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
 - > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
 - > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
 - > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
 - > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
 - > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
 - > GCC1- Facturer les services clients
 - > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
 - > GCC3- Recouvrer les sommes dues
 - > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
 - > GRP3 Suivre les contrats

Dernière journée pour :

Inscrire les résultats d'examens (papier et CFT)

Délivrer un privilège de conduire avec déclenchement de l'impression d'une pièce permis (transaction en PS)

Délivrer un permis restreint PDI ou alcool (si contrat signé)

Modifier un procès-verbal de suspension administrative

Traiter toutes les corrections de PV de saisie de véhicule

Traiter un événement judiciaire/Intégrer manuellement une ICC-IDC

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSP2			X	X			X				
Délivrer un privilège de conduire avec déclenchement de l'impression d'une pièce permis (transaction en PS)	CSP3		X				X	*voir 25 janv.			
Délivrer un permis restreint PDI ou alcool (si contrat signé)	CSP4		X			X		X			
Modifier un procès-verbal de suspension administrative	CSP4		X	X			X	X			
Traiter toutes les corrections de PV de saisie de véhicule	CSV5		X					X			
Traiter un événement judiciaire/Intégrer manuellement une ICC-IDC	CSP4		X	X				X			

*Excluant la DSURR

ents en **gras** sont des qui **doivent** être avant la fermeture nes.



Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(4 de 7)

Jeudi

26

Janvier

2023

Avant 17h00

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules

- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Dernière journée pour :

Traiter les demandes de mainlevée de saisie de véhicule en cours

Délivrer un certificat d'immatriculation temporaire / Obtenir un certificat d'immatriculation temporaire en points de services

Annuler un contrôle de conformité ou un rapport de vérification d'un véhicule

Créer un AVP, CVM, etc.

Utiliser les vignettes à 7 chiffres

Traiter un remboursement dû à une annulation corrective

Modifier les informations d'un véhicule par l'arrière-guichet

Activer une plaque personnalisée via le Web

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Traiter les demandes de mainlevée de saisie de véhicule en cours	CSV5			X					X			
Délivrer un certificat d'immatriculation temporaire / Obtenir un certificat d'immatriculation temporaire en points de services	CSV1, CSV3			X			X	X				
Annuler un contrôle de conformité ou un rapport de vérification d'un véhicule	CSV1			X								
Créer un AVP, CVM, etc.	CSV1	X										
Utiliser les vignettes à 7 chiffres	CSV1	X										
Traiter un remboursement dû à une annulation corrective	CSV2			X				X				
Modifier les informations d'un véhicule par l'arrière-guichet	CSV3		X	X				X		X		
Activer une plaque personnalisée via le Web	CSV3			X				X				



Société de l'assurance automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(5 de 7)

Jeudi

26

Janvier
2023

Avant 17h00

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules

- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Dernière journée pour :

Fournir sa preuve d'assurance

Traiter les avis de paiement permis, immatriculation et vignettes

Traiter les demandes de réémission de chèques

Inscrire, annuler et renouveler des dossiers sensibles

Terminer la suspension ou la résiliation d'un commerçant

Terminer les demandes d'ouverture d'un mandataire

Traiter l'annulation des plaques X suite à l'information reçue de l'OPC

Annuler une vignette de stationnement

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Fournir sa preuve d'assurance	CSV4			X					X			
Traiter les avis de paiement permis, immatriculation et vignettes	GCC2			X				X				
Traiter les demandes de réémission de chèques	GCC3			X				X				
Inscrire, annuler et renouveler des dossiers sensibles	GRP1 GRP3				X			X				
Terminer la suspension ou la résiliation d'un commerçant	GRP1 GRP3		X					X	X			
Terminer les demandes d'ouverture d'un mandataire	GRP1 GRP3				X		X	X	X			
Traiter l'annulation des plaques X suite à l'information reçue de l'OPC	CSV3		X					X				
Annuler une vignette de stationnement	AMD1			X								



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(6 de 7)

Jeudi

26

Janvier

2023

Après 17h00

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules

- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Évènement(s) :

Passage en mode manuel pour les commandes de pièces officielles

Passage à l'utilisation des vignettes à 10 chiffres par les mandataires en vérification mécanique

Vérification afin de fermer les points de service de façon comptable

Arrêt des services transactionnels via la RVI

Arrêt des services en ligne pour demander un dossier de conduite, vérifier le droit de conduire et le droit de transiger pour un véhicule

Arrêt de la prise de rendez-vous via le Web

Arrêt de SAAQclicEED

Arrêt de traitement des avis de jugements PDI /avis de paiement d'amende/non-paiement d'amende (ANP/AP) reçus électroniquement

Transmission des dossiers conducteurs et des nouvelles références PERRCCA

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Passage en mode manuel pour les commandes de pièces officielles	CSV1		X					X				
Passage à l'utilisation des vignettes à 10 chiffres par les mandataires en vérification mécanique	CSV1	X										
Vérification afin de fermer les points de service de façon comptable	GCC2					X	X	X		X		
Arrêt des services transactionnels via la RVI	GRU8			X		X	X		X	X		
Arrêt des services en ligne pour demander un dossier de conduite, vérifier le droit de conduire et le droit de transiger pour un véhicule	GRU8			X		X	X		X	X		
Arrêt de la prise de rendez-vous via le Web	GRU9			X		X	X					
Arrêt de SAAQclicEED	CSP4		X			X	X		X			
Arrêt de traitement des avis de jugements PDI /avis de paiement d'amende/non-paiement d'amende (ANP/AP) reçus électroniquement	CSP4			X		X		X	X			
Transmission des dossiers conducteurs et des nouvelles références PERRCCA	CSP1, CSP4			X	X	X			X			



Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(7 de 7)

Jeudi

26

Janvier
2023

Après 17h00

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules

- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Évènement(s) :

Arrêt de SAAQclic commerçants/entreprises

Arrêt transaction nature financière Web

Arrêt du paiement par carte de crédit

Arrêt du traitement des paiements en provenance des institutions financières

Arrêt de modifications de coordonnées bancaires (téléphone, Web, comptoir, postal)

Début de l'utilisation d'ATAC et de transits pour les achats et les ventes de véhicules par tous les commerçants

Section à l'usage du gestionnaire

Évènement(s) :	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ		
Arrêt de SAAQclic commerçants/entreprises	CSV3 CSP4		X			X	X	X	X	X		
Arrêt transaction nature financière Web	CSV3		X	X		X	X	X				
Arrêt du paiement par carte de crédit	GCC1			X		X	X	X				
Arrêt du traitement des paiements en provenance des institutions financières	GCC1			X		X	X	X				
Arrêt de modifications de coordonnées bancaires (téléphone, Web, comptoir, postal)	GCC2			X		X	X	X				
Début de l'utilisation d'ATAC et de transits pour les achats et les ventes de véhicules par tous les commerçants	CSV3		X			X	X	X		X		



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Vendredi

27

Janvier
2023

Services clients impactés

- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues

Évènement(s)

Passage en mode manuel pour les mandataires en VVR

Dernière journée pour intégrer les déclarations de distance

Dernière rémunération des mandataires

Modification du délai administratif pour le privilège du permis impayé au 25 janvier 2023

Arrêt de traitement automatisé du fichier reçu du SQCA

Passage au mode manuel afin de supporter les services critiques et exceptionnels

Accès à la transaction GDITCRPT

Évènement(s)	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Passage en mode manuel pour les mandataires en VVR	CSV1	X										
Dernière journée pour intégrer les déclarations de distance	CSV2			X			X	X		X		
Dernière rémunération des mandataires	GCC3	X				X	X					
Modification du délai administratif pour le privilège du permis impayé au 25 janvier 2023	CSP3 CSV3			X		X	X	X		X		
Arrêt de traitement automatisé du fichier reçu du SQCA	GRU3							X	X			
Passage au mode manuel afin de supporter les services critiques et exceptionnels	GRU8, CSP2,CSP3 CSP4, CSV5	X				X	X		X	X		
Accès à la transaction GDITCRPT												

Impacts employés

Afin de réduire l'impact sur les clients, les journées **J-4 et J-3** doivent être considérées comme étant des **journées travaillées** pour certains employés afin de produire, contrôler et expédier les pièces permis.

Les documents en **gras** sont des documents qui **doivent** être traités avant la fermeture des systèmes.



Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Dimanche
29 Janvier
2023

Services clients impactés

- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > GCC1- Facturer les services clients

Évènement(s)

Arrêt du chargement des nouvelles inscriptions de la part des corps policiers dans les systèmes patrimoniaux à 23h59

Arrêt des passerelles avec le CCATM

Arrêt des dénonciations via le système de l'indemnisation

Dernière mise à jour GDIA 23h59

Évènement(s)	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Arrêt du chargement des nouvelles inscriptions de la part des corps policiers dans les systèmes patrimoniaux à 23h59	CSV5 CSP4 CSV3			X		X		X	X			
Arrêt des passerelles avec le CCATM	GRU8 CSV3			X		X	X	X	X	X		
Arrêt des dénonciations via le système de l'indemnisation	CSP1			X		X			X			
Dernière mise à jour GDIA 23h59	Tous											



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Lundi

30 Janvier
2023

Services clients impactés

- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > GCC1- Facturer les services clients

Dernière journée pour :

Commander une correspondance de suspension de permis de conduire

Transmettre une décision du médical ou des sanctions par Xpresspost

Faire remboursements sur carte de crédit

Utiliser les systèmes par Contrôle Routier

IMDS/chaîne régulière

Inscrire ou retirer un PEP au système

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Commander une correspondance de suspension de permis de conduire	CSP1			X		X			X			
Transmettre une décision du médical ou des sanctions par Xpresspost	CSP1 CSP4			X				X				
Faire remboursements sur carte de crédit	GCC1			X		X	X					
Utiliser les systèmes par Contrôle Routier	CSV1											
IMDS/chaîne régulière	GRU											
Inscrire ou retirer un PEP au système	CSV1			X								



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Mardi

31 Janvier
2023

Services clients impactés

- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées

Dernière journée pour :

Finaliser le processus d'une demande d'exemption de ceinture de sécurité (La décision est prise dans EMAA le 25 janvier). L'impression du certificat et la lettre est réalisée de façon manuelle

Traiter les demandes de changement d'adresse reçues au comptoir, par téléphone ou par l'arrière-guichet

Préparer un dossier en vue d'une audience au TAQ avec accès aux systèmes patrimoniaux. Après cette date, impression à partir des systèmes patrimoniaux ou CSUB3

Inscrire une note au dossier (EMA ou CSU)/préparation dossiers TAQ

Produire, valider et expédier l'ensemble des pièces permis avant la fermeture des systèmes.

Faire sortir et traiter le fichier PERRCCA

Transmettre la communication pour une première vignette, le renouvellement ou le remplacement

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSP1			X					X			
GRU1, GRU2, GRU3			X				X	X			
GRU5			X				X	X			
GRU5			X					X			
CSP3			X		X	X	X		X		
CSP4			X					X			
AMD1			X								



Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(1 de 2)

Jeudi

1
Février
2023

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Évènement(s)

Passage en mode manuel à la Direction du soutien aux mandataires pour le maintien des services critiques

7H00 :

Évènement(s)	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
	CSV1	X										
Fermeture accès central	Tous les processus					X	X	X	X	X		
Fermeture AD'DOC IM (Numérisation)	Tous les processus					X	X	X	X	X		
Accès aux informations du système patrimonial GDIP	GRU1, GRU2, GRU3, GRU5, CSV4							X	X	X		



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(2 de 2)

Jeudi

1
Février
2023

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Évènement(s) 13H40 :

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Ouverture du central en lecture seule (GDIA)	Comm. Int, RVI – CRC, GRU1, GRU2, GRU3, GRU8, GRU9, CSP2, CSP3, CSV1, CSV2, CSV3, CSV5, AMD2, GCC1, GCC2, GCC3				X	X	X	X	X		
Ouverture du central en lecture seule (GDI)	GRU5, GRP1, GRP3						X	X	X		
Ouverture du central en lecture seule (EMA)	CSP1				X			X			
Ouverture du central en lecture seule (CSU)	CSP4, CSV4				X		X	X			
Ouverture du central en lecture seule (VSH)	AMD1						X	X			



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(1 de 2)

Mardi
16 Février
2023

Services clients impactés

- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la
- > Société
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire

Évènement(s)

Bloc 18 PPP-Chargement manuel pendant la MEP de CASA

- Saisie à faire :
- Suspension administrative pendant la période transitoire (540)
 - Permis perdus/volés pendant la période de transition (7061)
 - Examens pratiques (non-subit, échec, réévaluation de compétences)
 - Admissibilité à l'échange de permis (2691)

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
GRU8			X					X			
CSP3			X		X	X	X		X		
CSP2			X			X					



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(2 de 2)

Mercredi
16 Janvier
2023

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société

> GRU9 - Gérer les rendez-vous

Évènement(s)

Début de la RVI transactionnel qui comportera 3 services (offerts gratuitement via le numéro 1-800)

Prévoir une augmentation de la charge :

- Traitement des fichiers reçus des partenaires pendant la période transitoire
- Traitement des demandes de changement d'adresse si un inventaire demeure au BVI

Prévoir une très légère augmentation de la charge :

- Inscription d'une note pour les dossiers préparés et transmis au contentieux pendant la période transitoire
- Intégrer les décisions reçues du TAQ pendant la période transitoire

Prévoir une augmentation du nombre de demandes à traiter :

- Déplacement d'environ **350 demandes**
- Numériser manuellement chaque demande reçue après le 24 janvier

Évènement(s)	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Début de la RVI transactionnel qui comportera 3 services (offerts gratuitement via le numéro 1-800)	Comm. Int. RVI – CRC		X	X		X	X	X		X		
Prévoir une augmentation de la charge : • Traitement des fichiers reçus des partenaires pendant la période transitoire • Traitement des demandes de changement d'adresse si un inventaire demeure au BVI	GRU1, GRU2, GRU3			X			X	X	X			
Prévoir une très légère augmentation de la charge : • Inscription d'une note pour les dossiers préparés et transmis au contentieux pendant la période transitoire • Intégrer les décisions reçues du TAQ pendant la période transitoire	GRU5			X				X	X			
Prévoir une augmentation du nombre de demandes à traiter : • Déplacement d'environ 350 demandes • Numériser manuellement chaque demande reçue après le 24 janvier	GRU8			X		X	X	X	X	X		



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(1 de 5)

Mercredi
17 Janvier
2023

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Évènement(s)

- Prévoir charge de travail correspondant aux rapports demandés en 2022/ aucune nouvelle demande de suivi (âge) avant mai 2023 :
- Numérisation, dépôt voute CASA et traitement manuel des documents déposés au BVI n'ayant pas été traités
 - Dépôt voute CASA des documents reçus par courrier après le 24 janvier en fonction du plan de numérisation
 - Traitement manuel de l'inventaire au BVI

- Prévoir une augmentation du nombre d'examens à la suite de la fermeture des centres de services :
- Déplacement d'environ :
 - 30 859 examens théoriques
 - 9 418 examens pratiques

- Prévoir l'augmentation des transactions nécessitant une prise de photo (36 708)
- Prévoir charge manuelle pour faire parvenir au client admissible à la réutilisation de la photo, son permis plastifié par la poste. Dans les cas où le client n'est pas admissible, lui transmettre un avis de convocation.

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSP1			X		X		X	X			
CSP2			X		X	X					
CSP3			X		X	X	X		X		
CSP3			X				X				



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(2 de 5)

Mercredi

17

Janvier
2023

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Évènement(s)

Prévoir:

- Intégration les décisions TAQ reçues pendant la période transitoire
- Numérisation/dépôt voute CASA et traitement manuel des documents déposés au BVI n'ayant pas été traités
- Dépôt dans la voute CASA des documents reçus et numérisés après le 24 janvier
- Traitement des fichiers reçus pendant la période transitoire selon le plan de reprise
- Remboursement à prévoir pour les clients dont la condition de conduire avec un antiD venait à échéance pendant la période transitoire
- Fermer MAU- Assistance aux contrôleurs routiers lors d'urgence
- Entrer au système les AVP, CVM, PEP, commande de pièces officielles traitée de façon manuelle pendant la période transitoire
- S'assurer de faire un suivi sur les demandes en attente concernant les plaquettes NIV
- Reprendre la demande de contrôles de pesée

	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
	CSP4			X		X		X	X			
	CSV1	X		X								



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(3 de 5)

Mercredi
17 Janvier
2023

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules
- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Évènement(s)

Prévoir une augmentation des transactions IRP :

- Déplacement d'environ 429 transactions IRP
- Traiter les fichiers reçus de RQ
- Produire le relevé d'ajustement pour les titulaires IRP

Prévoir une forte augmentation des transactions liées à l'immatriculation :

- 127 992 transactions d'immatriculation en points de service et 713 655 transactions SAAQClick à traiter en points de service
- Numérisation et dépôt voûte CASA des documents accumulés
- Récupérer les plaques, transits et ATAC en 2023
- Traitement de toutes les demandes de contrôles d'assurances et d'accidents sans assurances reçues après le 1er novembre 2022
- Traitement de toutes les preuves d'assurances reçues après le 26 janvier 2023

Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
	Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV2			X			X	X		X		
CSV3			X		X	X	X		X		
CSV4, CSP4			X					X			



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(4 de 5)

Mercredi

17

Janvier
2023

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules

- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Évènement(s)

Prévoir une forte augmentation des transactions liées à saisie des véhicules:

- Déplacement des documents à traiter
- Transmettre manuellement les lettres non transmises avant l'arrêt concernant la disposition des véhicules
- Numérisation manuelle de chaque demande reçue après le 24 janvier
- Remettre dans CASA les véhicules en attente de vente à l'encan
- Demandes de mainlevée (requête à la Cour du Québec) (20)
- Factures des fourrières à approuver (30)
- Véhicules à évaluer (400)

Prévoir une légère augmentation pour le traitement des demandes reçues pendant la période transitoire :

- Traiter les fichiers reçus des institutions financières après le 15 décembre 2022

Prévoir une augmentation des transactions à la suite de la fermeture des points de service :

- Déplacement d'environ 100 transactions et documents à traiter
- Numérisation manuelle de chaque demande reçue après le 25 janvier

Évènement(s)	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
CSV5				X	X	X			X			
AMD1				X				X	X			
AMD2				X		X	X			X		



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

(5 de 5)

