



Alliance CGI - ORACLE



CAHIER RÉPONSES DE L'APPEL D'OFFRES DE SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS

ÉTAPE C : SÉLECTION DE LA SOLUTION D'AFFAIRES ET DES SERVICES
PROFESSIONNELS

P22899-3

DÉPOSÉ À
LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Cahier réponses # 1 de 1 à 2.5

EN DATE DU 4 avril 2016

TABLE DES MATIÈRES

1 AIDE-MÉMOIRE 1

2 CAHIER RÉPONSES..... 1

2.1 SOMMAIRE EXÉCUTIF 1

2.2 GRILLE A.1 – RESPECT DES ORIENTATIONS D'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE 16

2.2.1 Information additionnelle de l'alliance 34

2.2.1.1 Schéma de la solution 34

2.3 GRILLE F.1 – COUVERTURE DES PROCESSUS 35

2.3.1 Information additionnelle de l'alliance 54

2.3.1.1 Table de correspondance..... 54

2.4 GRILLES F.2 – FONCTIONNALITÉS – VOLET OPÉRATIONNEL 56

2.4.1 Besoins généraux (GEN) 56

2.4.2 Réaliser les autres mandats (AMD) 75

2.4.3 Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public (CSP) 79

2.4.4 Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec (CSV) 98

2.4.5 Gérer la relation avec les partenaires (GRP)..... 118

2.4.6 Gérer la relation avec les usagers (GRU) 124

2.4.7 Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route (IND) 138

2.4.8 Soutien à l'organisation (SOR) 160

2.4.9 Soutien à la prestation de services (SPS) 185

2.4.10 Information additionnelle de l'alliance 205

2.4.10.1 Table de correspondance..... 205

2.5 GRILLE F.3-ABC – FONCTIONNALITÉS – VOLET INFORMATIONNEL 207

2.5.1 Grille F.3-a – Grille de la couverture informationnelle des processus opérationnels 207

2.5.2 Grille F.3-b – Grille de la couverture des rapports officiels de la Société par la solution informationnelle 233

2.5.3 Grille F.3-c – Grille des besoins informationnels actuariels..... 238

2.5.4 Information additionnelle de l'alliance 240

2.5.4.1 Table de correspondance (F.3) 240

2.5.4.2 Solution informationnelle du PGI 240

1
AIDE-MÉMOIRE

DOCUMENTS RELATIFS À L'ADMISSIBILITÉ ET LA CONFORMITÉ DE LA SOUMISSION										
N ^o	Documents et annexes à compléter et déposer avec la soumission sauf exception ¹ .	Particularité	À titre informatif	Formulaire à compléter	Signature requise	Version originale papier	Deux (2) copies papier de l'original	Sous scellé à insérer dans une enveloppe	Fichier non-altérable (PDF)	Fichier éditable
1	Annexe 1 – Schéma de présentation de la soumission	Instructions pour le dépôt de la soumission	✓							
2	Annexe 2 – Attestation relative à la probité du soumissionnaire			✓	✓	✓				
3	Annexe 3 – Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres	Ne pas oublier de cocher le choix approprié à la section 4 du formulaire		✓	✓	✓				
4	Annexe 4 – Engagement de l'alliance (soumission avec rapport qualité-prix)			✓	✓	✓				
5	Annexe 5 – Offre de prix			✓	✓	✓		✓		
6	Annexe 6 – Bordereaux de prix (3) (sous pli séparé)	i. Solution progicielle de type PGI ii. Infrastructures matérielles et logicielles iii. Services professionnels		✓	✓	✓		✓	✓	✓
7	Annexe 7 – Absence d'établissement au Québec	Requis seulement lorsque l'alliance (ou le membre de l'alliance) n'a pas d'établissement au Québec		✓	✓	✓				
	ou Attestation de Revenu Québec (ARQ)	ARQ requis suite au changement de réglementation en date du 1 ^{er} mars 2016 et l'AMF ne substitue plus l'Attestation de Revenu Québec (ARQ)				✓				
8	Annexe 8 – Guide à l'intention des consultants qui accomplissent un mandat à la Société de l'assurance automobile du Québec	Prendre connaissance de cette annexe pour compléter l'annexe 9	✓							
9	Annexe 9 – Engagement de confidentialité	Non requis au dépôt de la soumission, voir article 6.9.2	✓							

¹ À l'exception des documents fournis à titre informatif ou pour lesquels une mention est faite à cet effet

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

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

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1

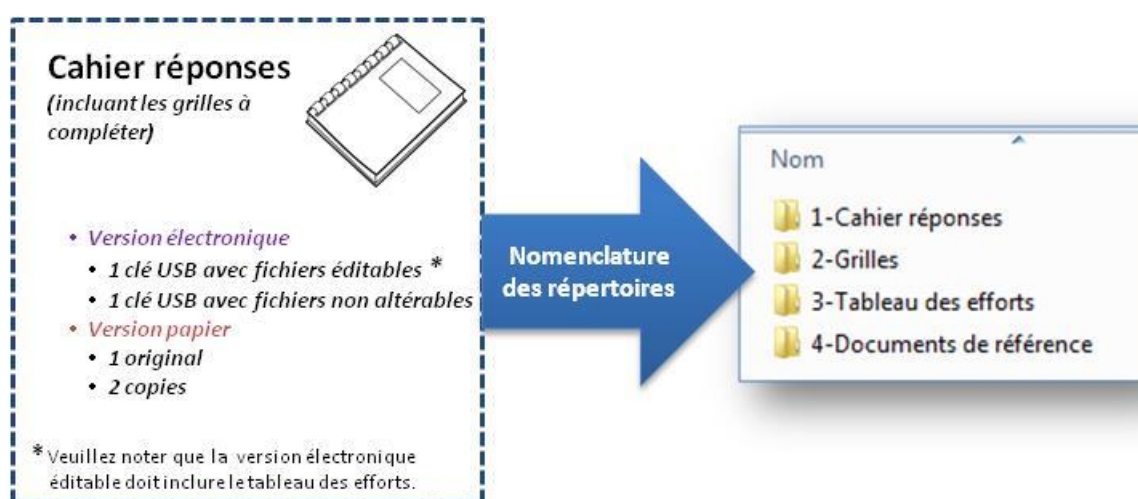
DOCUMENTS RELATIFS À L'ADMISSIBILITÉ ET LA CONFORMITÉ DE LA SOUMISSION										
N°	Documents et annexes à compléter et déposer avec la soumission sauf exception ¹ .	Particularité	À titre informatif	Formulaire à compléter	Signature requise	Version originale papier	Deux (2) copies papier de l'original	Sous scellé à insérer dans une enveloppe	Fichier non-altérable (PDF)	Fichier éditable
10	Annexe 10 – Fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels		✓							
11	Annexe 11 – Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels	À remettre 60 jours suivant la fin du contrat	✓							
12 & 12A	Annexe 12 – Environnement technologique de la Société		✓							
13	Annexe 13 – Actes criminels et infractions ayant un lien avec l'objet du mandat		✓							
14	Annexe 14 – Garantie de présence des ressources	À remettre à l'étape « E »		✓	✓	✓				
15	Annexe 15 – Cautionnement de soumission			✓	✓	✓				
16	Annexe 16 – Cautionnement d'exécution	(1) : À remettre avant la signature du contrat	✓	✓ (1)	✓ (1)	✓ (1)				
17	Annexe 17 – Liste des sous-contractants pour l'attestation de Revenu Québec et le RENA			✓	✓	✓				
18	Annexe 18 – Feuille de retour	À apposer pour identification de la soumission de l'alliance lors de son dépôt		✓		✓				
19	Autorisation à contracter par l'Autorité des marchés financiers					✓				
20	Attestation ou certificat de francisation					✓				
21	Copie du certificat d'enregistrement ISO 9001 :2008					✓				
22	Résolution de signature				✓	✓				

CAHIER RÉPONSES ET GRILLES AFFÉRENTES						
N°	Devis et grilles de la soumission à compléter et déposer	Particularité	Version originale papier	Deux (2) copies papier de l'original	Fichier non altérable (PDF) à inclure sur la clé USB des fichiers non altérables	Fichier éditable (Word / Excel) à inclure sur la clé USB des fichiers éditables
23	Cahier réponses	Veillez référer à la section 3.4 Instructions relatives au cahier réponses. Pour les versions électroniques du cahier réponses, veuillez vous référer aux instructions du « Tableau 1 Instructions pour scinder le cahier réponses en 5 fichiers » Toutes les grilles doivent avoir été insérées dans le cahier réponses.	✓	✓	✓	✓
24	Grille A.1 Respects des orientations d'architecture d'entreprise	Veillez référer au « <i>Tableau sommaire des grilles à compléter par l'alliance</i> » à la section 3.3.3 pour les instructions.			✓	✓
25	Grille F.1 Couverture des processus				✓	✓
26	Grilles F.2 – Fonctionnalité – Volet opérationnel (9 fichiers distincts)				✓	✓
27	Grille F.3 Fonctionnalités – Volet informationnel				✓	✓
28	Grille T.1 Thématiques relatives à l'infrastructure technologique				✓	✓
29	Grille T.2 Thématiques relatives à l'intégration et la cohabitation avec l'actuel				✓	✓
30	Grille T.3 Thématiques relatives à la solution informationnelle et ses outils				✓	✓
31	Grille T.4 Thématiques relatives au cycle de vie de la solution				✓	✓
32	Grille T.5 Thématiques relatives à la sécurité				✓	✓
33	Grille T.6 Thématiques relatives à la gestion des données				✓	✓

CAHIER RÉPONSES ET GRILLES AFFÉRENTES						
N°	Devis et grilles de la soumission à compléter et déposer	Particularité	Version originale papier	Deux (2) copies papier de l'original	Fichier non altérable (PDF) à inclure sur la clé USB des fichiers non altérables	Fichier éditables (Word / Excel) à inclure sur la clé USB des fichiers éditables
34	Grille CO.1 Thématiques relatives à la conversion				✓	✓
35	Chiffrier des tableaux des efforts (sommaire et détaillés)	Veuillez référer à la section 3.5.1.			✓	✓

NOMENCLATURE DES RÉPERTOIRES DES CLÉS USB DU CAHIER RÉPONSES

(format éditable et format non altérable)



2 CAHIER RÉPONSES

2.1 SOMMAIRE EXÉCUTIF

Madame, Monsieur,

C'est pour nous un immense privilège de présenter notre proposition au nom de l'alliance que CGI a formée avec Oracle afin d'offrir à la Société de l'assurance automobile du Québec toutes les garanties de succès pour son programme de transformation organisationnelle. Vous pourrez constater à la lecture du sommaire exécutif toute la richesse de l'offre de l'Alliance CGI – Oracle.

CGI, la force de l'engagement

Regroupant 65 000 professionnels dans 40 pays, dont 7000 au Québec, et figurant au 4^{ième} rang parmi les leaders mondiaux de son domaine, CGI est la seule entreprise dont le siège social se situe au Québec. Nous sommes fiers d'avoir réalisé dans la région de Québec ces 10 dernières années plus de 1 800 000 jours-personnes en projets pour nos clients, et cela avec les plus hauts standards de qualité.



Serge Godin
Fondateur et président exécutif
du conseil d'administration
CGI



Michael E. Roach
Président et chef de la direction
CGI

Résultat : 95% des projets réalisés à temps et sans dépassement de coût.

CGI – Oracle, une alliance naturelle

CGI et Oracle sont des partenaires depuis les années 90. La haute direction de CGI entretient des contacts directs avec celle d'Oracle et CGI utilise elle-même les solutions d'Oracle pour assurer la performance de notre entreprise au sein de nos 400 bureaux répartis à l'échelle mondiale.

Une équipe d'exception, fortement enracinée au Québec

Ce sont les gens qui relèvent les défis! Réaliser une transformation organisationnelle et mettre en œuvre un PGI n'y fait pas exception. En plus de compter sur un bassin de ressources de réalisation inégalé à la fois en nombre et en qualité, aptes à travailler en français à Québec, nous avons réuni une équipe extraordinaire de 20 « coaches » et « team leads » pour accompagner la Société dans la réalisation de son programme. Les membres de cette équipe de « coaches » et « team leads » comptent en moyenne 30 ans d'expérience et ont livré plus de 100 projets de transformation avec un PGI. Ils œuvrent tous au Québec en français, sont à 90% employés permanents et la moitié ont déjà réalisé un mandat à la Société.

Une feuille de route qui inspire confiance

À Québec, CGI et Oracle offrent depuis longtemps des services de proximité. En fait, avec CGI, l'Alliance prend appui sur une relation d'affaires qui dure depuis 35 ans avec la Société. Avec plus de 100 000 jours-personnes réalisés ces 10 dernières années et des témoignages de satisfaction de 9,5 sur 10 signés par des gestionnaires de la Société, le programme de transformation sera entre bonnes mains.

Une solution qui se démarque et qui prend appui sur un écosystème local sans pareil

Répondant aux besoins et aux exigences de la Société, les fonctions natives de notre solution s'implantent avec un minimum de personnalisation : 85% des fonctionnalités sont couvertes à 100%. Et toutes les composantes proviennent d'Oracle, formant un écosystème parfaitement intégré, de l'infrastructure jusqu'aux progiciels. Quant à la renommée des solutions Oracle, rappelons que huit des dix gouvernements provinciaux au Canada utilisent les progiciels Oracle de gestion financière.

Enfin, la disponibilité d'une main d'œuvre qualifiée, en grand nombre, accessible et francophone est un enjeu crucial pour assurer le succès de la transformation à un coût total de propriété abordable. Avec la solution PGI Oracle, la Société pourra compter sur un écosystème d'expertise sans pareil dans la région puisque les composantes de cette solution sont utilisées, entre autres, par 70 ministères et organismes. Aucun autre éditeur de solutions PGI n'est à la base d'un tel écosystème dans la région de Québec.

Nous sommes fiers de pouvoir répondre de la qualité de notre proposition qui mise sur des joueurs qui savent réussir de telles transformations, appuyées par des technologies qui ont l'avantage d'être largement répandues à Québec, au Québec et au Canada. Cette qualité tient aussi à des méthodes d'implantation maîtrisées et des approches de réalisation caractérisées par une préoccupation légitime de la Société : la gestion du facteur humain de la transformation.

Notre engagement est clair : aider la Société à poursuivre son chemin sur la route de la performance.

Serge Godin
Fondateur et président exécutif
du conseil d'administration
CGI

Michael E. Roach
Président et chef de la direction
CGI

LA SOCIÉTÉ, FORTEMENT ENGAGÉE SUR LE CHEMIN DE LA PERFORMANCE

LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE DES DERNIÈRES ANNÉES ET LES CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS DES CLIENTS ONT POUSSE LES ASSUREURS À PRENDRE ACTION POUR CRÉER DE LA VALEUR. OUVRIR LES STRATÉGIES NUMÉRIQUES POUR INTÉGRER LA MOBILITÉ, INNOVER EN MATIÈRE DE PRODUITS ET D'EXPÉRIENCE CLIENT, EXCELLER EN MATIÈRE DE GESTION DE PORTEFEUILLE ET RÉDUIRE LES COÛTS D'OPÉRATION SONT AUTANT D'ACTIONS POSÉES AFIN D'AUGMENTER LA PERFORMANCE.

La Société, comme assureur public, n'échappe pas à ces nouvelles réalités. Soucieuse de demeurer une référence gouvernementale en matière de performance, elle s'est engagée dans une série d'initiatives :

- le projet «Virage Assuré » visant à redresser la situation financière du Fonds d'assurance (FA);
- la définition d'un modèle d'affaires intégré, un modèle inspiré du concept de chaîne de valeur;
- le plan de pérennité des solutions d'affaires pour le FA et le domaine d'affaires Accès au réseau routier (ARR), lequel a servi de fondation au plan d'affaires « Sur la route de la performance », un plan qui adressait le retard en matière d'offre de services et qui visait à régler définitivement le problème de financement pour les permis de conduire et les immatriculations;
- la définition d'un modèle de gestion intégrée de la performance et la réalisation du tableau de bord sous-jacent pour suivre l'évolution de la performance de la Société.

Les prochaines actions de la Société s'inscrivent dans cette volonté de poursuivre sur le chemin de la performance : améliorer le bilan routier, bonifier l'expérience client, améliorer l'efficacité opérationnelle.

LES TI AU CŒUR DE LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE DE LA SOCIÉTÉ

Les technologies de l'information (TI) ont toujours été au cœur des services à la clientèle et des processus d'affaires de la Société. Elles ont souvent joué un rôle de catalyseur important dans la transformation et les changements des domaines d'affaires, et ont largement contribué à l'atteinte de la mission de la Société.

Avec l'arrivée du numérique et l'explosion de la mobilité, les choix technologiques du passé ralentissent aujourd'hui l'évolution de la Société, autant en terme d'expérience client que d'efficacité opérationnelle. Les systèmes patrimoniaux en place, maintes fois modifiés et adaptés, n'arrivent plus à faire face aux nouvelles technologies, toujours plus performantes, plus modernes et plus agiles.

LE PROGRAMME DE TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE DE LA SOCIÉTÉ

Le présent appel d'offres s'inscrit dans un vaste programme de transformation des domaines d'affaires Accès au réseau routier et Indemnisation des accidentés, et des processus financiers. Il vise à sélectionner et mettre en œuvre la solution qui servira de fondation à la modernisation et constitue le premier jalon vers le déploiement d'une offre de services moderne et conviviale pour les clientèles de la Société. Cette transformation permettra de :

- consolider et augmenter les gains en sécurité routière;
- assurer la libre circulation des personnes et des biens sur le continent nord-américain;
- assurer la maîtrise de sa prestation de services et l'intégrité des pièces officielles et des registres;
- retrouver l'agilité organisationnelle pour développer rapidement des solutions d'affaires;
- améliorer la performance globale des opérations et prendre en charge l'augmentation de la clientèle.

Le programme permettra aussi à la Société de poursuivre la mise en place d'une infrastructure technologique capable de supporter sa prestation de services, de moderniser les façons de faire et les outils visant à concevoir, développer, maintenir et exploiter les solutions d'affaires et de poursuivre le développement de l'expertise des spécialistes TI pour appuyer adéquatement la transformation et la gestion des actifs.

LA RECHERCHE D'UN PARTENARIAT D'AFFAIRES « GAGNANT-GAGNANT »

La Société a choisi de réaliser son programme de transformation organisationnelle en prenant appui sur une suite de progiciels de gestion intégrée (PGI) et les meilleures pratiques qui les supportent. Le remplacement des systèmes patrimoniaux de la Société par une suite de progiciels PGI et la mise en place de nouveaux processus d'affaires est un défi majeur. À la lecture des documents de l'appel d'offres, la Société est à mettre en place une organisation de projet et une gouvernance adaptée à un tel défi.

La prochaine étape : **sélectionner la solution PGI** qui servira d'appui à la réalisation du programme et, dans un modèle de partenariat gagnant-gagnant, **retenir les services d'une alliance** intégrateur/éditeur qui saura relever le défi de mettre en œuvre la solution et les nouveaux processus.

PRÉSENTS À QUÉBEC POUR NOS CLIENTS

CGI ET ORACLE ONT COMPRIS QUE LA VÉRITABLE FORCE DES ENTREPRISES DE CLASSE MONDIALE EST D'OFFRIR À LEURS CLIENTS DE FIDÈLES SERVICES DE PROXIMITÉ. POUR LA SOCIÉTÉ, C'EST UN AVANTAGE DE POUVOIR COMPTER SUR LA FORCE DE NOS PRÉSENCES CONJUGÉES À QUÉBEC.

CGI

En affaires depuis 1976, CGI figure parmi les plus importantes firmes indépendantes au monde en TI et en gestion des processus d'affaires. Fondée à Québec, CGI est demeurée fidèle à ses origines, contribuant à l'évolution numérique de ses clients des secteurs public et privé présents dans la Vieille Capitale, dont la Société. Le siège social de CGI est à Montréal.

PRIORITÉ À L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

CGI se distingue par sa capacité à livrer à ses clients les meilleurs services au moindre coût et dans les délais requis. Nos indicateurs de performance en projet le reflètent bien :

- **95 %** de nos projets sont livrés à temps sans dépassement de coût;
- Nous livrons ou dépassons les niveaux de service attendus dans **98 %** de nos mandats;
- Depuis 5 ans, nos clients nous accordent en moyenne l'excellente note de **9/10**.

Notre secret? Un modèle de livraison de valeur éprouvé et perfectionné par plus de 40 ans d'expérience : les **assises de gestion de CGI** dont nos clients bénéficient pour les aider à livrer toute la valeur de leurs projets.

- **800 professionnels à Québec**
- 7 000 au Québec
- 65 000 à l'échelle mondiale
- 5 centres de livraison mondiaux

**CGI EST L'INTEGRATEUR
DE CHOIX DES SOLUTIONS
D'ORACLE DÉJÀ PRÉSENTES
DANS 70 MINISTÈRES ET
ORGANISMES DU QUÉBEC**

- **300 professionnels à Québec**
- Plus de 500 au Québec
- 132 000 à l'échelle mondiale
- + Une communauté de pratique de 20 M d'utilisateurs

ORACLE®

Établie en 1977 et présente à Québec, Oracle fournit des solutions à plus de 400 000 clients dans 145 pays. L'excellence de ses produits et services est le fruit d'investissements soutenus : plus de trois milliards de dollars américains au cours de la dernière décennie.

LE PREMIER CHOIX DES ORGANISMES PUBLICS

Oracle arrive bon premier sur le marché des logiciels et progiciels d'entreprise dans les secteurs publics au Québec, au Canada et en Amérique. Ces dernières années, la majorité des organismes publics qui ont entrepris de moderniser leurs systèmes de gestion financière et de mission l'ont fait en s'appuyant sur la puissance des progiciels Oracle.

Au Québec, Oracle dessert plus de 200 organisations du secteur public, dont 70 ministères et organismes.

Aujourd'hui, 8 des 10 gouvernements provinciaux du Canada utilisent les progiciels Oracle pour leur gestion financière, dont le ministère des Transports de l'Ontario, qui modernise son service de délivrance de permis de conduire avec plusieurs des progiciels que nous proposons à la Société.

DES PRODUITS BIEN CONNUS, DE L'EXPERTISE EN ABONDANCE

La disponibilité de partenaires locaux et francophones est un enjeu crucial pour conserver un coût abordable de mise en œuvre et d'entretien de la solution. Or la présence des produits Oracle dans l'écosystème informatique des organismes publics et des grandes entreprises est très forte à Québec.

- Le Centre de services partagés du Québec, Revenu Québec et la Société d'habitation du Québec utilisent les systèmes financiers Oracle.
- Le Registre foncier du Québec facture ses clients à l'aide des composantes de la Suite E-Business Oracle que nous proposons à la Société.
- La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail utilise le progiciel CRM Siebel et la gestion documentaire Oracle pour le dossier électronique du travailleur.
- La Ville de Québec utilise la même suite financière que celle proposée à la Société.
- Desjardins, ses filiales d'assurances ainsi que l'Industrielle Alliance utilisent également la suite financière E-Business d'Oracle.

Cette présence d'une communauté aussi importante de clients et de partenaires à proximité garantit à la Société d'avoir à portée de main un bassin abondant de ressources francophones habilitées à travailler avec les solutions Oracle, dont celles de CGI qui ont une vaste expérience dans l'implantation de ce type de solution. Cet avantage important est également de nature à faciliter et accélérer le transfert de connaissances, le partage des meilleures pratiques et le recrutement de personnel pour que la Société puisse être en mesure, rapidement et à moindre coût, d'entretenir et de faire évoluer la solution.

FAIRE ALLIANCE POUR LA SOCIÉTÉ

L'ALLIANCE CGI - ORACLE POURSUIT UN DOUBLE OBJECTIF. D'ABORD, PERMETTRE À LA SOCIÉTÉ DE FAIRE ÉVOLUER SES SOLUTIONS D'AFFAIRES DANS LES DOMAINES CIBLÉS PAR SON PROGRAMME DE TRANSFORMATION. ENSUITE, POSITIONNER AVANTAGEUSEMENT LA SOCIÉTÉ DANS L'ACTUALISATION DE SES PRATIQUES D'AFFAIRES TOUT EN L'AIDANT À METTRE EN PLACE DES CONDITIONS FAVORABLES À LEUR ÉVOLUTION.

Dans ce tandem, CGI agit comme intégrateur des services professionnels menant à la mise en œuvre de la solution tandis qu'Oracle se positionne comme éditeur des composants progiciels et équipementier pour le matériel informatique qui sera requis pour en assurer l'exploitation. Oracle offrira aussi à la Société certains services d'appoint en complément de ceux de CGI.

LE CADRE DE L'ALLIANCE

CGI et Oracle sont des partenaires depuis les années 90. L'Alliance CGI Oracle s'appuie sur un cadre légal structuré qui régit la relation d'affaires entre les partenaires. Pour répondre aux besoins du programme, des ententes spécifiques ont été conclues pour régir les différents domaines de services de CGI et d'Oracle. Ces ententes seront valides pour toute la durée du programme de transformation.

LA GOUVERNANCE

L'Alliance met en place une structure de gouvernance basée sur les assises de gestion de CGI qui aura pour rôle d'assurer le maintien d'une relation d'affaires forte et harmonieuse entre CGI et Oracle pour toute la durée du programme de la Société.

UNE RELATION D'AFFAIRES CONSACRÉE

La relation d'affaires entre CGI et Oracle va bien au-delà d'une occasion du moment. Dans le cadre du programme d'intégration RH mondial des processus et des systèmes d'information de CGI et de Logica, créant une entreprise de 65 000 professionnels des TI, les solutions Hyperion, Sales Cloud et PeopleSoft d'Oracle ont servi d'assise à cette importante transformation et sont aujourd'hui utilisées dans 40 pays.

MOMENTUM, PARTENAIRE DE L'ALLIANCE

L'Alliance s'est associé les services de MOMENTUM TECHNOLOGIES. Partageant un historique d'affaires avec CGI et Oracle dans d'autres projets, MOMENTUM dispose d'une équipe de près de 130 conseillers spécialisés dans les technologies de base de données Oracle et le développement de systèmes d'information. Notre partenaire MOMENTUM contribuera principalement à l'intégration technologique et participera de même aux volets d'intelligence d'affaires et d'intégration fonctionnelle.

DES SERVICES-CONSEILS PRIMÉS ET DES TECHNOLOGIES DOMINANTES

En choisissant l'Alliance CGI - Oracle, la Société mettra au profit de son programme de transformation des services professionnels qui ont été maintes fois reconnus par l'industrie, que ce soit au Gala des Octas de la Fédération de l'informatique du Québec ou au Canadian Information Productivity Awards. Et avec la solution PGI proposée par l'Alliance, la Société pourra appuyer la transformation de son organisation sur des technologies qui dominent largement le secteur gouvernemental puisque 8 des 10 gouvernements de niveau provincial au Canada gère leurs processus de gestion financière avec la suite E-Business.

METTRE EN COMMUN DES FAÇONS DE FAIRE EXEMPLAIRES

En proposant un cadre de transformation organisationnelle pour guider la réalisation des activités et biens livrables, l'Alliance met au service de la Société des façons de faire exemplaires: OUM, une méthodologie conçue pour prendre en charge 100% des composantes de la solution; Harmonie, un cadre d'intervention intégrée en gestion du changement, communications et formation qui mise sur le développement du leadership; le CPMF et les assises de gestion de CGI, pour gérer la livraison de grands projets d'affaires.

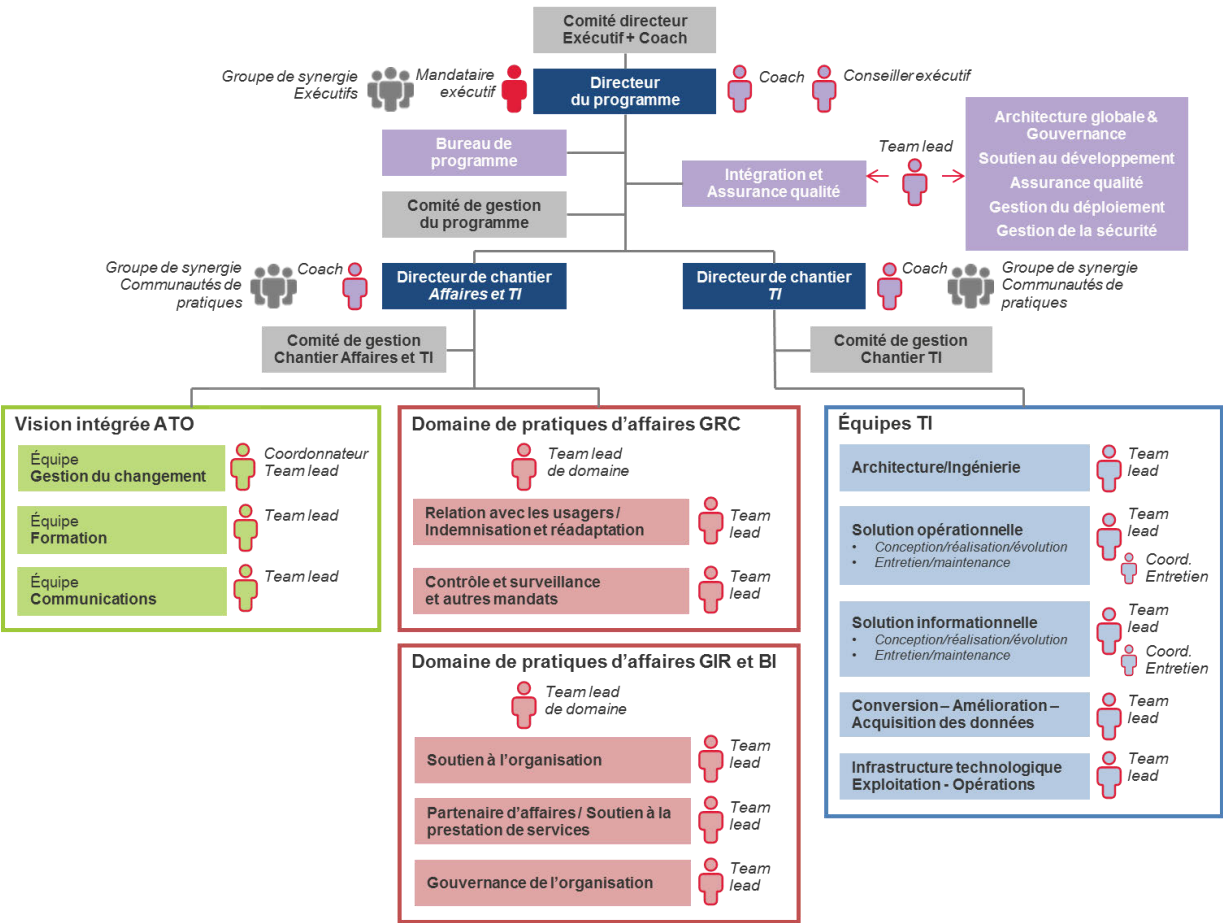
L'ALLIANCE MET EN CONTACT LA SOCIÉTÉ AVEC SES PAIRS D'AMÉRIQUE DU NORD

L'Alliance formée par CGI et Oracle ouvre à la Société les portes d'un vaste réseau d'échanges à haute valeur ajoutée, dont l'initiative nord-américaine d'Oracle qui anime une communauté de pratiques réunissant les « Departments of Motor Vehicles » des états américains et des provinces canadiennes utilisant ses solutions PGI. Ces clients nord-américains d'Oracle ont ainsi l'occasion d'influencer les priorités de développement des composantes de solutions qu'elles utilisent en fonction de leurs propres besoins. Il s'agit également d'un forum d'échanges unique sur les meilleures pratiques en matière de gestion technologique des activités de contrôle routier et d'indemnisation.

UNE GOUVERNANCE À LA MESURE DU DÉFI À RELEVER

LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE TRANSFORMATION DE LA SOCIETE EST UN DEFI QUI COMMANDE UNE GOUVERNANCE DE PREMIER PLAN. FAISANT SIENNE LES RESPONSABILITES DE MAITRISE D’OUVRAGE ET DE MAITRISE D’ŒUVRE, NOUS COMPRENONS QUE LA SOCIETE A MIS EN PLACE UNE GOUVERNANCE QUE L’ALLIANCE VIENDRA PAR SES SERVICES **SOUTENIR ET ACCOMPAGNER**.

Tel qu’illustré ci-dessous, l’Alliance appuiera les activités de direction et de gestion du programme par l’entremise de l’assignation de **coachs** et de **team leads** et mettra à la disposition de la Société des **conseillers** dans les domaines de l’intégration fonctionnelle, de l’intégration technologique, de la gestion du changement, des communications, de la formation et de l’intégration et de l’assurance qualité.



Tel que la Société en a exprimé le souhait au cahier des charges, l’Alliance propose quelques bonifications à l’organisation de projet et des mécanismes de gouvernance additionnels.

Bonifications à l’organisation de projet

- Ajout d’un rôle de conseiller exécutif à la direction dans l’équipe des coachs afin de mettre à profit l’expertise d’un conseiller de l’équipe mondiale Oracle
- Ajout d’un rôle de coordonnateur au sein de l’équipe des « verts » afin de soutenir une vision intégrée des actions menant à la transformation organisationnelle
- Renforcement de l’approche de réalisation par les processus par la création de domaines de pratiques d’affaires confiés à deux team leads de domaines
- Optimisation du regroupement des processus en cinq équipes d’intégration fonctionnelle
- Formalisation des expertises de l’équipe d’intégration et assurance qualité
- Ajout d’un rôle de coordonnateur des services d’entretien au sein des équipes de conception, réalisation et évolution de la solution

Mécanismes de gouvernance proposés

- Groupe de synergie composé d’exécutifs de CGI
- Groupes de synergie faisant appel aux réseaux des communautés de pratiques CGI et Oracle
- Table des leaders du changement
- Centre des communications du programme
- Table de coordination des communications
- Tables d’architecture et d’intégration
- Processus de gestion des demandes de personnalisation
- Ententes de lots spécifiques aux services d’entretien
- Cadre méthodologique de transformation organisationnelle intégrant la méthodologie OUM d’Oracle ainsi que le Cadre d’intervention Harmonie et le Cadre de gestion du partenariat client (CPMF) de CGI

UNE ÉQUIPE AGUERRIE EN GOUVERNANCE DE PROJETS DE TRANSFORMATION



Francis Mathieu – Mandataire exécutif de l'Alliance

VP services-conseils chez CGI, il possède une connaissance sans pareille des affaires et du patrimoine applicatif de la Société où il a réalisé de nombreux mandats et géré une quinzaine de contrats d'importance au cours de la dernière décennie. Outre cette expertise, il se distingue par sa maîtrise des enjeux propres aux grands chantiers technologiques.

« L'ALLIANCE A SÉLECTIONNÉ DES CHAMPIONS CAPABLES D'AIDER LA SOCIÉTÉ À RÉALISER TOUS LES BÉNÉFICES ATTENDUS DE SON PROGRAMME DE TRANSFORMATION. DES EXPERTISES COMPLÉMENTAIRES SONT AINSI RÉUNIES POUR ACCOMPAGNER L'ÉQUIPE DE DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ. VOICI LES JOUEURS QUI SAURONT LE MIEUX GUIDER CETTE ÉQUIPE VERS LE SUCCÈS, EN PLUS DE LA FAIRE PROGRESSER EN AGILITÉ ET DE FAIRE GRANDIR SON EXPERTISE EN TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE ».



Gaétan Tremblay – Coach au directeur du programme

Avec 25 d'expérience en gestion exécutive dans l'administration publique, il a dirigé plusieurs transformations organisationnelles dont trois basées sur le PGI Oracle. Spécialiste des enjeux humains et organisationnels et connaissant la Société pour y avoir œuvré dans la haute direction, c'est un communicateur hors pair et un rassembleur.



Bruno Roberge – Conseiller exécutif à l'équipe de direction

Maîtriser l'enjeu de l'intégration et de la qualité d'une solution PGI exige une synergie sans faille entre l'intégrateur et l'éditeur. Reconnu mondialement comme LE spécialiste Oracle par excellence, monsieur Roberge a mené au succès plusieurs programmes multisites dotés de budgets de plus de 200 millions de dollars.



Gilles Bourdeau – Coach au directeur du chantier Affaires et TI

Cumulant 25 ans d'expérience en services-conseils, dont 13 ans comme coach stratégique dans le contexte de chantiers de transformation avec PGI, ce spécialiste du monde de l'assurance possède la connaissance des objectifs d'affaires de la Société. Son expérience sera déterminante pour aider la Société à bénéficier du passage à la culture « progiciel ».



Erika Bially - Coach au directeur du chantier TI

Ici et ailleurs dans le monde, elle agit en coaching à la direction de projets TI depuis 20 ans, dont plusieurs projets impliquant des solutions PGI. Son expertise unique, notamment en progiciel et en agilité, englobe tous les domaines TI de la solution à implanter. Mieux que quiconque, elle saura aider la Société à maîtriser l'enjeu de l'intégration technologique.



Alain Lavallée – Team lead Intégration et assurance qualité

Fort d'une expérience de 30 ans en TI, il a contribué au succès d'une quinzaine d'implantations de solutions PGI pour de grandes organisations publiques et privées, dont une dizaine basées sur la technologie Oracle. Il possède toute l'expérience et l'expertise pour aider la Société à livrer une solution intégrée et de qualité.



Carole Tremblay – Team lead du domaine de pratiques d'affaires GRC

En 24 ans de livraison de grands chantiers Affaires et TI en milieu gouvernemental, elle a développé une expertise de pointe en gestion de la relation client. En raison de l'expérience acquise comme gestionnaire d'équipe dans ce domaine de pratiques, madame Tremblay sera assurément une contributrice de grande valeur au volet GRC de la solution.



Michel Bédard – Team lead du domaine de pratiques d'affaires GIR/BI

Son expertise en PGI, particulièrement sur les modules du domaine des ressources financières de la solution Oracle, en font un team lead habilité à accompagner les équipes d'intégration fonctionnelle. Il cumule 11 ans d'expérience dans des rôles d'accompagnement à des gestionnaires responsables de transformations majeures.

20 COACHS ET TEAM LEADS FORMENT L'ÉQUIPE PRINCIPALE PRÉSENTÉE PAR L'ALLIANCE. COMPTANT EN MOYENNE 30 ANS D'EXPÉRIENCE, ILS ONT LIVRÉ 117 PROJETS DE TRANSFORMATION AVEC PGI. ILS OEUVRENT TOUS AU QUÉBEC EN FRANÇAIS, 90% SONT DES EMPLOYÉS PERMANENTS. FAIT NOTABLE, 9 DE NOS 20 COACHS ET TEAM LEADS SONT DÉJÀ INTERVENUS À LA SOCIÉTÉ.

RÉUSSIR UNE TRANSFORMATION AVEC UNE SOLUTION PGI

LES BÉNÉFICES ASSOCIÉS À L’UTILISATION D’UNE SOLUTION PGI POUR APPUYER LA TRANSFORMATION D’UNE ORGANISATION SONT CONNUS. CES SOLUTIONS PERMETTENT D’INTÉGRER SUR UNE SEULE PLATEFORME, L’ENSEMBLE DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS ET DE TIRER PROFIT DES MEILLEURES PRATIQUES. CES SOLUTIONS SONT AUSSI RECONNUES COMME DES CATALYSEURS DE CHANGEMENT : ELLES FORCENT LES ORGANISATIONS À ADAPTER, VOIRE CHANGER LEURS FAÇONS DE FAIRE.

Le parcours pour réaliser de tels projets n’est toutefois pas sans embuche comme l’a démontré l’étude réalisée en 2014 par Panorama Consulting Solutions. Les leçons apprises des expériences en PGI de l’Alliance nous amènent à identifier deux conditions nécessaires et six facteurs de succès.

LES CONDITIONS NÉCESSAIRES

Un leadership partagé entre les Affaires et les TI

L’implication et l’engagement des leaders d’affaires de la Société seront essentiels et largement tributaires du succès du projet. Ils devront s’impliquer fortement et dès le départ.

Les bonnes ressources aux bons endroits

Dans son livre « De la performance à l’excellence », Jim Collins souligne l’importance d’avoir les bonnes ressources à bord pour passer à un niveau supérieur. Il en est de même pour l’implantation d’un PGI.

LES FACTEURS DE SUCCÈS

Se doter d’une stratégie de gestion du
 changement

- La mise en œuvre réussie d’une stratégie de gestion du changement permet de réduire le temps requis à l’acceptation des changements découlant de l’implantation d’un PGI, et donc ses bénéfices.

Gouvernance adaptée à la complexité du
 projet

- Remplacer sur cinq ans un patrimoine comme celui de la Société représente un défi qui commande la mise en place d’une structure de gouvernance, de gestion de risques et de livraison adaptée.

Définir et prioriser les besoins

- Les utilisateurs doivent identifier et prioriser leurs besoins en fonction des meilleures pratiques de la solution. Les organisations ayant connu du succès ont su adapter leurs processus et leurs façons de faire, et non l’inverse.

Penser global mais agir progressivement

- Les organisations qui réussissent le mieux en matière de PGI sont celles qui acceptent de briser le projet en livraisons pour tenir compte de la complexité du projet et de la capacité d’adaptation aux changements.

Gérer les données

- L’essence même d’une stratégie numérique prend racine dans la qualité des données. Les travaux d’architecture, de standardisation et d’épuration des données méritent une grande attention.

Penser tôt à la récupération des bénéfices

- Un projet PGI se doit d’être le prétexte à la réalisation d’une réingénierie des processus d’affaires et à l’identification et la gestion des bénéfices qu’une telle réingénierie peut rapporter. La qualité et le rythme d’adhésion aux changements conditionnent la capacité de réalisation des bénéfices.

APPORT ET CONTRIBUTIONS DE L’ALLIANCE AU SUCCÈS DU PROGRAMME DE LA SOCIÉTÉ

- ✓ Des coachs aguerris en gouvernance de projets PGI qui pourront contribuer à cultiver l’engagement de la haute direction et mettre en place un leadership partagé Affaires et TI.
- ✓ En proposant une approche de réalisation par laquelle la gestion des travaux est fédérée par l’équipe fonctionnelle, l’Alliance contribuera à ce que les affaires prennent pleinement leur place.
- ✓ Une approche intégrée en gestion du changement, axée sur le développement du leadership organisationnel et l’engagement des leaders d’affaires de la Société.
- ✓ Une solution PGI qui répond aux besoins en mode vanille sans développement à plus de 85% et qui rend disponible un écosystème local d’expertise sans égal dans l’industrie des PGI.
- ✓ Une stratégie de mise en œuvre qui priorise les processus moins complexes et qui prévoit les efforts requis pour gérer le changement adéquatement et assurer la qualité des données.
- ✓ L’ajout d’une gouvernance de livraison par domaine de pratiques d’affaires et la mise à profit des assises de gestion de CGI contribueront à rehausser la gouvernance du programme et à réduire les risques.
- ✓ Avec sa feuille de route impeccable en livraison de grands projets TI, CGI est la mieux placée pour élaborer des planifications et proposer des architectures qui tiendront la route.
- ✓ L’Alliance, et plus particulièrement CGI, possède une expérience de 35 ans avec la Société. Sa capacité à aider à mettre en place des résultats d’affaires durables est sans équivoque.

LES PREMIÈRES ASSISES SONT EN PLACE

Gouvernance de programme adaptée à la dualité Affaires & TI	Bénéfices déjà identifiés	Recensement des processus et des besoins	Vision d'affaires cible : la maison	Découpage du programme en livraisons et lots de travail	Importance accordée à la livraison 0
---	---------------------------	--	-------------------------------------	---	--------------------------------------

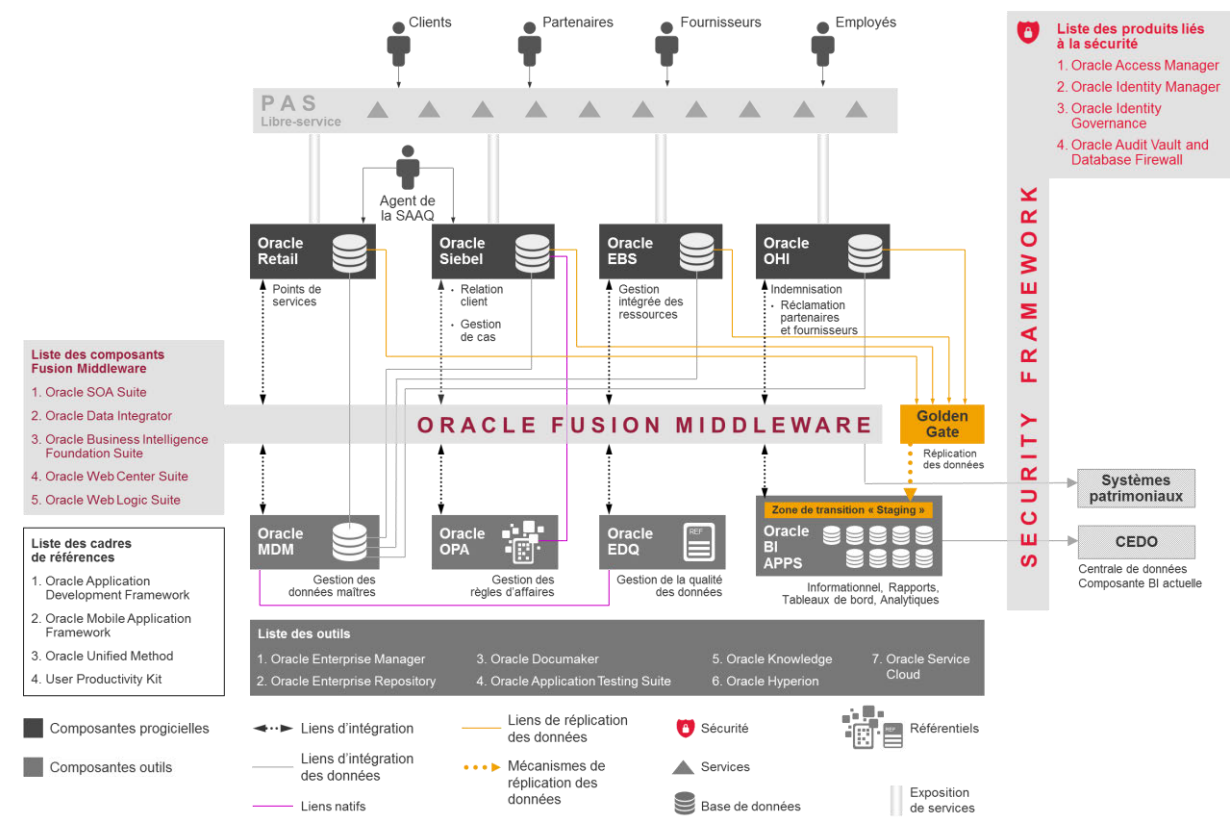
LA SOLUTION PGI PROPOSÉE PAR L'ALLIANCE

LE DÉCOUPAGE ARCHITECTURAL DE LA SOLUTION PROPOSÉE PAR L'ALLIANCE CADRE PARFAITEMENT AVEC L'ARCHITECTURE D'AFFAIRES CIBLE DE LA SOCIÉTÉ EN SE COLLANT DIRECTEMENT AUX FONCTIONS CLÉS DE MISSION ET DE SOUTIEN QUI FONT L'OBJET DE SON PROGRAMME DE TRANSFORMATION. C'EST UNE PROPOSITION ÉPROUVÉE PAR NOS EXPERTS EN INTÉGRATION QUI S'INSCRIT EN DROITE LIGNE AVEC L'HYPOTHÈSE INITIALEMENT PRÉSENTÉE À LA SOCIÉTÉ PAR ORACLE.

La solution proposée est constituée à 100% de composants de l'éditeur et équipementier Oracle.

Elle propose un assemblage optimal de deux combinaisons de suites progicielles de la famille Oracle. Une première combinaison cible les fonctions clés de mission de la Société avec **Oracle Siebel** pour la gestion de la relation client et la gestion des cas, et **Oracle E- [REDACTED]** (EBS) pour la gestion des ressources. La seconde cible les fonctions verticales de soutien affectées par la transformation avec **Oracle Health Insurance** (OHI) pour la gestion de l'indemnisation et **Oracle Retail** pour la gestion des points de services. Ces composantes s'emboîtent parfaitement et s'implantent de façon ordonnée selon une méthodologie unifiée (OUM). La solution s'appuiera sur les systèmes d'ingénierie **Oracle SuperCluster M7** qui sont conçus et préconfigurés pour offrir la fiabilité, l'évolutivité et la performance recherchée.

Tel est le cœur de la solution technologique que propose l'Alliance.



Au cœur de la solution se greffent quatre composantes additionnelles de la famille Oracle. La composante **Oracle Master Data Management** (DMD) viendra garantir un synchronisme optimal des données entre les composantes progicielles, mais aussi avec les systèmes patrimoniaux de la Société. **Oracle Policy Automation** (OPA) est un outil puissant qui permettra d'externaliser les règles d'affaires des applications intégrées à la solution et de partager ces règles en les centralisant. **Oracle Enterprise Data Quality** (EDQ) aura pour fonction cruciale d'assurer l'intégrité de l'information d'entreprise en permettant de standardiser la gestion des objets et des attributs d'affaires au sein de la solution et des systèmes patrimoniaux de la Société. Enfin, une **composante informationnelle** permettra de créer des accélérateurs pour faciliter l'intégration des domaines d'affaires qui seront gérés respectivement dans Oracle Siebel, Oracle E- [REDACTED], Oracle Health Insurance et Oracle Retail.

La solution est basée sur une architecture orientée service que l'Alliance mettra en œuvre à partir de la suite logicielle d'**Oracle Fusion Middleware**. Cette couche de la solution comprend **Oracle SOA Suite** qui fournit des services d'orchestration d'entreprise (BUS) en plus d'outils assurant la synchronisation des processus inter systèmes. **Oracle Data Integrator** (ODI) prendra en charge les processus d'alimentation des entrepôts de données ou d'échanges de données de masse, tandis qu'**Oracle BI Foundation Suite** fournira les outils d'exploitation BI de la solution. Enfin, mentionnons l'apport du logiciel **Oracle Web Center** pour gérer les données non structurées et les métadonnées associées.

Tel qu'illustré au schéma ci-dessus, la solution proposée par l'Alliance offre l'avantage d'être bien balisée. En effet, elle est soutenue par **quatre cadres de références** fournissant le contexte, les méthodes et les règles nécessaires pour faciliter l'implantation et les développements logiciels et mobiles.

UNE SOLUTION QUI RÉPOND AUX BESOINS ET AUX EXIGENCES

SUR LA BASE D'UNE ANALYSE MINUTIEUSE DU CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ, LES ARCHITECTES ET LES SPÉCIALISTES DE L'ALLIANCE ONT CONÇU UNE SOLUTION D'UN NIVEAU EXEMPLAIRE DE CONFORMITÉ AUX ORIENTATIONS D'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE, AUX BESOINS FONCTIONNELS ET AUX EXIGENCES TECHNOLOGIQUES. LA PROPOSITION DE L'ALLIANCE TÉMOIGNE D'UN SOUCI DE COHÉRENCE DANS LES MOINDRES DÉTAILS.