Mercredi

17

Janvier
2023

Services clients impactés

- > Communications internes
- > RVI – CRC
- > GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- > GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- > GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client
- > GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux
- > GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société
- > GRU9 - Gérer les rendez-vous

- > CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé
- > CSP2 - Administrer les examens de conduite
- > CSP3 - Délivrer le privilège de conduire
- > CSP4- Suivre le comportement du conducteur
- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- > CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- > CSV5- Gérer la saisie des véhicules

- > AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- > AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade
- > GCC1- Facturer les services clients
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues
- > GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats
- > GRP3 Suivre les contrats

Évènement(s)

- La numérisation des chèques accumulés depuis le 25 janvier devra être reprise

Prévoir une charge de travail pour le traitement des demandes/rapports médicaux reçus qui n'ont pas pu être traités pendant la période transitoire

- Plaintes policières, délations, rapports médicaux

- Prévoir la saisie des déclarations d'incapacité pendant la période transitoire

- Prévoir la saisie des sessions Alcofrein réalisées pendant la période transitoire (10 sessions)

- Prévoir la saisie des sessions Alcofrein prévues en février et mars 2022 (10 sessions)

- Prévoir la saisie des notes pour les dossiers préparés en vue d'une audience

Évènement(s)	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
	GCC1 GCC2 GCC3			X		X	X	X				
	CSP1			X					X			
	CSP1			X					X			
	CSP4			X					X			
	CSP4			X					X			
	GRU5			X					X			



PLAN DE TRANSITION

Travaux en lien avec la fermeture des systèmes

Jeudi

01 **Décembre**
2022

Services clients impactés

- > CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules
- > CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP
- > GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus
- > GCC3- Recouvrer les sommes dues

Évènement(s)

Produire le fichier des droits d'immatriculation au Clearinghouse

Dernière journée pour :

Traiter la certification de la conformité de véhicules modifiés ou de fabrication artisanale, véhicules gravement accidentés

Traiter les demandes de plaquettes d'identification d'un véhicule

Évènement(s)	Processus touchés	Clientèle impactée				Secteurs concernés					Section à l'usage du gestionnaire	
		Mandataire	Commerçant	Citoyen	Partenaire	DRC	DR	DOC	DSURR	SSTQ	Je dois communiquer ce changement	Je dois poser des actions en lien à cet élément
Produire le fichier des droits d'immatriculation au Clearinghouse	CSV2				X		X	X				
Dernière journée pour :												
Traiter la certification de la conformité de véhicules modifiés ou de fabrication artisanale, véhicules gravement accidentés	CSV1			X	X							
Traiter les demandes de plaquettes d'identification d'un véhicule	CSV1			X								



Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Annexe 1

Liste des services critiques approuvée par la haute direction

PLAN DE TRANSITION

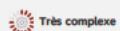
Liste des services critiques approuvée par la haute direction

PROCESSUS	SERVICES CRITIQUES*	CLIENTÈLE TOUCHÉE	Pendant la période de transition				SAISIE MANUELLE DANS CASA
			VOLUMÉTRIE**		RÉSUMÉ DE LA MESURE	ÉQUIPES IMPLIQUÉES	
GRU8 Diffuser les informations des registres de la Société	Diffuser les dossiers du conducteur	Clients à l'extérieur Organismes judiciaires	Environ 110 demandes		Rédaction manuelle des demandes urgentes de dossiers du conducteur par le SDLCP	Diffusion, DSURR, Contrôle routier	Numérisation
GRU8 Diffuser les informations des registres de la Société	Répondre aux demandes d'attestation du dossier de conduite	Organismes judiciaires	Environ 240 demandes dont environ 10 urgentes		Rédaction manuelle des demandes d'attestations urgentes par le SDLCP	Diffusion	Numérisation
GRU8 Diffuser les informations des registres de la Société	Répondre aux demandes du CRPQ	Corps policiers	Environ 650 demandes dont environ 260 urgentes		Réponses manuelles des demandes du CRPQ pour les urgences par le SDLCP	Liaison avec les corps policiers	Non
GRU8 Diffuser les informations des registres de la Société	Diffuser les informations au CRPQ	Corps policiers	Environ : 200 véhicules volés 500 véhicules saisis 400 suspensions de permis		La mesure est transparente pour les corps policiers et les contrôleurs routiers. Par contre, les données inscrites pendant la période de transition devront être saisies avant la mise en production de CASA	Liaison avec les corps policiers Impacts sur les employés Requiert les efforts de 33 employés pour saisir les informations manuellement.	Oui, au bloc 18
GRU8 Diffuser les informations des registres de la Société	Valider le droit de conduire Impacts sur la clientèle Actuellement consulté 24/7 par les clients, pendant la période de transition sera disponible uniquement 6 jours sur une période de 19 jours.	Clients Entreprises	Environ 4 000 vérifications sur le Web et 6 000 vérifications par un autre moyen (RVI, DRC, points de service)		Le service sera donné par téléphone. Le service web et la RVI seront non accessibles.	DRC, CS, mandataires, SSTQ en soutien	Non

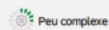
* Le détail de chaque service critique vous est présenté en annexe.

** La volumétrie correspond à une moyenne des trois dernières années pour la période du 21 décembre au 4 janvier

Complexité de la mesure



Très complexe



Peu complexe



Complexe



À venir – en évaluation

PLAN DE TRANSITION

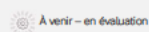
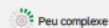
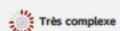
Liste des services critiques approuvée par la haute direction

PROCESSUS	SERVICES CRITIQUES*	CLIENTÈLE TOUCHÉE	Pendant la période de transition			SAISIE MANUELLE DANS CASA
			VOLUMÉTRIE**	RÉSUMÉ DE LA MESURE	ÉQUIPES IMPLIQUÉES	
GRU8 Diffuser les informations des registres de la Société	Valider le droit de transiger	Commerçants	Avec frais Pendant la période transitoire : Environ 220 vérifications sur le Web et 280 vérifications par un autre moyen (RVI, DRC, points de service) Sans frais Pendant la période transitoire : Environ 18 000 transactions SAAQclic effectuées par un commerçant. Une vérification de la validité du droit de transiger est incluse dans ces transactions.	 Le service sera donné par téléphone seulement Le service Web et la RVI seront non accessibles	SSTQ	Non
CSP2 Administer les examens de conduite	Examens pratiques	Clients	4000 pendant la période de transition	 Examens pratiques pour les clients ayant droit à une reprise ou ceux dont l'examen n'a pas été subi.	CS	Oui, en analyse si bloc 18
CSP3 Délivrer le privilège de conduire	Remplacer un permis perdu/volé	Clients	Environ 2 500 permis	 Délivrance d'un permis provisoire en points de service	DRC, CS, mandataires, SSTQ	Oui
CSV5 Gérer la saisie des véhicules	Libérer un véhicule saisi	Fourrières Clients	Environ 950 véhicules libérés	 Compilation des libérations des véhicules afin de préparer la saisie dans CASA Impacts sur les employés Requier les efforts des employés pour saisir les informations pendant et après la période de transition (évaluation en cours).	DSURR Impacts employés Requier les efforts de 22 employés pour saisir les informations manuellement et des efforts pour la compilation des données.	Oui, bloc 18

* Le détail de chaque service critique vous est présenté en annexe

** La volumétrie correspond à une moyenne des trois dernières années pour la période du 21 décembre au 4 janvier

Complexité de la mesure



Société de l'assurance automobile

Québec

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

PLAN DE TRANSITION

TRAVAUX EN LIEN AVEC LA FERMETURE DES SYSTÈMES

Service de l'immatriculation et du permis de conduire
23 janvier 2023

PLAN DE TRANSITION

- GRU1 – Accueillir et renseigner le client
- GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents
- GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client



LIGNE VERTE



IMPACTS SYSTEMES



IMPACTS AFFAIRES

Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

- Arrêt de la numérisation centralisée
- Arrêt de traitement fichier DEC
- Arrêt dépôt document dans le BVI

- Arrêt de traitement du fichier SQCA

Traitement des listes des rejets par l'arrière-guichet jusqu'au 31 janvier
POINTS DE SERVICE ET CENTRES D'APPELS OUVERTS POUR INFORMATION GÉNÉRALE

Jour J

7h00

- Fermeture accès central
- Fermeture AD'DOC IM (Numérisation)
- Accès aux informations du système patrimonial GDIP
- Dépôt des documents reçus par télécopieur en format PDF sur des répertoires

13h40

- Ouverture du central en lecture seule (GDIA)

17 février

Prévoir une augmentation de la charge

- Traitement des fichiers reçus des partenaires pendant la période transitoire
- Traitement des demandes de changement d'adresse si un inventaire demeure au BVI