EN COHÉRENCE AVEC LES ORIENTATIONS DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE DE LA SOCIÉTÉ

La solution proposée respecte en tous points les orientations de l'architecture d'entreprise de la Société. Supportant l'exécution de bout en bout des processus d'affaires, celle-ci repose sur l'assemblage de quatre suites PGI articulées selon une architecture orientée service, soutenue par **Oracle SOA Suite**.

Ces suites progicielles comportent toutes des processus normalisés qui ont trait respectivement à la gestion des relations avec la clientèle, la gestion des processus financiers, la reddition de compte et la gestion documentaire. **Oracle Siebel** intègre la gestion des cas et fournit de nombreuses fonctionnalités en soutien à la collaboration des lignes d'affaires. L'ensemble est hébergé sur des systèmes d'ingénierie également fournis par Oracle. Les composantes de la solution proposent des modèles de données évolutifs, des fonctionnalités dont les comportements sont configurables, en plus de mécanismes de gestion adaptables par configuration et une approche distinctive de gestion des règles d'affaires.

Permettant de gérer et de maintenir un dossier client intégré et partagé par toute l'organisation, notre solution ouvre la possibilité de partager les informations communes, tout en cloisonnant et en sécurisant l'accès à ces informations en fonction des besoins spécifiques de chaque ligne d'affaires. La gestion du cycle de vie complet de la relation partenaire est aussi un aspect important de la solution qui intègre tous les éléments requis pour la mise en place d'un dossier partenaire unique et sécurisé.

L'infrastructure technologique proposée par l'Alliance se fonde sur les systèmes d'ingénierie **Oracle SuperCluster M7** qui regroupent toutes les fonctions technologiques : traitement, stockage, réseautique, virtualisation, de même que les outils de gestion.

Mentionnons enfin que la solution offre plusieurs modes de connectivité pour les téléphones intelligents, tablettes numériques et ordinateurs portables. C'est ainsi que les portails SAAQclic Citoyens et SAAQclic Entreprises seront améliorés en incluant les nouvelles fonctions de libre-service offertes par les composantes progicielles de la solution, pour les navigateurs Web et les applications mobiles.

LES EXIGENCES FONCTIONNELLES

- ✓ Sur 896 fonctionnalités attendues par la Société, 762 sont répondues à 100% en mode vanille par la solution proposée
- ✓ Le taux de couverture fonctionnelle pour chacun des neufs regroupements de processus varie de 66% à 92%
- ✓ Sur les 134 fonctionnalités non-couvertes à 100% en mode vanille, la solution proposée permet de répondre à 129 fonctionnalités avec certains travaux de personnalisation
- ✓ Sur les 129 fonctionnalités présentant des écarts nécessitant de la personnalisation, 88% des écarts sont de petite ou moyenne envergure
- ✓ Seulement 5 fonctionnalités ne sont pas couvertes par la solution et requiert un développement spécifique

LES EXIGENCES TI

- ✓ L'infrastructure technologique repose sur un écosystème Oracle à 100%. Ses systèmes d'ingénierie sont conçus et certifiés par Oracle
- ✓ L'infrastructure d'intégration au cœur de la stratégie de mise en œuvre offrira une parfaite cohabitation avec les systèmes de la Société
- ✓ La solution informationnelle repose sur une infrastructure éprouvée qui permet de répondre aux besoins exprimés par la Société
- ✓ L'écosystème de la solution dispose d'un coffre à outils complet favorisant le support du cycle de vie de la solution durant toutes les phases
- ✓ CGI maîtrise les attentes de la Société en matière de sécurité et de conversion, et s'est assurée que la solution réponde aux besoins
- ✓ Les bases de données et logiciels en gestion de données Oracle sont les leaders de l'industrie

Sur **896 fonctionnalités**
762 sont répondues en mode vanille sans personnalisation
129 sont répondues en mode vanille avec personnalisation
 Seulement **5** ne sont pas couvertes et requièrent un développement spécifique

S'HARMONISER AU CHANGEMENT

FORTE D'UNE EXPÉRIENCE DE **40 ANS** DANS LA RÉALISATION DE GRANDS CHANTIERS DE TRANSFORMATION ET DE TECHNOLOGIES ET LA GESTION DE LEURS IMPACTS HUMAINS, CGI A MIS AU POINT UNE APPROCHE D'ACCOMPAGNEMENT À LA TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE QUI A VALU À NOS CLIENTS DE FRANCS SUCCÈS.

Il est largement démontré que la récupération des bénéfices d'une transformation est fonction du degré d'adhésion qu'elle suscite, à commencer par l'appui des gestionnaires. C'est pourquoi la gestion du changement revêt une importance primordiale dans notre approche pour la réussite durable de la transformation qu'entreprend la Société.

NOTRE APPROCHE EN GESTION DU CHANGEMENT

Baptisée **Harmonie**, notre approche orchestre en un mouvement cohérent les quatre expertises indissociables de la bonne conduite d'une transformation : le leadership, la communication, l'organisation du travail et la formation. Avec Harmonie, la gestion du changement fait l'objet d'un plan intégré des actions à poser pour gérer globalement et durablement le changement.

En outre, nos clients bénéficient avec Harmonie d'une panoplie complète d'accélérateurs, de gabarits et d'outils ainsi qu'une feuille de route personnalisable permettant de réaliser en séquence logique les biens livrables et les initiatives de gestion du changement requis pour réussir le programme de transformation.



EXEMPLE CONCRET DE SUCCÈS RÉCENT

90%

L'approche de CGI en gestion du changement a fait la différence dans la réussite du programme de transformation Expresso achevé à la CSST en 2014. À l'issue d'Expresso, la Commission a pu estimer à 90 % le taux d'adhésion de son personnel et de ses partenaires à sa nouvelle solution technologique basée sur une suite progicielle intégrée d'Oracle. C'est ainsi que l'Alliance entend accorder la même attention au facteur humain du programme de transformation de la Société.

La méthode Harmonie et ses accélérateurs ont été portés au rang de propriété intellectuelle de CGI en plus d'être adoptés par la CSST, la CARRA et le CSPQ qui a formé plus de 130 gestionnaires de la fonction publique québécoise à la méthode Harmonie ces dernières années, à travers le programme de son Centre de leadership et de développement des compétences. La même méthode a également été utilisée par le Bureau du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor lors de l'implantation de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

L'INTÉGRATION FONCTIONNELLE, AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION

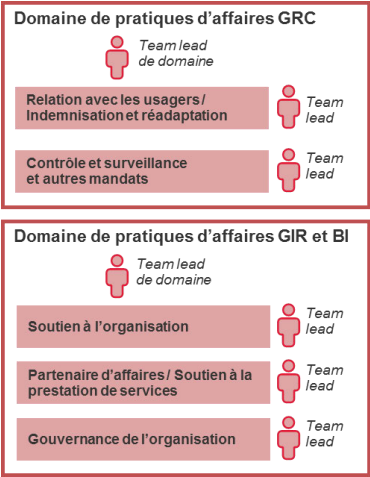
AFIN QUE LA MISE EN ŒUVRE DE LA SOLUTION PGI SOIT UN SUCCÈS, NOUS CROYONS QU'IL EST ESSENTIEL DE RALLIER L'ENSEMBLE DES ÉQUIPES AUTOUR DES RESSOURCES QUI DÉFINIRONT LES NOUVEAUX PROCESSUS.

UNE APPROCHE D'INTÉGRATION PAR DOMAINE DE PRATIQUES D'AFFAIRES

L'Alliance propose une **approche de la gestion de l'intégration par domaine de pratiques d'affaires**, en l'occurrence les domaines de la gestion de la relation avec la clientèle (GRC) et de la gestion intégrée des ressources (GIR) et de l'intelligence d'affaires (BI).

Sous la responsabilité de team leads de domaine, cette approche permettra de fédérer la création, l'élaboration et la construction de la solution autour des meilleures pratiques d'affaires soutenues par les progiciels structurants de la solution que sont Oracle Siebel, Oracle E-XXXXXXXXXX et Oracle Business Intelligence Foundation Suite.

Selon la proposition de l'Alliance, les processus sont regroupés en cinq groupes, deux sous le domaine des pratiques d'affaires GRC et trois sous le domaine des pratiques d'affaires GIR/BI.

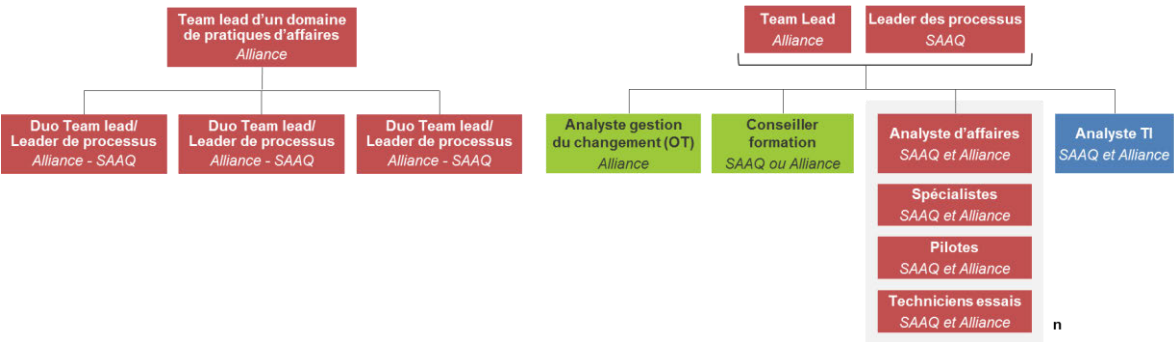


DES EQUIPES D'INTÉGRATION FONCTIONNELLE MULTIDISCIPLINAIRES

L'approche d'intégration fonctionnelle proposée par l'Alliance prend aussi appui sur la constitution d'**équipes d'intégration multidisciplinaires** par regroupement de processus. Sous la coordination d'un duo « team lead-Alliance et leader de processus-Société », une équipe d'intégration multidisciplinaire est composée des membres de l'équipe fonctionnelle responsable d'un regroupement de processus auquel s'ajoutent un représentant de chacune des équipes d'intégration technologique (les « bleus ») et de la gestion du changement et de la formation (les « verts »).

Dans cette approche, le leader de processus est la référence décisionnelle pour les travaux portant sur les processus dont il est le représentant alors que le team lead fonctionnel voit à la réalisation des travaux menant à la vision fonctionnelle intégrée. De son côté, le team lead de domaine supervise les team leads des équipes fonctionnelles et encadre la livraison des activités et biens livrables du domaine de pratiques.

En agissant comme **fédérateur des travaux sur les processus d'affaires**, les équipes d'intégration fonctionnelle sont ainsi les gardiens de l'intégration des fonctionnalités entre elles.



LA REALISATION DES BENEFICES, UN PROCESSUS QUI PREND RACINE A L'INTEGRATION FONCTIONNELLE

Il est reconnu que l'implantation d'un PGI est un catalyseur de changement qui permet la réalisation de nombreux bénéfices, dont les plus importants découlent des changements à apporter aux processus. La capacité à réaliser les bénéfices est donc liée à celle d'opérer les changements auprès des utilisateurs, gestionnaires, partenaires et clients de la Société. Si une bonne stratégie de gestion du changement permet d'orchestrer les actions menant à l'adhésion, il en va de même pour la gestion des activités qui permettront d'identifier, d'agir, de suivre, de mesurer et de récupérer les bénéfices.

L'Alliance propose une approche en cinq étapes qui permet de mettre en place, au démarrage, les mécanismes de gouvernance et les activités nécessaires à la récupération des bénéfices du programme. Les premières activités, l'identification des opportunités de bénéfices et leur analyse coûts-bénéfices, sont parmi les plus importantes mais, conceptuellement, elles sont souvent difficiles à réaliser.



La Société a déjà identifié les opportunités de bénéfices et réalisé un premier exercice du coût de revient de ses services dans le cadre de la réalisation de son plan d'affaires. Les coaches de l'Alliance pourront donc s'appuyer sur de bonnes assises pour aider les gestionnaires à s'approprier la démarche proposée.

UNE STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE ADAPTÉE AUX CAPACITÉS DE LA SOCIÉTÉ

L'ALLIANCE A MIS À CONTRIBUTION SES EXPERTS MONDIAUX LES PLUS AGUERRIS POUR RÉALISER UN EXERCICE DE PLANIFICATION RIGOREUX VISANT À ESTIMER LES EFFORTS DE LIVRAISON DE LA TRANSFORMATION ET À DÉTERMINER L'ORDRE DE LIVRAISON OPTIMAL DES COMPOSANTES DE LA SOLUTION PGI PROPOSÉE, EN FONCTION DES BÉNÉFICES RECHERCHÉS PAR LA SOCIÉTÉ.

La stratégie de mise en œuvre comprend six étapes : une étape de travaux préparatoires (livraison 0) et cinq livraisons de composantes de la solution orchestrées de façon à ce que la transformation des processus s'effectue en minimisant les effets d'interdépendance entre les lignes d'affaires de la Société.

La stratégie élaborée par les experts de l'Alliance propose de mettre en place, dès la livraison 1, les composantes financières de la solution auxquels s'ajouteront la gestion de la relation avec les partenaires et la constitution d'un répertoire des employés. Cet amalgame permettra de mettre en œuvre des éléments de la solution moins complexes qui constitueront le socle sur lequel s'appuiera le déploiement des autres composantes. Ayant constaté la sensibilité de la Société en regard de sa clientèle et voulant favoriser l'apprentissage de la solution par celle-ci, l'Alliance propose également de mettre en place en livraison 1 des fonctionnalités rendant possible la diffusion en mode lecture d'informations du Dossier client, permettant ainsi l'accès à des données d'identification, d'immatriculation et de permis de conduire.

Les livraisons suivantes permettent la mise en place des fonctionnalités pour le contrôle et la surveillance des personnes en livraison 2, le contrôle et la surveillance des véhicules en livraisons 3 et 4 et l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées de la route en livraison 5 (livraison IR).

UNE STRATEGIE QUI RESPECTE LES CONTRAINTES DE LA SOCIETE

Notre approche de livraison du programme de transformation organisationnelle respecte les particularités des affaires de la Société, dont son cycle de révision de la tarification d'assurance, ses périodes de pointe opérationnelles, ses obligations de reddition de comptes, ses exigences d'arrimage avec les partenaires d'affaires et le synchronisme avec les changements légaux et réglementaires, sans oublier les dépendances multiples du programme de la Société avec son patrimoine applicatif.

Travaux préparatoires - Formation initiale au projet - Planification du projet - Conception de la solution - Conception du centre d'expertise	Livraison 2 - Contrôle et surveillance des personnes et habiletés à conduire sur le réseau - Autres mandats confiés à la Société - Deuxième vague du Dossier client – Permis - Soutien à l'intelligence d'affaires	Livraison 4 - Contrôle et surveillance des véhicules (transporteurs) - Finalisation de la gestion de la relation avec les usagers, du soutien à l'organisation et du soutien à la prestation de services - Soutien à l'intelligence d'affaires
Livraison 0	Livraison 2	Livraison 4
An 1 – 2016/2017	An 2 – 2017/2018	An 3 – 2018/2019
Livraison 1	Livraison 3	Livraison IR
Livraison 1 - Mise en place des infrastructures technologiques - Composantes financières de la solution - Gestion de la relation avec les partenaires - Constitution d'un répertoire des employés - Première vague du Dossier client – Vue 360 - Soutien à l'intelligence d'affaires	Livraison 3 - Contrôle et surveillance des véhicules pouvant emprunter les routes du Québec, excluant les processus Traiter les adhésions IRP et Traiter les autorisations particulières - Soutien à l'intelligence d'affaires	Livraison 5 - Indemnisation et réadaptation des personnes accidentées de la route - Soutien à l'intelligence d'affaires

LA RÉCUPÉRATION DES BÉNÉFICES EN LIEN AVEC LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE

Changements anticipés	Pourcentage de bénéfices atteint au gré des livraisons				
	L1	L2	L3	L4	L5
Mise en place d'un compte client	30 %	50 %	80 %	100 %	-
Facturation du privilège de circuler	-	-	75 %	100 %	-
Communication électronique avec la clientèle	-	-	75 %	100 %	-
Permis et immatriculation sur la même facture	-	-	100 %	-	-
Mise en place de services Web	7 %	52 %	75 %	92 %	100 %
Outils de workflow et de reconnaissance optique	-	100 %	-	-	-
Mise en place d'un dossier client	50 %	75 %	100 %	-	-
Mise en place d'un compte partenaire	100 %	-	-	-	-

NOS GRANDS PROJETS, DE FRANCHES RÉUSSITES

UNE AUTHENTIQUE PROPOSITION DE VALEUR SE FONDE NÉCESSAIREMENT SUR DE FRANCHES RÉUSSITES. AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES, CGI ET ORACLE ONT ÉTÉ LES FIERS PARTENAIRES DE PROGRAMMES DE TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE QUI ONT ÉTÉ COURONNÉS DE SUCCÈS ICI ET AILLEURS DANS LE MONDE.

AXA - Le groupe AXA est l'assureur numéro un mondial avec 102 millions de clients et ses 113 000 employés. Ces dernières années, le groupe AXA a procédé à la refonte de ses processus d'affaires pour acquérir une vision à 360° des clients de ses produits d'épargne-retraite. Pour assurer le succès de cette transformation, l'entreprise a choisi le CRM Siebel d'Oracle comme moteur de sa solution et s'est allié l'expertise de CGI pour mener son chantier en toute quiétude.

CAE - Basée à Montréal, CAE est un leader de l'industrie aéronautique. Présent dans 35 pays, ses 8 000 employés forment 100 000 membres d'équipage par année. En 2013, CAE a relancé un ambitieux chantier de transformation organisationnelle pour moderniser ses processus en comptabilité, finance, approvisionnement et gestion opérationnelle. Pour propulser ses affaires à un niveau supérieur, CAE a fait confiance à Oracle et CGI dans le cadre d'un partenariat d'affaires à long terme, réitéré en 2015.

DCNS - Avec un chiffre d'affaires de 3,1 milliards d'euros et 13 000 employés, DCNS est un joueur de calibre mondial dans le secteur naval. Il y a cinq ans, DCNS s'est lancé dans un programme de transformation organisationnelle touchant les finances, l'approvisionnement, la gestion de projet, la fabrication, le BI, ainsi que le service à la clientèle. DCNS a opté pour la solution E- [REDACTED] d'Oracle et l'expertise de CGI pour mener à bon port sa transformation tout en gardant le cap sur ses objectifs d'affaires.

CSST - La CSST rend des services à plus de 3,5 millions de travailleurs et près de 200 000 employeurs. De 2009 à 2014, les 4 000 employés de la CSST ont réussi une transformation organisationnelle dans un contexte semblable à celui de la Société. Oracle et CGI ont joué un rôle clé dans la réussite du programme Espresso qui a permis d'optimiser les processus de réparation des lésions professionnelles. Avec un taux d'adhésion à la nouvelle solution atteignant 90 %, le cadre d'intervention en gestion du changement Harmonie de CGI a démontré son efficacité.

RQ - Comptant plus de 10 000 employés, l'agence Revenu Québec dessert l'ensemble des contribuables et des entreprises du Québec, en plus de ses partenaires publics et privés. Faisait face à de nouveaux défis en ressources humaines, Revenu Québec a dû revoir ses processus de gestion et de traitement de la paie. Pour garantir le succès de cette initiative de longue haleine, l'Agence a recouru à l'expertise de CGI en intégration technologique, conjuguée à la puissance de la solution Oracle E- [REDACTED]

DES RÉSULTATS VISIBLES POUR LES CITOYENS QUÉBÉCOIS

DANS LE SECTEUR PUBLIC, LES TI SERVENT DE LEVIERS DE TRANSFORMATION POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES. AU QUÉBEC, PLUSIEURS RÉSULTATS VISIBLES DÉCOULENT DE LA RÉUSSITE DE GRANDS CHANTIERS QUE LE GOUVERNEMENT A RÉALISÉS AVEC CGI.

Ministère des Transports du Québec
Projet Radars photo depuis 2009

Ayant besoin d'une solution clé en main dans un court délai, le Ministère s'est allié à CGI qui a livré une solution couvrant les processus d'affaires liés au constat et à la preuve d'une infraction au Code de la route. À l'issue du projet pilote, la vitesse moyenne avait diminué aux emplacements des radars photo et les grands excès de vitesse étaient presque tombés à zéro. Autofinancé et bénéficiant de l'appui de 80 % de la population, le projet a été réalisé dans les délais et a livré les bénéfices attendus. Fort de ce succès, le Ministère a lancé une nouvelle phase en 2015 et a fait confiance à CGI de nouveau.

Revenu Québec
Projet RESTO de 2008 à 2012

Engagé dans un programme de lutte à l'évasion fiscale, Revenu Québec a réalisé le projet RESTO pour s'assurer que les taxes payées par les clients des établissements de restauration soient remises à l'État. Le défi consistait à faire remettre aux clients une facture produite au moyen d'un module d'enregistrement des ventes. En raison de l'attention médiatique dont ce projet faisait l'objet, l'exécution du projet devait être impeccable. L'Agence a fait confiance à CGI pour sa solution informatique, la transformation de ses processus et la gestion du changement. Son initiative s'est soldée par un franc succès.

UNE FEUILLE DE ROUTE QUI INSPIRE CONFIANCE

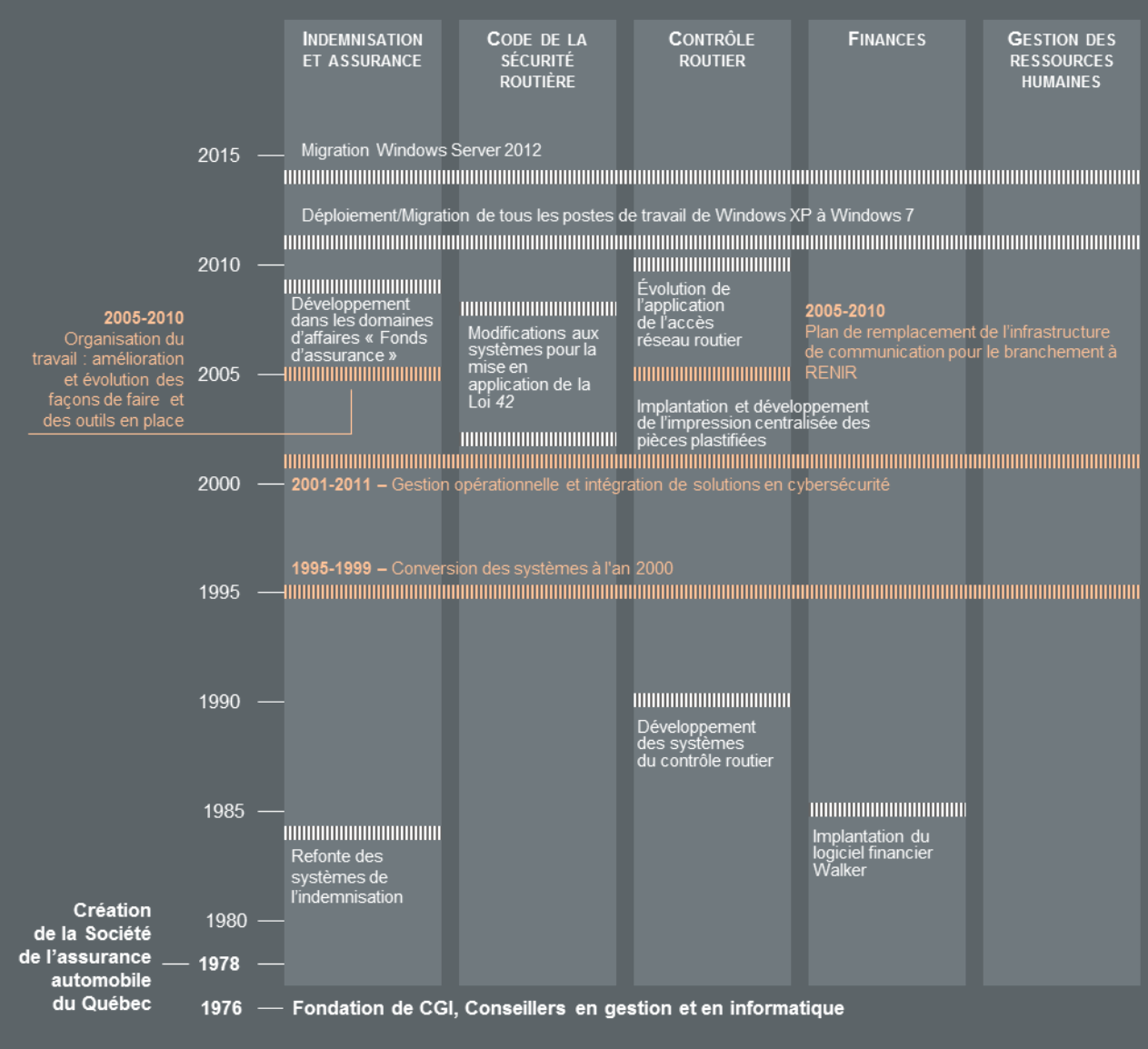
CE N'EST PAS PAR HASARD SI LA SOCIÉTÉ ET CGI ONT FAIT ROUTE ENSEMBLE AUSSI SOUVENT DEPUIS 35 ANS. LES DEUX ORGANISATIONS ONT EN COMMUN D'AVOIR JOUÉ UN RÔLE D'AVANT-GARDE, CHACUNE À LEUR MANIÈRE, DANS LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE.

L'engagement de la Société à performer et innover sans cesse pour mieux servir les québécois a servi à CGI de tremplin pour grandir en affaires. La réciproque est également vraie, puisque la Société a bénéficié, au fil des projets qu'elle a réussis avec CGI, d'un apport croissant d'expertise et de technologies lui permettant d'avancer toujours plus loin sur le chemin de l'excellence.

Ce partenariat ininterrompu s'est soldé par des réussites qui ont permis de tisser des liens de confiance. Avec 240 conseillers à son emploi aujourd'hui et étant intervenus à la Société, CGI détient une connaissance contextuelle et technologique inégalée. C'est ce patrimoine qui permet de présenter une équipe de coachs et de team leads composée à 40% de conseillers possédant cette connaissance.

Types d'interventions de CGI auprès de la Société

- Architecture des systèmes
- Développement, entretien et évolution des systèmes de mission
- Gestion des infrastructures
- Implantation de progiciels
- Accompagnement à la gestion
- Conception de services Web et Portail
- Gestion et évolution des infrastructures technologiques
- Migration
- Services de sécurité



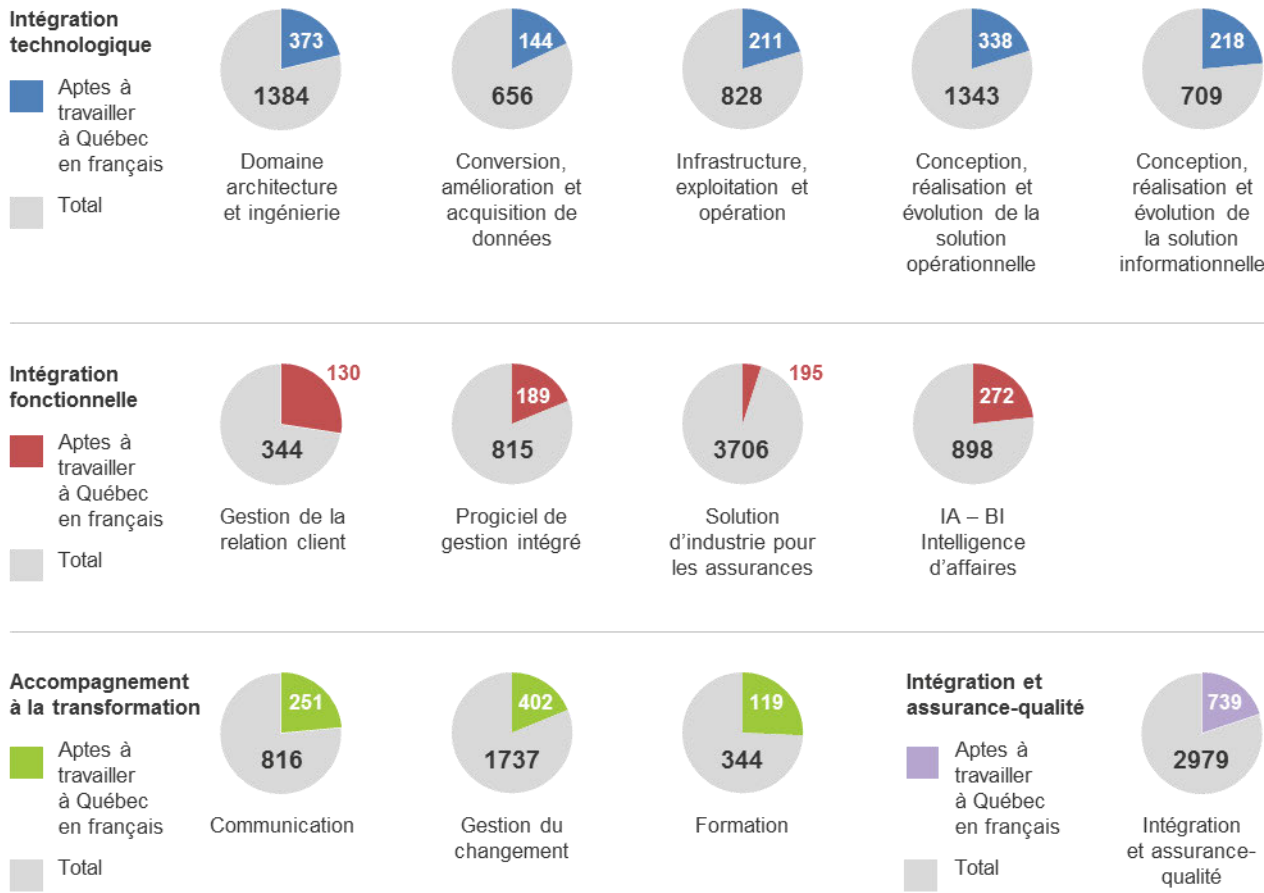
Évaluations de la satisfaction signées par les clients
Notes accordées par la SAAQ en 2015



LA FORCE DE NOTRE ENGAGEMENT

L'ALLIANCE QUE CGI FORME AVEC ORACLE MET AU SERVICE DE LA SOCIÉTÉ UN BASSIN INÉGALÉ DE CONSEILLERS FRANCOPHONES QUE NOUS POUVONS METTRE À PIED D'OEUVRE SUR SON CHANTIER DE TRANSFORMATION. DE PLUS, LA FORTE PRÉSENCE DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES D'ORACLE À QUÉBEC DANS LES SECTEURS PRIVÉ ET PUBLIC DONNE ACCÈS À LA SOCIÉTÉ À UN BASSIN SUPPLÉMENTAIRE DE RESSOURCES HABILITÉES À TRAVAILLER AVEC NOTRE SOLUTION.

LE BASSIN DE RESSOURCES DE L'ALLIANCE



LA HAUTE DIRECTION DE CGI SUPPORTE NOTRE ENGAGEMENT

Assurer la réussite de la Société signifie aussi que notre engagement est pris à cœur jusqu'aux plus hauts échelons de notre organisation. Misant sur la proximité de son siège social situé à Montréal, CGI offre de mettre gracieusement au service de la direction de la Société, pour la durée de son programme, un comité de synergie composé de membres de sa haute direction mondiale. De façon ad hoc, à l'invitation de la Société, les membres de ce comité pourront prendre part, individuellement ou en groupe, à la résolution de problématiques exigeant un soutien actif de la part de la haute direction de CGI et de l'Alliance. Ce groupe d'appui de la haute direction de CGI sera constitué des hauts dirigeants suivants.



Claude Marcoux
Vice-président principal, unité d'affaires de Québec

Responsable de l'unité d'affaires de Québec, il accompagne nos clients du secteur public et de l'industrie de l'assurance dans leurs projets stratégiques. Depuis plus de 32 ans à CGI, c'est un passionné des TI qui veille à ce que ses clients demeurent à l'avant-garde de l'évolution numérique.



Luc Pinard
Vice-président exécutif, Performance d'entreprise

À CGI depuis 39 ans, il pilote la stratégie d'investissement de l'entreprise et assume, au bureau du CIO, d'autres responsabilités exécutives (gestion des risques, approvisionnement, qualité). Artisan du modèle de livraison global de CGI, il a aussi agi comme coach auprès de la direction de CGI France, après l'acquisition de Logica.



Bernard Labelle
Vice-président principal, RH mondiales

Depuis 2013, il pilote la transformation de la fonction des ressources humaines chez CGI (65 000 membres répartis dans 40 pays). Cette transformation a été marquée par l'harmonisation des pratiques mondiales ainsi que celle des systèmes soutenant les processus dans ce domaine stratégique à CGI.

2.2
GRILLE A.1 – RESPECT DES ORIENTATIONS D’ARCHITECTURE D’ENTREPRISE

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
1	Intégration Capacité d'intégration de la solution entre ses progiciels, ses composants et le patrimoine applicatif et informationnel de la Société afin de supporter l'exécution de bout en bout des processus d'affaires de la Société.	E	x	x	x	x	x			x	<u>Couverture des moyens</u> La solution proposée consiste en un assemblage de 4 composantes progicielles : 2 suites de progiciels de gestion intégrés soient Oracle Siebel (gestion de la relation client) et Oracle E- (gestion des ressources) et 2 suites progicielles verticales soient Oracle Health Insurance (gestion des assurances) et Oracle Retail (gestion des points de services). Cet assemblage de composantes progicielles est articulé autour d'une architecture orientée service supportée par la composante Oracle SOA Suite et est hébergé sur des systèmes d'ingénierie favorisant une intégration forte entre les couches logicielles et d'infrastructure pour une meilleure performance. Au sein d'une même composante progicielle, l'intégration entre les différents modules est native. Les interactions entre ces 4 composantes progicielles sont assurées par les APIs disponibles sous la forme de services (SOAP/REST) exposés par Oracle Service Bus (OSB), le bus d'entreprise qui est un module de SOA Suite. Un autre module d'Oracle SOA Suite, BPM Suite (BPMS) sera implanté dans la solution afin de permettre la prise en charge des processus de la SAAQ dès lors que ceux-ci présentent la particularité de faire intervenir plus d'une composante progicielle de la solution. Oracle Data Integrator (ODI) prend en charge les processus d'alimentation des entrepôts de données ou d'échanges de données de masse (ETL). ODI possède des adaptateurs pour accéder à plusieurs types de sources (bd, files de messages, fichiers) et expose ses processus ETL sous la forme de services exposés via OSB. Oracle Master Data Management (MDM) complète l'intégration de la solution en permettant de synchroniser les données entre les différentes composantes progicielles ainsi qu'avec les autres systèmes patrimoniaux de la SAAQ afin de gérer les collisions et d'éviter la duplication des données de référence (ex. : Client, Fournisseur et Partenaire). Oracle MDM s'appuie sur le bus d'entreprise pour renforcer la cohérence de l'ensemble des applications de l'écosystème de la SAAQ. Oracle Enterprise Manager offre un large éventail de fonctionnalités dont la gestion des niveaux de service, le diagnostic et l'analyse de performance, la configuration et les essais fonctionnels et de charge. La centralisation de ces fonctions offre à la SAAQ de continuellement accéder à un état de situation et de permettre la planification de l'évolution de son infrastructure d'intégration. Pour terminer, la solution comporte des adaptateurs pour l'ensemble de ses composantes et modules assemblés dans la solution soient SOA Suite, ODI, BPMS, Oracle Policy Automation, WebCenter Content, E- et Siebel ainsi que pour MQ Series, et SQL Server facilitant l'intégration de la solution dans l'écosystème de la SAAQ (incluant les interactions avec les systèmes patrimoniaux).	Section 2.2.1 Information additionnelle de l'Alliance

² "Importance":

- E: (E)ssentiel
- N: (N)écessaire
- S: (S)ouhaitable

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											<u>Contribution à la transformation</u> La solution permet à la SAAQ une implantation par phase en incluant la gestion du changement nécessaire au succès de sa transformation organisationnelle grâce à un assemblage de composantes progicielles possédant des responsabilités distinctes et complémentaires supportée par une architecture orientée services qui inclut plusieurs mécanismes d'encapsulation favorisant l'utilisation des fonctionnalités existantes dans les systèmes patrimoniaux (impactés ou non). <u>Couverture des orientations</u> - La solution permet la contextualisation de l'offre de service en fonction des comportements du client grâce au dossier unique qui regroupe les données d'identification, transactionnelles et documentaires d'un client. Le MDM utilisé avec Oracle Enterprise Data Quality (EDQ) établit la cohérence et l'intégrité de l'information du client dans tout l'écosystème de la SAAQ. - La solution permet aux fournisseurs externes d'interagir avec la SAAQ soit via des écrans de la solution dans la Prestation Autonome de Services soit via des mécanismes d'échange de données pris en charge par les composantes SOA ou BPMS. La solution supporte le cycle complet de la gestion de la relation externe (démarchage, contrats, suivi des obligations, paiements). - La solution implante une composante BI dont le volet opérationnel permet l'analyse des données relatives à l'exécution des processus et des flux de travail en soutien à la révision et à l'optimisation des opérations de la SAAQ. Les risques de glissement des délais et des coûts sont réduits par l'utilisation d'Oracle Delivers qui permet d'implanter des mécanismes d'alertes proactives pour les individus concernés en utilisant les services de communication (Web, mobile, courriel). - Oracle MDM permet de renforcer l'unicité et l'intégrité des informations relatives aux clients, aux fournisseurs et aux partenaires. Oracle SOA Suite met à disposition l'ensemble des données des transactions effectuées qui ne dépendent pas de mécanismes d'Oracle MDM. Oracle WebCenter Content propose un ensemble de fonctionnalités de gestion de données non structurées telles que les copies numérisées des communications et des documents ainsi que des métadonnées associées. - Les composantes logicielles majeures supportant cette exigence sont Oracle Master Data Management : renforce l'unicité des données, Oracle Enterprise Data Quality : soutient l'intégrité des données, Oracle Data Integrator : établit les échanges conformes des données et Oracle Enterprise Repository : conserve une définition unique des concepts d'information des actifs SOA en s'appuyant sur une modélisation canonique de l'information échangée par ces services. - La solution intègre les meilleurs pratiques et standards de l'industrie : WS-*, REST/SOAP, http, JSON, XML, BPEL, BPMN 2.0, XPDL, WSDL. Oracle Enterprise Repository offre les fonctionnalités de gestion de cycles de vie complets des services de l'AOS incluant des mécanismes de découverte des services, de gestion de la définition et de l'implantation des services, la gestion des versions des services, et les niveaux de services. Oracle Enterprise Manager permet le monitoring complet des éléments d'intégration (SOA, BPMS, ODI).	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
2	Dossier client unique, complet et sécurisé <i>Capacité d'offrir un dossier client unique et complet selon le type de client (citoyen, entreprise) pour l'ensemble de la clientèle de la Société tout en discriminant l'accès à l'information selon la ségrégation des tâches.</i>	E	x			x	x		x		<u>Couverture des moyens</u> La solution permet de gérer et de maintenir un dossier de renseignements client intégré dans toute l'organisation, avec la possibilité de partager des informations communes et de séparer et sécuriser l'information qui serait spécifique à chaque ligne d'affaires. Le modèle de données est conçu pour soutenir différents modèles d'affaires pour la SAAQ : du gouvernement aux citoyens (G2C), du gouvernement aux entreprises (G2B) et du gouvernement aux entreprises aux citoyens (G2B2C). La solution prend en charge l'extension du modèle de données pour adresser au mieux les domaines d'affaires de la SAAQ que ce soit par l'ajout d'attributs à une entité ou par la définition de nouvelles entités par simple paramétrage des composantes progicielles. Exemple non exhaustif de données incluses dans la solution : • Identifiants : numéros de permis, d'entreprise, de fournisseur, de dossier, de réclamation, de référence des transactions, etc. • Identification physique : nom légal (individu, entreprise), noms commerciaux, date de naissance, sexe, etc. • Communications : adresses, téléphones, courriels, SMS, préférences, gestion du consentement, etc. • Informations générales : langue, notes/alertes/spécificités (ex. : adresse suspecte, potentiel de fraude, etc.), durée de séjour (début/fin), preuve de résidence, etc. • Autorité : représentant, agent, etc. • Statut : actif, décédé, niveau d'authentification, fusionné, fraude, etc. • Rôles et relations : mandataire social d'une société ou copropriétaire d'un véhicule, etc. En complément, la solution intègre, dans le dossier unique du client, des données transactionnelles telles que : • Événements clés : sanctions, convictions, collisions, appel, inspections, amende ou des frais exceptionnels, ordonnances ou décisions judiciaires, des points d'inaptitude, etc. • Transactions financières : devis, commandes, avis de renouvellement, services rendus, paiements, etc. • Demandes d'indemnisation : diagnostics, codification des blessures, prise en charge du dossier, réclamations médicales, régimes d'avantages sociaux, paiements, etc. Oracle WebCenter Content est la composante de la solution qui permet d'intégrer des éléments non structurés dans le dossier unique du client (ex. la photo, la signature électronique, les communications client, les formes, les rapports médicaux, etc.). La solution fournit également des capacités de gestion du cycle de vie complet des documents. Oracle MDM adjoint d'Enterprise Data Quality permet à la SAAQ de renforcer l'unicité des informations du dossier client ainsi que la qualité, l'exhaustivité et la cohérence de ces informations à travers l'ensemble de l'écosystème de la SAAQ. La sécurisation de toutes ces informations se fait avec Oracle Identity and Access Management Suite qui fournit les définitions de droits d'accès basés sur des rôles. Il permet d'assurer la séparation des tâches dans l'organisation et de protéger les renseignements personnels d'une mauvaise utilisation. La solution fournit également un ensemble complet de contrôles d'audit et de mécanismes de journalisation pour se protéger des accès non autorisés à l'information du dossier unique du client. La sécurité de l'information est gérée par un processus formel défini dans Oracle Identity Governance, un composant qui permet aux organisations d'équilibrer efficacement les objectifs d'accès, la sécurité et la conformité, tout en permettant l'utilisation libre-service afin de réduire le coût total de possession. Enfin, Oracle Enterprise Manager soutient la surveillance et la gestion centralisée de toutes les fonctions de sécurité appliquées au sein de la solution.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											<u>Contribution à la transformation</u> La mise en œuvre du dossier client unique est probablement l'élément le plus important de transformation porté par la solution. Il représente la fondation sur laquelle toute la solution est construite et permet la transformation complète de l'offre de services à la clientèle vers une organisation centrée sur le client par la mise en place des processus d'affaires de bout en bout en favorisant le libre-service. Le dossier client unique permet à la SAAQ de briser les silos entre les différentes lignes d'affaires, en tirant parti des analytiques (opérationnels et informationnels) pour améliorer les opérations, réduire les risques de fraude, réduire les coûts et la complexité de la gestion de l'information et accroître la qualité du service rendu au client. <u>Couverture des orientations</u> 1. La solution permet la contextualisation de l'offre de service en fonction des comportements du client grâce au dossier unique qui regroupe les données d'identification, transactionnelles et documentaires d'un client. La continuité et la cohérence de la prestation de services sont maintenues, quel que soit le canal par lequel le client interagit avec la SAAQ. La solution prend en charge la possibilité pour le client de commencer les opérations à partir d'un canal et de finaliser l'opération dans un autre canal (ex. le client démarre une demande de remisage hivernal sur le web et termine sa transaction dans un point de vente avec un agent). Toutes ces variations sont consignées dans le dossier unique du client. 4. Oracle Siebel est basé sur un modèle de données normalisé, résultat de plusieurs années d'expérience dans l'industrie et conçu pour permettre l'extension du modèle en appui aux implémentations agiles, aux exigences relatives aux données changeantes au fil du temps (dates effectives) par paramétrage et non par personnalisation de la solution. 5. Oracle Enterprise Repository : assure une définition unique des concepts d'information des actifs SOA en s'appuyant sur une modélisation canonique de l'information échangée par ces services ainsi que la définition et le maintien des différentes dépendances des services dans l'écosystème de la SAAQ. Ceci permet à la SAAQ d'obtenir une vision globale et uniforme des éléments d'informations composant le dossier unique du client diffusé au sein de son écosystème. 7. Oracle offre un portefeuille complet d'outils de sécurité de ses bases de données permettant d'assurer la confidentialité des données, la protection contre les menaces internes ainsi que la conformité réglementaire au sein de la solution. Ce portefeuille intègre des mesures préventives (cryptage, rédaction et masquage, contrôle des privilèges des utilisateurs), les mesures de détection (Activity Monitoring, Database Firewall, Audit et rapports) et finalement des mesures administratives (analyse de privilèges, et gestion de la configuration).	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
3	Prestation autonome de services (PAS) <i>Capacité de la solution à offrir des libres services à la clientèle et aux partenaires de la Société.</i>	E	x	x	x			x	x	x	<u>Couverture des moyens</u> Les portails SAAQclic Citoyens et SAAQclic Entreprises seront améliorés en incluant des nouvelles fonctions de libre-service offertes par les composantes progicielles de la solution pour une utilisation d'un navigateur Web ou d'une application mobile. Ces fonctions supportent des capacités de gestion des demandes et de transactions, offrent un accès sécurisé à un référentiel de connaissances et à un référentiel de contenu dont le but est de favoriser l'autonomie des clients et des partenaires de la SAAQ. La composante progicielle Oracle Siebel inclut des fonctionnalités de libre-service accessibles à partir d'un portail Web : - Public Sector eService permet aux clients de soumettre, de suivre et d'examiner toutes ses demandes de service. - Public Sector Partner est un portail pour partenaires qui leur permet d'accéder et de contribuer à fournir les services pour lesquels ils sont engagés avec la SAAQ. - CRM Web Channel permet d'exposer des éléments d'informations additionnels pour les clients et les partenaires de la SAAQ (ex. : autorisations, informations d'identification, véhicules, plaques, sanctions, frais, etc.). De plus tout utilisateur de la PAS aura la possibilité d'interagir de façon sécurisée avec le contenu documentaire de son dossier grâce à Oracle WebCenter Content. La composante progicielle E-Business inclut plusieurs fonctionnalités de libre-service accessibles à partir d'un portail Web : - iStore est l'application de commerce électronique qui expose un catalogue extensible de produits et services aux clients dans la PAS. Les clients peuvent suivre les commandes, les factures et les paiements, vérifier et payer les services en utilisant plusieurs modes de paiement. Le processus de renouvellement va générer des notifications que les clients peuvent accéder via leur compte en ligne iStore qui est intégré au dossier unique du client. - iReceivables permet de réduire les coûts de la facturation et de recouvrement en offrant aux clients la possibilité de gérer leurs propres comptes, de payer, d'imprimer ou même de contester les factures en ligne. - iSupplier est un portail qui intègre toutes les structures de communication des fournisseurs via un accès sécurisé. C'est une plateforme puissante de collaboration et de négociation en ligne qui permet aux fournisseurs d'accéder à diverses informations telles que les bons de commande, les informations de livraison et l'état des paiements, et également de présenter des demandes de changement, des avis d'expédition et des paiements. Oracle Knowledge for Web Self-Service offre un outil performant de recherche et d'assistance aux clients de la PAS qui fournit des informations rapides, précises et pertinentes extraites de l'ensemble de la base de connaissances et favorise la collaboration à l'aide d'outils de médias sociaux tels que les forums de discussion, les commentaires et la rétroaction. Finalement, le module Web d'Oracle Policy Automation permet l'implantation d'interviews guidées pour la détermination de l'admissibilité, le calcul des coûts de permis, le calcul des avantages sociaux et de nombreuses autres fonctions directement intégrées dans la PAS.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											<u>Contribution à la transformation</u> La solution proposée offre un ensemble de services qui étendront les possibilités offertes aux clients, aux partenaires et aux fournisseurs de la SAAQ au travers de la prestation autonome de services (PAS). La PAS sera enrichie d'un ensemble de fonctionnalités, de métadonnées, d'éléments d'aide contextuelle et de guides de fonctionnement qui permettront aux clients, aux partenaires et aux fournisseurs de la SAAQ de s'informer, de se situer dans l'offre de service de la Société afin d'acquérir l'autonomie nécessaire. La solution permettra de moderniser la façon dont les clients, partenaires et fournisseurs interagissent avec la SAAQ, d'améliorer la satisfaction des clients et de faire baisser le coût opérationnel par transaction. De plus, la solution permettra à la SAAQ d'intégrer le service d'authentification du gouvernement du Québec « clicSÉCUR Citoyens » qui permettrait ainsi à la SAAQ de s'intégrer dans l'offre de services globale du gouvernement du Québec envers ses citoyens. <u>Couverture des orientations</u> 1. La solution permet la contextualisation de l'offre de service en fonction des comportements du client grâce au dossier unique qui regroupe les données d'identification, transactionnelles et documentaires d'un client. De plus, la SAAQ sera en phase avec l'évolution des services communs gouvernementaux pour ses clients, car plusieurs organismes ont également fait le choix de se standardiser à l'aide des mêmes composants que ceux identifiés dans la solution proposée à la SAAQ. 2. La solution permet aux fournisseurs externes d'interagir avec la SAAQ soit via des écrans de la solution dans la prestation de service soit via des mécanismes d'échange de données pris en charge par les composantes SOA ou BPMS. La solution supporte le cycle complet de la gestion de la relation externe (démarchage, contrats, suivi des obligations, paiements). 3. La solution permet à la SAAQ d'évoluer rapidement en tirant parti des possibilités d'amélioration des capacités de libre-service des clients, des partenaires et des fournisseurs à travers de multiples canaux et applications mobiles qui permettent d'élargir la couverture d'automatisation des processus d'affaires. 6. Les applications Siebel mobiles sont optimisées pour les appareils mobiles tactiles, utilisent les versions de HTML, CSS et JavaScript supportées par les navigateurs récents. Elles ne nécessitent aucune configuration du navigateur et n'utilisent ni ActiveX ni Java Runtime Environment. Leur interface est facile à utiliser et à configurer par les utilisateurs et prend en charge les normes du client Web accessibles pour les personnes ayant des limitations visuelles. 7. Oracle offre un portefeuille complet d'outils de sécurité de ses bases de données renforçant la confidentialité des données et la protection contre les menaces externes. Les systèmes d'ingénierie supportent les bases de données avec le « in-memory », le stockage flash et les disques durs haute performance pour des performances maximales. 8. Les composantes progicielles d'Oracle sont conçues pour permettre la configuration afin de répondre aux besoins de la SAAQ tout en préservant la possibilité de mettre à jour facilement et tirer profit des nouvelles versions et des évolutions technologiques incluses.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
4	Automatisation Capacité de la solution à contribuer à l'automatisation des tâches et des processus entre autres via des flux de travail, des alertes, des parcours guidés.	E			x	x	x	x	x	x	<u>Couverture des moyens</u> Chaque composante progicielle de la solution comporte plusieurs processus normalisés en ce qui a trait à la fois à la gestion des relations avec la clientèle, à la gestion des processus financiers, à la reddition de compte ou même à la gestion documentaire. Chaque composante progicielle possède une fonctionnalité de gestion de processus (workflow ou flux de travail) qui lui est propre et offre des interfaces graphiques permettant d'adapter ces processus au contexte de la SAAQ. De plus l'engin d'exécution des flux de travail de chaque composante progicielle identifie automatiquement les intervenants, assigne les tâches, envoie les alertes et met à disposition les informations nécessaires au Business Activity Monitoring (BAM) qui est disponible dans la solution. Les processus exposent des services dont les méthodes permettent soit de déclencher les processus ou d'interagir avec les processus à partir d'autres applications de l'écosystème de la SAAQ. La solution intègre Oracle BPMS qui permet le développement de processus d'affaires qui sont agnostiques au niveau de la technologie et requis lorsque les processus ciblés ne sont pas complètement pris en charge par une composante progicielle. Oracle BPMS permet à la SAAQ de créer des processus qui comportent à la fois des étapes manuelles et des étapes automatisées qui peuvent invoquer des fonctionnalités offertes à la fois par les composantes progicielles (Siebel, E-Health Insurance et Retail) et par les systèmes patrimoniaux de la SAAQ. Des applications web et mobiles (BPM Worklist) sont disponibles pour offrir à chaque intervenant la possibilité de consulter et exécuter les tâches qui leur sont assignées selon un parcours guidé. L'assemblage d'Oracle Siebel avec Oracle BPMS répond aux besoins de Dynamic Case Management (DCM) qui couvre un spectre plus large par rapport à la notion classique d'automatisation de flux de travail (BPM). Dans un contexte de DCM, le traitement d'un cas permet l'exécution de multiples flux de travail (processus) qui ne sont pas forcément prévisibles (séquentielle ou parallèle) comme dans un processus, mais plutôt évènementiels. De plus, la gestion d'un cas peut impliquer des flux de travail obligatoires alors que d'autres peuvent être optionnels. L'avantage pour la SAAQ réside dans la possibilité qui lui est offerte de prendre en charge des demandes complexes pour lesquelles les activités sont connues, mais ne suivent pas forcément un parcours donné (ex. création d'un cas d'investigation de fraude). Que ce soit pour les processus intégralement pris en charge par les composantes progicielles ou les processus définis avec Oracle BPMS, des capacités de gestion sont offertes aux gestionnaires et leur permettent d'intervenir dans les opérations au besoin. Ces capacités incluent la consultation des tâches assignées aux membres de leur équipe, des fonctions de réassignation, délégation, escalade, notification, demande d'information ou même de refus. <u>Contribution à la transformation</u> Les capacités d'automatisation de la solution permettront à la SAAQ de tirer parti des meilleures pratiques, intégrées aux composantes progicielles, qui sont héritées des expériences fructueuses d'implantation auprès d'organisations similaires à la SAAQ au fil du temps. Ces pratiques intégrées ont évolué afin d'améliorer l'efficacité des organisations qui les adoptent en leur permettant de structurer leurs opérations et en ajustant les processus lorsque cela s'est avéré nécessaire pour répondre adéquatement à leurs exigences spécifiques.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											L'automatisation des processus libère de la capacité pour l'organisation et lui permet de la diriger vers des activités à valeur ajoutée. Cela contribue à établir une cohérence opérationnelle tournée à la fois vers l'interne (processus de soutien et administratifs) et vers l'externe (processus de mission : client, fournisseur, partenaire) tout en réduisant les taux d'erreur inhérents à l'exécution des opérations. <u>Couverture des orientations</u> 3. La propriété et la responsabilité des activités sont définies pour chaque processus d'affaires. La surveillance et le contrôle disponibles dans la solution permettent des analyses afin d'évaluer l'efficacité de l'organisation et de faciliter l'identification des pistes d'amélioration. De plus, l'analyse prédictive appliquée aux données des flux de travail et des processus est utilisée pour établir l'évaluation des risques dans la gestion des opérations de sorte que le déploiement de la capacité des ressources soit le plus optimal. 4. Oracle MDM permet de garantir l'unicité et l'intégrité des informations relatives aux clients, aux fournisseurs et aux partenaires à l'ensemble des processus d'affaires. Oracle SOA suite permet de mettre à disposition l'ensemble des ressources informationnelles de l'écosystème de la SAAQ aux processus d'affaires. Oracle WebCenter Content propose un ensemble de fonctionnalités de gestion de données non structurées que les processus d'affaires intégreront dans leur exécution. 5. Oracle MDM : renforce l'unicité des données, Oracle EDQ : soutient l'intégrité des données, Oracle Data Integrator : établit les échanges conformes des données et Oracle Enterprise Repository : conserve une définition unique des concepts d'information des actifs SOA. L'ensemble de ces composantes logicielles assure à la SAAQ d'atteindre ses objectifs d'excellence opérationnelle par la qualité de l'information existante et la flexibilité d'adaptation de ses processus (agilité affaires) dans la solution. 6. Chaque composante progicielle de la solution offre des capacités de configuration maximale tout en demeurant « vanille ». Une gouvernance de la solution sera établie au cours de l'implantation et attestera que toutes les voies seront explorées et documentées avant modifier le code de base. La boîte à outils de développement qui fait partie de la solution permet des développements supplémentaires en conformité avec les normes de l'industrie, d'Oracle et de la SAAQ. 7. Oracle offre un portefeuille complet d'outils de sécurité de ses bases de données permettant de renforcer la confidentialité des données, la protection contre les menaces internes ainsi que la conformité réglementaire de la solution. Oracle offre la haute disponibilité 24x7 sans perte en utilisant Real Application Clusters et Oracle Data Guard. 8. Toutes les composantes progicielles de la solution sont basées sur les normes de l'industrie. Toutefois les technologies individuelles peuvent être « interchangeables » avec d'autres composantes similaires. Oracle a réussi à atteindre une position de leader dans la plupart des composantes progicielles de la solution en offrant une solution complète et intégrée qui réduit significativement le risque associé à la mise en œuvre d'un assemblage de composantes progicielles.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
5	Informationnel Capacité de la solution de répondre aux besoins informationnels de base (stratégique, tactique, opérationnel) et permettre une évolution vers des modèles prédictifs d'analyse de données.	E	x		x	x	x			x	x	<u>Couverture des moyens</u> La solution proposée intègre Oracle BI Foundation Suite, qui fournit tous les outils technologiques nécessaires à la composante BI de la solution, et Oracle BI Applications (« BI Apps ») qui sont des applications prédéfinies (extractions de données (ETL), modèle global de l'entrepôt de données en schéma étoilé, rapports, analytiques et tableaux de bord) – ou accélérateurs – pour des domaines fonctionnels spécifiques des composantes progicielles de la solution. Ces « BI Apps » sont accessibles à partir de tout autre outil de l'écosystème de la SAAQ que ceux prévus dans BI Foundation Suite. La solution proposée à la SAAQ intègre plusieurs capacités requises dans une stratégie BI moderne : • Traitement en lots : les traitements prédéfinis des « BI Apps » intègrent les données des composantes progicielles E- ou Oracle Siebel dans l'entrepôt de données, en respectant les règles d'affaires définies dans chaque composante. • Temps réel : extractions de systèmes sources vers l'entrepôt de données avec Oracle Golden Gate et Data Integrator. • Qualité des données : Oracle Enterprise Data Quality (EDQ) permet de normaliser et de nettoyer les données afin de renforcer l'intégrité et la cohérence des données. • Services Web : des services sont disponibles pour intégrer et réutiliser l'information dans tout l'écosystème de la SAAQ. • Data Mining : identification des fraudes potentielles, analyse prédictive et support du langage « R » dans la base de données. • Intégration géospatiale : permet l'analyse par la représentation géographique de l'information avec le forage à partir d'une échelle de la province en vue de municipalités ou des points de service. • Métadonnées : les métadonnées dans les « BI Apps » sont définies pour tous les domaines fonctionnels couverts et les outils de BI Foundation permettent de définir des métadonnées additionnelles à tous les composants de la solution BI. • Haute performance : les traitements « in-memory » permet une meilleure expérience utilisateur (rapidité, disponibilité). Oracle BI Foundation Suite permet de définir des accès sécurisés pour un large spectre d'utilisateurs : consommateurs, occasionnels, interactifs et même les utilisateurs de puissance (power user) pour l'ensemble des produits informationnels (rapports, tableaux de bord, analyse ad hoc, cubes OLAP, analyse prédictive, etc.). La solution assure l'accès aux produits informationnels aux utilisateurs par des canaux multiples selon leur méthode préférée (courrier électronique, Web ou mobile), ainsi que par Microsoft Office Integration pour leur permettre un accès sécurisé à l'information et une facilité d'exploitation avec Excel. L'ensemble des accès se base sur des rôles facilement configurables pour répondre aux besoins de la SAAQ. <u>Contribution à la transformation</u> La réalisation des objectifs de la SAAQ est mesurable par l'implantation d'une stratégie d'intelligence d'affaires complète dotée d'une architecture de collecte et d'organisation de l'ensemble des informations régissant ses opérations qui intégrera également les environnements (ex. : CEDO) et les outils existants pour assurer une transition maîtrisée. La composante BI de la solution sera structurée en deux volets: le volet opérationnel, qui intègre le suivi et le contrôle des opérations et l'ajustement rapide des processus lorsque des problématiques surviennent, et le volet analytique (tactique/stratégique), qui permet à la SAAQ de produire le Rapport Annuel de Gestion de manière fiable, d'identifier les tendances, de modéliser les comportements (ex. détection de fraude), de détecter les opportunités (ex. nouveaux services/produits) et de simuler et prévoir des résultats.