Charge de travail par secteur

	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand

PLAN DE TRANSITION

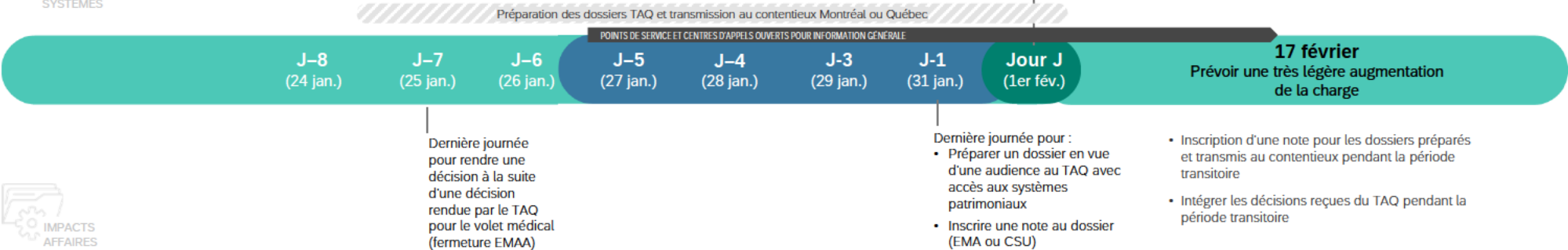
GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

- Jour J**
- 7h00**
- Fermeture accès central
 - Fermeture AD'DOC IM (Numérisation)
 - Accès aux informations du système patrimonial GDIP
 - Dépôt des documents reçus par télécopieur en format PDF sur des répertoires
- 13h40**
- Ouverture du central en lecture seule (GDI)



Charge de travail par secteur

	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)	○	○	○	○
Directions régionales (DR)	○	○	○	○
Direction des opérations centralisées (DOC)	○	○	○	●
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)	●	○	○	●
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)	○	○	○	○

Impacts sur la charge de travail ○ Pas d'impact ● Petit ● Moyen ● Grand ● Très grand

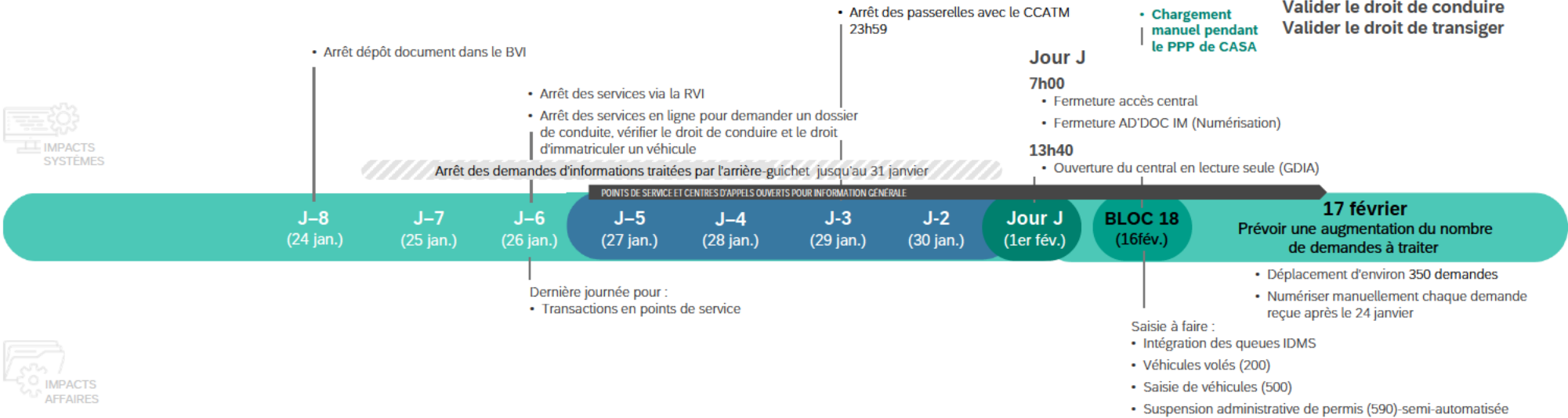
PLAN DE TRANSITION

GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.



Charge de travail par secteur

	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail

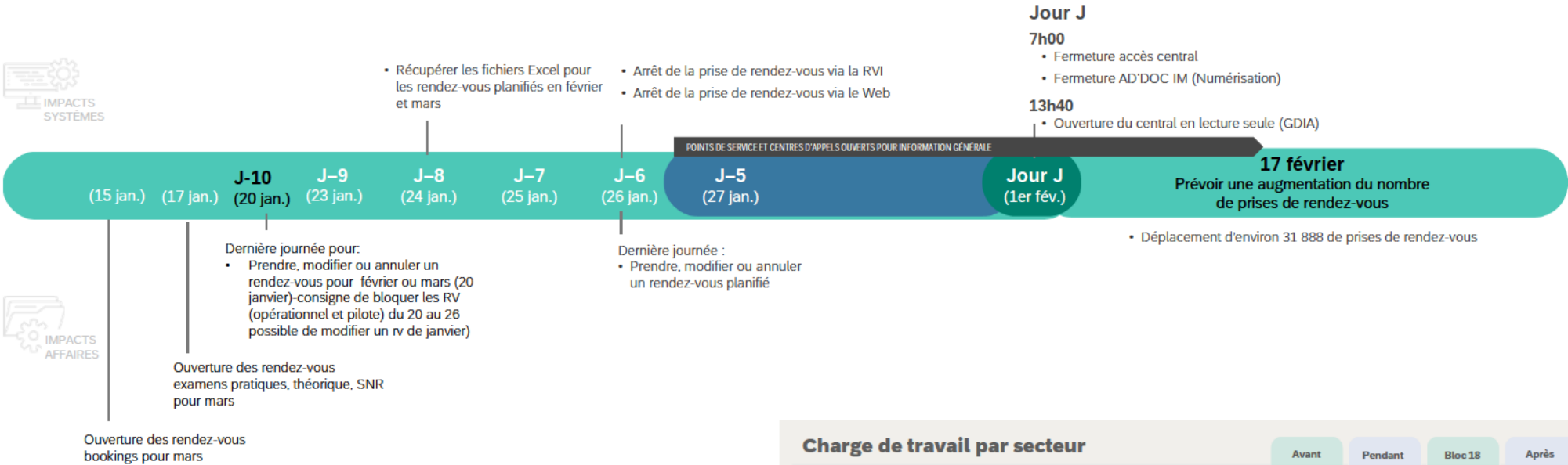
Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand

PLAN DE TRANSITION

GRU9 - Gérer les rendez-vous



Pas d'overbooking possible pour les rendez-vous de janvier
Prise de rendez-vous manuelle pour les examens en unité mobile pour le mois de janvier
Fermeture des grilles d'examens pendant la période transitoire et aucun rendez-vous disponible dans bookings
Pendant la période de transition ça sera du sans rendez-vous
Services nouveaux résidents offerts pour demandes d'admissibilité (reconnaissance de l'expérience de conduite)



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur

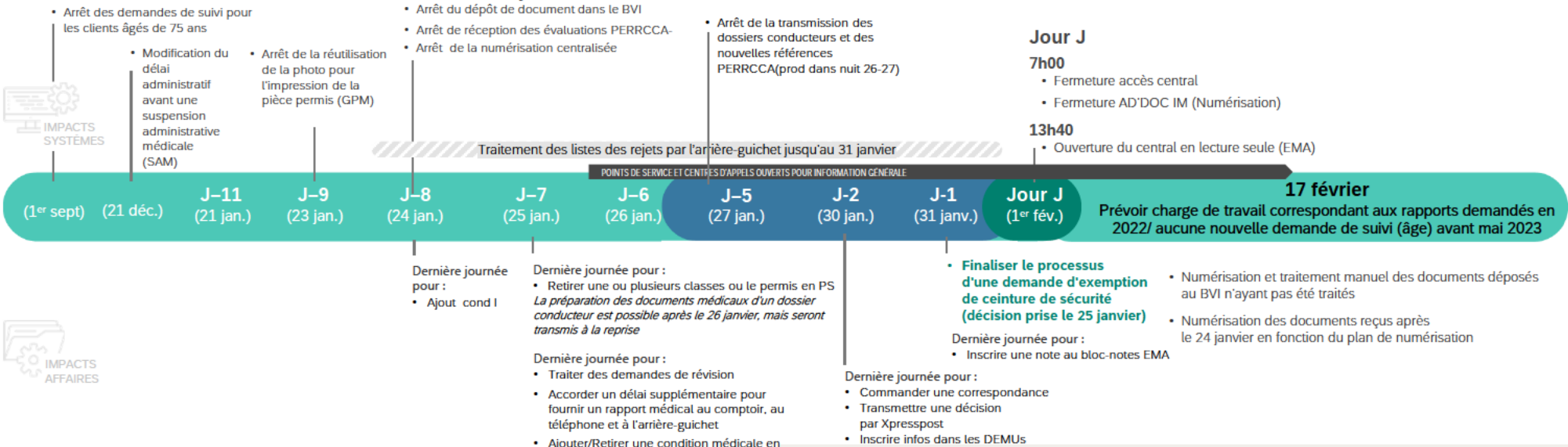
	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand

PLAN DE TRANSITION

CSP1- Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé

LIGNE ROUGE Les demandes d'autodéclaration 75 ans non-réalisées dans le patrimoine seront repris en job batch après la période de stabilisation CASA.
Les demandes de suivi en fonction de l'âge (contrôles statutaires) seront transmises jusqu'en janvier 2022.
Toutes les demandes de suivi seront réalisées 45 jours avant la date anniversaire du client dans CASA au lieu de 6 mois.