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											<u>Couverture des orientations</u> 1. La solution permet la contextualisation de l'offre de service en fonction des comportements du client grâce au dossier unique qui regroupe les données d'identification, transactionnelles et documentaires d'un client. Le MDM utilisé avec Oracle Enterprise Data Quality assure la cohérence et l'intégrité de l'information du client dans la composante BI dans tout l'écosystème de la SAAQ. 3. La propriété et la responsabilité des activités sont définies pour chaque processus d'affaires. La surveillance et le contrôle disponible par le volet opérationnel de la composante BI permettent des analyses afin d'évaluer l'efficacité de l'organisation et de faciliter l'identification des pistes d'amélioration. De plus, l'analyse prédictive, disponible dans le volet analytique de la composante BI, et appliquée aux données des flux de travail et des processus est utilisée pour établir l'évaluation des risques dans la gestion des opérations de sorte que le déploiement de la capacité des ressources soit le plus optimal. 4. Oracle MDM permet de renforcer l'unicité et l'intégrité des informations relatives aux clients, aux fournisseurs et aux partenaires à l'ensemble des processus d'affaires. Oracle SOA suite permet de mettre à disposition l'ensemble des ressources informationnelles de l'écosystème de la SAAQ aux processus d'affaires. Oracle WebCenter Content propose un ensemble de fonctionnalités de gestion de données non structurées que les processus d'affaires intégreront dans leur exécution. 5. Les composantes logicielles majeures supportant cette exigence sont : Oracle MDM : renforce l'unicité des données, Oracle EDQ : soutient l'intégrité des données, Oracle Data Integrator : établit les échanges conformes des données et Oracle Enterprise Repository : conserve une définition unique des concepts des données en s'appuyant sur un modèle canonique qui est également à la base des modèles de données de la composante BI de la solution. 7. Oracle offre un portefeuille complet d'outils de sécurité de ses bases de données permettant de renforcer la confidentialité des données, la protection contre les menaces internes ainsi que la conformité réglementaire de la solution. L'infrastructure technologique supporte à la fois les bases de données OLTP et OLAP sans affecter les performances et permet le stockage des données structurées et non structurées dans la base de données : relationnelles, XML, OLAP, spatial, vidéos, images, audio, textes, documents, etc. 8. La solution intègre les meilleurs pratiques et standards de l'industrie : WS-*, REST/SOAP, http, JSON, XML, WSDL. Oracle Enterprise Manager permet la surveillance des composants d'Oracle Data Integrator et d'Oracle BI Foundation.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
6	Solution de mobilité <i>Capacité de la solution à offrir des solutions de mobilité pour la clientèle, les partenaires et les employés de la Société.</i>	E	x	x	x			x	x	x	<u>Couverture des moyens</u> La solution proposée offre différents modes de connectivité, le mode connecté et le mode déconnecté, pour les téléphones intelligents, tablettes numériques et ordinateurs portables. Les applications mobiles en mode connecté seront privilégiées, car elles permettent un accès en temps réel aux informations de l'écosystème de la SAAQ et évitent les problèmes de désynchronisation associés aux applications mobiles utilisant le mode déconnecté. Les applications mobiles, offertes par la solution en mode connecté, sont compatibles avec les systèmes d'exploitation iOS et Android, sont développées selon le standard HTML 5, s'installent localement sur l'appareil mobile et utilisent le protocole REST pour communiquer avec les serveurs d'application des composantes progicielles de la solution. Les extensions mobiles sont disponibles dans la solution pour les modules : Siebel, E- BI Foundation Suite, WebCenter Content et BPM Suite. Les applications mobiles en mode déconnecté sont compatibles avec les systèmes d'exploitation Windows, iOS ou Android et intègrent des fonctionnalités de synchronisation. Ce mode de connectivité est particulièrement adapté aux travailleurs mobiles (ex. inspecteurs) qui sont souvent en déplacement dans des endroits où la couverture des données cellulaires est inadaptée, voire inexistante. Deux exemples tirés de composantes progicielles de la solution illustrent ce type d'applications mobiles : - Le module de Service de la composante progicielle Oracle Siebel. - Le plugiciel d'Oracle WebCenter Content pour Microsoft Office qui permet aux intervenants de réserver (check-out) les documents d'un dossier pour leur permettre de travailler hors ligne. Les applications mobiles de la solution sont développées avec le cadre de développement « Mobile Application Framework » (MAF) qui permettra également à la SAAQ de développer ses propres applications mobiles. Ce cadre de développement permet le développement d'application en mode connecté ou en mode déconnecté pour les appareils iOS et Android à l'aide d'un seul code source, ce qui réduit considérablement les efforts de développement de la SAAQ pour produire des applications mobiles natives. Les applications mobiles natives offrent un meilleur support de toutes les fonctionnalités des appareils mobiles comme le GPS, la caméra ou encore les fonctions de notifications. Le cadre de développement MAF comprend une base de données mobile et des fonctions de synchronisation pour les bases de données Oracle et utilise Oracle JDeveloper comme environnement de développement. L'ensemble des APIs disponibles de la solution PGI peuvent être exposées sous la forme de services REST via Weblogic et consommées par une application native respectant le cadre de développement MAF sur l'appareil mobile. <u>Contribution à la transformation</u> La solution proposée offre un ensemble de fonctionnalités qui étendront les possibilités offertes aux clients, aux partenaires, aux fournisseurs et aux employés de la SAAQ au travers de la mobilité. Les applications mobiles natives qui seront déployées offriront un ensemble de services, de métadonnées, d'éléments d'aide contextuelle et de guides de fonctionnement qui permettront à la fois aux clients, aux partenaires, aux fournisseurs et aux employés de la SAAQ d'intégrer les prestations de l'offre de service de la Société sans rupture ou délai lié à la mobilité des intervenants.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											La solution permettra de moderniser la façon dont les clients, partenaires et fournisseurs interagissent avec la SAAQ, d'améliorer leur satisfaction et de faire baisser le coût opérationnel par transaction. <u>Couverture des orientations</u> - La solution permet la contextualisation de l'offre de service en fonction des comportements du client grâce au dossier unique qui regroupe les données d'identification, transactionnelles et documentaires d'un client. De plus, la SAAQ sera en phase avec l'évolution des services communs gouvernementaux pour ses clients, car plusieurs organismes ont également fait le choix de se standardiser à l'aide des mêmes composants que ceux identifiés dans la solution proposée à la SAAQ. - La composante progicielle Oracle Siebel permet de constituer un dossier partenaire unique et cohérent. L'ensemble de la correspondance et des ententes sont visibles via l'adaptateur Oracle Siebel pour WebCenter Content qui offre une extension mobile. Les applications BI possèdent de nombreuses extensions mobiles pour visualiser l'état de la prestation de la SAAQ et de ses partenaires avec une information à jour, complète et cohérente en soutien aux prises de décision. - La solution permet à la SAAQ d'évoluer rapidement en tirant parti des possibilités d'amélioration des capacités de libre-service et de suivi de la prestation des clients, des partenaires et des fournisseurs à travers de multiples canaux et d'applications mobiles qui permettent d'élargir la couverture d'automatisation des processus d'affaires. - En plus des applications mobiles fournies par défaut, la SAAQ pourra utiliser Oracle Mobile Application Framework pour développer de nouvelles applications mobiles à partir des services SOAP et REST disponibles dans la solution. Ce cadre de développement est compatible avec l'infrastructure de la solution ce qui permet d'utiliser à la fois les services mobiles de base et les services mobiles développés par la SAAQ sans altérer les composantes progicielles de la solution. - Les applications mobiles sont principalement des applications en mode connecté qui requièrent une authentification, cryptent les communications et ne conservent pas les données sur l'appareil mobile. Toutefois, certaines applications pourront être utilisées en mode déconnecté ce qui implique qu'une base de données locale cryptée est utilisée afin d'affermir la sécurité de l'information. Oracle Mobile Security Suite (OMSS) fournit les mécanismes de conteneurisation des applications mobiles et l'utilisation du Single Sign-On mobile. - Les applications mobiles utilisent un client léger en HTML 5 et CSS 3.0 et supportent différents types de fureteur web et d'appareil mobile. L'évolution de la mobilité est soutenue par le fait que chaque nouvelle version d'une composante progicielle de la solution, Oracle introduit de nouvelles applications natives pour les appareils iOS et Android.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
7	Agilité et capacité d'évolution <i>Capacité de la solution de répondre rapidement à de nouveaux besoins d'affaires (ex. : changements législatifs) ou technologiques (ex. : migration vers une nouvelle version d'un composant de la solution).</i>	E			x	x		x		x	<u>Couverture des moyens</u> La solution proposée comporte plusieurs possibilités de configuration et de paramétrage qui lui permet d'ajuster son comportement aux besoins évolutifs d'une organisation comme la SAAQ. L'agilité d'affaires et technologique offerte par la solution se fonde sur les éléments suivants : - Données : chaque composante progicielle permet d'étendre son modèle de données aux besoins spécifiques de la SAAQ par configuration des objets d'affaires. - Services : chaque composante progicielle de la solution comporte plusieurs services normalisés et intègre des possibilités d'ajuster leur comportement par paramétrage. L'utilisation de SOA Suite permet de définir des services additionnels adaptés au contexte d'affaires et technologiques de la SAAQ à l'aide de fonctions telles que la composition et l'encapsulation. - Processus : chaque composante progicielle de la solution comporte plusieurs processus normalisés et offre des interfaces graphiques permettant d'adapter ces processus au contexte de la SAAQ. De plus, le développement d'un nouveau processus d'affaires est possible par l'assemblage des services offerts par les composantes progicielles de la solution, car elles offrent un nombre important de services normalisés qu'il est possible d'orchestrer à partir de SOA Suite et/ou de BPM Suite à même la solution. Une nouvelle version du processus peut être rapidement définie à partir d'un processus existant que le processus soit intégralement pris en charge par une des composantes progicielles ou bien par BPM Suite. - Règles d'affaires : la solution intègre l'engin de règles Oracle Policy Automation (OPA) afin de soutenir le déploiement le plus « vanille » possible. OPA permet d'externaliser les règles d'affaire des applications intégrées à la solution centralisant ainsi les règles d'affaires partagées. Il permet également de convertir un texte de loi en un ensemble de règles d'affaires, car l'écriture de celles-ci se fait à partir de Microsoft Word ou Microsoft Excel en utilisant un langage naturel pour les gens d'affaires permettant à la SAAQ de réagir rapidement aux changements législatifs. Finalement, les règles de sécurités applicatives peuvent également être externalisées afin d'offrir à la SAAQ la possibilité de changer dynamiquement une politique de sécurité via la console de gestion de la solution sans graduation des applications. - Déploiement : la solution proposée comprend Oracle Enterprise Repository qui est un référentiel des services offerts par la solution et qui permet d'analyser les impacts d'un changement, et Oracle Entreprise Manager qui offre des fonctionnalités de synchronisation rapide des changements de configuration, de paramètres, d'objets de base de données et de composants applicatifs entre tous les environnements, ce qui réduit les temps de mise en production. <u>Contribution à la transformation</u> La solution propose un assemblage de composantes progicielles qui offrent des modèles de données qui sont évolutifs, des fonctionnalités exposées sous la forme de services SOAP ou REST dont les comportements sont configurables, des mécanismes de gestion des processus adaptables au contexte de la SAAQ par configuration ainsi qu'une approche distinctive de gestion des règles d'affaires qui sont, par nature, adaptées au contexte d'affaires de la SAAQ. Cela implique que la solution proposée supporte les 4 moyens de mise en œuvre de l'agilité affaires : les données, les services, les processus et les règles d'affaires, tous configurables à leur niveau dans la solution proposée.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											Ces 4 moyens possèdent des fréquences de changements qui sont très différentes et soumises à l'évolution des objectifs de la SAAQ qui seront aisément appliqués dans la solution. De plus, le choix des composantes progicielles repose sur la complémentarité et une séparation claire des responsabilités au sein de la solution ainsi que sur les possibilités identifiées de configuration ce qui garantit à la SAAQ des mises à jour plus rapides des composantes progicielles de la solution. <u>Couverture des orientations</u> 3. L'architecture orientée services (SOA) de la solution intègre un référentiel des services qui procure une agilité dans le développement de services et de processus d'affaires additionnels pour répondre aux nouveaux besoins à l'aide des interfaces graphiques fournies par SOA Suite et BPM Suite. De plus, l'implantation de la solution s'accompagne d'une gouvernance des règles d'affaires qui implique que la définition et la mise à jour des règles d'affaires soit de la responsabilité des analystes d'affaires. Ce qui a pour conséquence de réduire les délais de livraison et augmenter la réactivité de la SAAQ suite à un changement (législatif, planification stratégique, etc.). 4. Oracle MDM permet de renforcer l'unicité et l'intégrité des informations relatives aux clients, aux fournisseurs et aux partenaires. Oracle SOA suite permet de mettre à disposition l'ensemble des données des transactions effectuées qui ne dépendent pas de mécanismes d'Oracle MDM. Oracle WebCenter Content propose un ensemble de fonctionnalités de gestion de données non structurées telles que les copies numérisées des communications et des documents ainsi que des métadonnées associées. 6. Chaque composante progicielle de la solution offre des capacités de configuration maximale tout en demeurant « vanille ». Une gouvernance de la solution sera établie au cours de l'implantation et attestera que toutes les voies seront explorées et documentées avant de modifier le code de base. De plus, l'utilisation d'Oracle Policy Automation permet d'externaliser les règles d'affaires de la SAAQ alors qu'Oracle Identity and Access Management Suite permet d'externaliser les règles de sécurité des applications et des services. Ces principes d'externalisation et l'utilisation des fonctions de base des composantes progicielles de la solution pour développer de nouvelles extensions permettent de limiter les altérations de la solution. 8. Toutes les composantes progicielles de la solution sont basées sur les normes de l'industrie. Toutefois les technologies individuelles peuvent être « interchangeées » avec d'autres composantes similaires. Oracle a réussi à atteindre une position de leader dans la plupart des composantes progicielles de la solution en offrant une solution complète et intégrée qui réduit le risque d'une solution assemblée telle que celle proposée à la SAAQ.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
8	Collaboration <i>Capacité de la solution à offrir des mécanismes qui permettent la réalisation d'activités en équipe ou groupe.</i>	E	x	x	x				x	x	<u>Couverture des moyens</u> La composante progicielle Oracle Siebel de la solution proposée intègre la gestion des cas et fournit de nombreuses fonctionnalités en soutien à la collaboration des équipes des différentes lignes d'affaires telles que : - La possibilité de programmer des rencontres sur des cas spécifiques avec toutes les parties prenantes : victimes d'accidents, famille, fournisseurs de services, employés de la SAAQ - La possibilité de travailler à plusieurs sur un dossier client ou un dossier partenaire en permettant la consultation et l'insertion de toutes les interactions et correspondances pour faciliter le travail des professionnels de la SAAQ. - L'intégration avec le CTI █████ qui permet de déterminer l'agent de première ligne le plus apte à prendre un appel, de passer l'appel à un intervenant de deuxième ligne et d'établir une conférence téléphonique avec le requérant à l'aide d'un dossier unique complet et à jour. Le composant logiciel Oracle Social Network (OSN) inclus dans la solution est un réseau social privé et sécurisé qui offre une vaste gamme d'outils conçus pour capturer et conserver les informations circulant entre les professionnels de la SAAQ. OSN permet une collaboration plus efficace entre les personnes dans leurs opérations en toute sécurité. Il permet à un professionnel de la SAAQ de se connecter et de collaborer avec les fournisseurs, les partenaires et les clients en temps réel pour permettre une collaboration rapide et spontanée, construire une base de connaissances et identifier les meilleures pratiques appliquées durant les activités. En plus de cela, avec OSN « Conversations », une communication riche, interactive calquée sur la façon dont les gens interagissent dans la vie réelle rend la collaboration entre les professionnels de la SAAQ engageante tout en fournissant une méthode efficace de partage de l'information dans l'organisation. Finalement OSN permet d'améliorer les processus de production de contenu fournissant des outils pour aider les individus et les groupes dans la production, la révision (plus efficace et plus rapide par le fait que plusieurs participants peuvent visualiser et annoter le contenu en temps réel) et la publication de contenu dans l'organisation. La collaboration est également implantée dans les équipes TI à l'aide des composants logiciels Oracle BPM Composer et Oracle Enterprise Repository. Oracle BPM Composer intègre des outils en soutien à la modélisation de l'architecture d'entreprise, de l'architecture des processus et de l'architecture orientée service. Il offre plusieurs types de modèles permettant de représenter les opérations de la SAAQ : Enterprise Map, Strategy Diagram, Value Chain et BPMN. Tous les responsables de l'architecture partagent leurs efforts de modélisation via un référentiel commun qui permet de réserver un objet (checkout), de faire des demandes d'approbations et de commenter/conseiller le travail des collègues. Oracle Enterprise Repository est un référentiel de services qui permet aux équipes de développement de publier les services disponibles, de procéder à des analyses d'impact et de gérer des flux d'approbation des changements. Des fonctionnalités additionnelles telles que la gestion des codes sources et le suivi des correctifs sont également disponibles. <u>Contribution à la transformation</u> Aujourd'hui, les utilisateurs professionnels de la SAAQ doivent être en mesure de communiquer entre eux en ce qui concerne leurs activités et leurs interventions dans les opérations et les mandats de la SAAQ, en respect avec les rôles et les droits qui leur sont accordés.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											Ce comportement de collaboration comprend entre autres le partage des connaissances, les questions et les réponses à des demandes d'aide ou des demandes d'avis ainsi que la possibilité de poster des alertes concernant des événements imprévus voire des problèmes potentiels. Ces caractéristiques sociales sont offertes par la solution et permettent à la SAAQ d'accroître l'autonomie de ses utilisateurs, de favoriser le mentorat des experts et par conséquent de préserver le patrimoine de connaissances des opérations, afin d'optimiser la performance de ses processus. <u>Couverture des orientations</u> - La composante progicielle Oracle Siebel permet à plusieurs intervenants de collaborer entre eux pour rendre des services à un client. Les agents de la SAAQ habilités à travailler sur un dossier partagent tout l'historique des interactions ayant eu lieu dans le dossier. - Les applications libre-service de la solution proposée sont disponibles via des navigateurs Web. Plusieurs applications mobiles sont également disponibles. Les outils de flux de travail permettent l'implication de ressources internes et externes à l'organisation. L'outil d'échange sécurisé de fichiers Oracle Managed File Transfer (MFT) permet le partage de document. Toutes ces fonctionnalités facilitent l'implication des partenaires dans les activités de la SAAQ. - Les composantes progicielles Oracle Siebel et Oracle E-XXXXXXXXXX possèdent des fonctions d'intelligence d'affaires natives. Il est possible d'analyser tant la qualité des services offerts aux clients que l'aspect financier des services rendus. Plusieurs analystes peuvent collaborer à la définition de nouveaux produits informationnels (rapports, tableaux de bord, indicateurs) les partager entre eux. Les outils d'intelligence d'affaires de la solution ne demandent pas d'expertise technique pour la création de nouveaux produits informationnels (rapports, tableaux de bord, indicateurs). - La solution proposée comprend Oracle Enterprise Identity Services Suite qui permet de centraliser la définition des identités et des habilitations par utilisateur. Ce composant procure une flexibilité dans la gestion de la sécurité accompagnée des mécanismes de contrôle rigoureux. Des modules libre-service de demande d'accès et de délégation permettent aux utilisateurs d'avoir rapidement les accès dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches. - La solution intègre les meilleurs pratiques et standards de l'industrie : WS-*, REST/SOAP, http, JSON, XML, BPML, BPMN 2.0, XPD, WSDL. Oracle Enterprise Repository offre les fonctionnalités de gestion du cycle de vie complet des services de l'AOS incluant des mécanismes de découverte, de gestion de la définition et de l'implantation, de gestion des versions des services, et d'identification des niveaux de services.	

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
9	Dossier partenaire unique, complet et sécurisé <i>Capacité de la solution à offrir un dossier partenaire unique et complet selon le type (partenaires, mandataires, fournisseurs, mandants) tout en discriminant l'accès à l'information selon la ségrégation des tâches.</i>	E		x		x	x			x	<u>Couverture des moyens</u> La gestion du cycle de vie complet de la relation partenaire est un aspect important de la solution qui intègre les requis relatifs à la mise en place d'un dossier partenaire unique et sécurisé. Les données de base des partenaires sont gérées de la même façon que les données de base des clients, car le même modèle de données est utilisé pour les deux dossiers dans la composante progicielle Oracle Siebel. Exemple non exhaustif de données incluses dans cette composante : • Identifiants : numéro d'entreprise, numéro concessionnaire, etc. • Identification physique : nom légal (personne, entreprise), noms commerciaux (opérant comme) , etc. • Communications : adresses, téléphones, courriels, SMS, préférences, gestion du consentement, etc. • Informations bancaires : comptes, types de paiement, etc. • Autorité : représentant, agent, etc. • Statut : actif, niveau d'authentification, fusionné, fraude, etc. • Rôles et relations : mandataire social d'une société, etc. En complément, la solution intègre, dans le dossier unique du partenaire, des données transactionnelles telles que : • Évènements clés : inspections, amendes ou des frais exceptionnels, ordonnances ou décisions judiciaires, etc. • Transactions financières : devis, commandes, factures, paiements, etc. Oracle MDM adjoint d'Enterprise Data Quality permet à la SAAQ de garantir l'unicité des informations du dossier partenaire ainsi que la qualité, l'exhaustivité et la cohérence de ces informations à travers l'ensemble de l'écosystème de la SAAQ. La solution offre également des fonctionnalités de gestion du cycle de vie du partenaire conçu pour automatiser et rationaliser la supervision et la gestion de la relation d'affaires : établissement de la relation par appels d'offres, gestion du contrat, gestion de la formation, suivi de prestation au moyen d'indicateurs clés de performance. La composante progicielle E-██████ permet à la SAAQ de gérer le cycle complet de la livraison de produits et de services jusqu'aux paiements par l'automatisation des opérations, l'utilisation libre-service et de la communication électronique par les partenaires. La composante progicielle Health Insurance de la solution supporte la réception et la prononciation des demandes d'indemnisation pour les services rendus aux victimes d'accidents basées sur les procédures standard établies par la SAAQ et gère l'entièreté du processus jusqu'au paiement pour les services fournis. Le type de partenaire déterminera la façon dont le partenaire est géré dans la solution : type d'accès au système, privilèges, fonctions autorisées à effectuer et le type d'interface déployée dont voici quelques exemples : • Les mandataires auront un accès direct et utiliseront la même interface que les employés de la SAAQ. • Les services de police auront également un accès direct avec une interface spécifique à leurs rôles. • Les concessionnaires automobiles utiliseront les mêmes capacités de libre-service que les clients de la SAAQ : iStore pour attribuer des plaques aux nouveaux propriétaires de véhicules et iProcurement pour commander un nouveau lot de plaques d'immatriculation.	

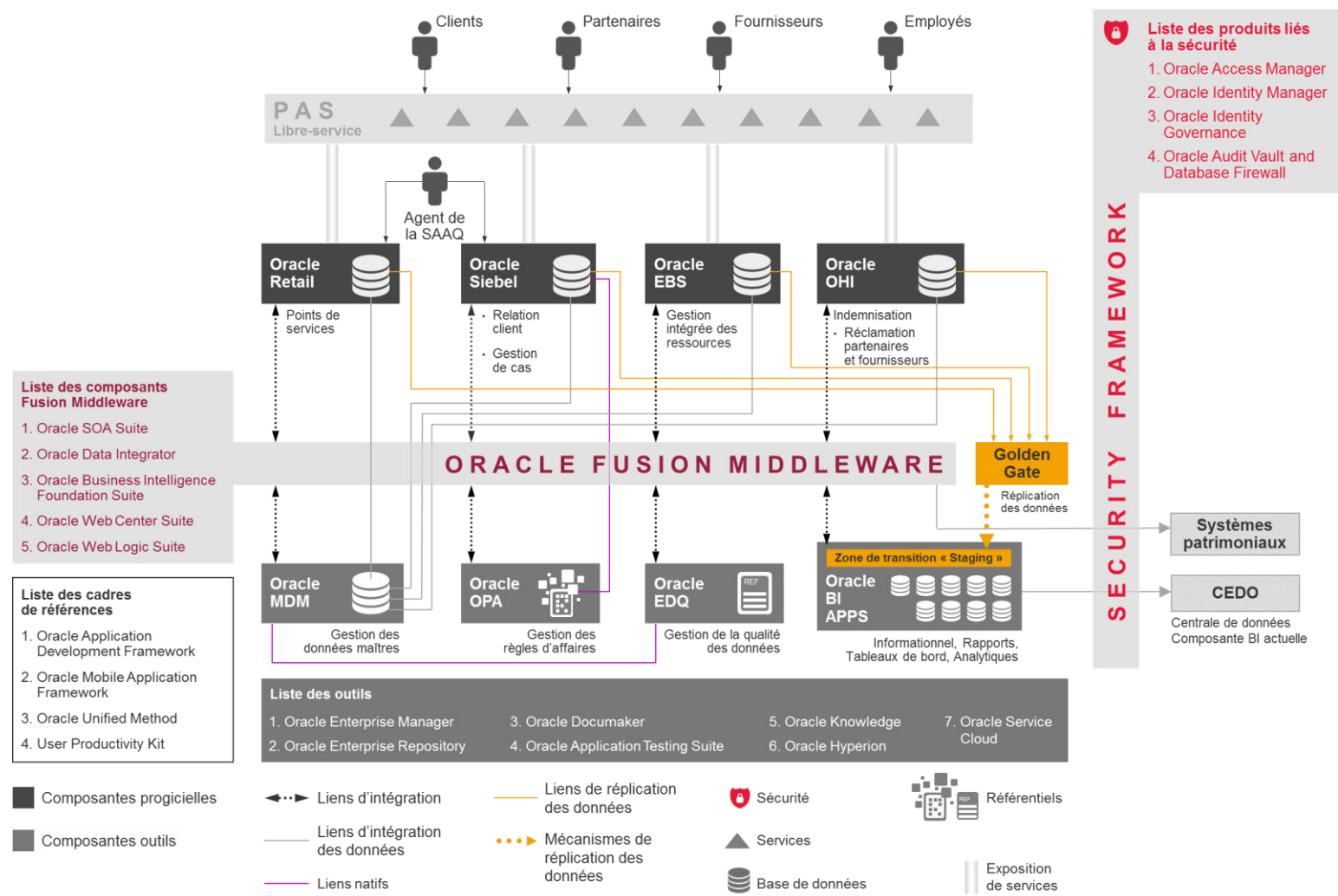
1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance ²	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											- Les fournisseurs de produits et de services utiliseront le portail iSupplier pour interagir électroniquement avec la SAAQ, répondre aux appels d'offres, négocier des contrats et obtenir de l'information sur les paiements. Tous les partenaires pourront tirer parti des services Web de la solution pour accéder, échanger et fournir des informations à la SAAQ en utilisant des modèles d'échanges normalisés ou encore utiliser les interfaces d'échanges de fichiers. <u>Contribution à la transformation</u> La mise en œuvre de la notion de dossier partenaire unique est un autre élément important de transformation porté par la solution. Il complète la fondation sur laquelle la solution est construite en intégrant de façon transparente la gestion de la relation avec tous les partenaires dans la prestation de services et la réalisation des mandats de la SAAQ. Cela permet la transformation de l'offre de services de la SAAQ vers une organisation centrée sur le client, en faisant un usage efficace de ses partenaires dans les processus d'affaires automatisés de bout en bout et en renforçant l'utilisation du libre-service par ses partenaires. Le dossier partenaire unique permet à la SAAQ de briser les silos entre les différentes lignes d'affaires, en tirant parti des analytiques (opérationnels et informationnels) pour améliorer les opérations, les coûts et la complexité de la gestion de l'information et pour accroître la qualité du service rendu envers et par ses partenaires. <u>Couverture des orientations</u> - La solution permet aux fournisseurs externes d'interagir avec la SAAQ soit via des écrans de la solution dans la prestation de service soit via des mécanismes d'échange de données pris en charge par les composantes SOA ou BPMS. La solution supporte le cycle complet de la gestion de la relation externe (démarchage, contrat, suivi des obligations, paiements). - Les composantes progicielles de la solution sont basées sur des modèles de données normalisés, qui sont conçus pour en permettre l'extension en appui aux implémentations agiles, aux exigences relatives aux données changeantes au fil du temps (dates effectives) par paramétrage de la solution. - Oracle Enterprise Repository : assure une définition unique des concepts d'information des actifs SOA en s'appuyant sur une modélisation canonique de l'information échangée par ces services ainsi que la définition et le maintien des différentes dépendances des services dans l'écosystème de la SAAQ. Cela garantit à la SAAQ une vision globale et uniforme des éléments d'informations composant le dossier unique du partenaire diffusé au sein de l'écosystème de la SAAQ. - Oracle offre un portefeuille complet d'outils de sécurité de ses bases de données permettant d'assurer la confidentialité des données, la protection contre les menaces internes ainsi que la conformité réglementaire au sein de la solution. Ce portefeuille intègre des mesures préventives (cryptage, rédaction et masquage, contrôle des privilèges des utilisateurs), les mesures de détection (Activity Monitoring, Database Firewall, Audit et rapports) et finalement des mesures administratives (analyse de privilèges, et gestion de la configuration).	

Alliance
CGI - ORACLE

2.2.1
Information additionnelle de l’alliance

La section 2.2.1.1 présente le schéma global de la solution proposée à la Société. L’ensemble des énoncés répondus par l’Alliance qui détaillent les leviers et les moyens de transformation recherchés par la Société sont décrits graphiquement dans le schéma global de la solution.

2.2.1.1
Schéma de la solution



2.3
GRILLE F.1 – COUVERTURE DES PROCESSUS

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
1	AMD	AMD1	Gérer les vignettes pour personnes handicapées	3	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel OM INV OPA SOA Suite	Écarts opérationnels: 1/ Automatisation de la délivrance d'une vignette (sans intervention manuelle). (Processus Workflow - No15)	Écart opérationnel: 1/ Développement de processus BPM permettant d'orchestrer la délivrance de vignettes. Ce processus se basera sur les outils Sibel Workflow et OPA.	Section 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance
2	AMD	AMD2	Gérer les permis de chauffeur de taxi	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel OM OPA Documaker SOA Suite	Écarts opérationnels: 1/ Échanges d'informations en temps-réel avec les organisations externes comme par exemple le Bureau du Taxi de Montréal. (Processus G4 - No7)	Écart opérationnel: 1/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
3	CSP	CSP1	Évaluer la capacité de conduire vs l'état de santé	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel OPA WCC BI Foundation OHI SOA Suite	Écarts opérationnels: 1/ Déclenchement et automatisation du suivi médical selon les règles d'affaires. (Processus CSP2 - No6) 2/ Suivi de l'état d'avancement du traitement d'un document nécessite l'intégration avec les systèmes d'impressions. (Processus G6 - No40) 3/ Gestion des cas complexes de sanction en flux de travail (cas des maladies multiples). (Processus Workflow - No69)	Écarts opérationnels: 1/ Développement d'un traitement répétitif journalier, qui indentifira le public cible en fonction des règles d'affaires (OPA) et des antécédents médicaux (BI Foundation). 2/ Développement d'un processus BPM permettant de surveiller les différentes activités tant dans l'outil Siebel (CRM) que dans les systèmes d'impressions. 3/ Développement d'un processus BPM permettant d'orchestrer la création de sanction au travers des outils BPM, Siebel Workflow et OPA.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
4	CSP	CSP2	Administrer les examens de conduite	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel Siebel Signature Capture OPA Documaker WCC SOA Suite	Écarts opérationnels: 1/ Échange d'informations avec le système de gestion des examens. (Processus CSP2 - No6) 2/ Échanges d'informations avec les administrations, ministères ou organismes (CFT). (Processus G4 - No38)	Écarts opérationnels: 1/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. 2/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
5	CSP	CSP3	Délivrer le privilège de conduire	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel OM OPA Documaker WCC SOA Suite	Écarts opérationnels: 1/ Intégration avec le système d'impression du permis de conduire pour l'impression ou la réimpression. (Processus CSP3- No11) 2/ Intégration avec le poste de photo et signature et automatisation du chargement de la photo et de la signature au dossier client. (Processus CSP3- No12) 3/ Échanges d'informations avec les administrations, ministères ou organismes (RAMQ - ARQ). (Processus G4 - No38) 4/ Suivi de l'état d'avancement de la production d'un permis nécessitant l'intégration avec les systèmes d'impressions. (Processus G6 - No40)	Écarts opérationnels: 1/ Développement d'un point d'intégration entre l'outil d'impression de photo et Siebel. 2/ Développement de processus BPM afin d'orchestrer le dépt de la photo et la signature dans l'outil de gestion documentaire (WCC). 3/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. 4/ Développement de processus BPM permettant de surveiller les activités dans l'outil Siebel (CRM) et les systèmes d'impressions.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
6	CSP	CSP4	Suivre le comportement des conducteurs	1	Paramétrage et développement	2: 21% - 40%	Siebel OPA WCC SOA Suite BI Foundation	Écarts opérationnels: 1/ Priorisation des messages dédiés aux corps policiers. (Processus CSP4- No15) 2/Gestion des liens de dépendances entre les catégories d'infraction selon des règles d'affaires. (Processus CSP4 - No22) 3/ Création des types de sanctions en fonction des catégories d'infractions. (Processus CSP4 - No23) 4/ Détermination et inscription d'une sanction au dossier client en fonction des règles d'affaires. (Processus CSP4 - No 24) 5/ Détermination des conditions de réobtention du privilège de conduite. (Processus CSP4 - No25) 6/ Gestion de l'effectivité et de l'entrée en vigueur d'une sanction. (Processus G3 - No35) 7/ Échanges d'informations avec les administrations, ministères ou organismes (fournisseurs d'antidémarrreur - ACRDQ - Commissions scolaires-- CCATM, Ministères des Transports, Hydro Québec, CSR, Cours d'appels, corps policier) et mise à jours des informations dans le dossier client si requis. (Processus G4 - No38 et G14 - No48, No49, No51)	Écarts opérationnels: 1/ Développement de règles de priorisation au travers de l'outil OPA. 2/ Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA. Ces règles seront associées au workflow internes de l'outil Siebel (CRM). 3/ Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA. Ces règles seront associées au workflow internes de l'outil Siebel (CRM). La synthèse des informations sera générée sous forme d'analyse BI. 4/ Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA. Ces règles seront associées au workflow internes de l'outil Sibel (CRM). La synthèse des informations sera générée sous forme d'analyse BI. 5/ Développement de règles d'affaires permettant au travers de l'outil OPA et des données contenues dans les outils informationnels de déterminer si les conditions de réobtention sont remplies. 6/ Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA. Ces règles seront associées au workflow internes de l'outil Siebel (CRM).	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
								8/ Détermination de règles d'affaires complexes afin de créer la sanction. (Processus G22 - No59) 9/ Gestion des cas complexes de sanctions en flux de travail (cas des sanctions se chevauchant) (Processus Workflow No67)	7/ Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. 8/ Développement de règles d'affaires complexes dans OPA. Intégration de ces règles aux workflow interne de Siebel. 9/ Développement d'un processus BPM permettant d'orchestrer la création de sanction au travers des outils BPM, Siebel Workflow et OPA.	
7	CSV	CSV1	Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules	2	Paramétrage	1: 01% - 20%	Siebel OPA WCC Siebel Partner Portal			
8	CSV	CSV2	Traiter les adhésions à l'IRP	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel OM OPA WCC SOA Suite Documaker MapView	Écarts opérationnels: 1/ Intégration de calculs spécifiques (proratisation) selon les besoins exprimés à l'outil Mapviewer (outil de géolocalisation - calcul de distances). (Processus CSV2 - No9) 2/ Échange d'informations avec l'IRP afin d'administrer les règles spécifiques et propre au parc IRP. (Processus CSV2 No14) 3/ Échange d'informations avec l'ARQ afin de déclencher et d'orchestrer les activités financières de rectification et le retour d'informations auprès de l'ARQ. (Processus CSV2 No17)	Écarts opérationnels: 1/ Développement de règles de calculs (SQL) pouvant être utilisées par les outils de Business Intelligence (MapView - BI Foundation). 2/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. 3/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
								4/ Mise en place d'un moteur de simulation pour le calcul de crédit (sortie de l'IRP) (Process CSV2 No18). 5/ Mise en place d'un moteur de simulation pour la production d'avis de cotisation et automatisation du retour d'informations vers l'IRP. (Process CSV2 No19) 6/ Échange d'informations avec l'Agence Revenu Québec. (Processus G4 - No64)	4/ Développement dans le moteur de simulation Essbase des scénarios d'analyse et de leurs paramètres. Les informations requises seront chargées à partir des outils informationnels. 5/ Développement dans le moteur de simulation Essbase des scénarios d'analyse et de leurs paramètres. Les informations requises seront chargées à partir des outils informationnels. 6/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
9	CSV	CSV3	Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	1	Paramétrage et développement	2: 21% - 40%	Siebel OM OPA WCC Documaker SOA Suite	Écarts opérationnels: 1/ Automatisation de la reconduction du privilège de circuler. (Process CSV3 - No31) 2/Automatisation de l'annulation du privilège de circuler. (Process CSV3 - No32) 3/ Échange d'informations avec : - CCATM; - le Registraire des véhicules importés; - la Commission des transports; - le Registre des entreprises; - l'Office de la protection des consommateurs. (Processus G4 - No64)	Écarts opérationnels: 1/ Développement d'un processus BPM qui s'appuiera sur les données du CRM afin de déterminer la liste des privilèges de circuler à reconduire. 2/ Développement d'un processus BPM qui s'appuiera sur les données du CRM afin de déterminer la liste des privilèges de circuler à annuler. 3/ Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
10	CSV	CSV4	Contrôler la couverture d'assurance du véhicule	3	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel OPA BI Foundation SOA Suite	Écarts opérationnels: 1/ Échange d'informations avec les partenaires (cas d'une demande de contrôle d'assurance). (Processus G14 - No81)	Écarts opérationnels: 1/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
11	CSV	CSV5	Gérer la saisie des véhicules	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel OPA WCC BI Foundation SOA Suite Documaker	Écarts opérationnels: 1/ Échange d'informations avec le système externe d'évaluation de véhicules. (Processus CSV3 - No43) 2/ Intégration des règles de priorisation des messages. (Processus CSV3 - No44) 3/ Échange d'informations avec : - le ministère de la Justice; - le CTQ; - le CSPQ; - les fourrières. (Processus G4 - No64) 4/ Échange d'informations avec le corps policier (cas de la saisie d'un véhicule). (Processus G14 - No81)	Écarts opérationnels: 1/ Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. 2/ Développement de règles de priorisation au travers de l'outil OPA. 3/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. 4/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
12	CSV	CSV7	Émettre plaquette NIV	3	Paramétrage		Siebel OPA BI Foundation Documaker			
13	CSV	CSV8	Traiter les autorisations particulières	3	Paramétrage		Siebel OPA			
14	GRP	GRP1	Développer une relation partenaires	1	Paramétrage		AP PO iProcurement			

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
							Sourcing Procurement Contracts iSupplier Portal MDM WebCenter Capture			
15	GRP	GRP2	Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et les documents	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	AP iSupplier Portal SOA Suite BI Foundation	Écart opérationnel: 1/ Validation du NAS lors de la création d'un partenaire de type fournisseur ou prestataire de services. (Processus GRP2 - No 12) 2/ Échanges d'informations avec les instances gouvernementales (administrations, ministères et organismes). (Processus G4 - No25)	Écart opérationnel: 1/ Développement de web services faisant appel aux fonctionnalités du produit EADQ (BI Foundation) pour la validation du NAS. Les autres clés d'authentification (non détaillées dans l'énoncé de la fonctionnalité) pourront faire l'objet de développement spécifique. 2/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
16	GRP	GRP3	Saisir et gérer les termes de l'obligation	1	Paramétrage		AP Lease Management Procurement Contracts BI Apps WCC Application Adapters WebCenter Capture			