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gris** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

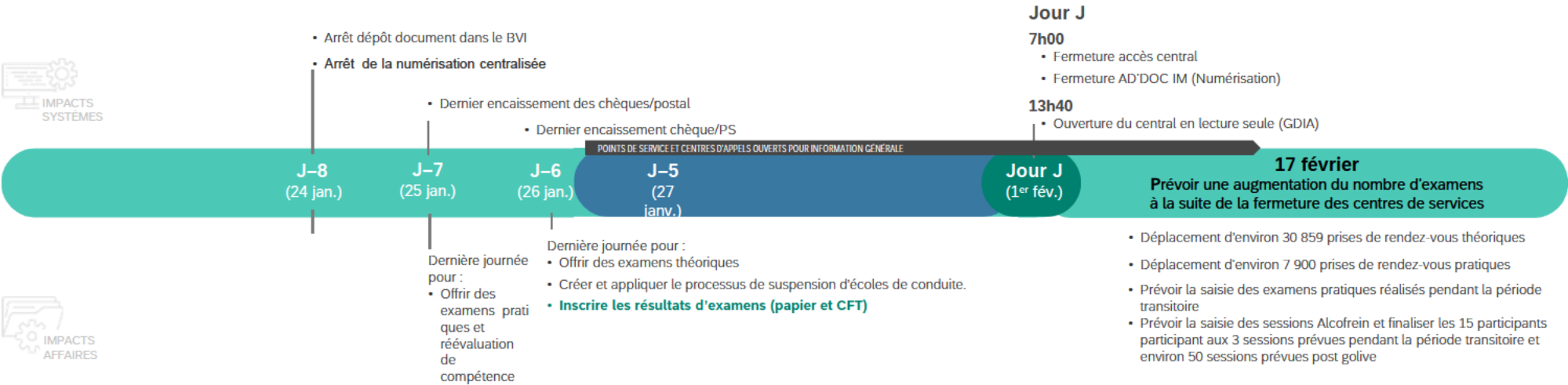
Impacts sur la charge de travail Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand

PLAN DE TRANSITION

CSP2 - Administrer les examens de conduite

Service critique
Examen pratique

LIGNE ROUGE Pendant la période transitoire, des examens pratiques pourront avoir lieu pour les clients ayant droit à une réévaluation de compétence, une reprise ou ceux dont l'examen n'a pas été subi.



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

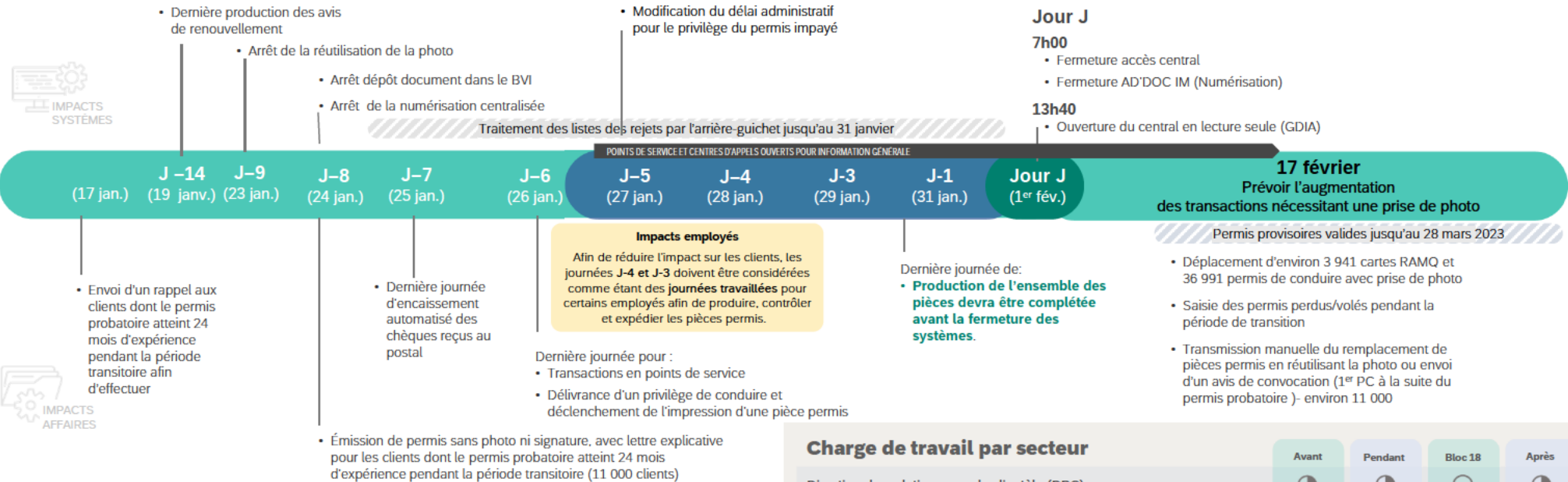
Impacts sur la charge de travail Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand

PLAN DE TRANSITION

CSP3 - Délivrer le privilège de conduire

Service critique
Remplacer un permis perdu/volé

LIGNE VERTE Service de **production** de carte maintenu pour ARQ et les transactions RAMQ hors SAAQ.
Un **encart** sera joint aux avis de renouvellement pour les privilèges qui expireront entre le 1er janvier et 28 février 2023.



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur

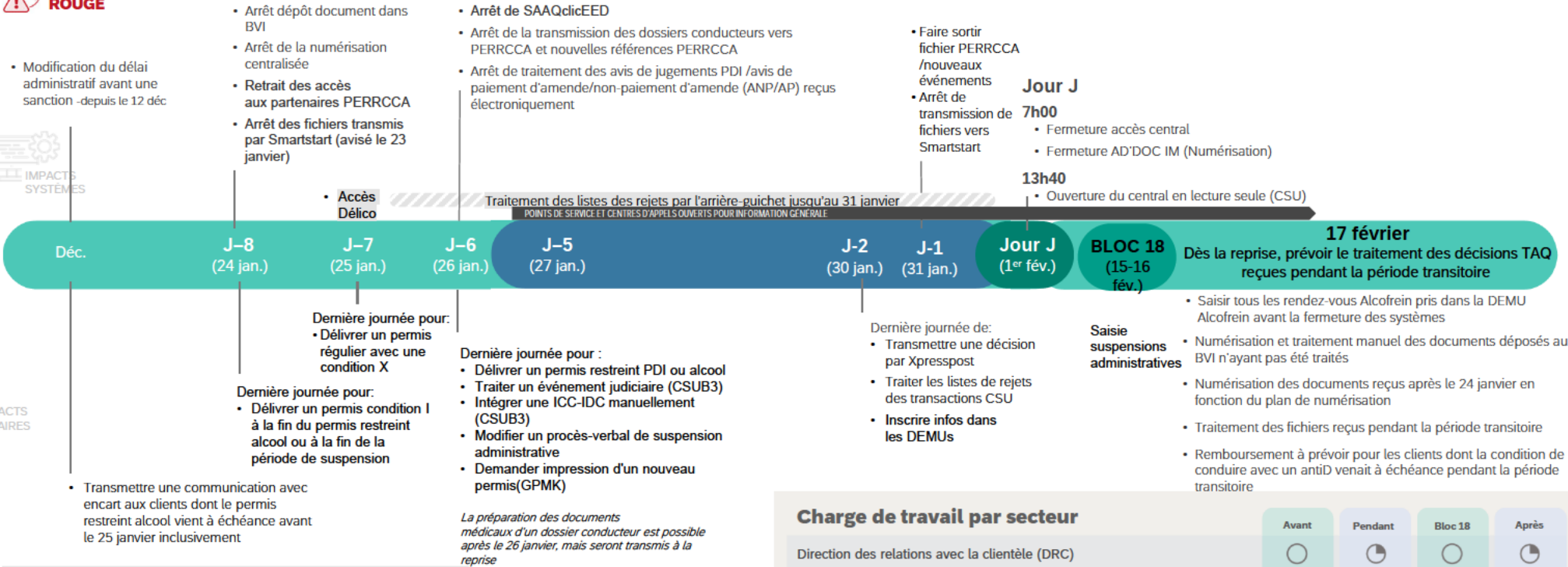
	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail : Pas d'impact, Petit, Moyen, Grand, Très grand

PLAN DE TRANSITION

CSP4- Suivre le comportement du conducteur

 **LIGNE ROUGE** Un **encart** a été joint aux lettres destinées aux clients dont le permis restreint alcool vient à échéance avant le 24 janvier inclusivement