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
17	GRP	GRP4	Confirmer les obligations financières	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	PO AP AR iProcurement iSupplier Portal WCC Application Adapters WebCenter Capture	Écart opérationnel: 1/ Échange d'informations avec des instances gouvernementales pour la vérification de créances. (Processus GRP4 - No 18) 2/ Production du rapport de confirmation des dépenses. (Processus G20 - No 33)	Écarts opérationnels: 1/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis (Exemple de SAGIR). 2/ Développement de rapports personnalisés.	
18	GRU	GRU1	Accueillir et renseigner le client	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel CTI	Écart opérationnel: 1/ Intégration avec la solution [REDACTED] pour supporter les transactions par le biais de la RVI. (Processus GRU1 - No 1)	Écart opérationnel: 1/ Intégration avec la solution [REDACTED] et utilisation du connecteur gPlus de [REDACTED] pour l'intégration avec Siebel CTI.	
19	GRU	GRU2	Prendre en charge les demandes et les documents	1	Paramétrage et développement	2: 21% - 40%	Siebel Siebel Data Quality Siebel Customer Hub	Écart opérationnel: 1/ Intégration avec le logiciel [REDACTED] pour supporter les transactions par le biais de la RVI. (Processus GRU1 - No 2) 2/ Utilisation de la solution de sécurité gouvernementale ClicSEQR. (Processus GRU2 - No 6) 3/ Anonymisation de l'accès à "Mon dossier SAAQ" en mode Web. (Processus GRU2 - No 7) 4/ Transfert de données inter dossiers et fusion des données. (Processus GRU2 - No 8)	Écarts opérationnels: 1/ Intégration avec la solution [REDACTED] et utilisation du connecteur gPlus de [REDACTED] pour l'intégration avec Siebel CTI. 2/ Une étude du mécanisme d'authentification ClicSÉQR sera requise afin de bien identifier l'écart et d'évaluer les configurations de sécurité requises. 3/ Utilisation du produit Siebel eService en mode Web permet l'anonymisation de l'accès. Des adaptations sont à prévoir suite à l'analyse détaillée des besoins. 4/ Utilisation d'une fonctionnalité native dans Siebel.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
								5/ Échanges d'informations avec les administrations, ministères ou organismes (DEC - REQ). (Processus G4 - No64)	Des adaptations sont à prévoir suite à l'analyse détaillée des besoins. 5/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
20	GRU	GRU3	MAJ de l'identité et préférences du client	2	Paramétrage et développement	2: 21% - 40%	Siebel Siebel eService OPA AR AP	Écart opérationnel: 1/ Modifications des informations personnelles du dossier client. (Processus GRU3 - No 9) 2/ Arrimage de la solution avec un répertoire d'adresse. (Processus GRU3 - No 10) 3/ Gestion des comptes bancaires multiples et propagation des informations entre les différentes briques de la solution. (Processus GRU3 - No 11) 4/ Échanges d'informations avec les administrations, ministères ou organismes (DEC - REQ). (Processus G4 - No64)	Écarts opérationnels: 1/ Personnalisation d'écran à prévoir en fonction des champs requis en mode modification. 2/ Intégration avec la solution NAVTEQ. De plus l'intégration au répertoire "Adresses Québec" est à envisager. 3/ Interfaçage avec le PGI eBUSINESS Suite afin de propager les modifications (personnelles - bancaires) et les maintenir de manières synchrones. 4/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
21	GRU	GRU4	Traiter les plaintes	2	Paramétrage		Siebel			
22	GRU	GRU5	Gérer les contestations devant les tribunaux	2	Paramétrage		Siebel OPA WCC	Écart opérationnel: 1/ Automatisation d'une tâche lors de la réception de documents émanant du Tribunal administratif du Québec.	Écart opérationnel: 1/ Développement de processus BPM permettant d'orchestrer l'inscription d'une activité de signalement au dossier client.	
23	GRU	GRU6	Répondre aux demandes d'accès à l'information	2	Paramétrage		Siebel SOA Suite BI Foundation			

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
24	GRU	GRU7	Percevoir, rembourser ou payer les services rendus	1	Paramétrage et développement	3: 41% - 60%	Siebel OPA Oracle Retail OM AP AR GL iStore iReceivables SOA Suite	Écarts opérationnels: 1/ Détection d'un solde créditeur auprès d'une instance gouvernementale. (Processus GRU7- No21) 2/ Permettre d'utiliser un solde créditeur lors du paiement d'un service. (Processus GRU7 - No29) 3/ Gestion des restrictions des modes de paiements au travers des différentes briques de la solution. (Processus GRU7 - No30) 4/ Application des restrictions des modes de paiements. (Processus GRU7 - No31) 5/ Détermination de la part fixe et de la part étalable lors du premier prélèvement. (Processus GRU7 - No32)	Écarts opérationnels: 1/ Modification de l'interface de communication actuelle. 2/ Développement d'un web services permettant la communication du montant du solde du client (géré par l'outil eBusiness Suite) et permettant d'appliquer le solde créditeur au moment de la prise de commandes dans Siebel (CRM). 3/ Développement d'un web services permettant de partager les soldes clients et les restrictions des modes de paiement (géré par l'outil eBusiness Suite) avec l'outil Siebel (CRM). 4/ Utilisation du web services précédemment décrit pour interdire le mode de paiement restreint au moment de la prise de commande (personnalisation de l'écran Siebel pour présenter les informations). 5/ Développement des règles d'affaires au travers de l'outil OPA avant envoi des informations vers eBusiness Suite (PGI financier) qui traitera la commande de vente et la répartition du montant (web services).	
25	GRU	GRU8	Diffuser les informations des registres de la Société	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel BI Publisher BI Foundation SOA Suite	Écart opérationnels: 1/ Détection des données à anonymiser. (Processus GRU8 - No 44) 2/ Calculs des montants unitaires du service. (Processus G5 - No65)	Écarts opérationnels: 1/ S'appuyer sur les outils de Business Intelligence afin de cibler les données de production requérant l'anonymisation avant diffusion.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
									2/ Développement de règles de gestions dans l'outil OPA.	
26	GRU	GRU9	Gérer les rendez-vous	2	Paramétrage et développement	3: 41% - 60%	Siebel Siebel CTI Siebel Scheduler Siebel eService WCC BI Foundation	Écart opérationnels: 1/ Adaptation des fonctionnalités attendues pour les gabarits et grilles de rendez vous aux produits Siebel. (Processus GRU9 - No 48 - 50 - 52 - 53 -54 - 56 - 57) 2/ Déclenchement du contrôle d'admissibilité lors de la prise de rendez vous. (Processus GRU9 - No55) 3/ Propagation aux modules financiers des informations d'annulation de rendez-vous, déclenchant ainsi une transaction financière (remboursement et ou solde créditeur client). (Processus GRU9 - No59) 4/ Calculs des montants unitaires du service. (Processus G5 - No65) 5/ Gestion des plages de rendez vous (recherche multicritères). (Processus G26 - No 73)	Écarts opérationnels: 1/ Développement et/ou personnalisation des fonctionnalités requises au travers des outils Siebel Scheduler, Siebel eService et Siebel CTI. La combinaison de ces 3 modules permettra la prise de rendez vous par le Web, par téléphone et sur place. 2/Développement de règles de gestion dans l'outil OPA. 3/ Développement d'un web services pour propager l'annulation du rendez-vous définie dans Siebel (CRM) vers l'outil eBusiness Suite (Financier). 4/ Développement de règles de gestions dans l'outil OPA. 5/ Intégration des outils de la solution Oracle Realtime Scheduler et développement spécifique pour supporter l'intégralité des requis.	
27	IND	IND1	Initier le traitement de la demande d'indemnité	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel OPA OHI OHI Claims Analytics OHI Claim Adjudication SOA Suite BI Apps	Écarts opérationnels: 1/ Gestion des catégories de facteurs de risque au travers du système. (Processus IND1- No3) 2/ Échanges d'informations avec les administrations, ministères ou organismes (CSST). (Processus G4 - No72)	Écarts opérationnels: 1/ Développer une réplication pour rendre visibles les catégories et les facteurs de risques dans le CRM (Siebel). 2/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
								3/ Génération d'alertes (évolution des facteurs de risques). (Processus G13 - No85) 4/ Processus d'aiguillage de la demande selon des critères complexes et cumulatifs. (Processus Workflow No104) 5/ Priorisation des demandes multiples en fonction des délais. (Processus Workflow No112)	3/ Développement d'alertes Siebel (déclenchement d'une activité de type "Alerte" pouvant apparaitre de manière automatisée). 4/ Développement de processus BPM permettant d'orchestrer l'aiguillage de la demande. Ce processus se basera sur les outils Siebel Workflow et OPA. 5/ Développement de processus BPM pour surveiller les demandes en attente, et de règles d'affaires dans OPA pour prioriser les demandes.	
28	IND	IND2	Autoriser et rembourser un frais	1	Paramétrage et développement	2: 21% - 40%	Siebel AP OPA WCC OHI OHI Claims Analytics OHI Claim Adjudication SOA Suite BI Apps	Écarts opérationnels: 1/ Échange d'informations avec les organismes externes de la Santé (ex RAMQ) pour validation des pièces justificatives. (Processus IND2- No6) 2/ Échange d'informations avec les organismes externes de la santé pour une consolidation des catalogues des blessures et les traitements autorisés. (Processus IND2- No8) 3/ Validation des traitements autorisés dans le cadre de la couverture personnalisée et gestion du catalogue dédié dans l'outil OHI. (Processus IND2- No9) 4/ Communication du fichier des catégories auprès de la RAMQ. (Processus IND2 - No11)	Écarts opérationnels: 1/ Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. 2/ Développement d'interfaces générant un fichier plat (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations. 3/ Utilisation des mécanismes d'intégration pour valider l'information de OHI à partir d'un plan de service dans Siebel. 4/ Développement d'interfaces générant un fichier plat (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
								5/ Portrait de situations: besoins multiples de reporting rattachés au domaine de l'indemnisation. (Processus G9 - No 77, 78, 79, 80) 6/ Génération d'alertes (frais non saisis - demande de défraiement). (Processus G13 - No85) 7/ Détection et automatisation du traitement d'une demande de remboursement soumise deux fois. (Processus Workflow - No 109)	5/ Développement de rapports spécifiques. 6/ Développement d'alertes Siebel (déclenchement d'une activité de type "Alerte" pouvant apparaître lors de la consultation du dossier médical ou de manière automatisée). 7/ Développement d'un processus BPM global encadrant les interactions entre Siebel (CRM) et eBusiness Suite (PGI) pour le traitement financier du cas.	
29	IND	IND3	Traiter les indemnités versées sous forme de rentes	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	OPA Siebel OHI Claims Analytics OHI Claim Adjudication BI Apps	Écarts opérationnels: 1/ Détermination de l'éligibilité (cas des événements se chevauchant). 2/ Échanges d'informations avec les administrations, ministères ou organismes (MTESS, CSST, RRQ). (Processus G4 - No72) 3/ Génération d'alertes (modification du plan d'action). (Processus G13 - No85)	Écarts opérationnels: 1/ Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA. 2/ Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. 3/ Développement d'alertes Siebel (déclenchement d'une activité de type "Alerte" pouvant apparaître lors de la consultation du dossier médical ou de manière automatisée).	
30	IND	IND4	Traiter les indemnités forfaitaires	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	OPA Siebel OHI BI Apps	Écart opérationnel: 1/ Portrait de situations: besoin de reporting rattachés au domaine de l'indemnisation. (Processus G9 - No 81, 82)	Écart opérationnel: 1/ Développement de rapports spécifiques.	
31	IND	IND5	Soutenir la réintégration	1	Paramétrage		Siebel OHI OHI Claim Analytics OHI Claim			

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
							Adjudication OPA BI Apps			
32	IND	IND6	Traiter la demande de révision	2	Paramétrage		Siebel OPA OHI Claim Adjudication Documaker BI Apps	Écart opérationnel: 1/ Portrait de situations: besoin de reporting rattachés au domaine de l'indemnisation. (Processus G9 - No 83) (Processus G10 - No 84)	Écart opérationnel: 1/ Développement de rapports spécifiques.	
33	SOR3	SOR3.1	Assurer la qualité des processus et des solutions	3	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Financial Reporting Compliance Procurement Contracts BI Foundation SOA Suite	Écarts opérationnel: 1/ Génération d'alertes pour les objectifs qualités (performance et conformité). (Processus G19- No208)	Écart opérationnel: 1/ Développement d'alertes et de rapport dédiés.	
34	SOR5	SOR5.1	Percevoir et recouvrer les sommes dues	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	GL AR iStore Oracle Retail Xstore Office Oracle Retail Advanced Collections	Écarts opérationnels: 1/ Génération du rapport des écarts monétaires pour les points de services. Celui ci est généralement personnalisé afin de répondre aux exigences des équipes comptables. (Processus SOR5.1 - No10) 2/ Transmission des prélèvements aux institutions bancaires nécessitant la personnalisation des formats de fichiers propre à chaque établissement. (Processus SOR5.1 - No12) 3/ Désactivation automatisée des préférences de paiement non disponible dans la suite eBusiness. (Processus SOR5.1 - No17) 4/ Génération d'alertes spécifiques. (Processus G13 - No 206)	Écarts opérationnels: 1/ Personnalisation ad hoc d'un rapport existant nativement dans la solution. 2/ Personnalisation des fichiers électroniques de prélèvements pour répondre aux exigences des formats imposés par les institutions bancaires. 3/ Développement spécifique afin de détecter deux paiements refusés pour un même mode de paiement et désactiver la préférence de mode de paiement prise en défaut. 4/ Développement d'alertes dans Oracle eBusiness Suite (plusieurs formes possibles : alerte courriel, écran pop-up, édition de rapports spécifiques automatisés) pour le dossier partenaire.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
35	SOR5	SOR5.2	Payer les sommes dues	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	AP AR Siebel MDM OM	Écarts opérationnels: 1/ Adaptation des fichiers de virements. (Processus SOR5.2 - NO 26) 2/ Intégration des listes de paiements à annuler existante dans Oracle Ebusiness Suite, la fonction de chargement du fichier est absente. (Processus SOR5.2 - No 31) 3/ Génération des données pour les relevés fiscaux. Le reporting est existant nativement dans la solution mais doit être personnalisé. (Processus SOR5.2 -No32) 4/ Échange d'informations avec des administrations, ministères et organisme. (Processus G4 - No201)	Écarts opérationnels: 1/ Personnalisation des fichiers électroniques de virements pour répondre aux exigences des formats imposés par les institutions bancaires. 2/ Développement de programme de chargement des fichiers pour intégration. 3/ Personnalisation des rapports natifs. 4/ Développement de web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
36	SOR5	SOR5.4	Gérer la trésorerie	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	GL AP AR Cash Management BI Foundation	Écart opérationnel: 1/ Présentation des projections d'entrées de fonds. Un rapport existant de l'outil BI Foundation doit être personnalisé. (Processus SOR5.4 -No36)	Écart opérationnel: 1/ Adaptation d'un rapport existant pour répondre aux exigences de la SAAQ (niveau de granularité requis).	
37	SOR5	SOR5.5	Gérer le budget	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Hyperion Planning & Budgeting Hyperion Data Relationship Management Hyperion Capex Project Costing Project Planning and control AR BI Foundation PO AP GL FA	Écarts opérationnels: 1/ Établissement des prévisions de ventes, et flexibilité des prévisions en fonction d'axes analytiques de tarification. (Processus SOR5.5 - No55) 2/ Génération d'alertes spécifiques. (Processus G13 - No 206)	Écarts opérationnels: 1/ Développement des cubes d'informations et des rapports croisés répondant aux critères de sélection requis. 2/ Développement d'alertes et de rapport dédiés.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
38	SOR5	SOR5.6	Préparer les états financiers	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	FA GL AP AR Project Costing Grants Hyperion Planning & Budgeting BI Foundation BI Apps	Écart opérationnel: 1/ Agrégation des données en provenance de multiples entités et systèmes pour la préparation des états financiers. (Processus SOR5.6 - No109)	Écart opérationnel: 1/ Développement de modèles de données pour agrégation des informations dispersées et atteindre la granularité requise.	
39	SOR5	SOR5.8	Autoriser les dépenses et la facturation	2	Paramétrage		OM AP PO Project Planning and Control GL iExpenses	Écart opérationnel: 1/ Production des transactions du calcul de cotisation. (Processus SOR5.8 - No137)	Écart opérationnel: 1/ Développer une interface de communication afin de fournir aux partenaires (CSST, RRQ etc) les informations de cotisations obligatoires (sur le modèle de SAGIR).	
40	SOR6	SOR6.1	Entretenir les locaux et les espaces de travail	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	EAM	Écart opérationnel: 1/ Génération d'alertes spécifiques. (Processus G13 - No 206)	Écart opérationnel: 1/ Développement d'alertes dans Oracle eBusiness Suite (plusieurs formes possibles : alerte courriel, écran pop-up, édition de rapports spécifiques automatisés) pour le dossier partenaire.	
41	SOR6	SOR6.3	Gérer le matériel	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Oracle Supply Chain Mobile Applications INV WMS OM iSupplier Portal GL	Écart opérationnel: 1/ Génération d'alertes spécifiques. (Processus G13 - No 206)	Écart opérationnel: 1/ Développement d'alertes dans Oracle eBusiness Suite (plusieurs formes possibles : alerte courriel, écran pop-up, édition de rapports spécifiques automatisés) pour le dossier partenaire.	
42	SOR6	SOR6.4	Assurer la gestion intégrée des documents	3	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	WCC	Écart opérationnel: 1/ Duplication de la structure documentaire, incluant ou non les documents. (Processus SOR6.4 - No177)	Écart opérationnel: 1/ Développement de la fonctionnalité de duplication des documents en parallèle de la duplication des dossiers.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
43	SOR8	SOR8.1	Gérer les demandes	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Oracle Enterprise Repository Oracle Service Cloud Project Costing BI Foundation BI Apps SOA Suite	Écarts opérationnels: 1/ Élaboration de la planification annuelle des demandes (non géré dans l'outil Oracle Service Cloud). (Processus SOR8.1 - No 188) 2/ Génération d'alertes spécifiques. (Processus G13 - No 206)	Écarts opérationnels: 1/ Intégration et surveillance des processus de la SAAQ au travers des outils de BPM de SOA Suite. Adaptation des rapports BI APPS natifs pour répondre aux exigences de planification. 2/ Développement d'alertes dans Oracle eBusiness Suite (plusieurs formes possibles : alerte courriel, écran pop-up, édition de rapports spécifiques automatisés) pour le dossier partenaire.	
44	SOR8	SOR8.2	Gérer les projets	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Project Planning and Control Project Costing OTL	Écarts opérationnel: 1/ Génération d'alertes spécifiques. (Processus G13 - No 206)	Écart opérationnel: 1/ Développement d'alertes dans Oracle eBusiness Suite (plusieurs formes possibles : alerte courriel, écran pop-up, édition de rapports spécifiques automatisés).	
45	SPS1	SPS1.1	Gérer les effectifs et les assignations	3	Paramétrage et développement	2: 21% - 40%	Learning Management HR Project Costing BI Apps iExpenses OTL BI Foundation BI Apps	Écarts opérationnels: 1/ Optimisation de la planification des effectifs non couvert par les outils Oracle. (Processus SPS1.1 - No2) 2/ Estimation du point de sur effectif (ou sous effectif) pour une unité administrative couvert partiellement par les outils Oracle. (Processus SPS1.1- No 4) 3/ Mise en place d'indicateurs de performances. (Processus SPS1.1 - No5) 4/ Création d'un horaire pour une unité administrative et gestion des rotations non couvert par les outils Oracle. (Processus SPS1.1 - No 6)	Écarts opérationnels: 1/ Sur la base des informations disponibles au travers des modules de suivi de temps (OTL), et de gestion des compétences (RH), développer un outil permettant la planification en fonction de scénarios alternatifs. Cet outil pourra prendre la forme d'un écran spécifique par exemple. 2/ Personnalisation d'un rapport standard. 3/ Développement d'indicateurs de gestion pouvant être catégorisés de "simple" à "très complexe" en fonction des attentes de la SAAQ.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
								5/ Collecte des pointages couvert partiellement par les outils Oracle. (Processus SPS1.1 - No 9)	4/ Développement dédié à ce besoin s'appuyant sur la planification des effectifs décrite au point 1 afin de pouvoir créer les horaires et rotation. Cet outil pourra prendre la forme d'un écran spécifique par exemple. 5/ Développement d'une interface permettant de collecter les pointages et de les transférer vers OTL.	
46	SPS1	SPS1.3	Prévention de la fraude	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Siebel WCC OTL Project Costing BI Foundation WebCenter Capture	Écarts opérationnels: 1/ Calcul des coûts d'enquêtes partiellement couverts par les outils Oracle. (Processus SPS1.3 - No11) 2/ Identification des dossiers potentiellement frauduleux partiellement couverte par les outils Oracle. (Processus SPS1.3 - No14) 3/ Échanges d'informations avec des organismes externes, administrations, ministères. (Processus G4 - No 113)	Écarts opérationnels: 1/ Développement de rapports spécifiques basés sur les données collectées au travers des modules (OTL pour les données de temps et Project Costing pour les coûts et axes analytiques). 2/ Développements spécifiques (ex. : mapping de données - cubes) pour l'alimentation des produits informationnels servant à effectuer la détection de la fraude. 3/ Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
47	SPS1	SPS1.5	Gérer les communications écrites	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Documaker WCC Siebel signature Capture Oracle ERP WebCenter Capture	Écarts opérationnels: 1/ Interaction entre l'outil CRM (Siebel) et l'outil de gestion éditique. (Processus SPS1.5 - No33) 2/ Intégration de la solution de lecture de code barre à la solution cible. (Processus SPS 1.5 - No46)	Écarts opérationnels: 1/ Intégration des fonctionnalités de Documaker au sein de la solution CRM Siebel 2/ Développement d'une interface entre l'outil de scanning et l'outil de GID.	

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
48	SPS1	SPS1.6	Gérer les caisses et les points de service	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Oracle Retail Xstore Office Oracle Retail AR OM SOA Suite	Écarts opérationnels: 1/ Génération du bordereau de dépôt partiellement couverte par les outils Oracle. (Processus SPS1.6 - No 60) 2/ Orchestration technique des interactions entre les différents acteurs du traitement de masses des avis par l'agent concentrateur. (Processus SPS1.6 - No62) 3/ Orchestration technique des interactions entre les différents acteurs du traitement de masses des avis (hors agent concentrateur). (Processus SPS1.6 - No63)	Écarts opérationnels: 1/ Personnalisation du fichier xml pour intégration dans le module General Ledger de la suite eBusiness. 2/ Utilisation des outils BPMS de la suite technique SOA pour l'orchestration entre les différentes parties. 3/ Utilisation des outils BPMS de la suite technique SOA pour l'orchestration entre les différentes parties.	
49	SPS3	SPS3.1	Assister la prestation de services	2	Paramétrage		Siebel BI Foundation	Écarts opérationnel: 1/ Identification des caractéristique des demandes d'assistance partiellement couverte par les outils Oracle. (Processus SPS3 - No73)	Écart opérationnel: 1/ Développement de rapports et d'indicateurs dédiés.	
50	SPS4	SPS4.1	Gestion des connaissances	2	Paramétrage		Learning Management UPK Knowledge Management			
51	SPS4	SPS4.2	Gérer la formation et le développement des compétences	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	Learning Management HR SOA Suite Oracle Data Masking BI Foundation BI Apps	Écarts opérationnels: 1/ Gestion des cohortes partiellement couverte par les outils Oracle. (Processus SPS4.2 - No85) 2/ Gestion des niveaux de compétences partiellement couverte par les outils Oracle. (Processus SPS4.2 - No86)	Écarts opérationnels: 1/ Développement de rapports dédiés. 2/ Développement de rapports dédiés.	

2.3.1
Information additionnelle de l’alliance

2.3.1.1
Table de correspondance

Table de correspondance	
Module(s) de la solution F 1-Grille des processus	Noms des produits, options et fonctionnalités d'Oracle
Advanced Collections	Oracle Advanced Collections
AP	Oracle Financial/Oracle Payables
AR	Oracle Financial/Oracle Receivables
BI Apps	BI Apps : Financial Analytics, Fusion Edition, Project Analytics, Procurement & Spend Analytics, Supply Chain and Order Management Analytics, Enterprise Asset Management Analytics; Human Resources Analytics, Service Analytics; Knowledge Analytics, Advanced Analytics, HR Analytics
BI Foundation	Business Intelligence Suite Foundation
BI Publisher	Business Intelligence Suite Foundation/Business Intelligence Publisher
Cash Management	Oracle Financials/Oracle Cash Management
Documaker	Oracle Documaker Enterprise Edition
EAM	Enterprise Asset Management
FA	Oracle Financials/Oracle Fixed Assets
Financial Reporting Compliance	Financial Reporting Compliance
GL	Oracle Financials/Oracle General Ledger
Grants	Grants
HR	Human Resources
Hyperion Capex	Hyperion Capital Asset Planning
Hyperion Planning & Budgeting	Hyperion Planning Plus
Hyperion Data Relationship Management	Hyperion Data Relationship Management
iExpenses	Oracle internet Expenses
INV	Oracle Inventory Management
iProcurement	Oracle iProcurement
iReceivables	Oracle iReceivables
iStore	iStore
iSupplier Portal	iSupplier Portal
Knowledge Management	Oracle Knowledge for Contact Center Enterprise Edition and Oracle Knowledge for Web Self Service Enterprise Edition
Learning Management	Learning Management
Lease Management	Oracle Lease and Finance Management
MAF	Oracle Mobile Application Framework
MapViewer	Weblogic/Oracle MapViewer
MDM	MDM & EDQ
OHI	Oracle Health Insurance
OHI Claim Adjudication	Oracle Health Insurance Claims Adjudication
OHI Claim Analytics	Oracle Health Insurance Claims Analytics
OM	Oracle Order Management
OPA	Oracle Policy Automation
Oracle Data Masking	Data Masking and Subsetting Pack
Oracle Enterprise Repository	Oracle Enterprise Repository
Oracle ERP	Oracle ERP
Oracle Financials/Oracle EB Tax	Oracle Financials/Oracle EB Tax
Oracle Retail	Oracle Retail
Oracle Retail Xstore Office	Oracle Retail Xstore Office
Oracle Service Cloud	Oracle RightNow Enterprise Contact Center Dynamic Agent Desktop Cloud Service
Oracle Supply Chain Mobile Applications	Mobile Supply Chain Applications

Table de correspondance	
Module(s) de la solution F 1-Grille des processus	Noms des produits, options et fonctionnalités d'Oracle
OTL	Time and Labor
PO	Oracle Purchasing
Procurement Contracts	Oracle Procurement Contracts
Project Costing	Project Costing
Project Planning and Control	Project Planning and Control
Siebel	Oracle Siebel
Siebel CTI	Siebel CTI
Siebel Customer Hub	Oracle Customer Hub
Siebel Data Quality	Siebel Data Quality
Siebel eService	Siebel Public Sector eService
Siebel Partner Portal	Siebel Public Sector Partner Portal
Siebel Scheduler	Oracle Real Time Scheduler
Siebel Signature Capture	Siebel Signature Capture Tool
SOA Suite	SOA Suite
Sourcing	Oracle Sourcing
UPK	UPK
WCC	WebCenter Content
WCC Application Adapters	WebCenter Application Adapter
WebCenter Capture	WebCenter Capture
WMS	Warehouse Management

2.4
GRILLES F.2 – FONCTIONNALITÉS – VOLET OPÉRATIONNEL

2.4.1
Besoins généraux (GEN)

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
1	G-Alerte	Accéder directement à la définition des alertes et aux instructions de travail qui y sont associées.	N	Couvert	Siebel OPA				Section 2.4.10 Information additionnelle de l'Alliance
2	G-Alerte	Créer au moins 2 types d'alertes en fonction de règles d'affaires par exemple : • Une alerte lorsque le client a une exigence à combler avant qu'on puisse lui rendre un service; • Une alerte pour formuler un rappel en raison d'une échéance imminente.	E	Couvert	OPA SOA Suite				
3	G-Alerte	Afficher les alertes en fonction de règles d'affaires dans le dossier client, partenaire ou véhicule, notamment : • En fonction de leur priorité et en tenant compte du profil de l'employé.	E	Couvert	Siebel OPA Oracle ERP				
4	G-Alerte	Permettre de créer et de modifier la priorité d'affichage d'une alerte selon des règles d'affaires, notamment par profil d'utilisateur.	E	Couvert	Siebel OPA				
5	G-Alerte	Permettre d'accéder au service à offrir au client à partir d'une alerte.	S	Couvert	Siebel OPA				
6	G-Alerte	Permettre l'activation et la désactivation d'une alerte, notamment lorsque l'exigence a été comblée.	E	Couvert	Siebel OPA				
7	G-Annulation service	Conserver un historique des annulations de services.	E	Couvert	Siebel				
8	G-Annulation service	Permettre d'annuler un service en fonction du délai applicable au type de service.	E	Couvert	Siebel OPA OM				
9	G-Annulation service	Permettre d'annuler un service en tenant compte de la chronologie des services qui ont	E	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		été rendus, lorsque requis. Par exemple, services subséquents au service qui fait l'objet de l'annulation (ex. : véhicule cédé et acquis).			OM				
10	G-Annulation service	Permettre la saisie et la conservation de la raison d'annulation.	N	Couvert	Siebel				
11	G-Annulation service	Effectuer les écritures comptables inverses de celles effectuées lors du service rendu (GRU7).	E	Couvert	Siebel OM AR				
12	G-Annulation service	Remettre tous les volets du dossier client, partenaire et véhicule dans l'état initial afin d'assurer l'intégrité et la cohérence des données.	E	Non couvert			La remise à l'état initial des volets du dossier client n'est pas une fonctionnalité disponible.	Développement d'une solution permettant de rétablir l'état initial d'un client en se basant sur l'historique des activités du dossier. Cette solution devra également orchestrer les différentes annulations/corrections à apporter pour la partie financière du dossier client (Oracle ebusiness Suite).	
13	G-Annulation service	Permettre l'annulation de service par un autre employé que celui ayant rendu le service initial.	N	Couvert	Siebel OPA OM				
14	G-Compte client	Conserver un crédit au volet financier du dossier client pour utilisation future.	N	Couvert	AR				
15	G-Compte client	Afficher les informations relatives à la séquence de recouvrement.	E	Couvert	AR				
16	G-Compte client	Afficher l'historique des services rendus ayant un impact monétaire, notamment les montants facturés, crédités et payés avec leur mode de paiement respectif (PBA, paiement direct, en argent et autres).	E	Couvert	BI Foundation				
17	G-Compte client	Générer des alertes reliées au compte-client, notamment : • Paiement au comptant exigé	E	Couvert	Siebel AR				
18	G-Dossier client	Afficher un portrait global et complet des informations intégrées ou accessibles sur le dossier du client et qui proviennent des diverses	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		sources de la Société, notamment - Nom, un minimum de 3 prénoms, date de naissance; - Caractéristiques (Statut d'indien, Personnage officiel (corps consulaire ou diplomatique), Dossier d'intérêt (usurpation d'identité, jumeaux, etc.), Limitation et autorité d'agir (mineur, tutelle, curatelle); - Préférences; - o adresses - o code de langue - o mode de communication - Domaines d'affaires (ex. : privilège de conduire, privilège de circuler, demandes d'indemnité et indemnités versées, compte client, rendez-vous).							
19	G-Dossier client	Conserver et consulter diverses informations et caractéristiques au dossier client, notamment : - Nom, un minimum de 3 prénoms, date de naissance; - Caractéristiques (Statut d'indien, Personnage officiel (corps consulaire ou diplomatique), Dossier d'intérêt (usurpation d'identité, jumeaux, etc.), Limitation et autorité d'agir (mineur, tutelle, curatelle); - Préférences; - o adresses - o code de langue - o mode de communication - Photo (la plus récente); - Signature (la plus récente).	E	Couvert	Siebel				
20	G-Dossier client	Sélectionner et consulter les documents numérisés au dossier du client.	E	Couvert	Siebel WCC				

Alliance **CGI - ORACLE**

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
21	G-Dossier client	Présenter les informations inscrites dans un langage compréhensible pour le client (mot et concept familier à la clientèle, non codées). C'est un besoin général pour tous les types de dossier ainsi que pour toutes informations inscrites.	E	Couvert	Siebel				
22	G-Dossier client	Permettre de créer des liens entre le dossier du client et le dossier des différents partenaires qui rendent des services au client.	N	Couvert	Siebel				
23	G-Dossier client	Permettre de rechercher des éléments spécifiques (un événement, un document ou une transaction) au dossier du client : • Mot-clé; • Date.	E	Couvert	Siebel Knowledge Management WCC				
24	G-Dossier client	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. • Afficher les différentes adresses actuelles et historiques au dossier du client; • Afficher l'historique des photos et signatures du client.	E	Couvert	Siebel WCC BI Foundation				
25	G-Dossier partenaire	Conserver et consulter diverses informations et caractéristiques au dossier partenaire, notamment : • Nom; • Adresse; • Préférences : adresses, code de langue, mode de communication.	E	Couvert	Siebel AP				
26	G-Dossier partenaire	Afficher un portrait global et complet des informations intégrées ou accessibles sur le dossier du partenaire et qui proviennent des diverses sources de la Société, notamment : • Nom; • Prénom; • Adresse; • Préférences : adresses, code de langue, mode de communication.	E	Couvert	AP				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
27	G-Dossier partenaire	Dresser un portrait des adresses du partenaire. • Afficher les différentes adresses actuelles et historiques au dossier du partenaire.	E	Couvert	AP BI Foundation				
28	G-Dossier partenaire	Sélectionner et consulter les documents numérisés au dossier du partenaire.	E	Couvert	AP WCC				
29	G-Dossier partenaire	Gérer les liens entre une entreprise et ses établissements.	E	Couvert	AP Siebel				
30	G-Dossier partenaire	Permettre à un client d'accéder à <i>Mon dossier SAAQ</i> en PAS grâce à un outil de mobilité.	E	Couvert partiellement	AR iReceivables Siebel eService	2	La mise à disposition des informations contenues dans le dossier client sur un support mobile nécessite la mise en place d'une solution dédiée.	Intégration au sein de l'outil Siebel eService des informations contenues dans le dossier client. Ce développement s'appuiera sur les possibilités offertes par la technologie OPEN UI (dédié aux outils de mobilité tel que téléphones intelligents et tablettes).	
31	G-Dossier partenaire	Permettre de rechercher des événements spécifiques au dossier du partenaire (ex.: un document ou une transaction) notamment à l'aide de : • Mot-clé; • Date.	E	Couvert	AP Siebel				
32	G-Dossier véhicule	Conserver et consulter diverses informations et caractéristiques au dossier véhicule, notamment : • Numéro d'identification du véhicule (NIV); • Marque, modèle, année; • Masse nette, nombre d'essieux, nombre de cylindre; • Position du volant; • Type d'énergie motrice (carburant, électricité,hybride).	E	Couvert	Siebel				
33	G-Évènement	Permettre de créer un événement pour tous les services dont une action a été posée au dossier client, partenaire ou véhicule peu importe le canal utilisé.	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
34	G-Évènement	Permettre de créer un événement à la demande. Par exemple, un événement est créé par un employé qui ne peut rendre le service demandé par un client afin de consigner la raison au dossier.	E	Couvert	Siebel				
35	G-Évènement	Créer une ou plusieurs notes en lien avec un événement au dossier.	N	Couvert	Siebel				
36	G-Évènement	Permettre de visualiser des événements et des notes dans un dossier client, partenaire ou véhicule.	N	Couvert	Siebel				
37	G-Évènement	Reconstituer l'historique d'un dossier client, partenaire ou véhicule à l'aide des données associées aux événements et des notes consignées.	N	Couvert	BI Foundation				
38	G-Évènement	Permettre de créer et afficher des notes respectant les standards gouvernementaux (Standard SGQRI 004) (ex. : accents, indentation, points de forme, caractères gras...).	S	Couvert	Siebel				
39	G-Évènement	Permettre de rechercher un événement ou des notes précises (notamment à l'aide de filtre, par mots-clés).	N	Couvert	Siebel				
40	G-Évènement	Afficher les événements et les notes en fonction de règles d'affaires dans le dossier client, partenaire ou véhicule.	N	Couvert	Siebel				
41	G-Évènement	Permettre d'accéder à l'information détaillée d'un service à partir d'un événement.	E	Couvert	Siebel				
42	G-Évènement	Identifier les événements visibles à un client ou à un partenaire.	N	Couvert	Siebel				
43	G-Évènement	Permettre d'afficher le suivi des événements en fonction du profil de l'utilisateur par exemple, certains événements peuvent être visibles à un groupe d'employés seulement.	S	Couvert	Siebel				
44	G-Évènement	Empêcher la modification ou la suppression d'un événement.	E	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
45	G- Géolocalisation	Accéder à un répertoire d'adresse complet de coordonnées de base (adresses municipales officielles pour le Québec, adresses postales, municipalités, codes postaux, etc.).	E	Couvert partiellement	Siebel BI Foundation SOA Suite	1	L'interaction avec des services d'annuaires nécessite le développement d'interfaces de communications.	Développement de web services permettant l'interrogation des annuaires. Les interfaces de communications avec la solution NAVTEQ sont natives. Les interfaces de communications avec le répertoire "Adresses Québec" doivent être développées.	
46	G- Géolocalisation	Mettre en relation les dossiers des clients de la Société avec des coordonnées de localisation de base existantes et valides.	N	Couvert	Siebel				
47	G- Géolocalisation	Gérer plusieurs adresses distinctes pour un même client (résidentielle, postale, facturation, etc.).	E	Couvert	Siebel				
48	G- Géolocalisation	Utiliser des adresses normalisées pour des fins postales.	N	Couvert	Siebel				
49	G- Géolocalisation	Permettre d'enregistrer des adresses hors-Québec.	E	Couvert	Siebel				
50	G- Géolocalisation	Permettre d'identifier que l'adresse la plus récente connue ne correspond plus au client puisqu'il y a retour du courrier.	N	Couvert	Siebel				
51	G- Géolocalisation	Permettre d'identifier une adresse selon les différents découpages territoriaux requis pour déterminer l'appartenance à divers programmes tels : • La contribution aux Organismes Publics de Transport (OPT); • La réduction des droits d'immatriculation (RDI); • L'exemption de la taxe sur les assurances pour les Indiens; • La taxe sur les véhicules immatriculés appartenant aux résidents de la ville de Montréal (TVI-MTL).	E	Couvert partiellement	Siebel OPA BI Foundation	1	La mise en place de cette fonctionnalité requiert l'intégration des découpages non présents en standard dans les outils de la suite BI Foundation.	Développement d'un service de géocodage afin de synchroniser les informations entre les outils informationnels et les référentiels d'adresse.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
52	G-Limitation d'agir	Gérer au moins 2 types de régime de protection : • Curatelle; • Tutelle.	N	Couvert	Siebel				
53	G-Limitation d'agir	Établir la durée d’effectivité du régime de protection.	N	Couvert	Siebel OPA				
54	G-Limitation d'agir	Gérer l’identification du représentant en autorité d’agir permettant à la Société de s’assurer qu’elle transige avec une personne dûment autorisée.	N	Couvert	Siebel				
55	G-Limitation d'agir	Appliquer les limitations appropriées au contexte du dossier du client, notamment en fonction : • De l'âge du client; • Du régime de protection.	N	Couvert partiellement	Siebel OPA	1	L'application des règles d'affaires de la SAAQ au contexte des limitations nécessite un développement.	Développement des règles d'affaires au travers de l'outil OPA et intégration de ces règles à Siebel (CRM).	
56	G-Limitation d'agir	Permettre de créer des liens entre le dossier du représentant en autorité d'agir et celui du client (ex. : créer un lien entre le dossier d'une mère ayant signé l'autorité parentale et le dossier de son enfant mineur).	N	Couvert	Siebel				
57	G-Limitation d'agir	Conserver au dossier du client les documents autorisant la limitation d'agir.	N	Couvert	Siebel WCC				
58	G-Prestation autonome de service	Permettre à un client d’accéder à <i>Mon dossier SAAQ</i> en PAS grâce à un outil de mobilité.	E	Couvert partiellement	Siebel eService iStore iReceivables MAF	3	La mise à disposition des informations contenues dans le dossier client sur un support mobile nécessite la mise en place d'une solution dédiée.	Intégration au sein de l'outil Siebel eService des informations contenues dans le dossier client. Ce développement s'appuiera sur les possibilités offertes par la technologie OPEN UI (dédié aux outils de mobilité tel que téléphones intelligents et tablettes).	
59	G-Prestation autonome de service	Permettre la consultation par le client de son dossier sur le WEB.	E	Couvert	Siebel eService iStore AR				
60	G-Prestation autonome de service	Afficher au client sur le WEB, seulement les informations et services pertinents à sa situation.	S	Couvert partiellement	Siebel eService iStore iReceivables AR	1	Le portail Siebel eServices permet la gestion des informations à afficher au client au travers de la gestion des droits d'accès.	Personnalisation des écrans standards. Personnalisation des responsabilités et fonctionnalités rendues disponibles aux usagers Web.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
					OPA		La mise en place de cette fonctionnalité nécessite cependant certaines personnalisations.		
61	G-Prestation autonome de service	Permettre de diffuser des messages d'information ciblés à partir du dossier client sur le WEB.	S	Couvert partiellement	Siebel eService	2	La diffusion de messages ciblés nécessite la mise en place de configurations spécifiques et complémentaires.	Configuration des alertes Siebel (fonctionnalité standard) afin de les diffuser sous forme de messages.	
62	G-Prestation autonome de service	Permettre la consultation par le partenaire de son dossier sur le WEB.	E	Couvert	iSupplier Portal				
63	G-Prestation autonome de service	Permettre de diffuser des messages d'information ciblés à partir du dossier partenaire sur le WEB.	S	Couvert partiellement	Siebel Partner Portal iSupplier Portal	2	La diffusion de messages ciblés nécessite la mise en place de configuration spécifique et complémentaire.	Configuration des alertes Siebel (fonctionnalité standard) afin de les diffuser sous forme de messages. Concernant les partenaires de type "fournisseurs", le module iSupplier Portal de la suite eBusiness d'Oracle fournit nativement la possibilité d'alerter les partenaires dès lors qu'un événement d'affaire l'exige.	
64	G-Redressement	Identifier les dossiers qui répondent à des critères spécifiques.	N	Couvert partiellement	Siebel AR BI Foundation	1	L'identification des dossiers requiert la définition et la mise en place des critères de recherche.	Développement de requêtes/analyses supportant les critères de recherche définis.	
65	G-Redressement	Permettre de simuler et vérifier les changements avant d'appliquer le redressement.	E	Non couvert			Aucun outil de simulation pour les cas de redressement n'est disponible parmi les produits de la solution.	Développement d'un moteur de simulation s'appuyant sur les outils.	
66	G-Redressement	Permettre de conserver une copie des données avant le redressement.	E	Couvert	Siebel BI Foundation				
67	G-Redressement	Calculer les coûts, en fonction des nouvelles valeurs, pour établir la différence avec les coûts initiaux du service et inscrire les écarts au compte du client, s'il y a lieu.	E	Couvert partiellement	Siebel OPA OM	3	La mise en place d'un calcul différentiel entre deux versions d'estimations doit faire l'objet d'un développement spécifique.	Développement de règles de calculs s'appuyant sur les capacités des outils. Les écarts constatés seront transférés vers l'outil de gestion financière (Oracle eBusiness Suite) à l'aide de web services.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
68	G-Redressement	Mettre à jour les données visées par le redressement, à la pièce ou en lot, au moment opportun (synchrone ou asynchrone).	N	Couvert partiellement	AR Siebel OPA OM	1	La mise à jour en mode "lot" nécessite le développement de règles d'affaires afin d'identifier les transactions éligibles.	Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA et de workflow Siebel afin d'identifier les transactions éligibles et de propager les modifications vers l'outil financier (Oracle eBusiness Suite).	
69	G-Redressement	Permettre d’assurer la qualité des données modifiées, notamment l’intégrité et la cohérence.	E	Couvert	Siebel AR OPA BI Foundation MDM				
70	G-Renouvellement	Transmettre un avis pour le renouvellement d'un privilège : - Le renouvellement du privilège de conduire est annuel; - Le renouvellement du privilège de circuler est annuel; - Le renouvellement d’une vignette permanente a lieu à tous les cinq ans.	E	Couvert partiellement	Siebel Documaker BI Publisher OM	1	La mise en place de cette fonctionnalité requiert potentiellement l'adaptation, ou l'évolution des modèles de documents.	Développement ou adaptation des modèles de documents pour intégration dans l'outil d'édition (Documaker).	
71	G-ROC	Joindre un document numérisé au dossier du client pour consultation.	E	Couvert	WCC				
72	G-ROC	Effectuer la lecture de différents champs prédéterminés sur le document numérisé.	E	Couvert	WCC				
73	G-ROC	Permettre d’attribuer des paramètres de reconnaissance optique à un document (ex. : définir toutes les zones à reconnaître sur un document et leur associer le bon type de reconnaissance selon les zones à reconnaître (RIC, ROM, ROC).	E	Couvert	WCC				
74	G-ROC	Modifier les paramètres de traitement d’un document existant (ex. : ajouter une zone à reconnaître) et en conserver l'historique.	N	Couvert	WCC				
75	G-ROC	Permettre d’attribuer des valeurs prédéterminées selon le type de document et/ou le type de lot afin d’augmenter la rapidité et la priorisation de leur prise en charge.	N	Couvert	WCC Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
76	G-ROC	Enregistrer les informations de repérage (métadonnées) lors de la lecture optique de chaque document.	E	Couvert	WCC				
77	G-ROC	Enregistrer l'information obtenue et prédéfinie autant à la reconnaissance optique qu'à la saisie, et ce, dans un fichier de données selon un format spécifique.	S	Couvert	WCC				
78	G-ROC	Associer un identifiant à l'image numérisée du document, notamment pour permettre la consultation au dossier client, véhicule ou partenaire.	E	Couvert	WCC				
79	G-ROC	Permettre l'inscription d'un identifiant sur chaque document traité et à l'endroit déterminé par la Société selon des règles d'affaires en matière d'indexation.	N	Couvert	WCC				
80	G-ROC	Faciliter la visualisation de l'image numérisée (par exemple, zoomer).	S	Couvert	WCC				
81	G-ROC	Permettre d'atteindre la zone à reconnaître selon le type de document lors de la correction des caractères non reconnus.	N	Couvert	WCC				
82	G-ROC	S'assurer que les informations extraites sont conformes aux formats de zone attendus.	E	Couvert	WCC				
83	G-ROC	Détecter les documents ayant eu un problème de reconnaissance optique et les isoler pour les vérifier (rejets).	N	Couvert	WCC				
84	G-Visite	Permettre d'identifier et de regrouper les services demandés par un client lors d'une visite.	N	Couvert	Siebel OM				
85	G-Workflow	Assigner aux bonnes personnes, selon leurs compétences, les documents dont une ou plusieurs zones n'ont pas été reconnues en vue de faire de la saisie.	E	Couvert	WCC				
86	G-ROC	Réaliser un contrôle de la qualité en ce qui a trait, notamment : À la qualité des images (s'assurer du bon format de l'image);	E	Couvert	WCC				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- À la qualité des données (ex. : concordance de la valeur date dans la zone date); - Au classement automatique des documents (résultat du tri automatisé).							
87	G-ROC	Assurer la traçabilité entre les données et l'image numérisée.	E	Couvert	WCC				
88	G-ROC	Permettre à l'opérateur de retirer un document à la suite du contrôle de qualité.	N	Couvert	WCC				
89	G-ROC	Reclasser une image ou un lot à la suite que le document ait été retiré.	E	Couvert	WCC				
90	G-ROC	Permettre d'inscrire des informations déterminées par la Société sur un document selon des paramètres modifiables (par exemple : Inscrire « Pour dépôt ou crédit de la Société seulement » à l'endos d'un chèque, l'identifiant au recto du document numérisé).	S	Couvert	WCC				
91	G-ROC	Permettre la production et la visualisation d'information de gestion quotidiennement, hebdomadairement et mensuellement et permet d'exporter ces données de gestion vers Excel ou vers d'autres outils.	E	Couvert	WCC				
92	G-ROC	Permettre d'assembler plus d'un document numérisé transmis par un client lors d'un même service d'affaires.	E	Couvert	WCC				
93	G-ROC	Réaliser un contrôle de la qualité par échantillonnage et paramétrisable par la Société. La solution doit donc permettre de visualiser les pages l'une après l'autre afin de vérifier la qualité des documents numérisés. Les pages affichées doivent se retrouver selon un regroupement logique, soit par type de lot (ex. : afficher seulement les pages d'un type de lot de « remisage »).	E	Couvert	WCC				
94	G-ROC	Classer l'image numérisée par type de lot en fonction du type de document par exemple, classer les images de deux rapports médicaux reçus dans la même envoi.	N	Couvert	WCC				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
95	G-ROC	Permettre à l'opérateur de classer l'image numérisée si le logiciel n'a pas réussi à le classer dans le bon lot.	E	Couvert	WCC				
96	G-ROC	Permettre de faire de la reconnaissance pleine page, c'est-à-dire que l'information à reconnaître puisse être reconnue peu importe l'endroit où elle se trouve dans le document. Par exemple, reconnaître le numéro d'identification d'un client peu importe où il se trouve dans le document.	N	Couvert	WCC				
97	G-ROC	Permettre d'exclure certains lots de la reconnaissance optique.	E	Couvert	WCC				
98	G-ROC	Permettre de corriger manuellement les caractères non reconnus ou incertains pour tous les documents. Ces informations doivent être affichées les unes après les autres après avoir complété la saisie de l'information, sans l'intervention de l'opérateur.	N	Couvert	WCC				
99	G-Simulation	Simuler une prestation de service pour obtenir le coût du service de façon anonymisée ou en contexte du dossier client. Par exemple: 1) Simuler pour un client les montants d'intérêts (IND3) selon des règles d'affaires, notamment : • Période d'incapacité; • Les informations liées à l'IRR et à l'IFG; • Taux d'intérêt pour la période couverte. 2) Simuler, pour un client, un montant d'IRR (IND3) selon des règles d'affaires, notamment : • Période d'effectivité (rétroactivité - futur); • Les informations liées à l'IRR; • Revenu brut de l'emploi ciblé. 3) Simuler pour un client, les montants d'IRR, d'IFG et d'ID selon des règles d'affaires,	N	Couvert partiellement	OPA BI Foundation	2	Les différents cas de simulation requièrent des développements spécifiques à chaque cas de gestion.	Paramétrage des outils et développement de scénarios. L'alimentation de ces simulateurs sera assurée par les outils informationnels.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		notamment : • Période d'incapacité; • Période d'effectivité (rétroactivité - futur); • Les informations liées à l'IRR, l'IFG et l'ID. 4) Simuler les coûts de chacun des scénarios, notamment suggérer des différentes variables tel que le nombre d'équivalent temps complet (ETC) ou bien encore le nombre de demandes. (SPS1.1)							
100	G-Simulation	Simuler une prestation de service pour un groupe de dossiers concernés par des critères communs.	N	Couvert partiellement	OPA BI Foundation	2	Les fonctionnalités de simulation requièrent des développements spécifiques à chaque cas de gestion.	Paramétrage des outils et développement de scénarios. L'alimentation de ce simulateur sera assurée par les outils informationnels.	
101	G-Simulation	Offrir la simulation d'un service à partir de plusieurs canaux, notamment : • Points de services; • WEB.	E	Couvert	Siebel OPA				
102	G-Simulation	Permettre le passage de la simulation du service vers la prestation des services de mission.	N	Couvert	Siebel OPA OM				
103	G-Sondage	Accéder à des sources d'information et les exploiter afin pouvoir extraire les informations utiles pour la réalisation d'un sondage.	N	Couvert	BI Foundation Oracle Service Cloud				
104	G-Sondage	Composer des échantillons à partir de sources d'information selon diverses techniques, notamment : • Échantillon aléatoire simple avec ou sans remise; • Échantillon systématique; • Échantillon stratifié.	S	Couvert	BI Foundation Oracle Service Cloud				
105	G-Sondage	Extraire des listes de répondants correspondant au plan d'échantillonnage en fonction d'une ou plusieurs variables distinctes (par exemple, adresse, ville, sexe, langue, transaction, canal de prestation de services, etc.).	N	Couvert	BI Foundation Oracle Service Cloud				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
106	G-Sondage	Déterminer la marge d'erreur maximale et l'effet du plan d'échantillonnage associé à l'échantillon désiré.	S	Couvert	BI Foundation Oracle Service Cloud				
107	G-Sondage	Permettre l'estimation des paramètres de la population selon l'échantillon tiré (moyenne, proportion, total, ratio, écart-type, ...) avec la marge d'erreur associée.	S	Couvert	BI Foundation Oracle Service Cloud				
108	G-Sondage	Concevoir un questionnaire web avec le type d'accès choisi (public, employé, protégé par un mot de passe, liste d'invités seulement ou utilisateurs inscrits, ouvert à tous) : • Associé à l'échantillon retenu.	N	Couvert	Oracle Service Cloud				
109	G-Sondage	Élaborer et éditer un questionnaire avec toute la souplesse possible, notamment : • Établir et modifier des dates d'effectivités • Ouvrir la possibilité, pour un répondant, de compléter le sondage en plusieurs visites • Insérer des questions à échelle nominale ou ordinale à choix unique ou multiple; • Lier des valeurs externes au sondage (concernant le répondant, insérer des liens vers d'autres pages).	N	Couvert	Oracle Service Cloud				
110	G-Sondage	Permettre de tester un sondage à l'interne (employés) ou à l'externe (phase pré-test).	N	Couvert	Oracle Service Cloud				
111	G-Sondage	Créer un fichier de travail sécurisé.	N	Couvert	Oracle Service Cloud				
112	G-Sondage	Modifier, en cours de réalisation, le questionnaire. C'est-à-dire, ajouter, modifier ou retirer : • Une question pendant ou après la phase pré-test; • Un choix de réponses pendant ou après la phase pré-test; • Un autre élément quelconque du questionnaire pendant ou après la phase pré-test.	N	Couvert	Oracle Service Cloud				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Importer et d'exporter un questionnaire (en divers format : .txt, .docx, etc.).							
113	G-Sondage	Être en mesure d'effectuer différents versionnages de sondage qui seront accessibles à partir d'un catalogue de sondage.	N	Couvert	Oracle Service Cloud				
114	G-Sondage	Permettre d'« anonymiser » l'information extraite (sans information permettant d'identifier les répondants).	S	Couvert	Oracle Service Cloud				
115	G-Sondage	Calculer des statistiques sommaires et produire des tableaux de fréquences (fréquence absolue, fréquence relative (cumulative ou non), deux variables croisées,..) sur demande pour toutes combinaisons de variables provenant de questions fermées.	S	Couvert	Oracle Service Cloud				
116	G-Sondage	Effectuer l'analyse descriptive (moyenne, écart-type, mode, proportion, coefficient de corrélation,...) et produire un rapport permettant de consigner tous les résultats.	N	Couvert partiellement	BI Foundation Oracle Service Cloud	1	L'outil Oracle Service Cloud permet d'effectuer les sondages et analyse de synthèse. Les calculs plus complexes requis par la fonctionnalité doivent faire l'objet de développement de formules statistiques.	Développement de rapports analytique et de statistiques avancées.	
117	G-Sondage	Produire des graphiques ou autres figures sur demande à partir des données collectées.	N	Couvert	BI Foundation Oracle Service Cloud				
118	G-Sondage	Éditer un sondage en français et en anglais sous divers formats (par exemple, sondage en ligne, sondage téléphonique, sondage par courriel, sondage en ligne sur invitation).	N	Couvert	Oracle Service Cloud				
119	G-Sondage	Collecter des informations quantitatives ou qualitatives selon le format (en ligne, téléphonique, courriel).	N	Couvert	Oracle Service Cloud				
120	G-Sondage	Permettre d'effectuer des sondages sur le web.	S	Couvert	Oracle Service Cloud				
121	G-Tarification	Gérer des grilles de tarification contenant plusieurs centaines d'éléments de tarification (se référer au besoin général « Tarification »).	E	Couvert	OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
122	G-Tarification	Gérer les périodes d'effectivité (début et fin) distinctes d'un élément tarifaire à un autre.	E	Couvert	OPA				
123	G-Tarification	Maintenir l'historique de tous les changements tarifaires au dossier client, notamment : le montant, les dates d'effectivité et l'élément de tarification.	E	Couvert	Siebel OPA				
124	G-Tarification	Offrir l'agilité requise pour effectuer des changements dans un délai très court ; voire immédiatement.	E	Couvert	OPA				
125	G-Tarification	Permettre d'enregistrer des éléments de tarification dont la date d'effectivité est dans le futur.	E	Couvert	OPA				
126	G-Tarification	Automatiser la mise à jour des montants de tarification lors de l'application d'un algorithme (par exemple, l'indexation des tarifs, arrondi, etc.).	E	Couvert	OPA				
127	G-Tarification	Vérifier les écarts de montant des éléments d'une même grille de tarification afin de détecter les irrégularités (par exemple, si l'intervalle des montants est toujours de 10,00 \$, détecter un intervalle d'un autre montant).	N	Couvert	OPA				
128	G-Tarification	Vérifier les périodes de validité afin de détecter, notamment : - La présence de chevauchements de période; - Des périodes non subséquentes; - Les dates d'effectivité futures qui dépassent un délai déterminé par règles d'affaires.	N	Couvert	OPA				
129	G-Workflow	Déclencher des processus, activités ou tâches liées aux services selon les règles d'affaires	E	Couvert	Siebel SOA Suite WCC				
130	G-Workflow	Déclencher un workflow à la suite de la reconnaissance de caractères (données) associée au document numérisé selon des règles d'affaires.	E	Couvert	WCC				
131	G-Workflow	Permettre de gérer des processus opérationnels et leurs activités respectives, notamment :	E	Couvert	Siebel SOA Suite WCC				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Assurer le versionnage des définitions de processus; - Importer et exporter des processus de différents environnements.							
132	G-Workflow	Permettre d’avoir une vue d’ensemble des processus opérationnels de la Société et de leurs interactions afin de les optimiser, les entretenir, les faire évoluer, favoriser la réutilisation et faire des analyses d'impact (référentiel de processus).	E	Couvert	SOA Suite				
133	G-Workflow	Permettre d’associer des règles d’affaires à un processus ou à une activité et de spécifier un ordre d’exécution particulier des tâches afin d’orchestrer la progression du travail. Par exemple, l’approbation des contrats en flux de travail pour tous les types de transactions, jusqu’à huit niveaux d’approbation avec des délégations. Ces combinaisons sont régies par les Lois, règlements et cadre de gestion applicables et sont composées minimalement des éléments suivants : - Mode d’adjudication (gré à gré, appel d’offres sur invitation, appel d’offres public); - Type de fournisseur (personne morale, société de personnes, personne physique en affaires, personne physique non en affaires, employé, retraité de la SAAQ, organisme à but non lucratif); - Type d’acquisition et de partenariat (service professionnel, service technique, approvisionnement, gestion immobilière, entente, demande de recrutement de mandataires); - Montants; - Durée du contrat;	E	Couvert	SOA Suite				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		• Calcul du pourcentage du montant de l'avenant par rapport au montant initial du contrat; • Nombre de soumissions reçues; • Nombre de soumissions acceptables après le comité de sélection; • Calcul du prix soumis anormalement bas d'un partenaire; • Structure des projets.							
134	G-Workflow	Permettre aux utilisateurs « affaires » de gérer des règles d'affaires et assurer l'intégration des changements.	N	Couvert	SOA Suite OPA				
135	G-Workflow	Permettre d'assigner des tâches aux ressources et de modifier des attributions de tâches en fonction des capacités et des profils de compétences. Par exemple, réaffecter une tâche assignée à une ressource indisponible.	N	Couvert	SOA Suite				
136	G-Workflow	Permettre de regrouper les tâches en panier de travail en vue de les assigner soit en « mode pull » ou en « mode push ».	N	Couvert	SOA Suite				
137	G-Workflow	Disposer de tableaux de bord d'indicateurs de performance permettant d'aider la prise de décisions afin de contrôler le déroulement des processus opérationnels de la Société.	N	Couvert	BI Foundation				
138	G-Workflow	Avoir la capacité, sous certaines conditions, d'interrompre le flux de travail pour acheminer une tâche dans un panier de travail nécessitant une analyse humaine à certaines étapes.	E	Couvert	SOA Suite				
139	G-Workflow	Permettre aux utilisateurs de prioriser des tâches.	E	Couvert	SOA Suite				
140	G-Workflow	Garder un historique des changements de workflows.	E	Couvert	SOA Suite				