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur

	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail

Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand

PLAN DE TRANSITION

CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules

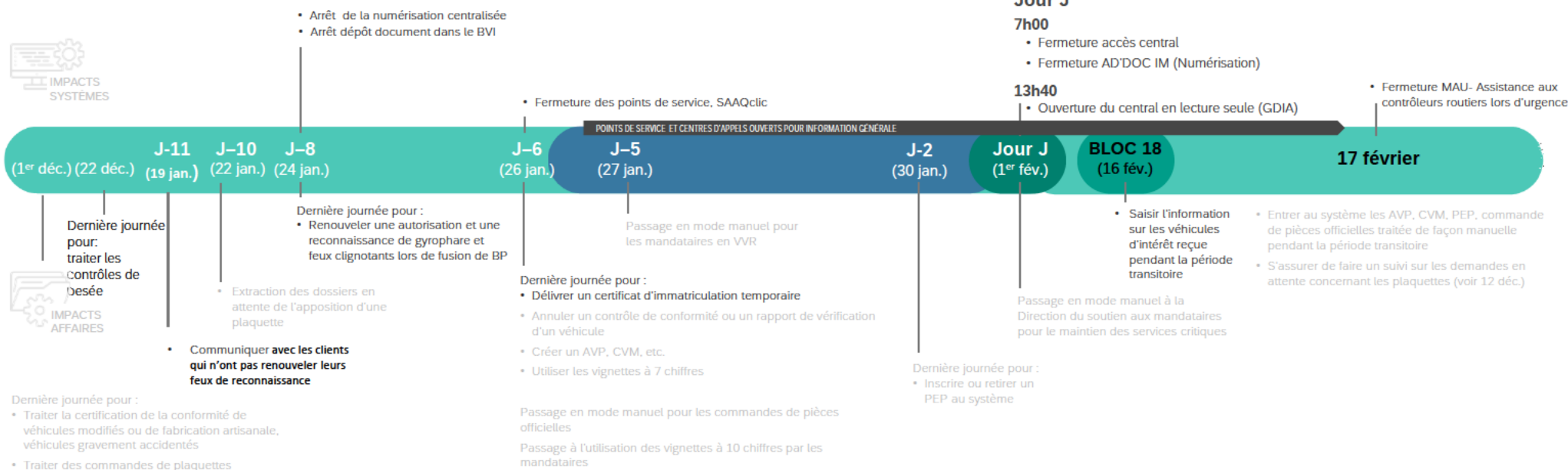


LIGNE VERTE

Un **encart** sera joint aux avis de renouvellement pour feux de reconnaissance feux jaunes, feux rouges

Service critique CRSV

Traiter le contrôle mécanique d'un véhicule
Créer les sanctions pour les non-conformités (mineures et majeures) d'un CVM
Annuler un contrôle de conformité ou un rapport de vérification d'un véhicule
Traiter le contrôle photométrique d'un véhicule
Traiter une commande de pièces officielles (en analyse)



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

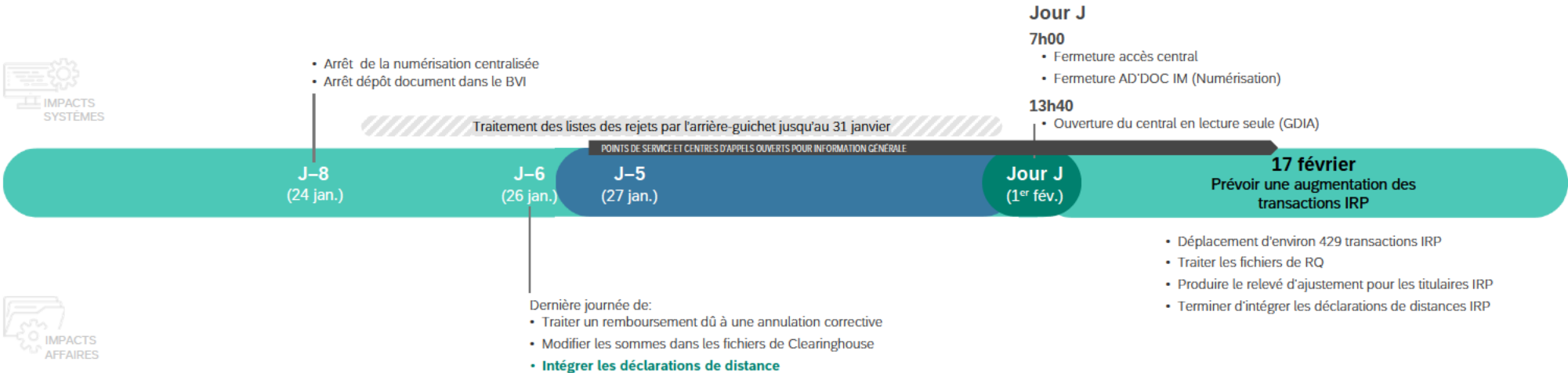
Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

PLAN DE TRANSITION

CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP



- Le dernier envoi à la suite d'une demande de vérification RQ a eu lieu le 22 décembre
- Les fichiers des droits d'immatriculation au Clearinghouse pour décembre et janvier réalisés
- Le 16 janvier fut le dernier fichier transmis automatiquement et le 26 janvier sera la dernière production manuellement. Clearinghouse avisé le 19 décembre 2022



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur

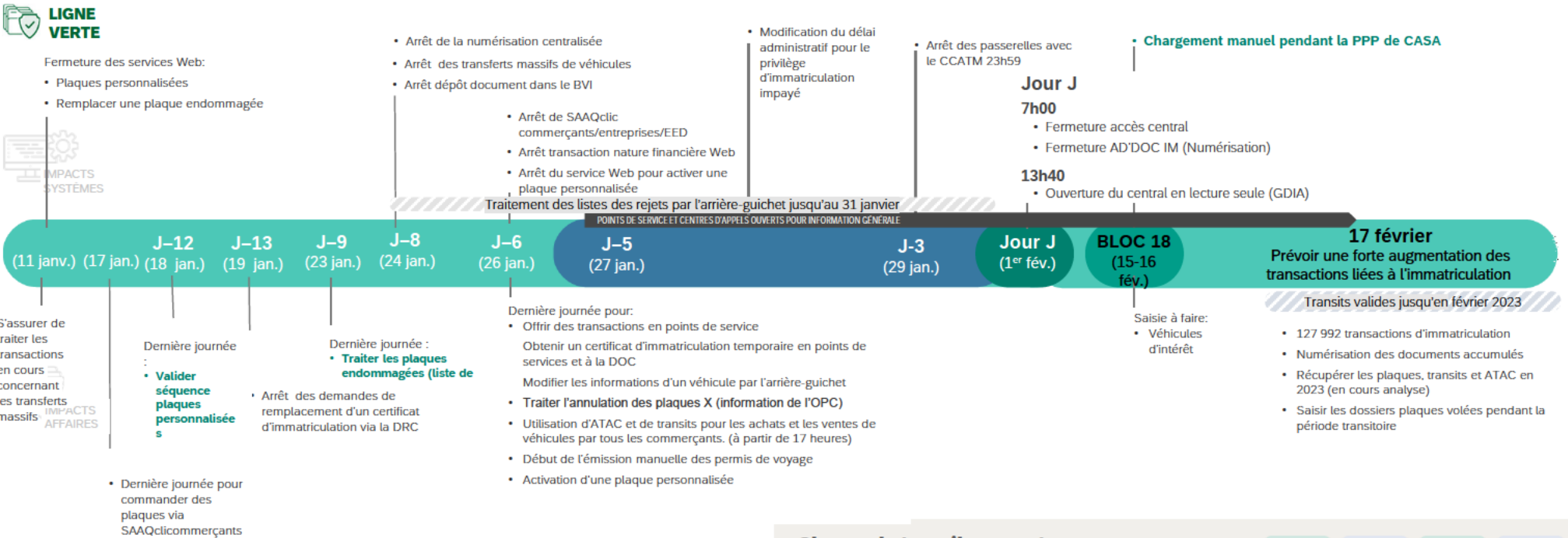
	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand

PLAN DE TRANSITION

CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler

Service critique CRSV
Remplacer les plaques d'immatriculation volées



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

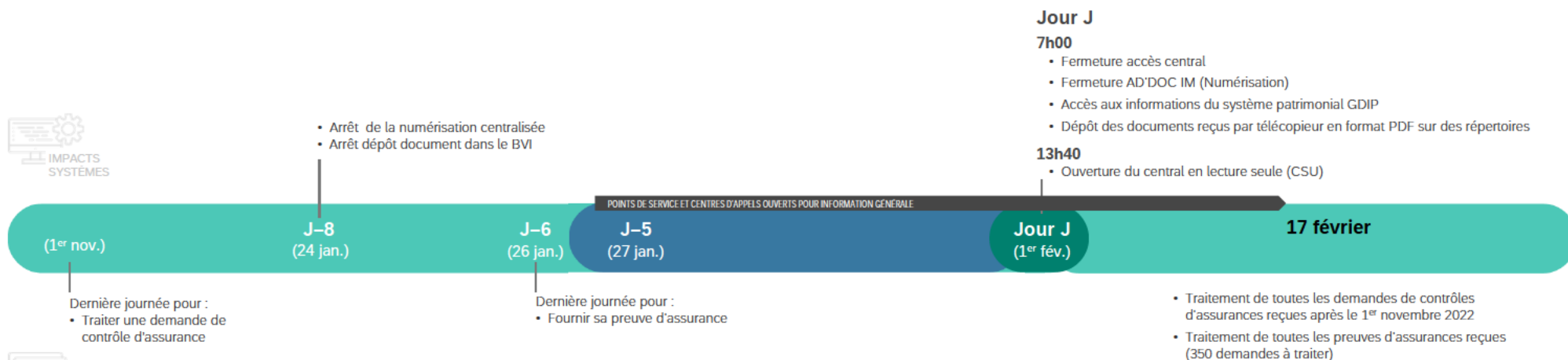
Charge de travail par secteur

	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand

PLAN DE TRANSITION

CSV4 - Contrôler la couverture d'assurance du véhicule



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur

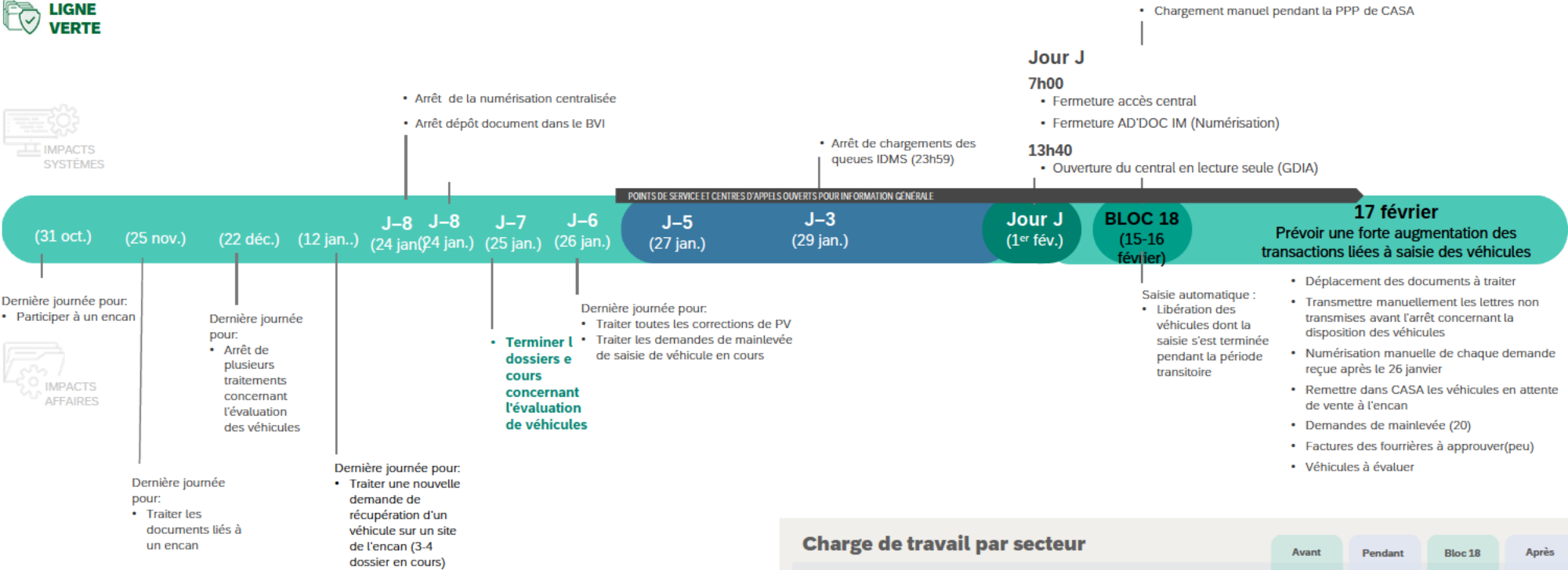
	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)	☐	☐	☐	☐
Directions régionales (DR)	☐	☐	☐	☐
Direction des opérations centralisées (DOC)	☐	☐	☐	☐
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)	☒	☐	☐	☐
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)	☐	☐	☐	☐

Impacts sur la charge de travail ☐ Pas d'impact ☐ Petit ☐ Moyen ☐ Grand ☐ Très grand

PLAN DE TRANSITION

CSV5- Gérer la saisie des véhicules

Service critique
Libérer un véhicule saisi



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur

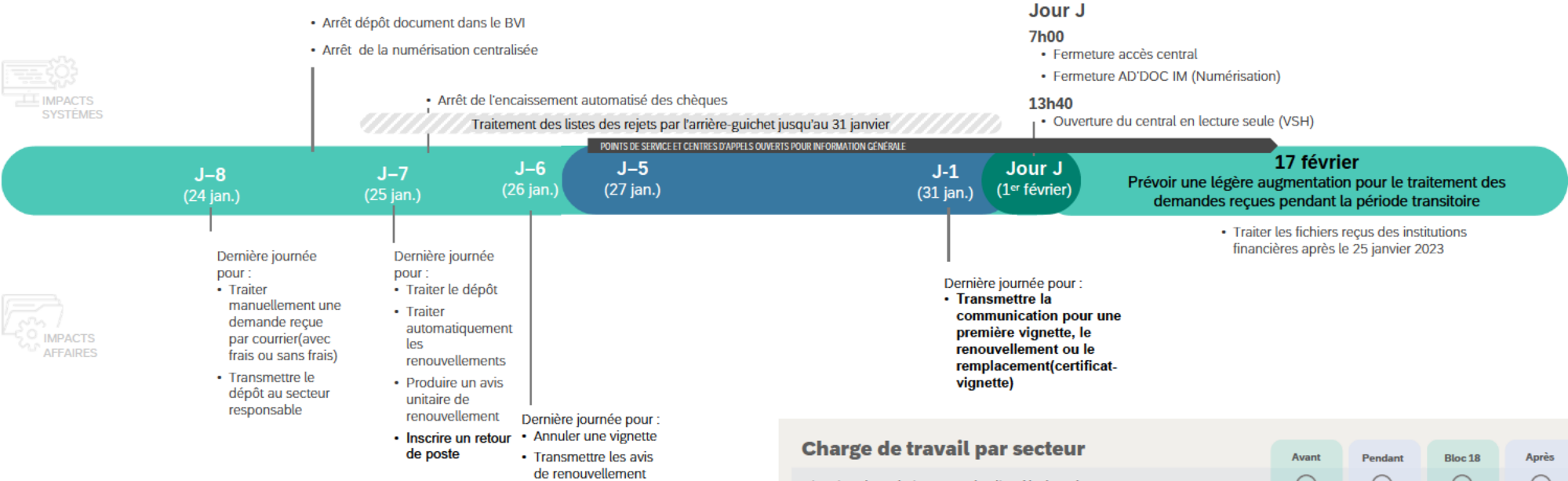
	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail ○ Pas d'impact ● Petit ● Moyen ● Grand ● Très grand

PLAN DE TRANSITION

AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées

LIGNE VERTE Les avis de renouvellement pour les vignettes seront produits pour le mois de janvier et février 2023.



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur

	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)	○	○	○	○
Directions régionales (DR)	○	○	○	○
Direction des opérations centralisées (DOC)	○	○	○	🕒
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)	●	○	○	🕒
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)	○	○	○	○

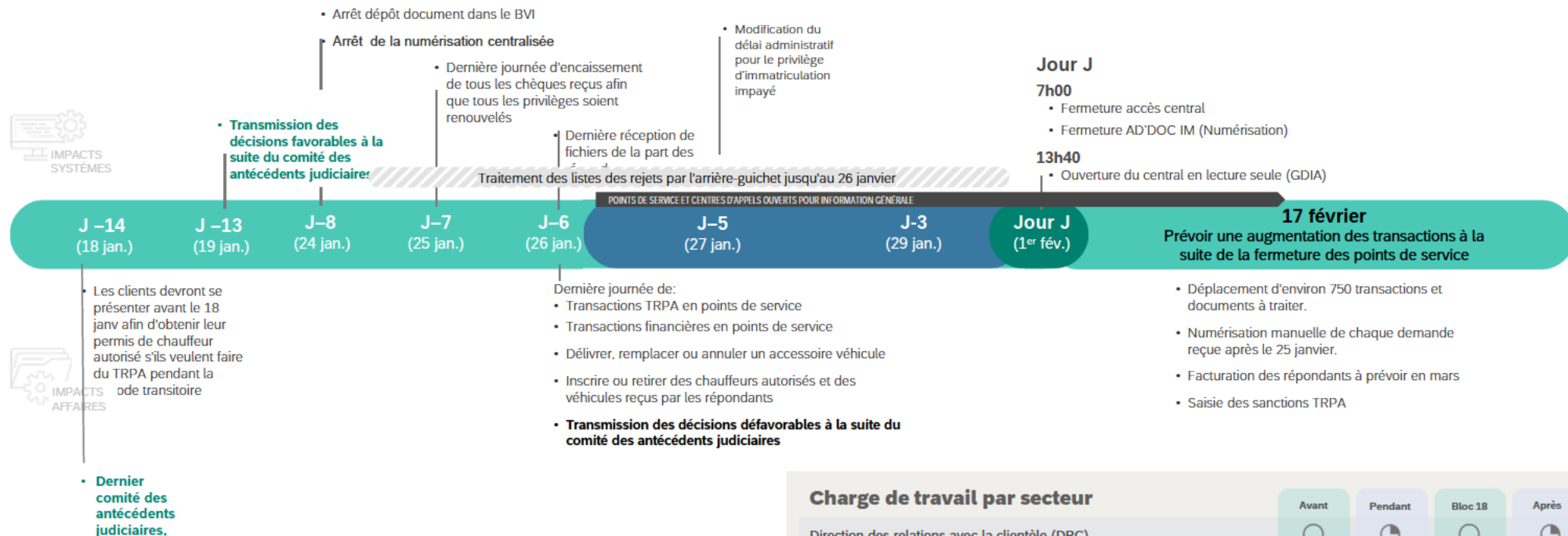
Impacts sur la charge de travail ○ Pas d'impact 🕒 Petit 🕒 Moyen 🕒 Grand ● Très grand

PLAN DE TRANSITION

AMD2 - Gérer le transport rémunéré de personnes par véhicule de promenade

Service critique
Permis chauffeur autorisé

LIGNE VERTE La facturation de décembre 2022 a été transmis le 9 janvier.
La facturation de janvier et février 2023 sera réalisée en mars.