2.4.2
Réaliser les autres mandats (AMD)

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
1	AMD1	Gérer le type de vignette à délivrer en fonction de l'information au dossier client (vignette temporaire ou permanente).	E	Paramétrage	Siebel OPA OM				Section 2.4.10 Information additionnelle de l'Alliance
2	AMD1	Permettre la délivrance de plusieurs vignettes pour un même privilège vignette (par exemple pour un établissement public).	E	Paramétrage	Siebel OPA				
3	AMD2	Transmettre un avis pour le remplacement à échéance de la pièce permis de chauffeur de taxi : • Le remplacement a lieu à tous les deux ans.	E	Paramétrage	Siebel Documaker BI Publisher				
4	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure), notamment : • Vérifier les attestations de formations obligatoires, les antécédents judiciaires qui sont au dossier, les exigences médicales, les examens de compétences réussis et l'expérience de conduite du client pour un permis chauffeur de taxi (AMD2).	E	Paramétrage	Siebel WCC OPA				
5	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure), notamment : • Vérifier les critères d'admissibilité pour délivrer une vignette de stationnement pour personnes handicapées (AMD1).	E	Paramétrage	Siebel WCC OPA				
6	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. • Déterminer la durée du permis de chauffeur de taxi et son entrée en vigueur ; (AMD2)	E	Paramétrage	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Détermienr la durée du privilège de vignette et son entrée en vigueur. (AMD1)							
7	G-4	Échanger de l’information avec d’autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé, notamment avec : Bureau du taxi de Montréal concernant les informations sur le privilège de conduire et le permis chauffeur de taxi (AMD2).	E	Paramétrage et développement	Siebel SOA Suite	2	Les échanges d'informations nécessitent des développements permettant de s'intégrer avec les systèmes de communication des différents interlocuteurs.	Développement d'interfaces de communications pouvant prendre la forme de web services, d'échanges de fichiers plats ou de toutes autres technologies en fonction des prérequis de l'interlocuteur et des impératifs de la SAAQ. Ces communications pourront être synchrones (temps réel) ou asynchrones (différées).	
8	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires. 1) Le frais d'une vignette est fixe, toutefois : - aucun frais si le client a un dossier d’indemnisation à la Société (AMD1); - aucun frais si le client demande le remplacement de la vignette ou du certificat pendant la période de renouvellement. 2) Le frais varie en fonction du type de permis chauffeur de taxi (AMD2).	E	Paramétrage	Siebel OPA OM				
9	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi. - Inscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou du CSR, les décisions sur le privilège vignette ont été rendues (AMD1). - Inscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou loi, les décisions sur le permis de chauffeur de taxi ont été rendues (AMD2).	E	Paramétrage	Siebel OPA				
10	G-8	Avoir la capacité d’associer des identifiants secondaires qui proviennent de l’externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d’en créer des nouveaux, si nécessaire, notamment : Un permis de chauffeur de taxi (AMD2);	E	Paramétrage	Siebel MDM				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Une vignette de stationnement pour personnes handicapées (AMD1). Permettre d’inscrire le numéro de vignette en fonction de la pièce officielle délivrée.							
11	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. 1) entourant un privilège d’une vignette de stationnement (AMD1), notamment : - Date de la délivrance de la vignette; - Date d’échéance; - Date du renouvellement; - Date du remplacement de la vignette ou du certificat, s’il y a lieu.	E	Paramétrage	Siebel WCC				
12	G-14	Inscrire des informations au dossier d’un client et mettre à jour, en temps réel, les informations relatives à: 1) une demande de vignette (AMD1) : - La ou les déficiences; - Son caractère persistant dans le temps; - Le type d’incapacité vécu lors des déplacements; - Les situations de handicap vécues par la personne à l'occasion de ses déplacements sur de courtes distances; - Les dangers pour la santé et la sécurité; 2) une demande de permis chauffeur de taxi - les preuves de formations réussies ou de l'équivalence reconnue pour un permis de chauffeur de taxi (AMD2).	N	Paramétrage	Siebel WCC				
13	G-20	Générer une communication écrite par exemple : 1) Générer un document en temps réel, notamment le permis provisoire (AMD2) selon des règles d’affaires : - Type de permis; - Date d’émission; - Durée de la validité;	E	Paramétrage	Documaker Siebel BI Publisher				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		2) La lettre de décision concernant la vignette, la vignette, le certificat d'attestation ou les autocollants (AMD1).							
14	G-23	Créer, modifier ou annuler un privilège. Par exemple, un privilège vignette. (AMD1)	E	Paramétrage	Siebel OM				
15	Workflow	Gérer la délivrance d'une vignette en flux de travail c'est-à-dire sans aucune intervention manuelle (AMD1).	E	Paramétrage et développement	Siebel OM INV OPA SOA Suite	1	L'automatisation de la délivrance d'une vignette nécessite la mise en place de développement.	À l'aide des outils BPM et des workflow natifs de Siebel, l'orchestration des différentes activités de ce processus sera automatisée. Les règles d'affaires nécessaires au bon déroulement du processus seront développées au travers de l'outil OPA.	
16	Workflow	Déclencher un flux de travail vers le processus CSP3 pour l'émission de la pièce permis chauffeur de taxi (AMD2).	E	Paramétrage	Siebel SOA Suite				

2.4.3
Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public (CSP)

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
1	CSP1	Inscrire une décision sur chaque classe de permis en fonction du dossier médical, notamment : • Autoriser; • Interdire; • Suspendre; • Annuler.	E	Couvert	Siebel				Section 2.4.10 Information additionnelle de l'Alliance
2	CSP1	Déterminer la fréquence du suivi médical en fonction, notamment, de la maladie ou des maladies déclarées inscrites au catalogue médical et de leur nature évolutive, plus précisément : • Un suivi médical est permanent (à vie) ou temporaire (une fois, deux fois et jusqu'à 5 fois); • Le délai entre chaque suivi est variable (6 mois, 1 an, 2 ans ou 5 ans).	E	Couvert	Siebel OPA				
3	CSP1	Déclencher un suivi médical pour un client selon des règles d'affaires qui tiennent compte notamment de : • Âge du client; • Classes de permis détenues par le client; • Croisement de données médicales et comportementales d'un client (exemple : accidents et infractions); • Informations médicales au dossier d'indemnisation d'un client.	E	Couvert partiellement	OPA Siebel BI Foundation	1	Le déclenchement du suivi médical se base sur de multiples critères et analyses croisées des données nécessitant un développement répondant aux règles d'affaires.	Développement d'un traitement journalier qui identifiera les clients nécessitant un suivi médical et se basant sur l'outil OPA (règles d'affaires) et les outils informationnels (historique du dossier client - informations externes).	
4	CSP1	Analyser les nouvelles informations transmises par un partenaire en vue de prendre une décision sur le privilège de conduire en fonction de l'ensemble des informations au dossier du client en vérifiant, selon des règles d'affaires, notamment : • L'historique médical; • Les rapports médicaux antérieurs; • Les sanctions; • Les accidents.	S	Couvert	OPA WCC Siebel BI Foundation				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
5	CSP2	Réutiliser, selon les règles d'affaires, la photo et la signature enregistrées au dossier, notamment en vue de : - Les imprimer ou les afficher aux fiches d'évaluation des examens pratiques; - Les pousser au progiciel d'administration des examens théoriques.	S	Couvert	Siebel Siebel Signature Capture WCC BI Publisher				
6	CSP2	Permettre l'inscription aux examen(s) de compétences requis, en tenant compte des règles d'affaires et, notamment, en fonction : - Du type de permis détenu ou demandé; - De la classe autorisée; - De(s) classes et des mentions demandées; - Des examens de compétences déjà réussis.	E	Couvert partiellement	Siebel OM OPA SOA Suite	1	L'inscription aux examens de compétences requiert un point d'intégration avec un système externe afin de transmettre les informations requises.	Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA afin d'assurer la validité de la demande d'inscription. Développement d'un processus BPM orchestrant les échanges entre Siebel (CRM) et l'application externe.	
7	CSP2	Permettre d'établir la pondération pour chaque examen pratique selon des règles d'affaires.	E	Couvert	OPA				
8	CSP2	Calculer le résultat de l'examen pratique en fonction de la pondération.	E	Couvert	OPA				
9	CSP3	Transmettre un avis pour le remplacement à l'échéance de la pièce permis : Le remplacement d'une pièce permis varie en fonction du type de permis et de l'âge du client.	E	Couvert	BI Publisher Siebel OM				
10	CSP3	Déterminer si la pièce permis doit être émise ou non en tenant compte des règles d'affaires, notamment : - Classe autorisée; - Date d'émission, d'échéance; - Renonciation; - Suspension; - Renouvellement annuel; - Renouvellement de la pièce; - Ajout ou retrait d'une classe; - Ajout ou retrait d'une condition.	E	Couvert	OPA Siebel OM				
11	CSP3	Réutiliser la photo et signature enregistrées au dossier pour émettre une nouvelle pièce permis selon les règles d'affaires, notamment : Lors de l'ajout ou le retrait d'une classe, d'une condition médicale ou d'une mention;	E	Couvert partiellement	Siebel WCC SOA Suite OM BI Publisher	1	Les fonctionnalités demandées nécessitent le développement de point d'intégration entre Siebel (CRM) et les outils SAAQ d'impression du permis de conduire.	Développement d'un processus BPM orchestrant les différentes activités de l'outil Siebel (CRM) et du système d'impression des permis de conduire.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Lors de la perte, le vol ou la mutilation de la pièce permis.							
12	CSP3	Déclencher l'application « Poste photo » et déposer la photo et la signature au dossier client.	E	Couvert partiellement	WCC Siebel SOA Suite	1	L'automatisation de ce processus nécessite l'orchestration des différentes activités et outils dédiés.	Développement d'un processus BPM orchestrant le dépôt de la photo et de la signature dans le dossier client suite à une validation.	
13	CSP3	Préparer les informations requises pour le transfert vers le fournisseur d'impression centralisée de la pièce permis, notamment : - Réutilisation de photo et signature ou nouvelle photo et signature; - Type de permis (AC, PP, PC, PR ou PT); - Classes détenues; - Date d'émission; - Durée de la validité; - Numéro de référence.	E	Couvert	Siebel WCC SOA Suite				
14	CSP3	Identifier une priorité sur les pièces permis à produire, notamment en fonction de la provenance d'un point de service en particulier.	N	Couvert	Siebel				
15	CSP4	Prioriser, selon des règles d'affaires, l'affichage des messages destinés aux corps policiers et contrôleurs routiers pour les aider à faire le contrôle du privilège de conduire ou de circuler.	E	Couvert partiellement	OPA Siebel	3	La priorisation des messages nécessite la mise en place de règles d'affaires complexes.	Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA afin de déterminer la priorité des messages fournis aux différents acteurs. Par ailleurs, ces messages seront conservés et rattachés au dossier client.	
16	CSP4	Identifier le document judiciaire reçu qui ne concorde pas avec les informations présentes au dossier du client pour une même cause.	N	Couvert	Siebel WCC				
17	CSP4	Déterminer le régime de points d'inaptitude du client en fonction de : - Son âge; - Son expérience de conduite; - Du type de permis.	E	Couvert	OPA Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
18	CSP4	Créer au moins deux sanctions liées au dépassement des points d'incapacité purgées en concurrence selon des règles d'affaires.	E	Couvert	OPA Siebel				
19	CSP4	Déterminer le délai alloué au client pour fournir l'information demandée selon des règles d'affaires. Par exemple : • 30 jours pour une réévaluation de compétence; • 90 jours pour un rapport médical.	N	Couvert	OPA Siebel				
20	CSP4	Suspendre une ou plusieurs classes de permis au privilège de conduire selon des règles d'affaires, notamment : • Lorsque l'information demandée n'a pas été fournie dans le délai prescrit; • Selon le type de sanction (aussi applicable à CSP1).	E	Couvert	OPA Siebel				
21	CSP4	Catégoriser l'infraction selon le catalogue des infractions en vue de déterminer la ou les sanctions à créer.	N	Couvert	OPA Siebel				
22	CSP4	Gérer les liens de dépendance entre chacune des catégories d'infractions par des règles d'affaires complexes en vue de : 1) Gérer le type de sanction à créer; 2) Gérer la séquence d'intégration de deux infractions qui peuvent avoir une incidence sur : • la durée de la sanction; • la durée du permis restreint. Par exemple, pouvoir respecter une séquence d'intégration au dossier du client de deux infractions au Code criminel, pour deux événements distincts, dont leur avis de jugement respectif est reçu à des moments différents à la Société, mais avec une même date de culpabilité.	N	Couvert partiellement	OPA Siebel	2	La gestion des liens de dépendances entre les catégories d'infraction requiert le développement de règles d'affaires.	Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA. Ces règles seront utilisées par les workflows standards Siebel (CRM).	
23	CSP4	Créer un ou plusieurs types de sanctions par des règles d'affaires complexes en fonction de la catégorisation de chacune des infractions et des informations présentes au dossier client par exemple :	N	Couvert partiellement	OPA Siebel SOA Suite BI Foundation	2	La création des sanctions requiert le développement de règles d'affaires.	Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA. Ces règles seront utilisées par les workflows standards Siebel (CRM).	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Créer un type de sanction lorsqu'il y a un cumul d'infractions alcool totalisant 240 mg lors des 10 dernières années; - Créer un seul type de sanction lors de deux infractions alcool pour le même événement; - Créer deux types de sanctions lors d'une infraction alcool et une infraction non alcool pour le même événement.							
24	CSP4	Déterminer et inscrire tous les paramètres d'une sanction en fonction des informations au dossier client par des règles d'affaires complexes, notamment : - La durée d'interdiction de conduire absolue (suspension du privilège de conduire); - La période d'admissibilité au permis restreint (restriction du privilège de conduire par la conduite avec antidémarrreur); - La durée d'interdiction de conduire (suspension du privilège de conduire); - La période de conduite obligatoire avec un antidémarrreur, s'il y a lieu (restriction du privilège de conduire par la conduite avec antidémarrreur); - La période d'emprisonnement, s'il y a lieu; - La durée de la sanction alcool ou non en fonction du CSR et des données au dossier du client.	N	Couvert partiellement	OPA Siebel SOA Suite BI Foundation	2	La détermination des sanctions et la complexité des paramètres à prendre en considération pour déterminer leurs portées requièrent le développement de règles d'affaires.	Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA. Ces règles seront utilisées par les workflows standards Siebel (CRM). La synthèse des informations sera générée sous forme d'analyses BI.	
25	CSP4	Déterminer les conditions de réobtention pour un client en fonction de règles d'affaires qui varient : - En fonction du type d'infraction commise et des informations présentes au dossier client par exemple : - Une évaluation du conducteur (du risque) est demandée si refus d'obtempérer lors de l'événement ou lorsque récidives au dossier - Une évaluation du conducteur (complète) est demandée au lieu de l'évaluation du conducteur (sommaire) lors de la réception d'un diagnostic de troubles liés à la consommation de substances alors que la Société avait déjà demandé au client de faire une évaluation sommaire découlant d'une infraction pour	N	Couvert partiellement	OPA Siebel BI Foundation	1	Le contexte des conditions de réobtention du permis (typologie d'infractions - évaluations ...) requiert une collecte d'informations qui implique Siebel (CRM) et l'outil informationnel.	Développement de requêtes dans l'outil informationnel répondant aux besoins de données et à l'analyse de celles-ci. Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		facultés affaiblies 2) En fonction de l'état de réalisation des conditions de réobtention initialement demandées au client au moment de recevoir la culpabilité (dans certains cas, le client peut faire un choix entre deux évaluations) : • Une participation à une session Alcofrein est demandée lors de la réception d'une évaluation du conducteur (du risque) dont la recommandation est favorable. 3) À la suite d'une sanction liée au dépassement de points d'inaptitude selon les règles d'affaires, notamment : • L'examen de compétences exigé; • Le moment où cet examen peut avoir lieu. Par exemple, l'examen théorique ne peut pas avoir lieu avant la fin de la sanction.							
26	CSP4	Annuler ou modifier une sanction ainsi que tous leurs paramètres et leurs conditions de réobtention à la réception d'un avis judiciaire ou d'un avis rectifié par exemple : • Le client est coupable d'une infraction alcool passant de 80 mg à 160 mg/100 ml de sang.	E	Couvert	OPA Siebel				
27	G-1	Appliquer la limitation ou l'autorité d'agir (se référer au besoin général « limitation ou autorité d'agir ») afin de s'assurer que le client ou son représentant est en droit d'obtenir le service demandé. Vérifier si le client a l'autorité d'agir avant : • D'administrer un examen de conduite (CSP2); • De délivrer le privilège de conduire (CSP3).	N	Couvert	Siebel OPA				
28	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure), notamment selon : • La date d'administration de l'examen théorique et de l'examen pratique par rapport à la date d'émission du permis d'apprenti conducteur;	E	Couvert	OPA Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Le délai pour une reprise d'examen; - La date de fin de validité de l'examen; - La validité du permis détenu (CSP2).							
29	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). 1) Vérifier les exigences médicales, comportementales et de compétences avant de permettre la délivrance du permis demandé (CSP3) puisque les exigences diffèrent d'un type de permis à l'autre, notamment : - L'admissibilité du client au permis de chauffeur de taxi; - L'admissibilité du client en vue d'un éventuel échange de permis étranger.	E	Couvert	OPA Siebel				
30	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). 1) Vérifier les exigences médicales, comportementales et de compétences avant de permettre l'administration de l'examen de compétences requis pour la classe, le permis ou la mention demandée puisque les exigences diffèrent d'un type d'examen à l'autre (CSP2).	E	Couvert	OPA Siebel				
31	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). 1) Valider si le véhicule du client peut être utilisé pour le type d'examen à réaliser selon des règles d'affaires en tenant compte, (CSP2) notamment : - Du privilège de circuler valide; - De la classe de permis demandée; - Du type de véhicule.	N	Couvert	OPA Siebel				
32	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). A) Concernant un permis restreint :	N	Couvert	OPA Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		1) pour une sanction liée au dépassement du nombre de points d'inaptitude (CSP4) ou 2) pour une sanction en vertu du code criminel, en fonction de règles d'affaires (CSP4), notamment : - Les classes de permis détenues; - La présence d'une autre sanction au dossier du client (ex. : sanction pour amende non payée); - La présence de récidive au dossier. B) Concernant une demande d'exemption (CSP1).							
33	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. Par exemple : 1) Déterminer la date d'échéance de la pièce permis selon les règles d'affaires, notamment : - Le type de permis; - La durée du permis (variable entre 1 jour à 8 ans). 2) Déclencher l'émission de la pièce permis de conduire régulier après le permis probatoire; 3) Déterminer l'entrée en vigueur du renouvellement de la pièce permis. (CSP3)	E	Couvert	OPA Siebel				
34	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. Par exemple : 1) Mettre en vigueur le privilège de conduire;	E	Couvert	OPA Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		2) Déterminer la durée du privilège de conduire selon les règles d'affaires, notamment : - Le type de permis; - La durée du permis (variable entre 1 jour et 8 ans). 3) Mettre en vigueur la renonciation au privilège de conduire. (CSP3)							
35	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. - Activer une sanction immédiatement ou dans 20 jours et déterminer sa durée même si elle est indéterminée; (La durée d'une sanction peut être en heures ou en jours) (CSP4) - Activer une décision touchant une classe de permis ou une restriction médicale (peut entrer en vigueur immédiatement, dans un délai de 5 jours ouvrables ou dans un délai de 20 jours calendrier) et déterminer sa durée même si elle est indéterminée. (CSP1)	E	Couvert partiellement	OPA Siebel BI Foundation	2	La gestion de l'effectivité des événements (sanctions - décisions) requiert le développement de règles d'affaires dédiées.	Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA. Ces règles seront utilisées par les workflows standards Siebel (CRM).	
36	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. 1) Déterminer la durée à laquelle un point d'incapacité demeure actif au dossier (CSP4), notamment en fonction : - d'une période de temps (actuellement un point d'incapacité demeure actif au dossier client pendant deux ans après la date de culpabilité); - des sanctions au dossier.	E	Couvert	OPA Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
37	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. (CSP4) 1) Déterminer la durée de l'interdiction de conduire prévu au CSR (suspension du privilège de conduire) lors de l'atteinte du maximum de points d'inaptitude en fonction, notamment : • du nombre de récidives; • de l'infraction commise. La durée peut être de 3 mois, 6 mois ou 12 mois. 2) Déterminer la durée du permis restreint pendant une sanction en fonction de règles d'affaires, notamment : • de la date de l'ordonnance d'interdiction de conduire et de l'autorisation ou non au permis restreint déterminé par le juge; • de la durée de l'interdiction de conduire absolue; • de la présence de récidive; • du type de sanction en vigueur; • de la présence d'une peine d'emprisonnement.	E	Couvert	OPA Siebel				
38	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères ou organismes (MO) ou des partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé relative aux : • Fournisseurs d'antidémarrreur éthylométrique concernant les installations effectuées (CSP4); • ACRDQ pour informations sur les évaluations du conducteur (CSP4); • Commission scolaire pour les informations concernant les sessions Alcofrein (CSP4); • CCATM concernant l'émigration, l'immigration d'un client; • CFT concernant les informations en lien avec les examens de compétences (CSP2); • RAMQ concernant les documents numérisés, photos	E	Couvert partiellement	OPA Siebel SOA Suite	2	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ. Cet écart est valide pour chacun des partenaires concernés.	Développement pour chacun des partenaires d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une réadaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		et signatures qui serviront à l’émission de la carte d’assurance maladie (CSP3); • ARQ concernant les informations pour la production des cartes d'exemption fiscales (CSP3).							
39	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d’affaires simples, notamment : • Les frais reliés aux types d’examens théoriques ou pratiques effectués ou aux rendez-vous annulés en retard; (CSP2) • Les frais reliés à la classe ou à la mention demandée; (CSP3) • Les frais selon les classes de permis détenues; (CSP3) • Les frais selon le nombre de points d’inaptitude inscrit au dossier dans la période de référence; (CSP3) • Les frais selon des déclarations de culpabilité à une infraction au Code criminel ICC inscrites au dossier dans la période de référence; (CSP3) • Le montant pour la participation à une session Alcofein; (CSP4) • Le montant lié aux honoraires du formateur d’une session Alcofrein. (CSP4)	E	Couvert	OPA Siebel OM				
40	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l’état d’avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus : 1) L’état de la production de la pièce permis au dossier du client, (CSP3) notamment : • en attente de production; • produite; • rejetée . 2) Suivre en tout temps le traitement d’un document. (CSP1)	N	Couvert partiellement	Siebel SOA Suite BI Publisher	1	L'intégration de la solution avec le système d'impression des permis de conduire nécessite un développement dédié.	Développement de web services entre Siebel (CRM) et l'outil d'impressions. Le suivi du statut d'avancement nécessite une orchestration des différentes composantes de la solution à l'aide de processus BPM.	
41	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi. • Inscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou du CSR, les décisions sur le ou les privilèges ont été rendues (CSP1, CSP4).	E	Couvert	OPA Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
42	G-8	Générer un numéro de référence unique et l'inscrire sur la pièce permis, notamment afin d'aider les corps policiers et contrôleurs routiers à faire le contrôle du privilège de conduire (CSP3).	E	Couvert	Siebel				
43	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. • Les résultats des examens théoriques et pratiques ainsi que les contenus et observations recueillis lors des examens pratiques (CSP2).	E	Couvert	Siebel BI Foundation WCC				
44	G-9	Dresser le portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi (CSP1). 1) Entourant une maladie, notamment : • date où la maladie a été déclarée; • date de la première crise; • date de début d'une rémission; • date où la maladie est contrôlée.	E	Couvert	Siebel BI Foundation WCC				
45	G-10	Présenter tous les événements qui ont une interrelation entre eux : • En vue de pouvoir faire des liens entre les décisions, les informations supplémentaires demandées au client et les communications transmises (CSP1 et CSP4). Par exemple, tous les événements découlant d'une SAA (référence description du processus CSP4 section « Parcours client »).	E	Couvert	Siebel BI Publisher WCC				
46	G-13	Générer une alerte au dossier client ou partenaire selon des règles d'affaires, notamment : • Lorsque le client doit fournir une évaluation du conducteur (évaluation du risque, évaluation complète) (CSP4); • Lorsque le client doit fournir un rapport médical (CSP1); • Lorsque l'échéance de la pièce permis et du privilège de conduire approche (CSP3);	E	Couvert	OPA Siebel WCC				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Lorsqu'une condition médicale entre en vigueur à une date ultérieure (CSP1).							
47	G-14	Inscrire au dossier du client, les données saisies électroniquement par technologie mobile lors d'un événement, notamment : Le contenu des fiches d'évaluation lors de l'examen pratique (CSP2).	E	Couvert	Siebel OPA				
48	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel. 1) Relatives à un accident sans assurances. (CSP4) lorsqu'il y a un ou plusieurs créanciers par exemple (CSP4) : - Ministère des transports (date de la demande, montant des dommages matériels, la date du règlement); - Hydro-Québec (date de la demande, montant des dommages matériels, la date du règlement).	E	Couvert partiellement	Siebel WCC SOA Suite	1	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement pour chacun des partenaires d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une réadaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
49	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel: 1) Relatives à une infraction au CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non) transmises par un partenaire, (CSP4) notamment : - le numéro de cause; - le numéro de l'organisme judiciaire; - la nature de l'infraction; - la date de commission de l'infraction; - la date de culpabilité; - la date de réception; - Les chefs d'accusation pour lesquels il est reconnu coupable (une ou plusieurs infractions pour un ou plusieurs événements) : - les informations sur la possibilité d'obtenir un permis restreint. 2) Relatives à la réception d'un avis d'appel à la Cour supérieure, à la Cours d'appel ou à la Cours suprême lorsque celui-ci est rejeté. (CSP4)	E	Couvert partiellement	Siebel WCC SOA Suite	1	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement pour chacun des partenaires d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une réadaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		3) Relatives à un avis de non paiement d’amende (CSP4) : - le numéro de cause; - le numéro de l’organisme judiciaire; - la nature de l’infraction; - la date de commission de l’infraction; - la date de culpabilité; - la date de réception.							
50	G-14	Inscrire des informations au dossier d’un client et mettre à jour en temps réel : Relatives à un ou plusieurs signalements transmis par un partenaire lorsque l’antidémarrreur n’est pas utilisé correctement. (CSP4)	E	Couvert	Siebel Partner Portal OPA				
51	G-14	Inscrire des informations au dossier d’un client et mettre à jour en temps réel : 1) Relatives à une infraction amenant l’inscription de points d’inaptitude au dossier client, (CSP4) notamment : - le numéro de cause; - le numéro de l’organisme judiciaire; - la nature de l’infraction; - la date de commission de l’infraction; - la date de culpabilité; - la date de réception; - les informations varient en fonction de l’infraction commise (ex. : vitesse au moment de l’infraction).	E	Couvert partiellement	Siebel SOA Suite	1	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales (corps policier) requiert le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une réadaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
52	G-14	Inscrire des informations au dossier d’un client et mettre à jour en temps réel. Relatives aux (CSP2): 1) demandes de vérification d’admissibilité des candidats aux examens provenant des centres de formation en transport (CFT); 2) contenus des fiches d’évaluation des examens pratiques ;	N	Couvert	Siebel SOA Suite				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		3) attestations de réussite de cours de conduite et autres types d'attestation ou preuves d'admissibilité aux examens; 4) résultat de l'examen de compétences (examen théorique ou examen pratique) au dossier client (CSP2).							
53	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel : Inscrire que la photo et la signature utilisées pour émettre la nouvelle pièce permis provient d'une réutilisation de la photo et de la signature au dossier client. (CSP3)	E	Couvert	Siebel				
54	G-17	Permettre que plus d'un employé soit impliqué lors de la prestation de services, notamment : Pour réaliser l'activité « prise de photo » du processus CSP3 en point de service.	E	Couvert	Siebel				
55	G-18	Permettre de créer un catalogue. Catalogue médical d'au moins 400 types de maladies ou déficiences différentes possédant différentes caractéristiques, (CSP1) notamment : - Au minimum 11 familles de maladie ou déficiences (ex. : maladie visuelle, maladie neurologique); - Au minimum 5 types de maladies ou déficiences variant d'une famille à l'autre (ex. : épilepsie, crises convulsives, perte de conscience); - Au minimum 3 normes par type de maladie ou déficience (ex. : normes varie selon la classe de permis du privilège de conduire).	E	Couvert	Siebel OHI				
56	G-18	Permettre de créer un catalogue. Des infractions selon au moins trois niveaux de hierarchie, (CSP4) par exemple : 1) Une infraction au code criminel : - alcool en fonction: a) de l'article du Code criminel - non alcool en fonction: a) de l'article du Code criminel.	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		2) Une infraction au CSR : - alcool en fonction: a) de l'article du CSR.							
57	G-20	Générer une communication écrite par exemple : 1) Une lettre de décision (ex. sur le privilège de conduire (CSP1 et CSP4); 2) Une fiche d'évaluation pour un examen de compétence (CSP2); 3) Le permis provisoire ou un permis papier (CSP3) selon des règles d'affaires : - type de permis, classes détenues; - date d'émission; - durée de la validité. 4) Une lettre de rappel au client lorsque son seuil de points d'incapacité actif est dépassé (CSP4) en vérifiant au dossier du client, notamment : - son régime de points d'incapacité en vigueur; - son nombre de points d'incapacité actif.	E	Couvert	Siebel Documaker BI Publisher				
58	G-21	Gérer des combinaisons possibles de cinq types de permis (AC, PP, PC, PR, PT) et le permis provisoire, 14 classes, 26 conditions médicales dont certaines ayant plusieurs libellés et trois mentions (CSP1, CSP2, CSP3 et CSP4).	E	Couvert	Siebel OM				
59	G-22	Permettre de créer la sanction (CSP4) : 1) Liée au dépassement du nombre de points d'incapacité actif (suspendre le privilège de conduire) en vérifiant notamment au dossier du client : - son régime de points d'incapacité en vigueur; - son nombre de points d'incapacité actif. 2) Liée à un accident sans assurances (suspendre le privilège de conduire et le privilège de circuler de tous les véhicules) par des règles d'affaires, notamment : - lorsque les dommages matériels sont supérieurs à un montant.	E	Couvert partiellement	Siebel OPA SOA Suite	1	La création des sanctions et notamment la multiplicité des cas de gestions, requiert le développement de règles d'affaires dédiées.	Au travers de l'outil OPA d'Oracle, des règles d'affaires seront développées afin de répondre aux exigences du processus de création des sanctions. L'orchestration du processus et des différentes interactions sera développée au travers de l'outil BPM et supportée par les workflow standards de l'outil Siebel (CRM).	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		3) Liée à un avis de non paiement d’amende par des règles d’affaires (suspendre le privilège de circuler de tous les véhicules et aucune transaction n’est autorisée sur ces véhicules). 4) Liée à une infraction au CSR ou au Code criminel (facultés affaiblies ou non).							
60	G-23	Créer , modifier ou annuler un privilège. Par exemple, un privilège de conduire (CSP1, CSP2, CSP3 et CSP4).	E	Couvert	Siebel OPA OM				
61	G-24	Appliquer si requis, pour chaque classe de permis: 1) une ou des conditions médicale (CSP1); 2) une ou des restrictions de conduite (CSP2 et CSP4); 3) une ou des mentions (CSP2).	E	Couvert	Siebel OPA				
62	G-25	Permettre d'identifier un dossier à risque en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse (CSP1, CSP2, CSP3 et CSP4).	E	Couvert	OPA BI Foundation				
63	Workflow	Déclencher, par des flux de travail, la création d'une nouvelle sanction lorsque les conditions de réobtention n'ont pas été réalisées même si la durée de la sanction SAA précédente est écoulée. Par exemple, lorsque l'évaluation du risque n'a pas été réalisée et que la durée de la sanction SAA est écoulée (CSP4).	N	Couvert	Siebel OPA				
64	Workflow	Déclencher un autre processus d’affaires. Par exemple, après l’inscription d’un résultat d’examen : • Obtenir des propositions de rendez-vous à la suite d’un échec à un examen de compétence (GRU9); • Déclencher la production d’une pièce permis après la réussite des examens requis (en CS ou suivant la réception des résultats provenant des CFT) (CSP3); • Demander le traitement d’une demande de réévaluation de compétence (CSP1).	N	Couvert	Siebel Siebel Scheduler Siebel eService OPA OM				
65	Workflow	Imposer des conséquences au client lorsqu’un partenaire fait un signalement en fonction de règles d'affaires par exemple : • Transmettre une lettre d'avertissement;	S	Couvert	Siebel OPA BI Publisher				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Créer un type de sanction (CSP4).							
66	Workflow	Traiter les cas avec seulement une sanction (cas simple) en flux de travail en fonction de règles d'affaires c'est-à-dire sans aucune intervention manuelle, notamment pour (CSP4) : - PDI; - ANP; - ASA.	E	Couvert	Siebel OPA				
67	Workflow	Gérer les cas complexes (ayant plusieurs sanctions se chevauchant) de façon simultanée en flux de travail en fonction de règles d'affaires (CSP4).	S	Couvert partiellement	Siebel OPA BI Foundation SOA Suite	2	La gestion des cas complexes de sanctions et notamment leur gestion temporelle, requiert le développement de règles d'affaires dédiées.	Au travers de l'outil OPA d'Oracle, des règles d'affaires seront développées afin de répondre aux exigences du processus de gestion des sanctions. L'orchestration du processus et des différentes interactions sera développée au travers de l'outil BPM et supportée par les workflow standards de l'outil Siebel (CRM).	
68	Workflow	Traiter les cas simples en flux de travail en fonction de règles d'affaires c'est-à-dire, sans aucune intervention manuelle (CSP1) : - Bonne santé : - inscrire les informations bonnes santé au dossier du client; - autoriser la classe de permis au privilège; - transmettre une communication écrite. - Seulement lors d'une seule maladie déclarée : - inscrire les informations concernant la maladie au dossier du client; - prendre une décision sur le privilège de conduire (autoriser ou suspendre la classe de permis au privilège); - transmettre une communication écrite; - prévoir le prochain suivi médical, s'il y a lieu.	E	Couvert	Siebel OPA BI Publisher				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
69	Workflow	Gérer les cas complexes en flux de travail en fonction de règles d'affaires (plus de deux maladies déclarées) (CSP1).	S	Couvert partiellement	Siebel OPA BI Foundation SOA Suite	2	La gestion des cas complexes de sanctions et notamment la multiplicité des maladies déclarées, requiert le développement de règles d'affaires dédiées.	Au travers de l'outil OPA d'Oracle, des règles d'affaires seront développées afin de répondre aux exigences du processus de gestion des cas complexes. L'orchestration du processus et des différentes interactions sera développée au travers de l'outil BPM et supportée par les workflow standards de l'outil Siebel (CRM).	
70	Workflow	Déclencher le processus CSV4 lorsque les dommages matériels sont inférieurs à un montant (CSP4).	N	Couvert	Siebel				
71	Workflow	Modifier ou annuler une sanction à la réception d'un avis rectifié ou événements judiciaires (CSP4).	E	Couvert	Siebel WCC OPA				
72	Workflow	Mettre fin : • Aux exigences lorsque toutes les conditions de réobtention ont été rencontrées (CSP4); • À une sanction lorsque la durée de celle-ci est écoulée (CSP4).	N	Couvert	Siebel OPA				

2.4.4
Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec (CSV)