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

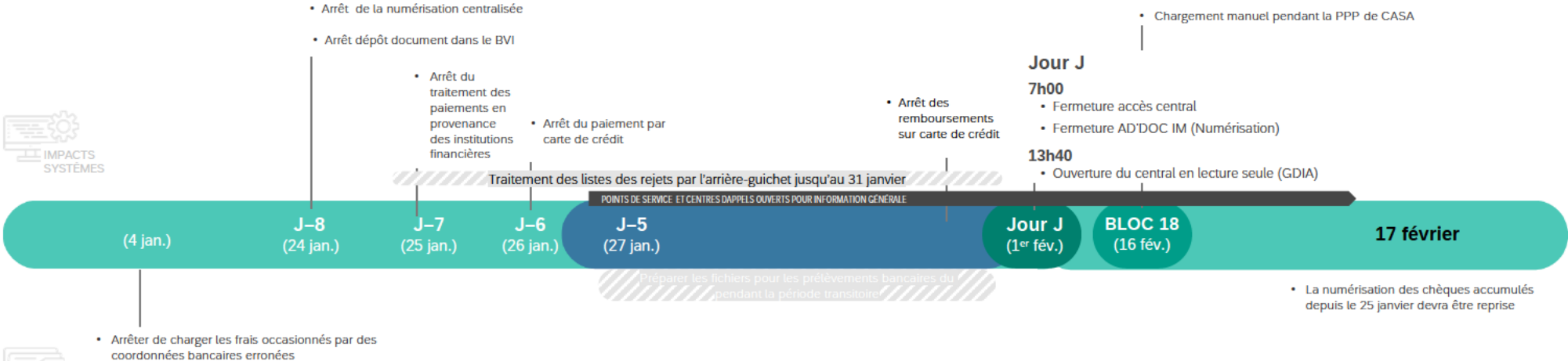
Charge de travail par secteur

	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)	○	●	○	●
Directions régionales (DR)	○	○	○	●
Direction des opérations centralisées (DOC)	●	●	○	●
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)	○	○	○	○
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)	○	●	○	●

Impacts sur la charge de travail ○ Pas d'impact ● Petit ● Moyen ● Grand ● Très grand

PLAN DE TRANSITION

GCC1- Facturer les services clients

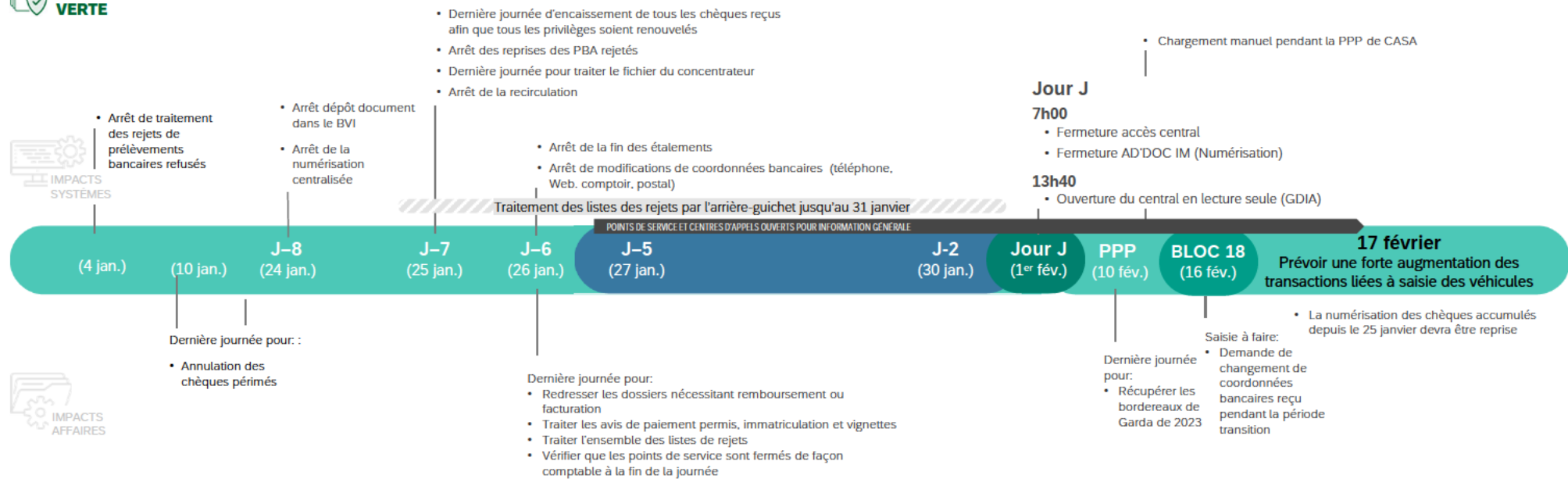


Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				
Impacts sur la charge de travail Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand				

GCC2- Encaisser, confirmer les services rendus



Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

18 | Plan de transition

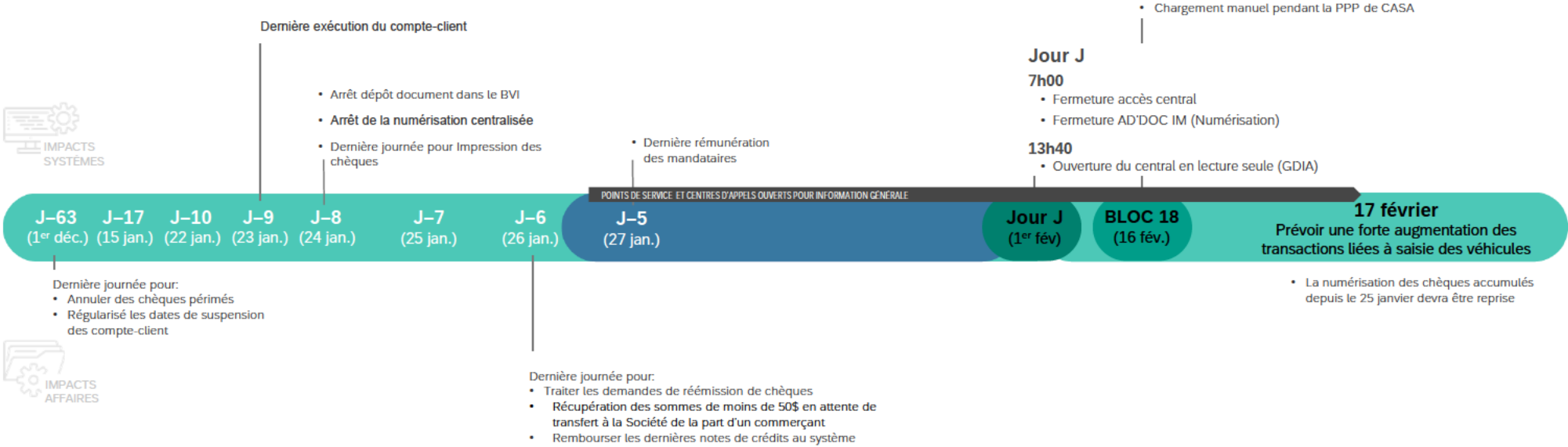
Charge de travail par secteur

	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand

PLAN DE TRANSITION

GCC3- Recouvrer les sommes dues



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur

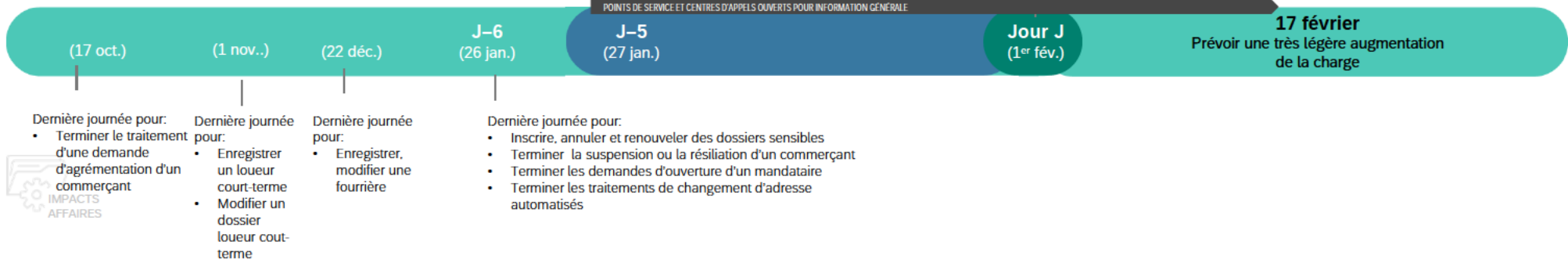
	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand

PLAN DE TRANSITION

GRP1 Réaliser les acquisitions et les partenariats

GRP3 Suivre les contrats



Élaboration d'un plan de communication avec les partenaires, les employés et les clients.

Les éléments en **gras** sont des éléments qui **doivent** être complétés avant la fermeture des systèmes.

Charge de travail par secteur

	Avant	Pendant	Bloc 18	Après
Direction des relations avec la clientèle (DRC)				
Directions régionales (DR)				
Direction des opérations centralisées (DOC)				
Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)				
Service du soutien technique et de la qualité (SSTQ)				

Impacts sur la charge de travail Pas d'impact Petit Moyen Grand Très grand