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
1	CSV1	Permettre de distinguer l'origine et le type de document de vérification mécanique afin de consigner les informations au dossier véhicule propres à chaque document, notamment : • Certificats de vérification mécanique émis par les mandataires; • Certificats de vérification mécanique émis par les contrôleurs routiers; • Avis de vérification de véhicule routier émis par les agents de la paix; • Rapports d'expertise technique émis par les mandataires en vérifications mécaniques.	E	Couvert	Siebel WCC				Section 2.4.10 Information additionnelle de l'Alliance
2	CSV1	Gérer, en temps réel, le statut de l'état mécanique du véhicule en appliquant des règles d'affaires qui tiennent compte de tous les dossiers de vérification mécanique du véhicule. Les statuts peuvent être, notamment : • Empêchement; • Suspendu; • Fréquence non respectée; • Normal; • À inspecter.	E	Couvert	Siebel OPA				
3	CSV1	Gérer la chronologie des étapes de conformité du véhicule en lien avec son statut (la chronologie est la même pour les 2 statuts) : • Gravement accidenté; • Reconstitué à l'extérieur du Québec.	E	Couvert	Siebel OPA				
4	CSV1	Déterminer le délai pour exiger une vérification mécanique à la suite du retrait d'un véhicule du programme PEP.	E	Couvert	Siebel OPA				
5	CSV2	Calculer le facteur d'équivalence de la masse totale en charge (kilogrammes vs livres).	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
6	CSV2	Appliquer les exigences spécifiques du parc IRP pour le Québec et chacune des administrations selon des règles d'affaires.	E	Couvert	Siebel OPA SOA Suite				
7	CSV2	Inscrire, modifier, consulter ou annuler la déclaration des distances (kilométrage déclaré par le client pour chaque administration qui constitue le parc,) selon une des deux options suivantes : - Kilométrage moyen inscrit par défaut dans toutes les administrations; - Kilométrage réel déclaré par le client.	N	Couvert	Siebel SOA Suite				
8	CSV2	Permettre de visualiser les territoires déclarés à partir d'une carte géographique nord-américaine, les provinces canadiennes et les États américains concernés par la déclaration des distances du parc.	N	Couvert	MapViewer				
9	CSV2	Calculer le prorata des distances sur 100% en fonction du kilométrage moyen ou réel.	E	Couvert partiellement	MapViewer	2	L'intégration des règles d'affaires aux formules de calculs (proratisation) requiert un développement.	Développement de formules de calculs intégrant les règles d'affaires à l'outil MapViewer.	
10	CSV2	Valider la déclaration des distances afin de s’assurer que l’ensemble des provinces et états déclarés sont juxtaposés.	E	Couvert	WCC Siebel MapViewer				
11	CSV2	Inscrire, modifier, consulter ou annuler le groupe de masse auquel sera rattaché le véhicule, pour s’assurer que la masse totale en charge est inscrite pour chacune des administrations du parc.	N	Couvert	Siebel OPA OM				
12	CSV2	Valider le groupe de masse afin de s'assurer que l’écart entre les masses totales déclarées par administration ne dépassent pas 10 % d'une administration à l'autre.	E	Couvert	Siebel OPA				
13	CSV2	Enregistrer (créer) un véhicule au parc IRP pour lequel le client désire obtenir un privilège de circuler IRP et le rattacher au groupe de masse approprié.	N	Couvert	Siebel OPA OM				
14	CSV2	Gérer les exigences en vertu de l’entente IRP selon des règles d'affaires, notamment : - Les types de véhicules autorisés seulement; - Leurs attributs (essieux, nombre de sièges).	E	Couvert partiellement	Siebel OPA OM	1	L'interaction avec des services externes (provinces - états américains) nécessite le développement d'interfaces de communications.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
								Une réadaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
15	CSV2	Valider le montant de l'achat du véhicule saisi en fonction de la table de référence des valeurs des véhicules notamment pour le calcul des coûts en fonction des exigences des administrations.	N	Couvert	Siebel OPA				
16	CSV2	Identifier les titulaires qui n'ont pas retourné les déclarations des distances afin de leur transmettre une lettre de rappel.	E	Couvert	Siebel BI Publisher SOA Suite				
17	CSV2	Gérer les ajustements monétaires à la suite des résultats de vérification obtenus de l'ARQ afin de rectifier les sommes payées, inscrire l'écart au compte du client, produire un avis d'ajustement et déposer l'information sur le site internet d'IRP inc.	S	Couvert partiellement	Siebel AR SOA Suite OM	2	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales (ARQ - IRP) nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Développement d'un processus BPM orchestrant les différentes activités au sein des différents produits de la solution (communication entre Siebel et les instances, propagation des informations financières vers la solution financière (Oracle eBusiness Suite).	
18	CSV2	Permettre de simuler le calcul du crédit demandé par les titulaires hors Québec qui se sont retirés de l'entente IRP.	E	Couvert partiellement	BI Foundation OPA	2	Les fonctionnalités de simulation requièrent des développements spécifiques à chaque cas de gestion.	Paramétrage des outils et développement de scénarios. L'alimentation de ce simulateur sera assurée par les outils informationnels.	
19	CSV2	Permettre de simuler les cas de test reçus de IRP inc. afin de produire un avis de cotisation contenant le détail des coûts et transmettre le résultat électroniquement à IRP inc.	N	Couvert partiellement	BI Foundation SOA Suite OPA	2	Les fonctionnalités de simulation requièrent des développements spécifiques à chaque cas de gestion.	Paramétrage des outils et développement de scénarios. L'alimentation de ce simulateur sera assurée par les outils informationnels.	
20	CSV2	Préparer un échantillonnage de dossiers IRP, selon certains critères relatifs à la déclaration des distances, afin de transmettre l'information à l'ARQ.	N	Couvert	BI Foundation OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
21	CSV3	Permettre de créer un dossier véhicule en assurant l'unicité (aussi applicable CSV1).	E	Couvert	Siebel				
22	CSV3	Gérer au moins 4 types de privilèges de circuler selon des règles d'affaires : • Privilège sans particularité; • Privilège IRP; • Privilège temporaire à durée variable (12 heures, etc.); • Privilège temporaire pour les véhicules non immatriculés.	E	Couvert	Siebel OM				
23	CSV3	Gérer au moins 3 types de propriété d'un véhicule selon des règles d'affaires : • Propriétaire unique ; • En commun (copropriété/colocation) ; • Location (location/locataire).	E	Couvert	Siebel				
24	CSV3	Gérer au moins 6 catégories de titulaires d'immatriculation selon des règles d'affaires : • Propriétaire unique ; • Copropriétaire désigné ; • Colocataire désigné ; • Locataire à long terme; • Syndic ; • Fiducie.	N	Couvert	Siebel				
25	CSV3	Valider la présence du NIV sur la banque de données lors de toute nouvelle immatriculation pour assurer l'unicité de son identifiant (ex. : si NIV existant, le rendre unique).	N	Couvert	Siebel				
26	CSV3	Valider la valeur du véhicule au Guide d'évaluation afin de déterminer le montant de taxe de vente du Québec (TVQ) à percevoir selon les règles d'affaires.	E	Couvert partiellement	Siebel SOA Suite OM OPA	1	L'intégration d'un système de communication avec un système externe (Guide d'évaluation) nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ. La gestion des taxes à percevoir requiert le développement de règles d'affaires dédiées.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Développement d'un processus BPM orchestrant les différentes activités au sein des différents produits de la solution	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
								(communication entre Siebel et les instances, propagation des informations financières vers la solution financière (Oracle eBusiness Suite). Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA afin de gérer les différents cas de taxation possible.	
27	CSV3	Appliquer l'exemption de la perception de la taxe de vente du Québec (TVQ) selon des règles d'affaires.	E	Couvert	Siebel OPA OM				
28	CSV3	Gérer au moins 6 statuts d'un véhicule afin d'appliquer les exigences requises selon le statut. Les statuts peuvent être, entre autres : • Actif; • Gravement accidenté; • Irrécupérable; • Reconstruit; • Rancart; • Émigré.	N	Couvert	Siebel				
29	CSV3	Gérer qu'une plaque associée à un véhicule puisse être associée à un autre véhicule, selon des règles d'affaires.	S	Couvert	Siebel INV OPA				
30	CSV3	Permettre de créer et de gérer des regroupements de véhicule, notamment par : • Établissements; • Adresse postale; • Entreprise individuelle; • Parc IRP (International Registration Plan); • PEP (programme d'entretien préventif).	N	Couvert	Siebel				
31	CSV3	Reconduire le privilège de circuler à l'échéance, selon des règles d'affaires.	E	Couvert partiellement	Siebel OPA SOA Suite OM	1	La gestion des cas complexes de reconduction de privilèges, requiert le développement de règles d'affaires dédiées.	Au travers de l'outil OPA d'Oracle, des règles d'affaires seront développées afin de répondre aux exigences du processus de gestion des cas complexes.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
								L'orchestration du processus et des différentes interactions sera développée au travers de l'outil BPM et supportée par les workflow standard de l'outil SiebelIEBEL (CRM).	
32	CSV3	Annuler un privilège de circuler selon des règles d'affaires, notamment : - À la date d'échéance dans les cas de sanction ICA - Lors d'un défaut de paiement - À la suite de l'exigence d'un certificat de pesée non produit à la suite de la demande d'un contrôleur routier.	E	Couvert partiellement	Siebel OPA SOA Suite OM	1	La gestion des cas complexes d'annulation de privilèges, requiert le développement de règles d'affaires dédiées.	Au travers de l'outil OPA d'Oracle, des règles d'affaires seront développées afin de répondre aux exigences du processus de gestion des cas complexes. L'orchestration du processus et des différentes interactions sera développée au travers de l'outil BPM et supportée par les workflow standard de l'outil Siebel (CRM).	
33	CSV3	Émettre au moins 3 types de permis spéciaux de circulation pour les véhicules immatriculés au Québec ou à l'extérieur du Québec : - Permis spécial général; - Permis spécial spécifique; - Permis spécial pour trains routiers.	E	Couvert	Siebel OPA SOA Suite OM				
34	CSV3	Gérer au moins 7 classes de permis spécial de circulation, selon des règles d'affaires.	E	Couvert	Siebel OPA				
35	CSV3	Déterminer la catégorie de plaques et les exigences requises en fonction de règles d'affaires, notamment : - La catégorie de véhicule (automobile, camion, remorque, etc.); - Le lieu d'utilisation du véhicule (sans lieu spécifique, hors-route, route non reliée au réseau routier, etc.); - L'utilisateur (citoyen, entreprise, gouvernement, etc.); - L'utilisation du véhicule (promenade, commerciale, agriculteur, etc.).	N	Couvert	Siebel OPA				
36	CSV3	Déterminer la catégorie d'usage en fonction de règles d'affaires, notamment : (applicable aussi à CSV2) Le titulaire de l'immatriculation du véhicule (au moins 6) ;	N	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- La catégorie de véhicule (au moins 12) ; - L'utilisateur (au moins 16) ; - L'utilisation (au moins 39); - Le lieu d'utilisation (au moins 8). Il y au moins 290 catégories d'usage actuellement.							
37	CSV4	Déterminer le délai alloué au client pour fournir la preuve d'assurance demandée.	E	Couvert	Siebel OPA				
38	CSV4	Déclencher un contrôle d'assurance en fonction de choix de critères préétablis pour un client à partir d'un échantillonnage.	E	Couvert	SOA Suite BI Foundation OPA				
39	CSV5	Modifier ou annuler la saisie d'un véhicule, notamment : - À la réception d'une demande de mise à jour d'un procès-verbal reçu par un agent de la paix; - À la suite de l'analyse de dossier;	E	Couvert	Siebel WCC OPA BI Publisher				
40	CSV5	Gérer la combinaison de différents motifs de saisie (au minimum 15 motifs différents).	E	Couvert	Siebel				
41	CSV5	Analyser les informations au dossier client afin de prendre une décision sur la mainlevée de saisie selon des règles d'affaires, notamment : - Informations sur les autres sanctions; - Motifs de saisie de véhicule; - Raisons invoquées pour faire la demande de mainlevée de saisie.	N	Couvert	Siebel OPA WCC				
42	CSV5	Identifier un véhicule par des règles d'affaires : - Tous les véhicules non réclamés après la période de saisie afin de faire un rappel au propriétaire et au titulaire des droits au RDPRM; - Tous les véhicules non réclamés à la suite du rappel afin de les céder à la fourrière ou de les vendre.	E	Couvert	BI Foundation OPA				
43	CSV5	Évaluer la valeur du véhicule non-réclamé en fonction de règles d'affaires : - En fonction de la valeur inscrite dans le Guide d'évaluation; - En fonction des dommages; - En fonction du kilométrage;	N	Couvert partiellement	Siebel OPA SOA Suite	1	L'intégration d'un système de communication avec un système externe (Guide d'évaluation) nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		En fonction de l'âge du véhicule.						Développement d'un processus BPM orchestrant les différentes activités au sein des différents produits de la solution (communication entre Siebel et les instances, propagation des informations financières vers la solution financière (Oracle eBusiness Suite).	
44	CSV5	Gérer la priorisation de l’affichage des messages selon les règles d’affaires destinées aux corps policiers et contrôleurs routiers pour les aider à faire le contrôle du privilège de conduire ou de circuler.	E	Couvert partiellement	OPA Siebel	3	La priorisation des messages nécessite la mise en place de règles d'affaires complexes.	Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA afin de déterminer la priorité des messages fournis aux différents acteurs. Par ailleurs, ces messages seront conservés et rattachés au dossier client.	
45	CSV7	Permettre d'inscrire le descriptif du véhicule au dossier véhicule lorsque le NIV est non décodable .	E	Couvert	Siebel				
46	CSV7	Vérifier périodiquement la présence du NIV au dossier véhicule afin d'assurer un suivi auprès du client ou du mandataire concernant la position de la plaquette.	N	Couvert	Siebel				
47	CSV8	Créer ou retirer une reconnaissance de feux d'urgence.	E	Couvert	Siebel OPA OM INV				
48	CSV8	Annuler une reconnaissance pour feux d'urgence, notamment en cas de : - Cession du véhicule reconnu : en date du jour ou à une date antérieure selon la situation; - Mise au rancart du véhicule reconnu : en date du jour ou à une date ultérieure, n’excédant pas un certain délai.	E	Couvert	Siebel OPA OM INV				
49	G-1	Appliquer la limitation ou l’autorité d’agir (se référer au besoin général « limitation ou autorité d’agir ») afin de s’assurer que le client ou son représentant est en droit d’obtenir le service demandé. Vérifier si le client a l'autorité d'agir avant d'immatriculer un véhicule (CSV3).	E	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
50	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, gérer l'admissibilité à un privilège de circuler non relié à un véhicule pour l'émission d'une plaque amovible (plaque X) selon des règles d'affaires. (CSV3)	E	Couvert	Siebel OPA				
51	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, valider l'admissibilité d'une demande en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure) (CSV3). • L'effectivité; • La date d'échéance; • La date de paiement; • La date d'annulation; • La date de suspension.	E	Couvert	Siebel OPA				
52	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité d'au moins 3 types de permis spéciaux de circulation pour les véhicules immatriculés au Québec ou à l'extérieur du Québec (CSV3) : • Permis spécial général; • Permis spécial spécifique; • Permis spécial pour trains routiers.	E	Couvert	Siebel OPA				
53	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure (CSV1) Par exemple, établir l'admissibilité selon les informations inscrites au dossier véhicule (statut, etc.).	E	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
54	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, un ATAC est admissible aujourd'hui même si la licence du concessionnaire est suspendue, car l'ATAC avait été émise avant la suspension de la licence du concessionnaire (CSV3).	E	Couvert	Siebel OPA				
55	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité au PEP de l'entreprise selon des règles d'affaires pour, notamment (CSV1) : • Admissible; • Non admissible; • Une adhésion totale; • Une adhésion partielle; • Ajout ou retrait de véhicules.	E	Couvert	Siebel OPA				
56	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, gérer les critères d'admissibilité distinctement pour rendre un service en immatriculation pour un citoyen ou une entreprise (CSV3).	E	Couvert	Siebel OPA				
57	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité pour rendre un service selon des règles d'affaires qui varie en fonction du service (CSV3) : • Acquisition; • Cession; • Remplacement d'une pièce; • Paiement annuel.	E	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
58	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité au privilège de circuler (CSV2 et CSV3) en mettant en relation le dossier client et le dossier du véhicule par des règles d'affaires, notamment : - Du dossier client et de son comportement; - Du véhicule, de son usage et de ses caractéristiques; - Du statut du véhicule; - Des règles applicables à chacune des administrations concernées; - Etc.	E	Couvert	Siebel OPA				
59	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois, antérieure. Par exemple, - activer une sanction immédiatement (CSV5) ou dans 20 jours (CSV4); - déterminer sa durée même si elle est indéterminée.	E	Couvert	Siebel OPA				
60	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois, antérieure. Par exemple : - Gérer l'effectivité du programme PEP et de son parc de véhicules pour un client qui peut être en date du jour ou à une date ultérieure; (CSV1) - Gérer l'effectivité d'une date d'annulation du privilège de circuler (CSV1) (ex. : remisage); - Gérer l'effectivité d'une date d'échéance du privilège de circuler en fonction de règles d'affaires. (CSV3)	E	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
61	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois, antérieure. Par exemple, concernant la reconnaissance de feux d'urgence (CSV8) : Établir la date d'échéance de la reconnaissance en fonction de la période de validité (actuellement de deux ans).	E	Couvert	Siebel OPA				
62	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois, antérieure. Par exemple, établir la date d'échéance du privilège de circuler en fonction de règles d'affaires (CSV2, CSV3 et CSV8) : - Le type de certificat émis; - La catégorie de véhicule; - L'utilisateur; - L'utilisation; - Le lieu d'utilisation.	E	Couvert	Siebel OPA OM				
63	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois, antérieure. Par exemple, déterminer la durée de la saisie du véhicule prévu au Code de la sécurité routière qui varie fonction du nombre de récidives ou de la nature de l'infraction (la durée est de 7, 30 ou 90 jours) (CSV5).	E	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
64	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé, notamment : • CCATM pour informations sur le véhicule (CSV3); • Registraire des véhicules importés pour informations sur les véhicules hors Québec (CSV3); • Commission des Transports du Québec pour vérifier l'inscription du véhicule et vérifier la cote du transporteur (CSV3); • Agence du Revenu du Québec pour la taxe sur les carburants (CSV2); • Registre des entreprises du Québec pour vérifier l'inscription de l'entreprise (CSV3); • Office de la protection du consommateur pour vérifier la licence du commerçant (CSV3); • Ministère de la justice pour vérification au RDPRM (CSV5); • CTQ - lors de la vente d'un véhicule lourd à l'encan (CSV5); • CSPQ - lors de la vente de véhicules à l'encan (CSV5); • Fourrières pour le délai de saisie du véhicule et la libération du véhicule (CSV5).	E	Couvert partiellement	Siebel BI Foundation SOA Suite	2	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une adaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
65	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires (CSV1) : • Pour une demande de reconnaissance PEP; • Pour une vignette PEP; • Pour une vignette PVMO.	E	Couvert	Siebel OPA OM				
66	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires (CSV5) : • Rembourser les partenaires, notamment : • lorsque la durée de saisie du véhicule est modifiée et que la voiture a été saisie trop longtemps à la fourrière; • lorsque la saisie a eu lieu par erreur; • lorsque le véhicule non-réclamé a été vendu.	E	Couvert	Siebel OPA OM				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
67	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon les règles d'affaires complexes applicables et spécifiques à l'Entente IRP (CSV2).	E	Couvert	Siebel OPA OM				
68	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires, notamment : • Selon la catégorie d'usage (CSV3); • Selon le cylindre du véhicule (CSV3); • Selon le nombre d'essieux déclaré (CSV3); • Selon le nombre de mois de validité du privilège de circuler (CSV2 et CSV3); • Selon le ou les services demandés (CSV3) (Les frais diffèrent pour obtenir un nouveau certificat ou une plaque d'immatriculation).	E	Couvert	Siebel OPA OM				
69	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires, notamment : • Frais d'émission d'une vignette et certificat de reconnaissance (CSV8).	E	Couvert	Siebel OPA OM				
70	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus. Par exemple, faire le suivi d'une demande de modification de capacité de charge au dossier véhicule. Une demande peut être : • Confirmée • Doit amener une modification du dossier véhicule (CSV3).	E	Couvert	Siebel				
71	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus, notamment : • Autorisé; • Changement de plaque; • Émission de vignette et de certificat de reconnaissance de feux d'urgence (CSV8).	E	Couvert	Siebel				
72	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi (CSV5) : • Le ou les numéros d'articles du CSR; • Le ou les motifs de la saisie de véhicule.	N	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
73	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi : 1) Les décisions rendues lors d’une : • demande de reconnaissance PEP (CSV1); • demande pour fabriquer un véhicule artisanal (CSV1), pour modifier ou adapter un véhicule afin d’indiquer le respect des normes et d’autoriser l’inspection mécanique; 2) Inscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou du CSR, les décisions sur le ou les privilèges ont été rendues (CSV4).	E	Couvert	Siebel OPA				
74	G-8	Avoir la capacité d’associer des identifiants secondaires qui proviennent de l’externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d’en créer des nouveaux, si nécessaire. Par exemple : • Permettre d'inscrire le numéro de vignette de reconnaissance pour feux d'urgence en fonction de la pièce officielle qui a été délivrée (CSV8). • Permettre d’inscrire le numéro de vignette d’attestation des capacités de charge provenant en fonction de la pièce officielle qui a été délivrée (CSV1).	E	Couvert	Siebel				
75	G-8	Avoir la capacité d’associer des identifiants secondaires qui proviennent de l’externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d’en créer des nouveaux, si nécessaire. Par exemple, selon la nomenclature définie dans l’entente IRP : • Attribuer un numéro de titulaire IRP (débutant par Qc, province émettrice de la plaque d'immatriculation, suivi de cinq caractères numériques séquentiels, ex. : QC12345) (CSV2); • Attribuer un numéro de parc IRP (trois caractères numériques séquentiels, ce numéro s’ajoute au numéro du titulaire obtenu précédemment, ex. : QC12345-001) (CSV2).	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		(Voir schéma Figure 1 de CSV2 (Immatriculation des véhicules IRP).							
76	G-8	Avoir la capacité d’associer des identifiants secondaires qui proviennent de l’externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d’en créer des nouveaux, si nécessaire (CSV3). Par exemple, attribuer un numéro de certificat unique pour chacun des certificats émis selon chacun des types de certificats et les règles d’affaires : • Certificat d’immatriculation permanent; • Certificat d’immatriculation temporaire à durée variable; • Certificat d’immatriculation IRP; • Certificat d’immatriculation pour un voyage; • Certificat d’exemption de pneus d’hiver.	E	Couvert	Siebel OM INV				
77	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, concernant toutes les saisies associées au conducteur ou propriétaire du véhicule saisi (CSV5) : • Nombre d’événements liés à des saisies; • Les types de motifs de saisie antérieurement.	E	Couvert	Siebel BI Foundation OPA				
78	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, concernant une demande de fournir une preuve d’assurance, notamment : • Date de demande de la preuve d’assurance (CSV4); • Date où la preuve a été fournie; • Date de début d’une sanction; • Date de fin d’une sanction.	E	Couvert	Siebel BI Foundation OPA				
79	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, concernant une demande de mainlevée de saisie ou d’une requête en mainlevée de saisie (CSV5), notamment :	E	Couvert	Siebel BI Foundation OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		• Date la demande de mainlevée de saisie; • Motifs de la demande de mainlevée de saisie; • Date de la décision; • Date où le dossier a été transféré au contentieux; • Date de la décision de la Cour; • Décision de la Cour.							
80	G-9	Présenter tous les événements qui ont une interrelation entre eux. Par exemple, à la suite d’une saisie d’un véhicule en vue de pouvoir faire des liens entre les décisions prises par la Société et les communications transmises au client. (CSV5)	E	Couvert	Siebel BI Foundation OPA				
81	G-14	Inscrire des informations au dossier d’un client et mettre à jour en temps réel : • Les informations relatives à une demande de contrôle d’assurance reçue par un partenaire (CSV4); • Les informations relatives à une saisie de véhicule transmise par un agent de la paix (CSV5), notamment : • le numéro du corps policiers ou du contrôleur routier; • la nature de l’infraction; • la date de commission de l’infraction; • le type de véhicule saisi (marque, modèle, année, masse nette, PNBV, nombre d’essieux); • le numéro d’identification du véhicule; • la fourrière où le véhicule a été remorquée.	E	Couvert partiellement	Siebel SOA Suite	1	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales ou un partenaire nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une adaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
82	G-16	Inscrire des informations au dossier d’un véhicule et mettre à jour en temps réel. Gérer des informations au dossier véhicule selon les règles d’accès, notamment : • Le nom du propriétaire qui a demandé la reconnaissance (CSV8); • Les informations du véhicule pour lequel la reconnaissance a été reconnue (CSV8).	E	Couvert	Siebel SOA Suite				
83	G-16	Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel (CSV3) : • Artisanal;	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		NIV est composé de 17 caractères ou moins.							
84	G-16	Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel. Par exemple, des informations relatives à la saisie de l'odomètre en tenant compte de : (CSV3) - La catégorie de véhicule (ex. : véhicule automobile (avec odomètre)/remorque (sans odomètre)) - La cohérence du kilométrage saisi/catégorie de véhicule (ex. : véhicule lourd > qu'un million de kilomètres/véhicule de promenade < qu'un million de kilomètres); - Le kilométrage déjà connu au dossier véhicule/nouveau kilomètre saisi (le kilométrage saisi devrait être > que le kilométrage déjà connu); - Les exemptions d'absence de saisie de l'odomètre (ex. : odomètre défectueux); - Les véhicules construits selon les normes américaines afin de considérer le kilométrage en mille à partir du numéro d'identification du véhicule (NIV).	E	Couvert	Siebel				
85	G-16	Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel. Par exemple : les informations relatives à la valeur du véhicule selon le type de propriété (CSV2) : - Propriétaire du véhicule : saisir la date d'achat et le montant de l'achat (valeur); - Locataire : saisir le numéro de dossier du locateur, la date du début du contrat de location et - optionnel - le montant de l'achat (valeur); - Sous-traitant; - Permettre d'inscrire des informations au dossier véhicule.	E	Couvert	Siebel				
86	G-16	Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel. Par exemple, les informations relatives à la vérification mécanique (CSV1), notamment : La date de la vérification mécanique;	E	Couvert	Siebel Siebel Partner Portal SOA Suite				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- La ou les dates de conformité (dans le cas des conformités partielles); - Les codes des composantes mécaniques et les codes de défauts; - Les informations sur le mécanicien ayant effectué la vérification mécanique ou conforme les défauts; - Les informations sur l'agent de la paix ayant émis le certificat de vérification mécanique ou ayant conforme les défauts; - Le numéro de vignette; - Les mesures pour un véhicule artisanal, modifié ou adapté (usagé); - Les photos; - Les types de défauts (majeure ou mineure); - La provenance du CVM (ex. : Québec, Ontario, États-Unis, etc.).							
87	G-17	Permettre que plus d'un employé soit impliqué lors de la prestation de services (CSV1): - Mandataire en vérification mécanique; - Contrôle routier Québec; - Divers secteurs de la Société, dont la direction de l'expertise et de la sécurité des véhicules, etc.	E	Couvert	Siebel Siebel Partner Portal				
88	G-20	Générer une communication écrite par exemple : - Émettre une vignette d'attestation des capacités de charge et conserver l'information; (CSV3) - Émettre une vignette de reconnaissance pour feux d'urgence (CSV8); - Une lettre de demande d'informations supplémentaires à la suite du rapport de l'ingénieur afin d'obtenir les tests ou renseignements manquants; (CSV7) - Générer une lettre de décision; (CSV8) - Générer la production d'un certificat de vérification mécanique; (CSV1) - Émettre un certificat d'immatriculation (au moins 4 types de certificats différents); (CSV3)	E	Couvert	Documaker BI Publisher OPA Siebel AR SOA Suite				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Générer une lettre destinée à la fourrière pour informer des modifications sur le délai de saisie d'un véhicule; (CSV5) - Générer le rapport aux administrations IRP concernant toutes les modifications apportées aux véhicules IRP au cours du mois précédent; (CSV2) - Émettre un certificat d'exemption pour les pneus d'hiver, selon des règles d'affaires. (CSV3)							
89	G-23	Créer, modifier ou annuler un privilège. (CSV3) Par exemple, un privilège de circuler.	E	Couvert	Siebel OM				
90	G-25	Permettre d'identifier un dossier à risque en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse (CSV1, CSV2, CSV3, CSV4, CSV5, CSV7 et CSV8).	S	Couvert	Siebel SOA Suite BI Foundation OPA				
91	Workflow	Mettre fin à la sanction lorsque la preuve d'assurance a été fournie (CSV4).	E	Couvert	Siebel				
92	Workflow	Mettre fin à une sanction liée à la saisie du véhicule lorsque la durée est écoulée (CSV5).	E	Couvert	Siebel				
93	Workflow	Annuler la plaquette lorsque le NIV est absent au dossier véhicule et que le délai déterminé par les règles d'affaires est atteint (CSV7).	N	Couvert	Siebel				
94	Workflow	En fonction de paramètres ou de condition d'atteinte : - Déclencher des flux de travail; - Déclencher des rappels; - Ouvrir ou fermer un contrôle de délai; Par exemple, créer une sanction lorsque la preuve d'assurance n'est pas fournie dans le délai prescrit. (CSV4)	E	Couvert	Siebel				
95	Workflow	Traiter tout ce qui concerne le contrôle d'assurance en flux de travail, c'est-à-dire sans aucune intervention manuelle. (CSV4)	E	Couvert	Siebel SOA Suite OPA				
96	Workflow	Déclencher une activité de Workflow lorsque : - Le dossier doit être analysé par une autre équipe; - Déclencher un autre processus lorsque le véhicule est cédé à la fourrière ou à l'encan. (CSV5)	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
97	Workflow	Déclencher un autre processus selon les règles d'affaires, notamment : - Un changement de catégorie d'usage par véhicule autorisé; (CSV3) - Un changement de plaque, si nécessaire; (CSV3) - Renouvellement bi-annuel de la reconnaissance du véhicule. (CSV8)	E	Couvert	Siebel BI Publisher				

2.4.5
Gérer la relation avec les partenaires (GRP)

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
1	GRP1	Permettre de créer un dossier partenaire et en assurer son unicité.	E	Couvert	AP MDM				Section 2.4.10 Information additionnelle de l'Alliance
2	GRP1	Modifier l'information à différentes étapes du cycle de vie d'une demande, d'appel d'offres, de soumission, de commande ou d'obligation.	E	Couvert	PO iProcurement Sourcing iSupplier Portal Procurement Contracts				
3	GRP1	Présenter des demandes dans la devise originale et la convertir en devise canadienne.	N	Couvert	PO iProcurement Sourcing iSupplier Portal BI Publisher				
4	GRP1	Suspendre le droit de transiger avec la Société du partenaire non admissible.	N	Couvert	AP PO				
5	GRP1	Détailler les informations selon au moins 50 attributs pour chaque type de demande, d'appel d'offres, de soumission et de commande, notamment :	E	Couvert	PO iProcurement Sourcing				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Description du besoin; - Clé comptable; - Dates critiques.							
6	GRP1	Associer une demande à une obligation déjà existante (ex. : contrat à exécution sur demande).	E	Couvert	PO iProcurement				
7	GRP1	Suivre l'assignation des demandes en fonction des rangs attribués aux partenaires, dans le cas d'une obligation avec plus d'un partenaire.	S	Couvert	PO				
8	GRP1	Gérer divers gabarits, par exemple : - Procès-verbal d'ouverture des soumissions; - Rapport de conformité et d'admissibilité.	S	Couvert	Sourcing PO				
9	GRP1	Actualiser les prix soumis selon des taux d'indexation applicables, pour fin de comparaison.	S	Couvert	Sourcing PO				
10	GRP1	Catégoriser les demandes (ex. : d'acquisition, d'entente de partenariat, de matériel, de recrutement de partenaire, de bail, de commande) en vue de les aiguiller et d'obtenir de l'information de gestion.	N	Couvert	PO				
11	GRP2	Permettre de déterminer un niveau d'authentification selon des règles d'affaires Par exemple, authentifier le partenaire selon des combinaisons de paramètres préétablis (ex : NEQ, NAS, adresse) en fonction des services à rendre (ex : demande de modification de coordonnées bancaires, réception de factures, demande de modification d'une obligation).	E	Couvert	iSupplier Portal AP				
12	GRP2	Valider les clés d'authentification par un algorithme, notamment le NAS.	N	Couvert partiellement	AP SOA Suite BI Foundation	1	Le module AP d'Oracle ERP ne vérifie pas la validité du NAS lors de la création du partenaire.	Développement d'un web services faisant appel aux fonctionnalités natives du produit EADQ afin d'effectuer la validation du NAS. Les autres points de vérification pourraient également faire l'objet de développements spécifiques (intégration de l'algorithmie de contrôle directement dans la couche de présentation du PGI) au cas par cas.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
13	GRP3	Effectuer le suivi des statuts des habilitations (ex. : enregistrement d'une formation requise réussie, confirmation des droits d'accès autorisés).	E	Couvert	AP				
14	GRP3	Calculer des ajustements sur les frais d'exploitation et les taxes municipales des baux, notamment à l'aide de pourcentage.	E	Couvert	Lease Management				
15	GRP3	Catégoriser les clauses contractuelles en fonction du bien ou du service.	N	Couvert	Procurement Contracts				
16	GRP4	Cumuler toutes les transactions autorisées pour un partenaire à une date donnée en vue de constituer un panier de services.	E	Couvert	PO AP				
17	GRP4	Autoriser plusieurs paniers de services pour un partenaire, notamment afin de regrouper les transactions et paiements par lieu d'affaires.	E	Couvert	PO AP				
18	GRP4	Déterminer si le partenaire a une créance envers des instances gouvernementales.	E	Couvert partiellement	AP SOA Suite	2	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales (RQ et MTESS) nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis.	
19	GRP4	Valider le solde de l'ensemble des rôles du partenaire pour déterminer s'il y a lieu d'appliquer la compensation par rôle (ex. : payer au partenaire le net d'une somme due et d'une somme à recevoir).	E	Couvert	AP AR				
20	GRP4	Inscrire les transactions à l'auxiliaire des comptes à payer et à recevoir.	E	Couvert	AP AR				
21	GRP4	Produire des calendriers de paiements et de facturations périodiques.	E	Couvert	AP AR				
22	GRP4	Appliquer les paiements à effectuer à un tiers et les paiements conjoints selon les types de transactions.	E	couvert	AP				
23	GRP4	Suspendre une transaction après l'imputation.	E	Couvert	AP				
24	GRP4	Catégoriser les types de transactions soumises à la compensation par rôle et gouvernementale.	N	Couvert	AP				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
25	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé : - Autoriser des mises à jour de l'identité et des préférences des dossiers partenaires par le partenaire (GRP3); - Valider l'admissibilité des partenaires auprès d'instances gouvernementales lors de la création du dossier partenaire ainsi que de façon ponctuelle (GRP2); - Envoyer l'obligation d'affaires aux partenaires (GRP1 et GRP3).	E	Couvert partiellement	AP PO SOA Suite iSupplier Portal	2	Les communications pour les obligations d'affaires (GRP1 et GRP3) sont nativement gérées par le produit iSupplier Portal (outil de SRM) et/ou le module PO. L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales (GRP2) nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une réadaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
26	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus. Par exemple, inscrire l'état d'avancement dans le cycle de vie d'une demande (incomplet, soumis/en cours d'approbation, approuvé ou terminé)(GRP1).	N	Couvert	PO				
27	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. Partenaires (existants et nouveaux)(GRP2).	E	Couvert	AP MDM				
28	G-11	Obtenir des informations de gestion pour des besoins opérationnels. Par exemple, pour générer des rapports sur l'échéance des contrats (GRP3).	E	Couvert	BI Apps PO Procurement Contracts BI Publisher				
29	G-12	Générer un numéro d'identification afin de faire le suivi des demandes : - D'acquisition; - D'adjudication; - D'entente de partenariat. (GRP1)	E	Couvert	PO Sourcing WCC WebCenter Capture				
30	G-13	Générer une alerte au dossier client ou partenaire selon des règles d'affaires, notamment en fonction : Des garanties (GRP3).	E	Couvert	AP				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
31	G-15	Inscrire des informations au dossier partenaire et mettre à jour en temps réel. Par exemple: - Divers types d'obligations pour les demandes (contrat d'acquisition, entente de partenariat, contrat de mandataire, bail)(GRP3); - Plus d'une obligation pour la même demande (GRP3); - Les informations spécifiques à chaque type d'obligation, notamment les informations spécifiques tel que les habilitations des personnes visées par l'obligation, les dates et les montants (GRP3).	E	Couvert	AP Sourcing PO				
32	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société selon les termes de l'obligation contractuelle (GRP3).	E	Couvert	BI Foundation OPA				
33	G-20	Générer une communication écrite. - Générer un accusé réception au demandeur (GRP1); - L'information à transmettre aux partenaires (GRP1, GRP2, GRP3 et GRP4); - Produire la facturation aux partenaires (GRP4); - Produire la confirmation des dépenses aux partenaires, incluant les compensations appliquées ainsi que le solde du dossier partenaire (GRP4).	E	Couvert partiellement	iProcurement iSupplier Portal AP BI Publisher	1	Le rapport de confirmation des dépenses (GRP4) est composé d'informations multiples qui doivent êtres agrégées dans un rapport dédié.	Développement d'un rapport personnalisé.	
34	G-25	Permettre d'identifier un dossier à risque en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse. Par exemple, lors de l'élimination d'un fournisseur à un appel d'offres causé par une technicalité de l'admissibilité (GRP1).	S	Couvert	AP				
35	G-26	Rechercher un dossier - À l'aide d'un identifiant spécifique, notamment : - Numéro d'identifiant secondaire; - Numéro d'entreprise du Québec (NEQ). - À partir de données qui ne sont pas des identifiants spécifiques (ex. : nom, date de naissance, nom de l'entreprise) et afficher une liste de tous les dossiers trouvés correspondants pour pouvoir en sélectionner un (GRP2 et GRP3).	E	Couvert	AP				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
36	Workflow	Gérer des combinaisons de flux d’approbation à tous les types de transactions, au moins huit niveaux d’approbation et permettre les délégations. Ces combinaisons sont régies par les Lois, règlements et cadre de gestion sont applicables minimalement des éléments suivants : • Mode d’adjudication (gré à gré, appel d’offres sur invitation, appel d’offres public); • Type de fournisseur (personne morale, société de personnes, personne physique en affaires, personne physique non en affaires, employé, retraité de la SAAQ, organisme à but non lucratif); • Type d’acquisition et de partenariat (service professionnel, service technique, approvisionnement, gestion immobilière, entente, demande de recrutement de mandataires); • Montants; • Durée du contrat; • Calcul du pourcentage du montant de l’avenant par rapport au montant initial du contrat; • Nombre de soumissions reçues; • Nombre de soumissions acceptables après le comité de sélection; • Calcul du prix soumis anormalement bas d’un partenaire; • Structure des projets. (GRP1, GRP2, GRP3 et GRP4)	E	Couvert	Sourcing iSupplier Portal PO Procurement Contracts				
37	Workflow	Transmettre les pièces justificatives numérisées aux unités administratives concernées en flux de travail afin d’en faire le traitement. Par exemple, autoriser une facture (GRP3 et GRP4).	N	Couvert	AP WCC WebCenter Capture WCC Application Adapters				

2.4.6
Gérer la relation avec les usagers (GRU)

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
1	GRU1	Acheminer un appel et les données fournies par le client par le biais de la RVI, aux préposés en utilisant le système d'appel personnalisé CTI (Computer Telephony Integration ou Couplage téléphonique informatique).	E	Couvert partiellement	Siebel CTI	2	La mise en place de cette fonctionnalité requiert l'intégration avec le logiciel [REDACTED]	Développement de points d'intégration entre le logiciel [REDACTED] et Siebel (CTI) en s'appuyant sur le connecteur gPlus de [REDACTED]	Section 2.4.10 Information additionnelle de l'Alliance
2	GRU2	Afficher à un préposé au téléphone (CTI) le dossier du client identifié à partir de la RVI.	E	Couvert partiellement	Siebel CTI	2	La mise en place de cette fonctionnalité requiert l'intégration avec le logiciel [REDACTED]	Développement de points d'intégration entre le logiciel [REDACTED] et Siebel (CTI) en s'appuyant sur le connecteur gPlus de [REDACTED]	
3	GRU2	Permettre de créer un dossier client en assurant l'unicité	E	Couvert	Siebel Siebel Data Quality Siebel Customer Hub				
4	GRU2	Permettre de déterminer un niveau d'authentification selon des règles d'affaires. Par exemple, les pièces présentées par le client en fonction du service demandé déterminera le niveau d'authentification.	E	Couvert	Siebel				
5	GRU2	Permettre de sélectionner un dossier à partir de la liste des dossiers trouvés à la suite de la recherche.	E	Couvert	Siebel				
6	GRU2	Utiliser une solution de sécurité gouvernementale permettant l'authentification du client (ex. : ClicSEQUR) qui lui permettra d'accéder à « Mon dossier SAAQ » par le WEB.	E	Couvert partiellement	Siebel eService	2	La mise en place de cette fonctionnalité requiert l'intégration de la solution ClicSEQUR.	Développement de points d'intégration entre la solution ClicqSECUR et Siebel eServices. Les efforts de développement devront tenir compte des configurations de sécurité spécifiques à cette solution.	
7	GRU2	Permettre d'avoir accès à un service en PAS en mode anonyme par exemple : • SAAQclic Citoyens; • RVI.	E	Non couvert			La mise en place de cette fonctionnalité requiert l'intégration avec la solution SAAQclic Citoyens et RVI, et ce, en tenant compte des problématique d'anonymisation.	Développement de points d'intégration entre la solution SAAQclic Citoyens, RVI et Siebel eServices.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
								Les efforts de développement devront tenir compte des configurations d'anonymat spécifiques à cette solution.	
8	GRU2	Transférer les données d'un dossier à un autre, notamment pour les fusionner sous un seul identifiant.	N	Couvert partiellement	Siebel	2	Le transfert et la fusion des données est une fonctionnalité offerte par Siebel (CRM). Une adaptation de ces fonctionnalités est requise afin d'optimiser la gestion des liens complexes inter données.	Personnalisation des fonctionnalités standards de l'outil Siebel (CRM).	
9	GRU3	Permettre qu'un employé ou que le client en PAS modifie, notamment : • Une ou plusieurs adresses inscrites au dossier; • Le mode d'acheminement d'une communication écrite; • La langue de correspondance; • Les coordonnées bancaires.	N	Couvert partiellement	Siebel eService	1	La mise en place de cette fonctionnalité requiert la personnalisation d'écrans standards afin de présenter l'exhaustivité des informations requises par la SAAQ.	Personnalisation d'écrans standards.	
10	GRU3	Pointer vers un répertoire d'adresses (référence besoin général localisation géographique).	E	Couvert partiellement	Siebel SOA Suite	1	L'interaction avec des services d'annuaires nécessite le développement d'interfaces de communications.	Développement de web services permettant l'interrogation des annuaires. Les interfaces de communications avec la solution NAVTEQ sont natives. Les interfaces de communications avec le répertoire "Adresses Québec" doivent être développées.	
11	GRU3	Gérer plusieurs coordonnées bancaires inscrites au dossier client par exemple : • Utiliser des coordonnées bancaires pour le paiement des services ASRR et d'autres pour le versement d'une d'indemnité de remplacement de revenu.	E	Couvert partiellement	Siebel AR AP SOA Suite	2	La mise en place de cette fonctionnalité requiert le développement d'une interface de communication entre Siebel (CRM) et l'outil Oracle Ebusiness Suite qui possède le référentiel maître des coordonnées bancaires des clients.	Développement d'un web services permettant de maintenir de façon synchrone les données bancaires de chaque client.	
12	GRU4	Catégoriser les demandes (plaintes, commentaires, délation, etc.) pour faciliter l'assignation automatique (GRU4).	S	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
13	GRU4	Permettre d'inscrire une note à chaque intervention réalisée dans le traitement de la demande ainsi que la décision rendue (ex. : l'intervenant, la description de la démarche, les dates, etc.) en vue d'en faire le suivi.	N	Couvert	Siebel				
14	GRU5	Trier les documents pertinents au dossier du client en lien avec la contestation en vue de constituer une liste de documents selon une combinaison de critères, notamment : • Domaine d'affaires concerné; • Décision contestée; • Sujet contesté; • Communications écrites en lien; • Documents aux dossiers.	N	Couvert	Siebel WCC OPA				
15	GRU5	Permettre l'ajout et le retrait manuel de certains documents à la liste de documents préalablement triée.	N	Couvert	Siebel WCC				
16	GRU5	Pouvoir confirmer chaque document de la liste des documents à transmettre au : • Tribunal administratif du Québec; • Requérent; • Représentant du client.	N	Couvert	Siebel WCC				
17	GRU7	Présenter au client une synthèse des informations par exemple : • la synthèse des services rendus (GRU7).	N	Couvert	Siebel BI Publisher OM AR				
18	GRU7	Cumuler tous les services rendus lors de la visite en vue de constituer le panier de services.	E	Couvert	Siebel BI Publisher OM AR				
19	GRU7	Calculer et appliquer les frais généraux, s'il y a lieu.	N	Couvert	Siebel OPA OM				
20	GRU7	Appliquer la compensation par rôle.	E	Couvert	AP AR				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
21	GRU7	Vérifier et appliquer les créances des instances gouvernementales (ex. : agence du revenu du Québec, Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale) pour le client concerné par les services rendus lorsque le cumulatif est créditeur.	E	Couvert partiellement	SOA Suite AP	3	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une réadaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
22	GRU7	Reporter les écritures comptables au grand livre lors de la production du sommaire des services rendus.	E	Couvert	AR				
23	GRU7	Permettre de modifier le contenu du panier de services.	N	Couvert	Siebel OM				
24	GRU7	Accepter les modes de paiement disponibles sur le marché, notamment : argent comptant, chèque, carte de débit, carte de crédit, prélèvement bancaire autorisé, crédit au compte, facturation après service et carte de débit en ligne.	E	Couvert	Siebel Oracle Retail AR AP iStore				
25	GRU7	Offrir une combinaison de plusieurs modes de paiement.	E	Couvert	Siebel Oracle Retail AR iStore				
26	GRU7	Rembourser en argent selon des seuils établis et selon les sommes disponibles dans la caisse de l'employé.	N	Couvert	Siebel Oracle Retail				
27	GRU7	Exiger le paiement complet ou partiel (selon une tolérance administrative) du panier de services lorsque le solde est un montant à payer.	N	Couvert	Siebel Oracle Retail AR OM				
28	GRU7	Gérer les paiements effectués en devise américaine.	N	Couvert	Siebel Oracle Retail AR iStore				
29	GRU7	Porter au compte client tout solde créditeur à la demande du client et l'utiliser pour payer en tout ou en partie l'ensemble des services obtenus.	E	Couvert partiellement	Siebel Oracle Retail AP AR	2	Au moment de la création d'une commande dans Siebel (CRM), l'outil devra obtenir et interroger les outils financiers (Oracle eBusiness Suite) afin d'obtenir les informations sur les soldes.	Développement d'un Web Service afin de partager le solde du compte client. Ces informations seront conservées au dossier client.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
30	GRU7	Vérifier les informations du compte client, notamment : - solde au compte; - restrictions sur les modes de paiement offerts.	E	Couvert partiellement	Siebel	2	À l'identique du point précédent, une interaction entre Siebel (CRM) et la solution financière (eBusiness Suite) est requise.	Développement d'un Web Service afin de partager le solde du compte client. Ces informations seront conservées au dossier client.	
31	GRU7	Appliquer les restrictions sur les modes de paiement offerts selon des règles d'affaires (ex. : ne plus accepter de chèque après deux paiements refusés).	E	Couvert partiellement	Siebel Oracle Retail OPA AR	2	La mise en place des restrictions des modes de paiements s'effectuera au travers de fonctionnalités fournies par l'outil financier (Oracle eBusiness Suite).	Développement d'un web services permettant de partager les restrictions des modes de paiement (géré par l'outil eBusiness Suite) avec l'outil Siebel (CRM).	
32	GRU7	Exiger le paiement des montants « non-établis » lors du premier prélèvement lorsque le client choisi l'étalement des paiements (ex. : paiement de la taxe de vente, paiement de sommes à distribuer dans les autres provinces canadiennes ou états américains dans le cadre de transactions IRP).	E	Couvert partiellement	Siebel AR OPA	2	La mise en place de cette fonctionnalité requiert le développement de règles d'affaires afin de déterminer les échéances de paiements et leur exigibilité.	Développement des règles d'affaires au travers de l'outil OPA pour la détermination de l'étalement des paiements. Développement de web services pour envoi des informations détaillées de paiement à l'outil financier (Oracle eBusiness Suite).	
33	GRU7	Appliquer les paiements à effectuer à un client, à un tiers ou conjointement selon des règles d'affaires, notamment selon le type de service.	N	Couvert	Siebel AR OPA				
34	GRU7	Gérer les écarts liés à l'arrondi pour balancer les écritures comptables lorsque le paiement est fait en argent, notamment à la suite de l'abolition de la pièce de 1 cent.	N	Couvert	GL				
35	GRU7	Générer les imputations comptables pour l'inscription au dossier du client.	E	Couvert	AR Siebel				
36	GRU7	Produire des calendriers de prélèvements et des calendriers de dépôts directs.	E	Couvert	AR				
37	GRU7	Reporter les écritures d'encaissement au grand livre à la suite de la confirmation des services rendus.	E	Couvert	AR				
38	GRU8	Catégoriser les demandes pour faciliter l'exploitation des données (GRU8).	S	Couvert	Siebel				
39	GRU8	Catégoriser les demandes (plaintes, commentaires, délation, etc.) pour faciliter l'assignation des demandes.	S	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
40	GRU8	Préparer les informations pour constituer la réponse à transmettre au demandeur selon le format et le moyen convenu en vue d'uniformiser les communications.	E	Couvert	Siebel BI Publisher BI Foundation SOA Suite				
41	GRU8	Permettre d'inscrire une note à chaque intervention réalisée dans le traitement de la demande (par exemple : l'intervenant, la description de la démarche, les dates, etc.) en vue d'en faire le suivi.	N	Couvert	Siebel				
42	G-23	Générer un identifiant pour chaque demande afin d'en faire le suivi. Par exemple, permettre de centraliser les demandes pour créer leur propre identifiant (établir un guichet unique de réception des demandes). (GRU8)	E	Couvert	Siebel				
43	GRU6	Extraire des documents nécessaires pour répondre à la demande d'accès à l'information conformément à ce qui est exigé par la loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Notamment, pour une demande média ou pour une demande du ministre. Par exemple, permettre d'extraire les données selon des concepts d'affaires établis tels que « le droit de circuler au Québec ».	E	Couvert	Siebel BI Publisher SOA Suite BI Foundation				
44	GRU8	Anonymiser les résultats pour assurer le respect de la Loi d'accès à l'information, s'il y a lieu.	E	Couvert partiellement	BI Foundation	1	L'anonymisation requiert un effort d'identification des données concernées avant leur diffusion auprès des instances gouvernementales (ex. : bilan routier).	Développement de requêtes dans les outils informationnels afin d'identifier les données concernées par l'anonymisation.	
45	GRU9	Permettre à un employé de la Société de prendre un rendez-vous pour un client pour une expertise médicale, selon les informations inscrites à son dossier, avec un médecin spécialiste à partir d'une liste. • Un minimum de 210 médecins spécialistes ainsi que leurs coordonnées (regroupés par régions); • Un minimum de 28 spécialités.	E	Couvert	OPA BI Publisher Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
46	GRU9	Supporter l’offre de services pour des rendez-vous pour un client qui désire obtenir un rendez-vous dans le cadre de l’accès sécuritaire au réseau routier pour : • un minimum de 60 points de service ; • un minimum de 40 types de rendez-vous par points de service.	E	Couvert	Siebel CTI Siebel Scheduler Siebel eService				
47	GRU9	Gérer un minimum de 40 types de rendez-vous différents et leurs associer des règles d’affaires qui varie, notamment : • Examen pratique (minimum de 13 types de rendez-vous différents); • Examen théorique (minimum de 13 types de rendez-vous différents); • Réévaluation de compétences; • Admissibilité à l’échange de permis de conduire; • Examen en langue étrangère (minimum de 37 langues différentes).	E	Couvert	Siebel CTI Siebel Scheduler Siebel eService				
48	GRU9	Créer un gabarit en vue de planifier des plages de rendez-vous pour chaque type de rendez-vous en fonction de certains critères, notamment : • Le type d’examen; • La disponibilité des ressources; • La priorité (respect de la DSC); • La disponibilité de la salle.	E	Couvert partiellement	Siebel CTI Siebel Scheduler Siebel eService	3	La mise en place de cette fonctionnalité requiert l'adaptation des outils standards Siebel à la spécificité des besoins de la SAAQ.	Personnalisation des fonctionnalités de l'outil Siebel Scheduler.	
49	GRU9	Générer un identifiant à chaque gabarit créé pour un type de rendez-vous.	N	Couvert	Siebel CTI Siebel Scheduler Siebel eService				
50	GRU9	Permettre qu’un gabarit ou une grille de rendez-vous puisse être modifié afin que les points de service puissent les gérer en fonction de leur organisation du travail, par exemple : • Offrir des types de rendez-vous différents; • Préciser si une grille permet la prise de rendez-vous pour seulement une partie d’un examen qui normalement en comprend deux;	N	Couvert partiellement	Siebel CTI Siebel Scheduler Siebel eService	3	La mise en place de cette fonctionnalité requiert des efforts concernant les points suivants : - Intégration de la solution avec la RVI; - Support d'un calendrier par point de services; - Gestion de la capacité des points de services.	Adaptation des fonctionnalités disponibles parmi les trois produits retenus (Siebel CTI, Siebel Scheduler et Siebel eService) afin de mettre en place cette fonctionnalités sur trois canaux de communication différents (Web, téléphone, en succursale).	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Préciser par quels canaux de services (WEB, RVI, centres de services) le type de grille de rendez-vous doit être accessible au client selon le service demandé pour la prise, la modification, la consultation ou l'annulation d'un rendez-vous).							
51	GRU9	Importer des documents pré-formatés (Word, Excel) afin de les transposer en gabarit ou grille de rendez-vous par exemple : Un partenaire qui transmet à la Société des plages de disponibilité dans un document Excel.	S	Couvert	Siebel Scheduler				
52	GRU9	Gérer les gabarits et grilles de rendez-vous de façon unitaire (ex. : ouvrir une plage de rendez-vous dans une journée).	N	Couvert partiellement	Siebel CTI Siebel Scheduler Siebel eService	3	La mise en place de cette fonctionnalité requiert l'adaptation des outils standards Siebel à la spécificité des besoins de la SAAQ.	Personnalisation des fonctionnalités de l'outil Siebel Scheduler.	
53	GRU9	Gérer les grilles de rendez-vous en lot (ex. : ouvrir les plages de rendez-vous pour un mois entier).	N	Couvert partiellement	Siebel CTI Siebel Scheduler Siebel eService	3	La mise en place de cette fonctionnalité requiert l'adaptation des outils standards Siebel à la spécificité des besoins de la SAAQ.	Personnalisation des fonctionnalités de l'outil Siebel Scheduler.	
54	GRU9	Permettre la prise, la modification, l'annulation et la consultation de rendez-vous par différents canaux, notamment : - WEB; - RVI; - Par un employé si le client appelle pour prendre un rendez-vous ou si le client est en point de service.	E	Couvert partiellement	Siebel CTI Siebel Scheduler Siebel eService	3	La mise en place de cette fonctionnalité requiert des efforts concernant les points suivants : - Intégration de la solution avec la RVI; - Support d'un calendrier par point de services; - Gestion de la capacité des points de services.	Adaptation des fonctionnalités disponibles parmi les trois produits retenus (Siebel CTI, Siebel Scheduler et Siebel eService) afin de mettre en place cette fonctionnalités sur trois canaux de communication différents (Web, téléphone, en succursale).	
55	GRU9	Contrôler l'admissibilité en vérifiant, en date du jour ou en date du rendez-vous suggéré, si le client rencontre les exigences médicales, comportementales et de compétence avant de procéder à la réservation d'un rendez-vous pour un type d'examen. Par exemple, pour réserver un rendez-vous pour un examen pratique pour un véhicule de promenade, vérifier : - Si son examen théorique a été réussi; - S'il respecte un minimum 12 mois après l'obtention	E	Couvert partiellement	Siebel OPA	2	La mise en place de cette fonctionnalité requiert le développement de règles d'affaires permettant de valider l'admissibilité au moment de la prise de rendez vous.	Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		de son permis apprenti conducteur; • S'il répond aux exigences médicales; • S'il n'a pas de sanction du privilège de conduire. Les exigences requises varient en fonction du type de rendez-vous.							
56	GRU9	Permettre de préparer une grille de rendez-vous et de la rendre disponible à une date ultérieure ou en date du jour.	N	Couvert partiellement	Siebel Scheduler	2	La mise en place de cette fonctionnalité requiert l'adaptation des outils standards Siebel à la spécificité des besoins de la SAAQ.	Personnalisation des fonctionnalités de l'outil Siebel Scheduler.	
57	GRU9	Transférer des plages de rendez-vous libres d'une grille de rendez-vous à une autre par exemple : • Si des plages de rendez-vous de véhicule lourd sont libres, pouvoir les transférer dans une grille de classe automobile qui ont une demande supérieure.	N	Couvert partiellement	Siebel Scheduler	2	La mise en place de cette fonctionnalité requiert l'adaptation des outils standards SiebelEBEL à la spécificité des besoins de la SAAQ (transfert des plages disponibles d'une grille à l'autre).	Personnalisation des fonctionnalités de l'outil Siebel Scheduler.	
58	GRU9	Transférer des rendez-vous déjà accordés à la clientèle d'une grille de rendez-vous à une autre par exemple : • Lors du report des rendez-vous de moto en circuit fermé en cas de pluie, il faut pouvoir transférer ces rendez-vous à une autre date.	N	Couvert	Siebel Scheduler				
59	GRU9	Permettre l'annulation des frais prévus lorsque l'annulation ou la modification du rendez-vous est réalisée à l'intérieur du délai prescrit.	N	Couvert partiellement	Siebel Scheduler Siebel Siebel CTI AR	2	La mise en place de cette fonctionnalité requiert des efforts concernant les points suivants : - Intégration de la solution avec la RVI; - Intégration avec le système PAS; - Gestion de la capacité des points de services; - Gestion des impacts sur l'outil financier dans le cadre d'une annulation.	Adaptation des fonctionnalités disponibles parmi les trois produits retenus (Siebel CTI, Siebel Scheduler et Siebel eService) afin de mettre en place cette fonctionnalité sur trois canaux de communication différents (Web, téléphone, en succursale). Développement d'un web services permettant la prise en compte de l'annulation dans l'outil financier (Oracle eBusiness Suite).	
60	G-1	Appliquer la limitation ou l'autorité d'agir afin de s'assurer que le client ou son représentant est en droit d'obtenir le service demandé (se référer au besoin général « limitation ou autorité d'agir »). Par exemple, l'appliquer lors :	E	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- D'une demande de changement du nom du tuteur ou du curateur (GRU3); - D'une demande d'annulation de la limitation d'agir (retrait du tuteur ou du curateur) (GRU3).							
61	G-1	Appliquer la limitation ou l'autorité d'agir afin de s'assurer que le client ou son représentant est en droit d'obtenir le service demandé (se référer au besoin général « limitation ou autorité d'agir »). Par exemple, l'appliquer pour : La prise d' un rendez-vous (vérification de l'âge minimale en fonction du type de rendez-vous demandé afin de rendre le service et aviser le client de présenter un formulaire d'autorisation parentale dûment complété (GRU9).	E	Couvert	Siebel OPA				
62	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Valider les informations pour s'assurer de la conformité d'au moins 2 exigences selon les règles d'affaires avant de permettre la mise à jour de l'identité/préférences du client, notamment (GRU3) vérifier que : - Le client a l'autorité d'agir; - Le document présenté est conforme.	E	Couvert	Siebel WCC OPA				
63	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. Par exemple, lors d'un : - Changement de coordonnées bancaires et que celles-ci prennent effet à une date ultérieure (GRU3); - Changement d'adresse et que celle-ci prend effet à une date ultérieure (GRU3).	E	Couvert	Siebel AR SOA Suite				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
64	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères ou organismes (MO) ou des partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé. Par exemple, échanger de l'information pour : • DEC pour vérifier la validité d'un document (GRU2 et GRU3); • REQ pour obtenir le numéro d'identification d'une entreprise (GRU2 et GRU3); • REQ pour vérifier l'identité de l'entreprise (GRU3).	E	Couvert partiellement	Siebel SOA Suite	2	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une réadaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
65	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon les règles d'affaires. Par exemple, des frais s'appliquent lorsque le client : • Modifie ou annule son rendez-vous en ne respectant pas le délai prescrit (GRU9); • Omet de se présenter à son rendez-vous (GRU9); • Demande l'historique de propriété d'un véhicule = 12\$ (GRU8).	E	Couvert partiellement	BI Foundation OPA Siebel OM	1	Les calculs requis par la mise en place de cette fonctionnalité requièrent la mise en place de règles d'affaires.	Développement de règles d'affaires au travers de l'outil OPA afin de valider les montants calculés.	
66	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. • Il y a au moins 10 identifiants secondaires actuellement (GRU2); • Un nouvel identifiant secondaire est créé lors d'une modification à l'identité du client (GRU3).	E	Couvert	Siebel AR				
67	G-11	Obtenir des informations de gestion pour des besoins opérationnels, par exemple: • Les gabarits ou les grilles de rendez-vous utilisées lors des années antérieures pour les réutiliser et les modifier au besoin (GRU9); • La prochaine date de rendez-vous disponible pour un centre et un service donné (GRU9); • Le nombre de rendez-vous pris, libre, non-disponible pour un centre de services et un service donné (GRU9); • Tous les types de rendez-vous pour un centre de service pour une journée précise (GRU9).	E	Couvert	Siebel Scheduler WCC BI Foundation				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
68	G-13	Générer une alerte au dossier du client ou partenaire selon des règles d'affaires, notamment : • lorsque le client ne confirme pas son rendez-vous à une expertise médicale (GRU9); • lorsque le niveau d'authentification doit être rehaussé (GRU2); • lorsqu'une autorisation parentale est requise (GRU2); • lorsque le client n'a pas l'âge requis pour obtenir un service (GRU2).	E	Couvert	Siebel OPA				
69	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel par exemple : • Nom, un minimum de 3 prénoms, date de naissance; (GRU2 et GRU3) • Caractéristiques (Statut d'indien, Personnage officiel (corps consulaire ou diplomatique), Dossier d'intérêt (usurpation d'identité, jumeaux, etc.), Limitation et autorité d'agir (mineur, tutelle, curatelle); (GRU2 et GRU3) • Préférences; (GRU2 et GRU3) - o Adresses; - o Code de langue; - o Mode de communication.	E	Couvert	Siebel				
70	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société. • Lorsque la déclaration de services au citoyen est sur le point de ne pas être rencontrée (GRU9). • Lorsque le point de service n'offre pas assez de plage de rendez-vous pour un type de rendez-vous (GRU9). • Lorsque le délai pour traiter la demande est sur le point de ne pas être respecté (GRU4 et GRU8).	N	Couvert	Siebel BI Foundation OPA				
71	G-20	Générer une communication écrite par exemple : • Un accusé réception lorsqu'une demande est reçue par télécopieur ou par internet (GRU2); • Un accusé réception d'une demande de révision concernant une demande d'indemnité (GRU2);	E	Couvert	Siebel BI Publisher Documaker OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- La production de la confirmation des services rendus, incluant les compensations appliquées ainsi que le solde du dossier client (GRU7); - Une confirmation d'un rendez-vous ou d'un rendez-vous reporté selon la préférence d'acheminement inscrite dans le dossier du client (GRU9); - Un rappel du rendez-vous au client dans un délai déterminé par la Société selon la préférence d'acheminement inscrit dans le dossier du client (GRU9); - Une confirmation de changement d'adresse (GRU3); - Les avis de comparution au moment où un avocat est assigné ou réassigné au dossier (GRU5); - Les résultats de la demande au demandeur sur le support convenu afin d'uniformiser la communication des résultats (papier, document Excel, etc.) (GRU8); - Les documents préalablement confirmés aux intervenants externes, notamment : - Tribunal administratif du Québec; - Requérant; - Représentant du client.							
72	G-26	Permettre de rechercher : - Un dossier à l'aide d'un identifiant spécifique, notamment par le (GRU2) : - Numéro d'identification secondaire - NAS - Numéro RAMQ - Rechercher un dossier à partir de données qui ne sont pas des identifiants spécifiques (par exemple : nom, date de naissance, nom de l'entreprise) et afficher une liste de tous les dossiers trouvés correspondants (GRU2).	E	Couvert	Siebel BI Foundation				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
73	G-26	Permettre de rechercher : - Rechercher des plages de rendez-vous que pour les types de rendez-vous dont le client est admissible par différents critères, notamment (GRU9) : - Pour un point de service; - Pour la première date disponible dans un rayon de x KM; - Pour une date précise. - Rechercher des plages de rendez-vous par différents critères en vue de convoquer un client à une expertise médicale, notamment (GRU9) : - Par type de médecin spécialiste et en fonction de ses disponibilités; - Par région. - Rechercher un rendez-vous réservé par un client par différents critères, notamment par (GRU9) : - Numéro d'identifiant unique ou secondaire; - Nom, prénom, date de naissance; - Numéro de téléphone.	E	Couvert partiellement	Siebel CTI Siebel Scheduler Siebel eService	1	La mise en place de cette fonctionnalité requiert des efforts concernant les points suivants : - Intégration de la solution avec la RVI; - Gestion de la capacité des points de services et de leurs calendriers.	Adaptation des fonctionnalités disponibles parmi les trois produits retenus (Siebel CTI, Siebel Scheduler et Siebel eService) afin de mettre en place des services de recherches.	
74	Workflow	Déclencher un rappel à un rendez-vous (GRU9).	E	Couvert	Siebel				
75	Workflow	Générer une liste de documents ou demandes à traiter nécessitant une analyse humaine (liste de rejets)(GRU2).	E	Couvert	Siebel BI Publisher OPA WCC				
76	Workflow	Réassigner un ensemble de dossiers. (GRU5)	N	Couvert	Siebel				
77	Workflow	Aiguiller la contestation au secteur concerné selon, notamment : - Type de contestation; - Région; - Décision contestée. (GRU5)	E	Couvert	Siebel		-	-	-

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
78	Workflow	Déclencher une tâche pour signaler prioritairement les décisions transmises par le Tribunal administratif du Québec selon les règles d'affaires, notamment : - Secteur concerné; - Employé assigné au dossier. (GRU5)	E	Couvert partiellement	Siebel WCC SOA Suite	1	L'automatisation de la fonctionnalité nécessite un développement.	Développement d'un processus BPM qui, suite à la numérisation d'un document, déclenchera une activité de signalement au dossier client (Siebel CRM).	
79	Workflow	Assigner les demandes et les documents en mode « push ou pull » pour chacun des services et des secteurs en fonction de règles d'affaires, notamment : - La charge de travail des employés de l'équipe; - Les sujets de contestation; - La disponibilité des effectifs.	E	Couvert	Siebel WCC				
80	Workflow	Aiguiller les demandes de services, peu importe le moyen de réception, vers le processus d'affaires approprié.	E	Couvert	Siebel WCC				

2.4.7
Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route (IND)

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
1	IND1	Générer une liste d'action à réaliser en vue d'aider un employé à traiter une demande d'indemnité qui varie selon le type de demande d'indemnité.	N	Couvert	Siebel OPA				Section 2.4.10 Information additionnelle de l'Alliance
2	IND1	Inscrire les actions réalisées dans la liste d'action à prendre en vue d'aider un employé à traiter une demande d'indemnité.	N	Couvert	Siebel OPA				
3	IND1	Gérer les informations relatives aux facteurs de risque pour au moins 4 catégories de facteurs de risques totalisant au moins 31 facteurs de risque différents.	E	Couvert partiellement	Siebel OHI OHI Claim Analytics SOA Suite	1	Les référentiels pour les catégories et facteurs de risques sont maintenus au sein de l'outil OHI (Oracle Health Insurance).	Développement d'un mécanisme de réplication, permettant de rendre visible dans Siebel (CRM) les catégories et facteurs de risques.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
							Afin d'être utilisés dans l'outil Siebel (CRM), il est nécessaire d'établir un point d'intégration entre les deux outils.	A noter, de part le faible volume, une intégration manuelle peut être envisagée.	
4	IND1	Gérer le traitement de la demande d'indemnité en fonction des blessures et antécédents médicaux codifiés.	E	Couvert	Siebel OPA				
5	IND2	Calculer les sommes dues selon des règles d'affaires, notamment : • Montants maximum admissibles; • Montants autorisés; • Taux de kilométrage en vigueur; • Nombre de traitements; • Intérêts calculés; • Avances de frais autorisés; • Date de l'accident.	E	Couvert	Siebel OPA				
6	IND2	Valider les pièces justificatives transmises par un client selon les règles d'affaires, notamment : • Signatures; • No. d'ordre professionnel; • Provenance.	S	Couvert partiellement	WCC SOA Suite	1	La validation des pièces justificatives telle que No d'ordre professionnel nécessite des échanges d'informations entre la SAAQ et les organismes externes de la santé (RAMQ).	Développement de web services permettant d'interroger les référentiels des organismes de santé et assurer la validité des informations.	
7	IND2	Accepter la validité des frais reçu par la RAMQ (fichier reçu du partenaire).	E	Couvert	OHI SOA Suite				
8	IND2	Établir un lien entre le catalogue de regroupements de blessures et le catalogue de regroupements de médicaments admissibles (liste RAMQ) (réf.: Figure 2 du processus IND2).	N	Couvert partiellement	OHI SOA Suite	2	La consolidation des différents catalogues nécessite des échanges d'informations entre la SAAQ et les organismes externes de santé (RAMQ).	Développement d'une interface de communication de type fichier plat (ou autre technologie en fonction des prérequis du partenaire) afin d'obtenir les référentiels de la RAMQ et de les intégrer au produit OHI.	
9	IND2	Créer la couverture personnalisée pour un client en fonction des blessures acceptées qui font partie d'un regroupement de blessures établissant les médicaments admissibles à partir du lien avec le catalogue de regroupement de médicaments.	N	Couvert partiellement	OHI Siebel SOA Suite	2	Les référentiels pour traitements autorisés sont maintenus au sein de l'outil OHI (Oracle Health Insurance) Afin d'être utilisés dans l'outil Siebel (CRM), il est nécessaire d'établir un point d'intégration entre les deux outils.	Développement de web services permettant d'interroger les référentiels OHI et valider la couverture définie dans le plan de service de Siebel (CRM).	
10	IND2	Permettre de vérifier si un médicament fait partie de la couverture personnalisée d'un client par exemple le rechercher par DIN.	N	Couvert	OHI				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
11	IND2	Générer un fichier des catégories et dénominations à partir de la couverture personnalisée en vue de le transférer à la RAMQ.	N	Couvert partiellement	OHI Siebel OHI Claim Analytics	1	La génération de fichiers doit faire l'objet d'un développement afin de se conformer au format attendu par le partenaire.	Développement d'une interface pour créer un fichier d'échange de données (type fichier plat).	
12	IND2	Qualifier la couverture personnalisée pour chacun des médicaments, notamment : • Régulier; • Exception; • Hors liste.	N	Couvert	OHI Claim Anaytics				
13	IND2	Permettre de désactiver le transfert de la couverture personnalisée à la RAMQ même si un NAM est présent au dossier du client, notamment lorsque : • Le client le demande; • La Société désire faire un contrôle.	N	Couvert	SOA Suite Siebel OHI				
14	IND2	Permettre d'appliquer plus d'une méthode d'évaluation d'aide personnelle, notamment : • L'évaluation abrégée; • L'évaluation détaillée.	E	Couvert	Siebel OPA				
15	IND2	Déterminer la méthode d'évaluation de l'aide personnelle à utiliser selon les règles d'affaires, notamment : • Les blessures acceptées; • L'âge du client; • Antécédents médicaux.	N	Couvert	Siebel OPA				
16	IND2	Déterminer les montants d'aide personnelle avec la méthode abrégée avec sa période d'effectivité, selon une combinaison de critères, notamment : • Blessures acceptées; • Région atteinte; • Ordre de priorité des régions atteintes; • Pourcentage admissible par région atteinte; • Maximum admissible; • Période de référence.	E	Couvert	Siebel OPA				
17	IND2	Déterminer les montants d'aide personnelle selon la méthode détaillée (IND, en fonction d'une combinaison de critères, notamment :	N	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Blessures acceptées; - Activités de la vie quotidienne et domestique; - Capacité à réaliser les activités (totalement, partiellement, incapable); - Cote par activité; - Montant; - Activités réalisées antérieurement; - Date de l'accident.							
18	IND2	Suspendre la période d'aide personnelle selon les règles d'affaires, notamment : - Séjour en hébergement; - Incarcération.	N	Couvert	Siebel OPA				
19	IND2	Pré-autoriser des frais selon des règles d'affaires, notamment : - La durée; - Les montants maximum; - Le type de frais; - La période; - Un catalogue; - La couverture personnalisée de médicaments; - La demande d'indemnité acceptée; - Le nombre. Par exemple, pré-autoriser le remboursement des frais de déplacements selon les règles d'affaires, notamment : - Raison du déplacement; - Distance parcourue; - Moyen de transport; Pré-autoriser le remboursement des frais de séjour (hébergement, repas) selon les règles d'affaires, notamment : - Raison du déplacement; - Distance du lieu d'habitation; - Admissibilité du type d'établissement; - Heure du rendez-vous médical.	E	Couvert	Siebel OPA OHI				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
20	IND2	Pré-autoriser un frais sur réception du formulaire de demande de traitement selon des règles d'affaires, notamment : - Le type de demande de traitement faisant l'objet de la demande de remboursement de frais; - Le type de balise; - Le délai entre la date de la demande et la date de l'accident; - Le nombre de traitements demandés.	S	Couvert	Siebel OPA OHI				
21	IND2	Autoriser les avances pour différents types de frais, notamment : - Allocation de disponibilité; - Frais de déplacement et de séjour.	E	Couvert	Siebel OPA AP				
22	IND2	Indexer les montants maximum prévus à la couverture d'assurance servant au calcul chaque année.	E	Couvert	OHI				
23	IND3	Calculer le revenu net de chaque client selon des règles d'affaires, notamment : - Revenu brut annuel; - Le montant de base, le maximum et le pourcentage cotisé RRQ; - Le pourcentage cotisé et le maximum pour l'assurance-emploi; - Le pourcentage et le maximum pour l'assurance parentale; - L'abattement du Québec remboursable; - Le nombre de personnes à charge; - Crédit d'impôt provincial (de base, conjoint, monoparental, enfant de plus 17 ans, etc.); - Crédit d'impôt fédéral (de base, conjoint, enfant de moins 18 ans, etc.).	E	Couvert	OPA				
24	IND3	Calculer les sommes dues selon des règles d'affaires, notamment : - Montants maximum admissibles; - Revenu net; - Période de paiement autorisée; - Types de rentes; - Nombre d'heures travaillées;	E	Couvert	OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Intérêts calculés; - Avances de rentes autorisées; - Rentes versées des autres organismes; - Revenu gagné pour la période.							
25	IND3	Recalculer selon des règles d'affaires, notamment : - Récurrence de la période de paiements (14 jours); - Période de paiement autorisée.	E	Couvert	OPA				
26	IND3	Déclencher un contrôle pour les rentes à long terme en fonction de choix de critères préétablis pour un client à partir d'un échantillonnage.	N	Couvert	Siebel OPA				
27	IND3	Gérer la période d'incapacité au travail d'un client en précisant le palier décisionnel.	E	Couvert	Siebel				
28	IND3	Gérer la période d'incapacité prévisible en fonction de la période d'effectivité d'une ou des blessures acceptées.	N	Couvert	OHI Claim Anaytics				
29	IND3	Gérer au moins trois types d'indemnité versés sous forme de rentes, notamment : - Indemnité de remplacement de revenu (IRR); - Indemnité de frais de garde (IFG); - Indemnité de décès (ID).	E	Couvert	Siebel				
30	IND3	Confirmer l'admissibilité à l'IRR et à l'IFG, le palier décisionnel et le type de client parmi au moins sept types, notamment : - Travailleur temps plein; - Sans emploi; - Étudiant temps plein 16 ans et plus.	E	Couvert	OPA				
31	IND3	Mettre à jour les facteurs de risque selon l'évolution du dossier.	N	Couvert	Siebel OHI Claim Analytics				
32	IND3	Déterminer un emploi qui amène la modification du calcul de l'IRR en fonction, notamment : - De l'emploi recommandé par le processus IND5- Soutenir la réadaptation; - De l'emploi ciblé manuellement.	E	Couvert	Siebel OPA				
33	IND3	Autoriser un montant d'IRR et d'IFG selon des règles d'affaires, notamment : Montant maximum.	E	Couvert	OPA Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
34	IND3	Mettre fin à une ou plusieurs rentes lors de l'inscription du décès au dossier client.	S	Couvert	Siebel				
35	IND3	Revaloriser les revenus bruts annuels selon le taux d'indexation dont la rente est active à la date anniversaire de l'accident.	E	Couvert	Siebel OPA				
36	IND4	Calculer le montant d'indemnité forfaitaire de chaque ayant droit selon des règles d'affaires, notamment : • Montants admissibles pour un décès; • Éléments relatifs à chacun des ayants droits (âge, statut marital, personne à charge, etc.); • Éléments relatifs à la personne décédée (âge, salaire brut annuel, personne à charge, conjoint de fait, type de client).	N	Couvert	OPA				
37	IND4	Calculer un montant d'indemnité forfaitaire selon des règles d'affaires, notamment : • Montants maximum admissibles; • Type de forfaitaire; • Intérêts calculés; • Date d'effectivité; • Montant anticipé; • Séquelles temporaires payées; • Éléments de calcul de séquelles temporaires; • Séquelles permanentes et gravité autorisées; • Pourcentage attribué; • Méthode de calcul; • Date de l'accident (loi en vigueur).	E	Couvert	OPA				
38	IND4	Gérer au moins six types d'indemnités forfaitaires, notamment : • Étudiant; • Séquelles permanentes; • Séquelles temporaires; • Décès; • Dommages matériels; • Frais funéraires.	E	Couvert	OPA				
39	IND4	Déterminer la loi applicable au décès en fonction de la date d'accident.	N	Couvert	OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
40	IND4	Gérer les paramètres des montants admissibles pour l'indemnité forfaitaire de décès en fonction de règles d'affaires, notamment : - Maximum et le minimum de revenu brut; - Tranche d'âge (facteur de 1 à 5) de la victime; - Âge des personnes à charge; - Montant fixé par âge de la personne à charge; - Montant additionnel pour une personne invalide à charge; - Montant maximum et minimum pour un décès.	N	Couvert	OPA Siebel				
41	IND4	Permettre d'identifier les ayants droit, notamment : - Nom; - Lien avec le client; - Numéro de dossier client unique; - Statut d'admissibilité; - État physique (invalide); - Palier décisionel.	E	Couvert	Siebel				
42	IND4	Déterminer l'élément de calcul des séquelles temporaires selon des règles d'affaires, notamment : - Blessures acceptées; - Région du corps; - Gravité de la blessure.	E	Couvert	OPA				
43	IND4	Permettre d'autoriser l'élément de calcul des séquelles temporaires selon des règles d'affaires, notamment : En fonction des regroupements atteints.	N	Couvert	Siebel				
44	IND4	Permettre d'autoriser les montants d'indemnité forfaitaire selon des règles d'affaires, notamment : - À une date déterminée (étudiant); - À l'acceptation de la relation décès (frais funéraires); - Au calcul du montant aux ayants droits (décès).	S	Couvert	Siebel				
45	IND4	Permettre d'autoriser un montant d'indemnité forfaitaire de manière anticipé pour des séquelles permanentes.	E	Couvert	Siebel				
46	IND4	Identifier les dossiers pour lesquels aucune séquelle permanente n'est présente selon une combinaison de critères, notamment : Blessures acceptées;	N	Couvert	Siebel OHI Claim Analytics				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Présence de séquelles temporaires; - Blessures sans séquelles permanentes.							
47	IND4	Permettre d'identifier et autoriser les séquelles permanentes, leur gravité et le palier décisionnel.	E	Couvert	Siebel				
48	IND4	Permettre d'attribuer une combinaison d'éléments à un client à partir du catalogue des séquelles permanentes en vue de calculer un montant d'indemnité forfaitaire pour séquelles permanentes, notamment : - Unité fonctionnelle (liste de 48); - Gravité; - Pourcentage attribué.	E	Couvert	Siebel OHI Claim Analytics OPA				
49	IND5	Associer certaines blessures acceptées qui ont été codifiées à partir du catalogue d'indemnisation, aux blessures identifiées par un centre de réadaptation. Par exemple, une « fracture cervicale avec lésions neurologiques » acceptée doit être associée aux blessures identifiées par un centre de réadaptation, soit « Tétraplégie ».	N	Couvert	OHI				
50	IND5	Valider la concordance des blessures ciblées par un centre de réadaptation avec les blessures codifiées acceptées en relation dans le dossier client.	N	Couvert	OHI				
51	IND5	Gérer au moins 4 catégories de plan d'action avec au moins 94 types d'interventions, notamment : Catégories de plan d'action : 1. Professionnel, scolaire, social; 2. Adaptation de domicile; 3. Adaptation de véhicule; 4. Ententes. Exemples de types d'interventions : - Rencontre avec la personne accidentée; - Services professionnels.	E	Couvert	Siebel				
52	IND5	Gérer un échéancier pour chaque intervention au plan d'action.	E	Couvert	Siebel				
53	IND5	Permettre de créer deux gabarits de plan d'action par exemple : Adaptation de domicile;	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Adaptation de véhicule.							
54	IND5	Inscrire la date de réalisation de la « vérification mécanique » au plan d'action à la suite du processus CSV1.	S	Couvert	Siebel				
55	IND5	Inscrire la suspension du privilège de conduire au plan d'action à la suite du processus CSP1.	S	Couvert	Siebel				
56	IND5	Gérer le plan d'action de la catégorie « Ententes » selon, notamment : - Regroupement des blessures ciblées; - Durée prévue des services (période, nombre de jours); - Disciplines; - Nombre d'heures des services prévus; - Balises.	E	Couvert	OHI Siebel				
57	IND5	Gérer l'autorisation des frais de réadaptation en fonctions de règles d'affaires, notamment : - Type de frais; - Nombre; - Palier décisionnel; - Période; - Discipline.	E	Couvert	OHI				
58	IND5	Inscrire les facteurs de risque détectés à l'évolution du dossier.	E	Couvert	Siebel OPA OHI Claim Analytics				
59	IND5	Mettre a jour les informations sur l'emploi ciblé à partir des informations de l'application Repères.	S	Couvert	Siebel				
60	IND6	Appliquer les propositions de règlement de litige.	N	Couvert	Siebel OPA				
61	IND6	Finaliser la demande de révision, selon au moins sept (7) façons différentes, notamment : - Décision confirmée; - Décision modifiée; - Décision annulée; - Transaction; - Désistement; - Reconsidération;	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Règlement par le contentieux.							
62	IND6	Suivre les documents en attente liés à la demande de révision.	E	Couvert	Siebel Documaker				
63	G-1	Appliquer la limitation ou l'autorité d'agir (se référer au besoin général « limitation ou autorité d'agir ») afin de s'assurer que le client ou son représentant est en droit d'obtenir le service demandé. - L'inscription d'une autorité d'agir du parent (ou tuteur) lors de la demande d'indemnisation pour un mineur (IND1). - L'inscription d'une autorité d'agir ponctuelle d'une tierce personne tel un avocat concernant une demande de révision (IND6).	E	Couvert	Siebel				
64	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir la recevabilité de la demande d'indemnité (IND1) selon des règles d'affaires, notamment : - Délai de prescription; - Signature.	N	Couvert	OPA				
65	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité des blessures codifiées selon des règles d'affaires, notamment (IND1) : - Du type de blessures et des risques associés; - Délai d'apparition.	S	Couvert	OPA				
66	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité des frais selon les règles d'affaires (IND2) , notamment : - Médicaments : couverture personnalisée; - Aide personnelle : montant déterminé et période autorisée;	E	Couvert	OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Frais de déplacement : raisons du déplacement ; - Rapport médical : sur présentation de la pièce justificative; - Tous types de frais : pré-autorisés.							
67	G-2	Établir l’admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l’admissibilité d’un événement en fonction d’une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l’admissibilité à l’IRR et à l’IFG selon des règles d'affaires (IND3), notamment : - L’occupation au moment de l’accident; - Le nombre de jour d’incapacité; - Conditions antérieures (déjà en incapacité, CSST); - Le palier décisionnel.	E	Couvert partiellement	OPA SOA Suite	3	L'établissement de l'admissibilité nécessite la mise en place de règles d'affaires complexes et répondant aux différents cas rencontrés par la SAAQ.	Développement de processus BPM orchestrant la collecte des informations pertinentes à la prise de décisions. Les règles d'affaires utilisant ces informations seront formalisées dans l'outil OPA d'Oracle et valideront l'admissibilité.	
68	G-2	Établir l’admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l’admissibilité d’un événement en fonction d’une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l’admissibilité du fait accidentel selon des règles d'affaires, notamment (IND1) : - Nature du fait accidentel (auto, VTT, vélo, motoneige, tracteur, etc.); - Ligne de traitement; - Preuves au dossier.	S	Couvert	OPA Siebel WCC				
69	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. Par exemple déterminer la période d'effectivité des médicaments couverts (IND2) en fonction des règles d'affaires, notamment : - Consolidation des blessures; - Délai de non consommation d’un médicament.	E	Couvert	OHI				
70	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. Par exemple, déterminer la période d’effectivité de l'aide personnelle en fonction de la période d'effectivité des blessures acceptées (IND2).	E	Couvert	Siebel OPA				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
71	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires par exemple : - Déterminer la période d'effectivité des blessures acceptées(IND3); - Déterminer la date de fin des blessures acceptées au dossier (consolidation) (IND3).	E	Couvert	Siebel OPA OHI				
72	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé. Par exemple, gérer les informations liées aux rentes de d'autres organismes (IND3), notamment : - CSST pour déterminer si c'est un dossier (IND3) conjoint (IND1); - MTESS, CSST et RRQ concernant les rentes.	E	Couvert partiellement	Siebel SOA Suite	3	L'intégration avec les systèmes de communication des différents organismes externes de santé nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une adaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
73	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement Attribuer un statut en attente sur les frais dont l'admissibilité n'a pu être établie (IND2).	E	Couvert	OHI				
74	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi. Inscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou de la loi sur l'assurance automobile (LLA), les décisions ont été rendues (IND1, IND2, IND3, IND4, IND5 ET IND6).	E	Couvert	Siebel OPA Documaker				
75	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. - Créer un identifiant secondaire pour une demande d'adaptation de véhicule payé par le Ministère des Transports (IND1). - Créer un identifiant secondaire pour une demande de rapatriement (IND1). - Créer un identifiant secondaire pour un dommage corporel subi à la suite d'une vaccination ou d'un produit biologique humain. (IND1)	E	Couvert	MDM Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
76	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait des actions réalisées dans le traitement de la réclamation d'assurance et celles à réaliser (IND1).	S	Couvert	Siebel BI Publisher				
77	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait de l'ensemble des frais réclamés par un client et permettre des recherches spécifiques (IND2).	N	Couvert partiellement	Siebel BI Publisher	1	Les besoins de "portraits" requièrent la collecte de données spécifiques au sujet et leur mise en forme au travers de rapports de gestion.	Développement d'un rapport s'appuyant sur l'information contenue dans l'outil Siebel (CRM). Ces rapports seront intégrés dynamiquement et s'afficheront directement dans l'outil.	
78	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait sur l'ensemble des blessures acceptées en lien avec la couverture personnalisée de médicament et leur période d'effectivité (IND2).	N	Couvert partiellement	Siebel BI Publisher	1	Les besoins de "portraits" requièrent la collecte de données spécifiques au sujet et leur mise en forme au travers de rapports de gestion.	Développement d'un rapport s'appuyant sur l'information contenue dans l'outil Siebel (CRM). Ces rapports seront intégrés dynamiquement et s'afficheront directement dans l'outil.	
79	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait de chaque médicament consommé par un client ainsi que la décision sur son remboursement (IND2). La décision peut être : • Acceptée; • Refusée; • En attente.	N	Couvert partiellement	Siebel BI Publisher	1	Les besoins de "portraits" requièrent la collecte de données et leur mise en forme au travers de rapports de gestion.	Développement d'un rapport s'appuyant sur l'information contenue dans l'outil Siebel (CRM). Ces rapports seront intégrés dynamiquement et s'afficheront directement dans l'outil.	
80	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait sur l'ensemble des rentes (IND3).	E	Couvert partiellement	Siebel BI Publisher	1	Les besoins de "portraits" requièrent la collecte de données et leur mise en forme au travers de rapports de gestion.	Développement d'un rapport s'appuyant sur l'information contenue dans l'outil Siebel (CRM). Ces rapports seront intégrés dynamiquement et s'afficheront directement dans l'outil.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
81	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait des blessures et des antécédents médicaux découlant de tous les accidents d'un client, notamment (IND4) : • Période d'effectivité prévisible en fonction d'une ou des blessures acceptées; • Statut d'acceptation; • Date de fin des blessures (consolidation); • Informations sur les séquelles (temporaires et permanentes); • Informations sur l'aide personnelle.	E	Couvert partiellement	Siebel BI Publisher	1	Les besoins de "portraits" requièrent la collecte de données spécifiques au sujet et leur mise en forme au travers de rapports de gestion.	Développement d'un rapport s'appuyant sur l'information contenue dans l'outil Siebel (CRM). Ces rapports seront intégrés dynamiquement et s'afficheront directement dans l'outil.	
82	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait global sur l'ensemble des indemnités forfaitaires (IND4).	S	Couvert partiellement	Siebel BI Publisher	1	Les besoins de "portraits" requièrent la collecte de données spécifiques au sujet et leur mise en forme au travers de rapports de gestion.	Développement d'un rapport s'appuyant sur l'information contenue dans l'outil Siebel (CRM). Ces rapports seront intégrés dynamiquement et s'afficheront directement dans l'outil.	
83	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, permettre de faire le suivi de chaque décision prise par la Société, notamment pour identifier : • Lorsqu'il y a plusieurs contestations; • Lorsque les décisions sont durables; • Le pallier décisionnel où la décision a été rendue (révision, contentieux). (IND6)	N	Couvert partiellement	Siebel BI Publisher	1	Les besoins de "portraits" requièrent la collecte de données spécifiques au sujet et leur mise en forme au travers de rapports de gestion.	Développement d'un rapport s'appuyant sur l'information contenue dans l'outil Siebel (CRM). Ces rapports seront intégrés dynamiquement et s'afficheront directement dans l'outil.	
84	G-10	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi (IND6). Par exemple, permettre de faire le suivi de chaque décision lors de contestations au contentieux.	E	Couvert partiellement	Siebel BI Publisher	1	Les besoins de "portraits" requièrent la collecte de données spécifiques au sujet et leur mise en forme au travers de rapports de gestion.	Développement d'un rapport s'appuyant sur l'information contenue dans l'outil Siebel (CRM). Ces rapports seront intégrés dynamiquement et s'afficheront directement dans l'outil.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
85	G-13	Générer une alerte au dossier client ou partenaire selon des règles d'affaires. Par exemple : • Lorsqu'il y a évolution des facteurs de risque (IND1); • Lorsque les frais n'ont pas pu être saisis (IND2); • Chaque fois qu'un client demande le remboursement d'un frais (IND2); • Lorsqu'une modification au plan d'action a été réalisée (IND3); • Lors de l'approche d'un délai légal à respecter; • Lors de la présence d'un représentant dans le dossier (avocat, famille); • Lorsque des documents sont en attente; • Lorsque des dates de rencontre sont prévues; • Lorsque la réévaluation de l'aide personnelle doit être réalisée (période de référence terminée, délai atteint).	E	Couvert partiellement	Siebel BI Publisher OPA SOA Suite	3	La génération de l'alerte demandée nécessite la mise en place d'un processus complexe orchestrant les différentes activités.	Développement d'un processus BPM permettant de détecter les différents cas décrits au travers de règles d'affaires développées dans l'outil OPA. Ce processus automatisera le déclenchement d'une alerte dès lors que les conditions exigées par les règles d'affaires seront remplies.	
86	G-14	Inscrire une décision au dossier client relative à un montant d'indemnité forfaitaire, selon des règles d'affaires en précisant : • Montant forfaitaire autorisé; • Séquelles permanentes et gravité autorisées; • Palier décisionnel.	E	Couvert	OPA Siebel				
87	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel. Par exemple inscrire des informations au dossier client relatives à : • À une demande d'indemnité; • Aux blessures déclarées en fonction du catalogue de l'indemnisation; • À la date de fin réelle des blessures (consolidation); • À une demande de rapatriement selon au moins six catégories; • Aux demandes de remboursement de frais en précisant les éléments selon le catalogue; • Aux frais de médicaments transmis par un partenaire (fichier de masse à chaque dossier client);	E	Couvert	OHI Siebel OHI Claim Analytics				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- À l'indemnité sous forme de rentes (décès, IRR, IFG); - À l'indemnité forfaitaire étudiant, de décès ou dommages matériels; - À l'analyse du dossier; - Aux mesures d'adaptation de domicile et de véhicule; - Aux documents reçus des centres de réadaptation; - À une demande de révision; - Aux facteurs de risque; - À chaque échange téléphonique avec un client ou autre intervenant afin de suivre l'évolution du dossier; - Aux médicaments admissibles ne se retrouvant pas dans la liste de la RAMQ; - Aux informations nécessaires à la prise de rendez-vous d'une expertise médicale; - Des notes évolutives en fonction des interventions sélectionnées - Aux dates des rencontres et les employés ou intervenants externes impliqués; (IND6) - À l'emploi ciblé pour un client.							
88	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel. Par exemple, identifier le palier décisionnel qui a rendu la décision pour chaque décision rendue. Les décisions qui peuvent être rendues par au moins trois paliers décisionnels, notamment : - Indemnisation/Réadaptation; - Révision; - Contentieux.	E	Couvert	Siebel				
89	G-18	Permettre de créer un catalogue contenant une hiérarchie d'éléments. Par exemple, un catalogue d'indemnisation d'au moins 450 types de blessures en vue de les codifier à partir de leurs caractéristiques (IND1), notamment : - Région du corps humain (au moins 12); - Description; - Cote de gravité; - Pertinence d'un côté à préciser;	E	Couvert	OHI				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Période prévisible d’effectivité (IRR, aide personnelle, séquelles, médicaments).							
90	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de frais selon une combinaison d’au moins 3 catégories et au moins 205 types de frais différents (IND2), notamment : Catégories : - Indemnisation; - Réadaptation; - Préjudice corporel. Types de frais : - Aide personnelle; - Médicaments; - Honoraires professionnels.	E	Couvert	OHI				
91	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de balises de traitement contenant une hierarchie d'éléments (IND2), notamment pour : - Physiothérapie (ex. : balise 1 : nombre X de traitements autorisés, balise 2 : nombre y de traitements autorisés); - Psychologie (ex. : balise 1 : nombre X de traitements autorisés, balise 2 : nombre y de traitements autorisés); - Ergothérapie (ex. : balise 1 : nombre X de traitements autorisés, balise 2 : nombre y de traitements autorisés).	E	Couvert	OHI				
92	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de séquelles temporaires (IND4) en fonction de règles d'affaires, notamment : 12 régions du corps atteintes; - Blessures codifiées; - Gravité de la blessure.	E	Couvert	Siebel OHI OPA				
93	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de séquelles permanentes (IND4) en fonction de règles d'affaires, notamment : Au moins 48 unités fonctionnelles;	E	Couvert	Siebel OPA OHI				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Gravité (de 3 à 85); - Au moins 25 méthodes d'évaluation; - Blessures sans séquelles permanentes; - Date de l'accident.							
94	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de regroupement de services en fonction des blessures identifiées par un centre de réadaptation et leur associer au moins trois balises (IND5). Services, notamment : - BOG; - TCC; - BM. Exemples de blessures identifiées par un centre de réadaptation, notamment : - Amputation; - Tétraplégie; - Paraplégie.	E	Couvert	OHI				
95	G-18	Permettre de créer un catalogue. Permettre de créer un catalogue ayant un regroupement de blessures dans lequel il y a une hiérarchie en lien avec la codification des blessures (IND2).	E	Couvert	OHI				
96	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de regroupement des médicaments admissibles à partir de la liste régie par la RAMQ (IND2), notamment : 8 500 médicaments répartis en au moins 2 catégories : - Les classes : 26 classes, 196 sous-classes, 200 sous sous-classes; - Les 3070 dénominations communes.	E	Couvert	OHI				
97	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société : Lors de l'approche d'un délai légal à respecter.	S	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
98	G-20	Générer une communication écrite par exemple : • Une lettre d'information au client (pour l'informer des médicaments couverts, pour confirmer le professionnel retenu); • Une lettre d'information au fournisseur (lors de la pré-autorisation de la demande de traitement); • Une lettre de décision (ex. : remboursement des frais, indemnités forfaitaires, séquelles, adaptation de domicile, adaptation de véhicule, etc.); • Des lettres aux clients qui font partie de l'échantillon pour le contrôle de la rente à long terme; • Une lettre aux fournisseurs (ex. : conseiller en orientation, ergothérapeute) du client pour une demande de services.	E	Couvert	Documaker Siebel				
99	G-25	Permettre d'identifier un dossier à risque en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse. (IND1, IND2, IND3, IND4, IND5 et IND6)	S	Couvert	Advanced Analytics OHI Claim Analytics OHI Claim Adjudication OPA				
100	G-26	Permettre de rechercher : 1) Un ou des médicaments dans la liste des médicaments de la RAMQ à partir de certains critères (IND2), notamment : • classes; • sous-classes; • nom du médicament; • DIN; • dénomination commune.	E	Couvert	OHI SOA Suite Siebel				
101	G-26	Permettre de rechercher : • Des notes évolutives en fonction d'une intervention sélectionnée (IND5).	N	Couvert	Siebel				
102	Workflow	Assigner un dossier à un autre employé lors d'une délégation de pouvoir.	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
103	Workflow	Gérer l'assignation des demandes d'indemnités à au moins neuf lignes de traitements distinctes, notamment : • L'admissibilité complexe; • Traitement rapide; • Courte durée; • Réclamations régionalisées; • Réclamations spécifiques; • Grièvement blessé; • Dossiers conjoint CSST-SAAQ; • Décès; • Longue durée.	E	Couvert	Siebel				
104	Workflow	Aiguiller la demande d'indemnité à la ligne de traitement selon des règles d'affaires, notamment : • Nature de la demande (décès, sans blessure, CSST, rechute, dommages matériels, préjudice corporels, etc.); • Catégorie des blessures; • Durée de l'incapacité; • Profil (âge, invalide au moment de l'accident, antécédents médicaux, statut résidence); • Nombre d'accidents; • Lieu de l'accident.	E	Couvert partiellement	Siebel SOA Suite OPA	3	La complexité de l'aiguillage des demandes d'indemnités requiert la mise en place d'une stratégie optimale incluant les fonctionnalités de plusieurs produits.	Développement de processus BPM afin d'orchestrer l'aiguillage de la demande en s'appuyant sur des règles d'affaires développées au travers de l'outil OPA et des workflows natifs de l'outil Siebel (CRM).	
105	Workflow	Assigner une demande d'indemnité en mode « push » à un employé en fonction de règles d'affaires, notamment : • Le volume de dossiers actifs; • Ligne de traitement; • Disponibilité de l'employé; • Les liens familiaux des personnes accidentées; • Agent déjà assigné pour ce client (autre réclamation).	E	Couvert	Siebel				
106	Workflow	Permettre l'assignation d'une demande d'indemnité en mode « push » à deux employés en même temps.	N	Couvert	Siebel				
107	Workflow	Réassigner une demande d'indemnité en mode « push » à un employé.	N	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
108	Workflow	Permettre le transfert massif à un autre employé en mode « push » de tous les dossiers dans lesquels il y a une ou plusieurs demandes d'indemnités assignées à un employé.	N	Couvert	Siebel				
109	Workflow	Déclencher une activité de workflow lorsqu'un client demande à au moins deux reprises le remboursement d'un même frais de médicament.	N	Couvert partiellement	Siebel AP SOA Suite	3	La fonctionnalité requise nécessite la mise en place d'un processus de validation.	Développement d'un processus BPM permettant de détecter une double demande d'indemnisation pour un même frais et orchestrant les actions préventives ou correctives au sein de l'outil Siebel et des outils financiers (Oracle eBusiness Suite).	
110	Workflow	Déclencher un autre processus, notamment : • IND1 lorsque le dossier est identifié maintenant comme étant à risque; • GRU9 lorsque le client doit se présenter en expertise médicale notamment pour l'évaluation des séquelles permanentes ou l'évaluation de la capacité de travail. • GRP2 lorsque les frais réclamés par un client et remboursables au fournisseur, mais que le dossier fournisseur à la Société est absent. • GRU2 pour la création d'un dossier client pour un ayant droit ou une succession.	E	Couvert	Siebel OPA				
111	Workflow	Assigner un dossier de réadaptation ou un dossier de révision à un employé selon des combinaisons de critères, notamment : • Apparition du besoin; • Nature du besoin de réadaptation; • Risque identifié; • Région du client; • Charge de l'employé; • Disponibilité de l'employé.	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
112	Workflow	Prioriser le traitement des demandes en fonction des délais, notamment : • Délai légal; • Document en attente du client; • Dossier à enjeu; • Déclaration de services aux citoyens; • Présence d'un dossier au TAQ.	E	Couvert partiellement	Siebel OPA SOA Suite	1	La priorisation des demandes de traitements en fonction de critères multiples requiert la mise en place de règles d'affaires.	Développement d'un processus BPM orchestrant la priorisation et s'appuyant sur des règles d'affaires définies au travers de l'outil OPA.	

2.4.8
Soutien à l’organisation (SOR)

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
1	SOR3.1	Permettre d’ élaborer les stratégies de réalisation des audits et des exercices de contrôle de conformité, notamment : • Élaborer la planification globale des activités à réaliser; • Planifier les audits et les exercices de contrôle de conformité à réaliser : • identifier les processus et les solutions à auditer; • compléter un calendrier de réalisation des audits et des exercices de contrôle de conformité. • Diffuser le calendrier de réalisation des audits et des exercices de contrôle de conformité.	S	Couvert	Financial Reporting Compliance				Section 2.4.10 Information additionnelle de l’Alliance
2	SOR3.1	Permettre de préparer la réalisation de chacun des audits et des exercices de contrôle de conformité, notamment : • Préparer les documents et les informations nécessaires tels que : • les processus ou les solutions à auditer; • les questionnaires et le plan d’audit;	S	Couvert	Financial Reporting Compliance				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- le tableau de bord des indicateurs de performance (à temps réel); - les demandes d'information nécessaires à la réalisation des exercices de contrôle de conformité (ex. : demandes d'extraction de données); - les informations nécessaires aux exercices de contrôle de conformité (ex. : constituer un échantillonnage de transactions, opérations et décisions, basé sur la notion de risque). - Identifier les ressources nécessaires : - humaines; - financières; - technologiques.							
3	SOR3.1	Permettre de déployer la stratégie de réalisation des audits et des exercices de contrôle de conformité, notamment : - Comparer les processus, solutions, opérations et décisions prévues avec ceux appliqués; - Documenter les résultats obtenus.	S	Couvert	Financial Reporting Compliance				
4	SOR3.1	Permettre de mesurer la performance des processus et des solutions auditées ainsi que la conformité des opérations et des décisions en vertu de la réglementation en vigueur, notamment : - Analyser les résultats obtenus par le déploiement de la stratégie de réalisation des audits et des exercices de contrôle de conformité; - Identifier les écarts de performance et de conformité; - Identifier les pistes d'amélioration, si nécessaire; - Effectuer la priorisation et le suivi de la réalisation des actions correctives et des pistes d'amélioration; - Élaborer un plan d'action permettant de corriger les écarts identifiés; - Diffuser le plan d'action et la liste des pistes d'amélioration; - Effectuer une reddition de comptes auprès des instances concernées (bilan des travaux).	N	Couvert	Financial Reporting Compliance				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
5	SOR3.1	Permettre de revoir et ajuster les objectifs de qualité planifiés au départ ainsi que la stratégie de réalisation en fonction des résultats obtenus par la réalisation des audits.	S	Couvert	Financial Reporting Compliance				
6	SOR5.1	Reporter au grand livre les écritures d'encaissement et les écritures de revenus à la suite de sanctions monétaires.	E	Couvert partiellement	GL AR Oracle Retail	2	Le fichier permettant l'intégration des données financières des points de services est préparé de manière native dans le produit Oracle Retail X Store.	Développement d'une interface entrante permettant l'intégration du fichier généré par Oracle Retail Xstore dans Oracle eBusiness Suite. Cette interface s'appuiera sur les "interfaces ouvertes" ainsi que des "interfaces de programmation" (API) native.	
7	SOR5.1	Encaisser les règlements de solde provenant des institutions financières, des points de service et de la poste.	E	Couvert	GL AR Oracle Retail				
8	SOR5.1	Encaisser les règlements de solde provenant du débit en ligne.	S	Couvert	AR iReceivables				
9	SOR5.1	Produire, pour les centres de services, une écriture de régularisation pour les écarts monétaires selon un seuil préétabli.	N	Couvert	GL				
10	SOR5.1	Produire, pour les points de service, une liste des écarts monétaires selon un seuil préétabli.	E	Couvert partiellement	Oracle Retail	1	Le rapport existant pourrait être personnalisé suite à l'analyse détaillée des besoins de la SAAQ.	Personnalisation ad hoc d'un rapport existant nativement dans la solution.	
11	SOR5.1	Inscrire l'entente de recouvrement et suivre le calendrier des paiements.	E	Couvert	Advanced Collections				
12	SOR5.1	Transmettre les prélèvements bancaires autorisés aux institutions financières selon le calendrier des prélèvements bancaires autorisés.	E	Couvert partiellement	AR	1	Le module Payment de la suite eBusiness d'Oracle fournit nativement des fonctionnalités (programmes standards) supportant l'émission des fichiers de prélèvement. En fonction des spécificités propres à chaque banque, une personnalisation des formats de fichiers pourrait être requise.	Personnalisation des fichiers électroniques de prélèvements pour répondre aux exigences des formats imposés par les institutions bancaires.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
13	SOR5.1	Renverser, au compte client, la transaction d'encaissement initiale à la suite d'un paiement refusé.	E	Couvert	Cash Management				
14	SOR5.1	Générer un calendrier de recouvrement selon les séquences préétablies sous forme d'alertes, d'émission d'avis et d'application de sanctions. Les séquences varient selon les types de créances (ex. : somme due à la suite d'un paiement versé en trop à une personne accidentée et somme due à la suite d'un renouvellement d'un privilège).	E	Couvert	Advanced Collection				
15	SOR5.1	Permettre de radier des soldes minimales selon des seuils préétablis, notamment selon le type de client ou partenaire (aussi applicable à SOR5.2).	N	Couvert	AR				
16	SOR5.1	Générer une charge au compte à recevoir à la suite d'une inscription d'une action administrative (ex. : réception d'un chèque sans provision (NSF)) ou juridique (saisie par huissier). Exemple d'action et de charge : • Inscription d'un chèque NSF = charge de 35 \$; • Inscription d'une saisie de salaire = charge de 60 \$; • Inscription d'une saisie par huissier = charge de 50 \$.	E	Couvert	Cash Management AR OM				
17	SOR5.1	Appliquer les restrictions sur les modes de paiement offerts selon des règles d'affaires (ex. : ne plus accepter de chèque après deux paiements refusés).	E	Couvert partiellement	AR Siebel	2	Les préférences des modes de paiements sont une fonctionnalité native dans la suite eBusiness d'Oracle et une fonctionnalité définie lors de la conception des objets Siebel. Cependant, aucune fonctionnalité de désactivation automatisée de ces préférences n'est disponible dans la suite eBusiness.	Développement d'une fonctionnalité permettant de détecter deux paiements refusés pour un même mode de paiement et désactiver la préférence de mode de paiement prise en défaut. La levée de cette désactivation pourra être effectuée de manière automatique après un délai défini (personnalisation) ou à la demande du client dès lorsque les règles de gestion le permettent.	
18	SOR5.1	Identifier les dossiers à transmettre à l'agence externe de recouvrement.	N	Couvert	Advanced Collection				
19	SOR5.1	Radier, au grand livre, les sommes non recouvrées selon des critères et des délais prédéterminés tout en maintenant le solde au compte client pour recouvrement ultérieur, si applicable.	E	Couvert	AR				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
20	SOR5.1	Calculer les frais d'intérêts et les frais administratifs selon un pourcentage ou un montant prédéterminé.	E	Couvert	AR				
21	SOR5.1	Calculer les provisions pour mauvaises créances selon des paramètres établis des types de créances et reporter au grand livre.	N	Couvert	GL				
22	SOR5.2	Inscrire les informations au volet financier du dossier client et du dossier partenaire et mettre à jour en temps réel (transactions à incidence monétaire).	N	Couvert	AP AR Siebel MDM OM				
23	SOR5.2	Catégoriser les transactions d'annulation (ex. : périmés, annulés) d'ordre de paiements.	E	Couvert	AP				
24	SOR5.2	Reporter au grand livre les écritures de déboursés et d'annulation d'ordre de paiements.	E	Couvert	AP				
25	SOR5.2	Permettre de payer les sommes dues par virements bancaires canadiens et internationaux, chèques, traites bancaires.	E	Couvert	AP				
26	SOR5.2	Générer les virements bancaires et listes des chèques émis aux institutions financières selon les productions de paiements et le calendrier de paiements périodiques (ex. : loyer, versement d'une rente).	E	Couvert partiellement	AP	2	Le module Payment de la suite eBusiness d'Oracle fournit nativement des fonctionnalités (programmes standards) supportant l'émission des fichiers de virements. En fonction des spécificités propres à chaque banque, une personnalisation des formats de fichiers pourrait être requise.	Personnalisation des fichiers électroniques de virements pour répondre aux exigences des formats imposés par les institutions bancaires.	
27	SOR5.2	Contrôler les paiements émis selon des règles d'affaires (ex. : montant du chèque élevé pour approbation par le personnel administratif ou envoi prioritaire).	E	Couvert	AP				
28	SOR5.2	Conserver l'historique de tous les paiements regroupés émis et la modification de leurs statuts (en circulation, en arrêt de paiement, annulé, encaissé).	E	Couvert	AP				
29	SOR5.2	Confirmer les transactions de paiements selon les préférences du client, partenaire ou employé (ex. : Web, dossier employé en ligne).	S	Couvert	AP				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
30	SOR5.2	Générer une contrepassation de l'ordre de paiement selon des règles d'affaires (ex. : paiements non-reçus avec ou sans réémission, effets périmés).	E	Couvert	AP				
31	SOR5.2	Recevoir les listes de paiements à annuler par les institutions financières.	E	Couvert partiellement	AP	1	Le module Cash Management de la suite Oracle eBusiness fournit nativement des " interfaces ouvertes " supportant l'intégration de ce type de fichier. Le chargement du fichier doit faire l'objet d'un développement.	Développement de programme de chargement des fichiers pour intégration et traitement dans le module.	
32	SOR5.2	Générer le fichier des données des relevés fiscaux pour transmission aux instances gouvernementales selon leurs exigences.	E	Couvert partiellement	AP	1	Le module AP de la suite Oracle eBusiness fournit nativement des rapports légaux couvrant ce besoin. Cependant, de part notre expérience, ce type de documents sont personnalisés selon les besoins de l'institution gouvernementale.	Personnalisation des rapports natifs.	
33	SOR5.4	Reporter au grand livre les écritures des mouvements de liquidités.	E	Couvert	GL Cash Management				
34	SOR5.4	Inscrire les recettes et les déboursés provenant de toutes sources tant internes qu'externes (ex. : institutions financières (BAI), points de service, versement des indemnités).	N	Couvert	GL Cash Management				
35	SOR5.4	Présenter quotidiennement des projections d'encaissement des chèques émis par la Société selon des données historiques des délais d'encaissement par strates de montants prédéterminés.	N	Couvert	Cash Management				
36	SOR5.4	Présenter quotidiennement des projections d'entrées de fonds selon des données historiques et les délais de traitement des dépôts des points de service.	N	Couvert partiellement	Cash Management BI Foundation	1	Un rapport standard de la suite de produit BI Foundation permet de supporter ce besoin. Afin de respecter le niveau de détail requis (jusqu'aux codes de caisses), ce rapport pourra être personnalisé.	Adaptation d'un rapport existant pour répondre aux exigences de la SAAQ.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
37	SOR5.4	Inscrire des transactions de liquidités périodiques selon un calendrier préétabli.	E	Couvert	Cash Management				
38	SOR5.4	Permettre d'assurer le suivi des mouvements de liquidités selon le type de déboursé ou d'encaissement.	N	Couvert	Cash Management				
39	SOR5.4	Permettre de visualiser et contrôler les soldes de comptes bancaires de façon globale et unitaire ou par groupes de comptes prédéfinis.	N	Couvert	GL				
40	SOR5.4	Conserver la nature (revenus, dépenses et la ventilation des postes comptables) des transactions effectuées de l'initiation à l'encaissement des sommes liées.	N	Couvert	AP AR GL				
41	SOR5.4	Permettre de contrôler le résultat des prévisions de liquidités en fonction des contraintes applicables (ex. : respect du plafond des marges de crédit, limites monétaires des transferts de fonds).	N	Couvert	Cash Management				
42	SOR5.4	Gérer au moins 40 comptes bancaires.	E	Couvert	Cash Management				
43	SOR5.4	Apparier unitairement les transactions bancaires avec les transactions comptables.	E	Couvert	Cash Management				
44	SOR5.4	Identifier et régulariser les écarts de conciliation et produire les écritures de régularisation.	E	Couvert	Cash Management				
45	SOR5.4	Concilier des éléments survenant à des dates différentes au niveau de la Société et au niveau bancaire (ex. : permettre un délai administratif entre la date inscrite de sortie de fonds et la date réelle du déboursé).	N	Couvert	Cash Management				
46	SOR5.5	Conserver les historiques des versions des modifications budgétaires et structurelles et en permettre la consultation.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting				
47	SOR5.5	Consulter les éléments de gestion budgétaire selon la structure organisationnelle et les règles d'accès des usagers.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting				
48	SOR5.5	Gérer les budgets en temps réel (ex. : historiques de consommation des dépenses et le suivi des liquidités).	N	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting Project Costing				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
49	SOR5.5	Établir les budgets basés sur l'historique, les projections, les contraintes et l'application de taux de croissance et de taux d'indexation donnés.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting Project Costing				
50	SOR5.5	Établir les budgets sur base d'exercice et de caisse.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting Project Costing				
51	SOR5.5	Établir les budgets sur une base quotidienne, mais doit aller jusqu'à cinq ans.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting Project Costing				
52	SOR5.5	Établir les budgets sur une période de cinq à vingt ans.	S	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting Project Costing				
53	SOR5.5	Permettre de choisir la période à appliquer à l'exercice financier budgété (ex : année financière Société et année financière gouvernementale).	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting Project Costing				
54	SOR5.5	Convertir certains types de recettes en revenu selon une pondération mensuelle donnée (Encaissement réparti en plusieurs mois de revenu).	E	Couvert	AR				
55	SOR5.5	Établir des prévisions de revenus selon minimalement 20 critères de tarification (ex. : classes de permis et cylindrée de véhicules).	E	Couvert partiellement	BI Foundation	2	Les cubes d'informations nécessaires pour répondre aux prévisions de revenus selon un grand nombre de critères (axes analytiques propres au cœur de métier de la SAAQ) ne sont pas présents nativement dans les outils de la suite BI Foundation d'Oracle.	Développement de cubes d'informations répondant aux besoins prévisionnels. Développer des rapports croisés ayant les critères de sélection requis.	
56	SOR5.5	Élaborer parallèlement différents scénarios comparatifs de budget.	N	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting Project Planning and Control				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
57	SOR5.5	Allouer les budgets pour un minimum de 300 unités administratives et de 80 projets d'investissement.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting Project Planning and Control				
58	SOR5.5	Répartir les budgets pour un minimum de 6 mandats, 2 niveaux d'activités, 250 produits et services.	S	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting Project Planning and Control				
59	SOR5.5	Permettre d'engager des dépenses selon des seuils monétaires préétablis.	E	Couvert	PO AP GL				
60	SOR5.5	Permettre d'engager les dépenses sur plusieurs années (ex. : sur la durée d'une obligation).	E	Couvert	PO				
61	SOR5.5	Apparier un frais couru à un engagement.	E	Couvert	PO				
62	SOR5.5	Maintenir l'engagement budgétaire malgré la libération du couru.	E	Couvert	GL PO				
63	SOR5.5	Gérer un statut d'engagement.	N	Couvert	PO AP				
64	SOR5.5	Engager centralement les dépenses dépassant les niveaux d'autorisation.	E	Couvert	PO				
65	SOR5.5	Permettre de réaménager le budget alloué à une unité administrative selon les niveaux d'autorisation déterminés ou les budgets alloués.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting				
66	SOR5.5	Permettre de réaménager le budget centralement pour les demandes excédant les niveaux d'autorisation déterminés ou les budgets alloués.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting				
67	SOR5.5	Réalouer les budgets lors de réorganisations administratives.	E	Couvert	Hyperion Data Relationship Management				
68	SOR5.5	Suivre les étapes de réalisation et les dépenses associées aux contrats attribués à plus d'un partenaire, notamment : - Par contrat (regroupant tous les partenaires); - Par partenaire.	N	Couvert	Project Costing				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
69	SOR5.5	Permettre le réaménagement budgétaire.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting				
70	SOR5.5	Effectuer des projections de revenus et de dépenses.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting				
71	SOR5.5	Projeter les dépenses d’amortissement sur plusieurs périodes futures en y incluant les acquisitions prévues au budget opérationnel et aux projets.	E	Couvert	Hyperion Capex				
72	SOR5.5	Définir et catégoriser plusieurs éléments de suivis (ex. : effectifs, projets d’investissement, regroupement de postes comptables, dépenses réelles en entretien préventif).	E	Couvert	Project Planning and Control				
73	SOR5.5	Faire approuver les bilans de suivis selon les niveaux d’autorisation requis.	E	Couvert	Project Planning and Control				
74	SOR5.5	Inscrire des demandes de corrections de transactions (ex. : imputations comptables ou appariement).	E	Couvert	GL PO				
75	SOR5.5	Répartir les frais d’administration réels basés sur un principe de gestion par activités : par mandats, par activités et par produits et services.	S	Couvert	GL				
76	SOR5.5	Calculer et générer les écritures de capitalisation des dépenses liées à des projets d’investissement selon la catégorisation des éléments du projet.	E	Couvert	FA				
77	SOR5.6	Calculer et produire les écritures de disposition totale ou partielle d’immobilisations et de diminution de valeur d’un article (dépréciation sans disposition).	E	Couvert	FA				
78	SOR5.6	Calculer et produire l’écriture d’amortissement.	E	Couvert	FA				
79	SOR5.6	Calculer et produire les écritures des gains ou des pertes sur la radiation, la dévaluation et la disposition totale ou partielle d’immobilisations.	E	Couvert	FA				
80	SOR5.6	Calculer les montants des comptes à affecter par un pourcentage défini et applicable à un compte référence pour certains types d’écritures (ex. : application des cotisations de l’employeur à une masse salariale brute).	N	Couvert	GL				
81	SOR5.6	Offrir des fonctionnalités de périodicité et de contrepassation à partir d’une écriture originale.	E	Couvert	GL				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
82	SOR5.6	Inscrire les transactions d'acquisition d'immobilisations et les coûts liés aux projets d'investissement capitalisables à l'auxiliaire des immobilisations.	E	Couvert	Project Costing FA				
83	SOR5.6	Permettre de subdiviser une immobilisation en plusieurs composantes.	E	Couvert	FA				
84	SOR5.6	Inscrire de façon provisoire ou définitive des informations essentielles sur un article d'immobilisations (ex. : l'assignation à une unité administrative responsable de l'immobilisation, la date de mise en opération et la méthode d'amortissement).	N	Couvert	FA				
85	SOR5.6	Inscrire des contrats de location-acquisition, de biens reçus à titre gratuit et des subventions reçues ou à recevoir pour l'acquisition d'immobilisations.	N	Couvert	Grants FA				
86	SOR5.6	Inscrire une durée de vie utile basée sur la catégorie d'immobilisations, cette durée de vie utile pouvant être modifiée.	E	Couvert	FA				
87	SOR5.6	Permettre d'étaler les frais payés d'avance sur une période donnée.	E	Couvert	AP				
88	SOR5.6	Intégrer les dispositions d'immobilisations à une facture.	S	Couvert	FA				
89	SOR5.6	Appliquer une méthode d'amortissement différente par composante d'un article.	E	Couvert	FA				
90	SOR5.6	Appliquer de façon prospective et rétrospective les modifications de durée de vie utile, de méthode d'amortissement et de durée d'amortissement.	N	Couvert	FA				
91	SOR5.6	Reporter, en temps réel, les revenus sur plusieurs périodes (passées ou futures) selon les caractéristiques du service rendu (ex. : report sur des périodes allant de 0 à 27 mois, mais peut atteindre plus de 150 mois et application de pourcentages de répartition différents).	E	Couvert	AR				
92	SOR5.6	Tenir compte des remboursements ou crédits faits aux clients pour le report des revenus.	E	Couvert	AR				
93	SOR5.6	Saisir des écritures ponctuelles et de régularisation en lot ou à la pièce.	E	Couvert	GL				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
94	SOR5.6	Sauvegarder une écriture comme modèle afin que celle-ci puisse être utilisée ultérieurement (gabarit sans montant).	S	Couvert	GL				
95	SOR5.6	Autoriser des écritures en lot ou à la pièce.	N	Couvert	GL				
96	SOR5.6	Définir plus de douze périodes à un exercice comptable.	E	Couvert	GL				
97	SOR5.6	Gérer plus d'une période et plus d'un exercice ouvert parallèlement.	E	Couvert	GL				
98	SOR5.6	Valider que toutes les écritures ont été approuvées avant la fermeture définitive d'une période.	N	Couvert	GL				
99	SOR5.6	Signaler les transactions non approuvées avant la fermeture définitive d'un exercice.	N	Couvert	GL				
100	SOR5.6	Isoler les transactions de fin d'exercice par source et par intervenant (ex. : vérificateurs).	N	Couvert	GL				
101	SOR5.6	Définir au minimum trois entités comptables, dont une étant le consolidé.	E	Couvert	GL				
102	SOR5.6	Définir une structure comptable comprenant un minimum de six segments (entité, poste comptable, mandat, unité administrative, projets administratifs et projets d'investissements).	N	Couvert	GL				
103	SOR5.6	Définir au minimum dix niveaux d'agrégations de la structure comptable (ex. : total services tarifés et total revenus).	E	Couvert	GL				
104	SOR5.6	Définir des combinaisons de clés comptables autorisées et des règles de validation automatique de ces combinaisons.	E	Couvert	GL				
105	SOR5.6	Définir au moins quinze auxiliaires.	E	Couvert	GL AP AR				
106	SOR5.6	Identifier les transactions en écart entre les auxiliaires et le grand livre pour permettre la régularisation.	E	Couvert	GL				
107	SOR5.6	Définir des écritures de type inter-entité qui ont la caractéristique de pouvoir être utilisées sur plus d'une entité comptable et les répliquer dans l'autre entité.	N	Couvert	GL				
108	SOR5.6	Concilier les soldes inter-entités et identifier les écritures en écart.	N	Couvert	GL				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
109	SOR5.6	Produire les rapports financiers de chacune des entités ou d'un consolidé de plusieurs entités périodiquement.	E	Couvert partiellement	BI Foundation BI Apps	2	Les différents outils de Business Intelligence possèdent nativement des rapports financiers et légaux. L'écart détecté correspond aux efforts de collectes et d'agrégation de données en provenance de multiples entités (voir systèmes informatiques).	Développement de modèles de données (datamart) afin d'agréger des informations potentiellement dispersées et les rassembler sous un schéma de table complexe et répondant à la granularité de l'information demandée.	
110	SOR5.6	Présenter un comparatif avec minimalement deux périodes antérieures et avec le budget de la période concernée.	E	Couvert partiellement	BI Foundation BI Apps	1	Identique au point précédent (109), l'écart consiste dans l'agrégation des données.	La complexité est réduite avec une réutilisation partielle du travail point précédent (109).	
111	SOR5.6	Intégrer des commentaires et des notes dans les rapports financiers.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting				
112	SOR5.6	Produire les notes complémentaires aux états financiers.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting				
113	SOR5.6	Permettre de choisir la période à appliquer à l'exercice financier (ex. : année financière de la Société et année financière gouvernementale).	E	Couvert	GL				
114	SOR5.6	Modifier le format des rapports selon les exigences légales et normatives.	E	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting				
115	SOR5.6	Identifier les variations et les écarts significatifs (ex. : montants et pourcentages) entre les comparatifs des rapports financiers.	E	Couvert	GL BI Apps				
116	SOR5.6	Utiliser plusieurs structures d'agrégations pour préparer les rapports financiers.	N	Couvert	Hyperion Planning & Budgeting				
117	SOR5.8	Générer le calcul des taxes selon la nature de la transaction et en permettre la modification au besoin (ex. : TVQ, TPS et TVH).	E	Couvert	Oracle Financials/Oracle EB Tax OM				
118	SOR5.8	Autoriser le paiement d'une dépense non approuvée (ex. : solde consolidé des cartes de crédit corporatives).	E	Couvert	AP				
119	SOR5.8	Permettre de saisir un regroupement de factures.	N	Couvert	AP				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
120	SOR5.8	Bloquer les transactions qui dépassent certains seuils préétablis.	E	Couvert	AP				
121	SOR5.8	Inscrire les frais courus selon différents paramètres (ex. : avancement des travaux, estimation).	N	Couvert	Project Planning and Control				
122	SOR5.8	Interdire la contrepassation des frais courus sauf exception.	E	Couvert	GL				
123	SOR5.8	Inscrire une transaction à une unité administrative différente de celle assignée.	E	Couvert	AP				
124	SOR5.8	Appliquer des escomptes sur paiements.	N	Couvert	AP				
125	SOR5.8	Inscrire des transactions périodiques.	E	Couvert	AP				
126	SOR5.8	Identifier et saisir les éléments à facturer en fonction des termes convenus dans les obligations avec les partenaires (ex. : financement de programmes gouvernementaux, remises aux partenaires).	E	Couvert	AP				
127	SOR5.8	Faire une demande en prestation autonome de services de réclamation pour frais de déplacement, à la pièce ou en lot.	N	Couvert	iExpenses				
128	SOR5.8	Appliquer les contrôles et limites imposés pour les réclamations de frais (ex. : allocation pour kilométrage, allocation pour repas).	E	Couvert	iExpenses				
129	SOR5.8	Apparier les réclamations de frais de déplacement aux avances aux employés, s'il y a lieu	E	Couvert	AP				
130	SOR5.8	Attribuer une dépense globale à divers employés (ex. : un repas payé pour six employés doit être distribué sur ces six employés et non uniquement à l'employé payeur).	E	Couvert	iExpenses				
131	SOR5.8	Inscrire une préférence de paiement propre à une pièce justificative (ex. : paiement séparé par pièce justificative).	N	Couvert	iExpenses				
132	SOR5.8	Allouer les composantes d'une facture à plusieurs termes d'une obligation (ex. : livraisons de matériaux à plusieurs sites de construction).	E	Couvert	PO AP				
133	SOR5.8	Inscrire un partenaire à payer différent de celui qui a initialement contracté avec la Société.	E	Couvert	AP				
134	SOR5.8	Assurer le suivi des avances de fonds (ex. : petites caisses, avances temporaires aux employés).	E	Couvert	AP				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
135	SOR5.8	Appliquer des contrôles manuels à posteriori par échantillonnage selon le type de transactions (ex. : frais de déplacements, cartes de crédit corporatives).	N	Couvert	iExpenses				
136	SOR5.8	Corriger une transaction déjà autorisée.	E	Couvert	AP iExpenses				
137	SOR5.8	Produire les transactions du calcul des cotisations de l'employeur (ex. : CSST, RRQ, assurance emploi).	E	Couvert partiellement	AP OTL	2	Toutes les informations nécessaires au calcul de cotisations sont disponibles nativement dans les différents modules. Ces informations doivent être transférées au partenaire requis.	Développement d'une interface de communication afin de fournir au partenaire les informations de cotisations obligatoires.	
138	SOR6.1	Pouvoir enregistrer, par accès mobile, les temps travaillés, les constats, les interventions réalisées et celles à venir.	S	Couvert	EAM				
139	SOR6.1	Inscrire, notamment, les caractéristiques suivantes pour chaque type d'infrastructure, d'équipement et de composante : • L'adresse; • Ses coordonnées géographiques; • Un cycle de vie; • Une date de garantie; • Un niveau de criticité; • Une valeur de remplacement.	E	Couvert	EAM				
140	SOR6.1	Générer un calendrier annuel de maintenance.	E	Couvert	EAM				
141	SOR6.1	Consigner les diagnostics et les interventions (notes) à faire pour chaque infrastructure, équipement et composante.	E	Couvert	EAM				
142	SOR6.1	Inscrire et modifier notamment les informations en fonction de catégories d'intervention (ex. : appel de service, préventive, corrective) : • Les temps travaillés; • La durée de l'intervention réalisée; • L'état d'avancement des travaux.	E	Couvert	EAM				
143	SOR6.1	Analyser les écarts entre les dépenses réelles et planifiées de façon globale ou par intervention.	E	Couvert	EAM				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
144	SOR6.3	Gérer l’inventaire par un système de code à barres relié à chacun des articles.	S	Couvert	Oracle Supply Chain Mobile Applications				
145	SOR6.3	Gérer l’inventaire via un accès mobile.	S	Couvert	Oracle Supply Chain Mobile Applications				
146	SOR6.3	Mettre à jour en temps réel les données de gestion de l’inventaire, notamment : - Quantité allouée; - Quantité en souffrance; - Quantité au débarcadère (en attente de l’inspection); - Quantité en transfert; - Quantité disponible; - Quantité nette; - Quantité en main.	E	Couvert	INV				
147	SOR6.3	Transférer les informations de la demande d’acquisition ou de la commande à un partenaire à la fiche article, en temps réel, notamment : quantité en réquisition, quantité en commande ainsi que le coût d’acquisition pour connaître la valeur monétaire de l’article.	E	Couvert	iSupplier Portal				
148	SOR6.3	Créer des fiches articles et y inscrire, notamment : - Pour les paramètres d’achat : l’unité d’achat, la famille (ex. : informatique, fournitures de bureau, services juridiques); - Pour les paramètres de gestion d’inventaire : unité d’entreposage, unité de conversion, entrepôt, propriétaire d’article, point d’ordre, quantité minimum, quantité maximum, quantité à commander, catégorie de l’article selon la classification ABC (selon l’importance de l’article par rapport aux opérations de mission).	N	Couvert	INV				
149	SOR6.3	Identifier des articles comme étant des pièces officielles séquentielles et de pouvoir y définir des formats (alphabétique, numérique, alphanumérique) ainsi que la version associée à ce format (plusieurs formats possibles pour le même article).	E	Couvert	INV				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
150	SOR6.3	Saisir une réception en lien avec la commande et, s’il y a lieu, saisir les numéros séquentiels reçus (à la pièce ou en lot) et les apparier avec les numéros séquentiels commandés.	E	Couvert	INV				
151	SOR6.3	Saisir le résultat d’une inspection des biens (conforme ou non conforme) et l’apparier à la réception de la commande.	E	Couvert	INV				
152	SOR6.3	Enregistrer le retour des biens au partenaire.	E	Couvert	INV				
153	SOR6.3	Enregistrer, si nécessaire, le bien à l’inventaire et le rendre disponible en temps réel.	N	Couvert	INV				
154	SOR6.3	Enregistrer et suivre l’emplacement et la localisation des biens.	E	Couvert	WMS				
155	SOR6.3	Permettre d'imprimer et de gérer des bons de cueillette et des bons de livraison.	N	Couvert	OM				
156	SOR6.3	Enregistrer et suivre l’expédition et le transfert des biens.	E	Couvert	INV OM				
157	SOR6.3	Gérer le statut des numéros séquentiels des pièces officielles (en demande, en commande, reçue, disponible, réservée, expédiée, transférée, émise, détruite, volée, mutilée).	E	Couvert	INV OM				
158	SOR6.3	Consulter l’historique des consommations par article et par période (jour, mois, année) et conserver au minimum l’historique des trois dernières années.	E	Couvert	INV				
159	SOR6.3	Consulter la valeur monétaire totale de l’inventaire.	N	Couvert	INV GL				
160	SOR6.3	Produire, selon les paramètres définis dans la « classification ABC », une liste quotidienne des articles qui doivent être décomptés et en saisir le résultat à la suite de la prise d’inventaire physique.	N	Couvert	INV				
161	SOR6.3	Générer une écriture d’ajustement d’inventaire ainsi qu’une écriture de régularisation au grand livre.	E	Couvert	INV GL				
162	SOR6.3	Suspendre les bons de cueillette relatifs aux articles en décompte d’inventaire.	S	Couvert	INV				
163	SOR6.4	Créer ou modifier un lexique contrôlé ou libre.	N	Couvert	WCC				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
164	SOR6.4	Afficher : - Le chemin d'accès des résultats de la recherche en fonction de la GID (ex. : classification, conservation); - Le lien informatique avec les codes de classification ou les subdivisions uniformes à partir du document; - L'aide contextuelle (ex. : afficher sur demande des descriptions des codes de classification et des subdivisions uniformes (info bulle)).	S	Couvert	WCC				
165	SOR6.4	Inscrire les métadonnées du courriel et de ses pièces jointes et préciser le dossier du plan de classification où le ou les documents seront enregistrés.	S	Couvert	WCC				
166	SOR6.4	Gérer les données relatives au plan de classification, en assurer la mise à jour (globale et partielle) et en informer les utilisateurs.	E	Couvert	WCC				
167	SOR6.4	Gérer plus d'un plan de classification et plusieurs calendriers de conservation de manière indépendante.	E	Couvert	WCC				
168	SOR6.4	Supporter une structure hiérarchique d'un minimum de cinq niveaux.	N	Couvert	WCC				
169	SOR6.4	Transférer des outils de gestion d'un fonds documentaire à l'autre (remaniement gouvernemental).	E	Couvert	WCC Application Adapters				
170	SOR6.4	Gérer des subdivisions uniformes et établir le lien avec le calendrier de conservation.	N	Couvert	WCC				
171	SOR6.4	Gérer les règles de conservation d'un document pour répondre : - Aux exigences légales québécoises et personnalisées à l'organisation (structure administrative); - À un ou des code(s) de classification du plan de classification; - À plusieurs durées de conservation (principal et secondaire).	E	Couvert	WCC				
172	SOR6.4	Gérer le cycle de vie du document sur tous les types de supports (papier et numérique), notamment : Appliquer la règle de conservation héritée, lors de l'enregistrement ou du classement d'un document dans un dossier ou dans une structure hiérarchique;	E	Couvert	WCC				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		- Reclasser un document (application d'un code de classification ainsi que la règle de conservation); - Réserver et verrouiller un document et ses versions contre son altération ou sa destruction; - Modifier l'état d'un document à la suite de la validation et de l'autorisation du déclasséement; - Modifier (à la pièce ou en lot) les métadonnées des documents en fonction de leurs nouvelles localisations lors du déclasséement; - Assurer le suivi du cycle de vie des documents semi-actifs conservés dans l'organisation et au CCD; - Identifier et sélectionner des documents à transférer, à verser et à détruire en fonction du calendrier de conservation; - Assurer la conservation des documents inactifs dans un format permanent.							
173	SOR6.4	Accorder la préséance du délai de conservation de la subdivision uniforme sur le délai associé au code de classification.	N	Couvert	WCC				
174	SOR6.4	Gérer de multiples localisations, notamment par entrepôts, emplacements et contenants physiques et virtuels, postes de classement durant tout le cycle de vie.	E	Couvert	WCC				
175	SOR6.4	Accéder aux documents à partir de leur format natif respectif.	N	Couvert	WCC				
176	SOR6.4	Ajouter une catégorisation particulière par exemple les cotes de catégorisation archivistique (ex. : confidentiel, essentiel).	N	Couvert	WCC				
177	SOR6.4	Dupliquer la structure documentaire, avec ou sans les documents contenus au dossier.	S	Couvert partiellement	WCC	1	WCC gère nativement la duplication des dossiers. Les documents contenus au dossier ne sont eux par contre pas dupliqués durant l'opération.	Développement de la fonctionnalité de duplication des documents en parallèle de la duplication des dossiers.	
178	SOR6.4	Gérer les documents physiques via la fiche dossier et les signatures électroniques.	N	Couvert	WCC				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
179	SOR6.4	Épurer un lot de documents ou de versions selon des critères établis.	N	Couvert	WCC				
180	SOR6.4	Verser et assurer le suivi des documents physiques versés à la BAnQ.	N	Couvert	WCC				
181	SOR8.1	Recevoir une demande, notamment : - Attribuer un numéro d'identification unique; - Catégoriser la demande; - Associer un statut.	E	Couvert	Oracle Service Cloud				
182	SOR8.1	Permettre d'évaluer la faisabilité d'une demande lors de sa réception, notamment du point de vue : - Solution; - Capacité de la prendre en charge; - Complexité.	E	Couvert	Oracle Service Cloud				
183	SOR8.1	Permettre de déterminer les besoins et les impacts d'une demande sur l'ensemble des processus de la Société.	S	Couvert	Oracle Enterprise Repository				
184	SOR8.1	Permettre d'évaluer les efforts et l'échéancier global nécessaire à la réalisation de la demande, notamment : - Nombre de jours/personne; - Budget.	E	Couvert	Oracle Service Cloud Project Costing				
185	SOR8.1	Permettre d'aiguiller une demande évaluée au responsable du processus concerné par le besoin identifié.	E	Couvert	Oracle Service Cloud				
186	SOR8.1	Permettre d'assurer le suivi de la réalisation des demandes selon les séquences d'activités et les échéanciers requis.	N	Couvert	Oracle Service Cloud Project Costing				
187	SOR8.1	Permettre d'intégrer les planifications détaillées obtenues des différents processus dans une planification globale.	N	Couvert	Oracle Service Cloud Project Costing				
188	SOR8.1	Permettre d'élaborer une planification annuelle des demandes pour un exercice comptable donné.	E	Couvert partiellement	Oracle Service Cloud BI Foundation BI Apps SOA Suite	2	Les services fournis par Oracle Service Cloud ne permettent de répondre aux exigences que de manière partielle, la planification n'étant pas présente dans l'outil.	Intégration et surveillance des processus de la SAAQ au travers des outils BPM. Adaptation des reports BI APPS natifs pour répondre aux exigences de planification de la SAAQ.	
189	SOR8.2	Catégoriser les projets Selon leur état d'avancement (ex. : urgent, soumis, en	E	Couvert	Project Planning and Control				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		cours approbation, approuvé, terminé); • Selon leur type (ex. :développement technologique, infrastructure); • Selon leur statut (ex. : capitalisable, diffusion uniquement lors de l’approbation).							
190	SOR8.2	Mettre à jour en temps réel les données du projet.	N	Couvert	Project Planning and Control				
191	SOR8.2	Permettre de créer des projets lors de la demande budgétaire en fonction, notamment : • Numéro de projet; • Nom du projet et du site; • Noms des responsables et contributeurs; • Ventilation des coûts; • Années de projet concernées; • Répartition de pourcentage par activité et par poste budgétaire.	E	Couvert	Project Planning and Control				
192	SOR8.2	Gérer les projets en fonction d’une structure de découpage (ex. : conception, réalisation, phases, activités/livrables, clés comptables, pourcentages d’avancement des travaux).	E	Couvert	Project Planning and Control				
193	SOR8.2	Gérer un calendrier de projet par phase.	N	Couvert	Project Planning and Control				
194	SOR8.2	Dresser un portrait global du projet afin d'en faire un suivi, notamment pour afficher : • La facturation; • Les achats effectués dans le cadre du projet; • Les immobilisations requises; • Les ressources utilisées.	E	Couvert	Project Planning and Control				
195	SOR8.2	Comptabiliser les feuilles de temps.	E	Couvert	OTL				
196	SOR8.2	Comptabiliser les coûts de projet en fonction d’un coût projeté ou réel : • Par catégorie de dépenses (ex. : main d’œuvre interne et externe, équipement, autres frais); • Par discipline (ex. : architecture, ingénierie, mécanique); • Sur plusieurs années.	E	Couvert	Project Planning and Control				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
197	SOR8.2	Permettre de répartir les coûts de projet par unités administratives.	S	Couvert	Project Costing				
198	SOR8.2	Effectuer le suivi budgétaire des dépenses projetées et réelles en fonction de : Phases, catégories, clés comptables, numéro de projet, quantité commandée, activité, partenaire, site et numéro de factures.	E	Couvert	Project Planning and Control				
199	SOR8.2	Permettre d'estimer des ressources requises afin d'estimer les coûts de projets. Les ressources peuvent être, notamment : - Humaines : - taux horaire. - Matérielles : - quantités de matériaux par catégories (en tonnes, en m³, etc.).	E	Couvert	Project Planning and Control				
200	SOR8.2	Permettre d'associer des contraintes légales aux projets et générer des alertes en fonction des contraintes. Par exemple, concernant les dénonciations et les quittances rattachées au contrat (dates d'émission, soumise et réglée, montant dénoncé et payé, quittance partielle et finale).	S	Couvert	Procurement Contracts				
201	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé. Par exemple : ARQ et ARC concernant les informations des relevés fiscaux (SOR5.2).	S	Couvert partiellement	SOA Suite	2	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales requiert le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une adaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
202	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus. Par exemple : Afin de suivre l'évolution du statut de la pièce justificative, de la réception au paiement (SOR5.8);	E	Couvert	SOA Suite				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
		Afin de localiser et suivre les numéros séquentiels des pièces officielles dès le début du processus jusqu'à la fin (demande initiale, achat, réception, expédition, transfert et émission), en fonction de l'expéditeur ou du détenteur qui peut être externe à la SAAQ (700 concessionnaires, 150 mandataires, 43 points de service). (SOR6.3)							
203	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. Associer un identifiant secondaire à la localisation physique (SOR6.1 et SOR6.3) ou la superficie occupée d'un immeuble (SOR6.1).	E	Couvert	MDM EAM				
204	G-11	Obtenir des informations de gestion pour des besoins opérationnels. Par exemple, pour toutes les données liées à la GID et au cycle de vie des documents; 1) Générer des rapports en fonction notamment : - De la cédule de maintenance (SOR6.1); - Cycle de vie (SOR6.4); - Échéance des contrats (SOR5.5).	E	Couvert partiellement	BI Foundation BI Publisher	2	Les rapports opérationnels sont propres aux besoins des domaines d'affaires et nécessitent une personnalisation ad hoc.	Développement de rapports de gestion répondant aux besoins des domaines d'affaires. La suite informationnelle met à disposition toutes les données requises pour répondre à ces besoins.	
205	G-12	Générer un identifiant pour chaque demande afin d'en faire le suivi. Par exemple : - Faire le suivi des bons de travail avec un numéro d'identification séquentiel qui comprend notamment des variables telles l'année et le mois ainsi que la génération du bon de travail (SOR6.1). - Gérer l'attribution des numéros séquentiels (numérique et alphanumérique) uniques dès le début du processus d'achat (SOR6.3); - Faire le suivi permettant de gérer les ordres de changement (SOR6.1).	E	Couvert	Oracle Service Cloud				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
206	G-13	Générer une alerte au dossier client ou partenaire selon des règles d'affaires, notamment en fonction : - De la cédule de maintenance (SOR6.1); - Du cycle de vie (SOR6.1 et SOR6.3); - Du degré d'avancement (SOR6.1 et SOR8.2); - Des échéances de contrats (SOR6.1 et SOR5.5); - Des garanties (SOR6.1); - Des interventions urgentes (SOR6.1 et SOR8.1); Par exemple : - Pour les articles ayant atteint leur point d'ordre seuil (ex. : avis de réapprovisionnement)(SOR6.3); - Pour l'application des sanctions selon les types de mauvais payeurs (SOR5.1).	E	Couvert partiellement	Siebel EAM INV OM BI Foundation	2	La mise en place des alertes, de part leurs diversités et les domaines fonctionnels impactés feront l'objet de développements spécifiques suite d'une étude plus détaillée des besoins d'entreprise. Par ailleurs, des rapports standards existent et peuvent être automatisés (exemple de l'atteinte du seuil de réapprovisionnement pour le processus SOR 6.3).	Les alertes au dossier client ou partenaire seront générées par Siebel (déclenchement d'une activité de type "Alerte" pouvant apparaître lors de la consultation du dossier). Les alertes au dossier partenaire (ici au sein fournisseur) seront générées par Oracle eBusiness Suite et pourront prendre plusieurs formes en fonction des requis de la SAAQ : alerte courriel, écran pop-up, édition de rapports spécifiques automatisés.	
207	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, créer un catalogue de types d'infrastructures, d'équipements et de composantes (ex. : Au moins 50 types dont une bâtisse, des ordinateurs et le revêtement de la bâtisse d'un site de Contrôle routier) (SOR6.1).	N	Couvert	EAM				
208	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société. Par exemple : - Permettre de définir des objectifs de qualité à atteindre en matière de performance et de conformité (SOR3.1); - Lors de l'atteinte des délais de traitement prédéfinis, du pourcentage de documents à traiter, de l'assignation de tâches (SOR6.1); - Lors du retard dans la confirmation de budget, de montants ou dépassement de budget, degré d'avancement, échéances de contrats, garanties et quittances (SOR5.5).	E	Couvert partiellement	Financial Reporting Compliance BI Foundation SOA Suite Procurement Contracts	2	Les cas présentés dans cette exigence portent sur des domaines fonctionnels d'entreprise très variés. Chaque besoin pourra faire l'objet d'un reporting dédié et/ou d'une alerte spécifique en fonction des besoins détaillés.	Développement d'alertes et de rapport dédiés. L'orchestration et la surveillance de ces processus sera développé à l'aide des outils BPM d'Oracle.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
209	G-20	Générer une communication écrite. Par exemple : • Déclencher la réémission de communications aux clients ou aux partenaires selon la séquence de recouvrement établie par types de créances (ex. : état de compte)(SOR5.1); • Générer un message pour impression sur un talon de chèque ou sur un état de dépôt direct (SOR5.2); • Générer un accusé réception au demandeur (SOR8.1); • Générer les relevés fiscaux par type de paiement et selon les formats légaux (gabarits) prescrits par les instances gouvernementales (SOR5.6); • Transmettre les listes de paiements annulés aux institutions financières (SOR5.2).	E	Couvert	Documaker BI Publisher AP AR				
210	G-25	Permettre d'identifier un dossier à risque en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse. • Par exemple, lorsqu'un paiement est refusé à un fournisseur (SOR5.8).	S	Couvert	OPA BI Foundation				
211	Workflow	Générer des flux d'approbation pour les radiations selon certains types de créances et seuils financiers (SOR5.1).	E	Couvert	AR Advanced Collections				
212	Workflow	Transmettre un flux d'approbation pour une confirmation de l'annulation de l'ordre de paiement au demandeur pour une prise en charge (en flux de travail)(SOR5.2).	E	Couvert	AP				
213	Workflow	Permettre un flux d'autorisation pour la consultation du suivi des statuts de pièces justificatives aux partenaires (ex. : Web, application mobile)(SOR5.8).	S	Couvert	AP iExpenses				
214	Workflow	Paramétrer les flux d'approbation en fonction des éléments suivants : • La structure du service; • La hiérarchie et les niveaux d'approbation; • Les montants. (SOR5.5)	E	Couvert	PO				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
215	Workflow	Générer un flux d'acceptation de travail, notamment, pour accepter ou refuser un décompte et d'assurer le suivi des articles en erreur (SOR6.3).	E	Couvert	INV				
216	Workflow	Approuver, en flux de travail, les pièces justificatives et la facturation, par lot ou à la pièce (SOR5.8).	E	Couvert	AP				

2.4.9
Soutien à la prestation de services (SPS)

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
1	SPS1.1	Permettre d'allouer et de modifier des ressources en terme de date, horaire, disponibilité, etc. (formateur, salle, équipement, matériel) et d'assigner les acteurs aux activités de formation, notamment afin d'éviter des conflits d'horaire.	E	Couvert	Learning Management HR				Section 2.4.10 Information additionnelle de l'Alliance
2	SPS1.1	Optimiser la planification des effectifs en proposant différents scénarios selon une période déterminée.	E	Non couvert			Il n'existe aucune fonctionnalité de planification dédié dans l'offre Oracle pour le continent américain actuellement.	Développement d'un outil permettant la planification en fonction de scénarios multiples et s'appuyant sur les informations disponibles au travers des modules de suivi de temps (OTL), et de gestion des compétences (RH).	
3	SPS1.1	Permettre de produire un budget global en lien avec les équivalents à temps complet requis afin de rendre les services nécessaires.	E	Couvert	Project Costing				
4	SPS1.1	Déterminer à quel moment une unité administrative est en situation de sous-effectif et de sureffectif.	N	Couvert partiellement	BI Apps BI Foundation HR	1	La suite HR Analytics de l'offre Oracle BI répond à cette exigence. En fonction du niveau de granularité attendu, une personnalisation des rapports est à prévoir.	Personnalisation du rapport standard à envisager en fonction des exigences de la SAAQ.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
5	SPS1.1	Mettre en place des indicateurs de performance (pour l'organisation, par unité administrative ou par employé).	S	Couvert partiellement	BI Foundation BI Apps	2	Les outils de la suite BI Foundation possèdent nativement des indicateurs de performance. Cependant, de part notre expérience, le développement d'indicateurs propres au cœur de métier de la SAAQ sont nécessaires afin de répondre aux besoins de manière optimale.	Développement d'indicateurs de gestion pouvant être catégorisés de "simple" à "très complexe" en fonction des attentes de la SAAQ.	
6	SPS1.1	Créer un horaire régulier pour une unité administrative et permettre d'effectuer des rotations dans l'horaire à une fréquence déterminée.	E	Non couvert			Il n'existe aucune fonctionnalité de création d'emploi du temps dédiée dans l'offre Oracle pour le continent américain actuellement.	Le développement dédié à ce besoin s'appuiera sur la planification des effectifs décrite au point 2 afin de pouvoir créer les horaires (et rotation possibles) en fonction de toutes les contraintes détectées.	
7	SPS1.1	Calculer un temps moyen de service en identifiant le moment de début et le moment de fin selon différentes fréquences (minutes, heures, jour, etc.). Calculer les coûts à des fins d'enquête, notamment : • Nombre d'heures par employé pour traiter l'enquête; • Frais reliés au déplacement; • Temps de filature; • Frais reliés à des fins d'enquête par une firme privée.	E	Couvert partiellement	Project Costing iExpenses OTL BI Apps BI Foundation	1	Les données permettant de couvrir ces fonctionnalités sont rattachées à plusieurs modules. Les besoins au niveau des agrégations et calculs ne peuvent être comblés par le seul module analytique (Project Costing).	Développement de rapports spécifiques incluant les calculs exigés par le besoin et s'appuyant sur les données issues des différents modules de saisie des temps et dépenses (iExpenses, OTL) et du module analytique (Project Costing).	
8	SPS1.1	Permettre de faire le suivi de la charge de travail d'un employé pour planifier son transfert vers une autre unité administrative.	N	Couvert	OTL				
9	SPS1.1	Élaborer un système de pointage (ex. : par organisation, unité administrative ou encore par employé).	S	Couvert partiellement	OTL	2	Le module OTL (Oracle Time and Labour) est dédié à la gestion des feuilles de temps des employés. Ce module n'incorpore cependant pas de gestion des pointages physiques effectués au travers d'un badge.	Développement d'une interface permettant de collecter les pointages et de les transférer vers OTL.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
10	SPS1.3	Inscrire, mettre à jour, et conserver au dossier enquête, des informations notamment : • Date de réception; • Provenance; • Cause; • Type de poursuite; • Véhicule volé/maquillé. Au résultat d'enquête : • Raisons de la décision; • Si dossier transféré, à qui; • Statut du dossier.	E	Couvert	Siebel WCC WebCenter Capture				
11	SPS1.3	Calculer les coûts reliés à l'enquête, notamment : • Nombre d'heures par employé pour traiter le dossier d'enquête; • Frais reliés au déplacement; • Temps de filature; • Frais d'enquête par une firme privée.	E	Couvert partiellement	OTL Project Costing	2	Les rapports natifs des modules retenus pour répondre à ce besoin ne possèdent pas l'exhaustivité des informations demandées.	Développement de rapports spécifiques basés sur les données collectées au travers des modules (OTL pour les données de temps et Project Costing pour les couts et axes analytiques).	
12	SPS1.3	Consigner au dossier à des fins d'enquête de l'information enregistrée à l'aide d'un système audio, vidéo ou DVD.	E	Couvert	Siebel WCC				
13	SPS1.3	Transférer des données d'un dossier à un autre selon les critères établis.	N	Couvert	Siebel WCC				
14	SPS1.3	Identifier un dossier ayant un potentiel de fraude selon des règles d'affaires. Par exemple, des dossiers similaires, les sommes en jeu, le nombre d'intervenants impliqués.	E	Couvert partiellement	BI Apps BI Foundation Siebel	1	Les outils BI de l'offre d'Oracle, notamment Advanced Analytics répondent à ce besoin. La mise à disposition des données nécessitent des développements propres aux exigences et règles d'affaires.	Développements spécifiques (ex. : mapping de données) pour l'alimentation des produits informationnels servant à effectuer la détection de la fraude et permettant l'exploitation des données.	
15	SPS1.5	Pouvoir importé, dans un court délai, tous les documents existants en format Word dans l'outil afin de les centraliser.	N	Couvert	WCC BI Publisher				
16	SPS1.5	Permettre la création ou la modification d'un gabarit dans un environnement de travail autre qu'en production.	N	Couvert	Documaker WCC				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
17	SPS1.5	Gérer les droits de personnalisation d'un gabarit (autoriser ou non la modification par l'ajout, la création ou la suppression de phrases ou de paragraphes, c'est-à-dire que certaines zones d'un gabarit sont verrouillées pour empêcher l'utilisateur final de modifier une partie du document).	N	Couvert	Documaker				
18	SPS1.5	Créer une épreuve d'un gabarit à partir d'un catalogue de gabarits ou de paragraphes.	E	Couvert	Documaker WCC				
19	SPS1.5	Faire le suivi des commentaires en affichage de modifications d'une épreuve : • Afficher les commentaires en affichage de modifications; • Avoir la possibilité pour le concepteur d'accepter ou de refuser la modification proposée.	S	Couvert	Documaker				
20	SPS1.5	Attribuer un statut d'évolution d'une épreuve de gabarit, notamment : • En création; • En test; • En validation; • En production.	S	Couvert	Documaker				
21	SPS1.5	Attribuer un numéro de version d'une épreuve du gabarit.	E	Couvert	Documaker				
22	SPS1.5	Associer des règles d'affaires à un gabarit pour éviter, notamment : • Qu'un document soit toujours émis sans être transmis avec un ou plusieurs autres documents dans le même envoi; • Qu'un document dont des messages ont été fusionnés se retrouve avec des messages contradictoires.	E	Couvert	Documaker				
23	SPS1.5	Gérer les paramètres d'un gabarit, notamment : • L'indicateur d'automatisation d'impression de communications de masse; • Le type d'enveloppe;	E	Couvert	Documaker				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
		- Codes de mises sous plis; - Le(s) document(s) à joindre avec le document (encart, enveloppe de retour, formulaire, etc.); - Attribuer un identifiant au gabarit.							
24	SPS1.5	Gérer les règles de présentation d'un gabarit (veuves/orphelines, solidarité, non inter-paragraphe).	N	Couvert	Documaker				
25	SPS1.5	Gérer les différentes signatures numérisées (électroniques).	N	Couvert	Documaker WCC Siebel Signature Capture				
26	SPS1.5	Gérer l'historique des versions d'un gabarit en vue de pouvoir consulter une version antérieure.	N	Couvert	Documaker WCC				
27	SPS1.5	Faire une analyse d'impact en utilisant une recherche textuelle en vue d'évaluer le nombre de gabarits impactés lors d'un changement.	N	Couvert	Documaker WCC				
28	SPS1.5	Modifier simultanément tous les gabarits impactés par un même changement par exemple, changer la signature dans plusieurs gabarits en même temps.	E	Couvert	Documaker				
29	SPS1.5	Pouvoir combiner plusieurs sources hétérogènes de données au moment de générer un document.	S	Couvert	Documaker				
30	SPS1.5	Permettre la modification interactive d'un document au moment de le générer, notamment en permettant de saisir des données complémentaires c'est-à-dire : - De les saisir de manière simplifiée à l'aide d'un calendrier pour la gestion des dates; - De façon contrôlée en imposant une liste de choix (variables à choisir); - D'insérer un texte libre.	E	Couvert	Documaker				
31	SPS1.5	Permettre le visionnement du document avant son émission.	E	Couvert	Documaker				
32	SPS1.5	Permettre de confirmer, annuler ou mettre en attente la communication écrite.	E	Couvert	Siebel Oracle ERP				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
33	SPS1.5	Permettre de remplacer le document proposé par un autre plus approprié au contexte du client.	E	Couvert partiellement	Siebel Documaker	2	Les produits Siebel proposent pour chaque workflow d'activité l'assignation d'un modèle de document. Pour permettre un choix de document durant le processus du workflow, il est nécessaire de créer un point d'intégration avec l'outil Documaker qui reste l'outil central de gestion des modèles de documents.	Intégration des fonctionnalités de Documaker dans la l'outil Siebel (CRM).	
34	SPS1.5	Gérer plusieurs messages générés dans une même journée par un ou plusieurs processus d'affaires en vue de les fusionner dans un seul document.	E	Couvert	Documaker				
35	SPS1.5	Gérer la priorité des messages lorsque ceux-ci ont été fusionnés dans un seul document.	E	Couvert	Documaker				
36	SPS1.5	Identifier des messages contradictoires générés pour un même client dans une même journée et générer une tâche en vue de régler la situation.	E	Couvert	Documaker				
37	SPS1.5	Permettre la production d'une lettre manuelle à partir d'un gabarit.	E	Couvert	Documaker				
38	SPS1.5	Gérer les scénarios d'émission d'une communication écrite selon les paramètres établis (ex. : la lettre de décision du processus CSP1 doit être transmise en même temps que la lettre du processus CSP3 générée le lendemain).	N	Couvert	Siebel				
39	SPS1.5	Regrouper plusieurs communications écrites à l'intérieur d'un même envoi.	E	Couvert	Documaker				
40	SPS1.5	Archiver au dossier du client ou du partenaire, la communication écrite transmise c'est-à-dire, être en mesure de préparer le document en vue de la déposer dans la GID.	E	Couvert	Documaker WCC				
41	SPS1.5	Permettre la réimpression d'une communication écrite déjà transmise avec la mention qu'il s'agit d'une copie.	N	Couvert	Documaker Siebel WCC				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
42	SPS1.5	Émettre une communication écrite de façon multicanale et adapter le document (la présentation du document ne sera pas identique par courrier, par mail ou par SMS).	E	Couvert	Documaker				
43	SPS1.5	Émettre la communication écrite selon les préférences du client ou du partenaire : • Mode d’acheminement (ex. : courriel, poste, ou fax); • Langue (français, anglais); • Adresse du destinataire (postale, résidence, de son représentant).	E	Couvert	Siebel Documaker				
44	SPS1.5	Faire le suivi d’une communication écrite transmise électroniquement en vue d’en réémettre une autre par la poste si le client n’a pas lu la communication.	N	Couvert	Siebel Documaker				
45	SPS1.5	Utiliser les adresses identifiées du destinataire au moment de l’émission d’une communication écrite.	E	Couvert	Documaker				
46	SPS1.5	Gérer les retours de courriers (ex. : lecture du code à barres et inscription au dossier client).	N	Couvert partiellement	WCC WebCenter Capture	2	La solution actuellement en place à la SAAQ pour la lecture du code doit être intégrée à la solution proposée (Siebel - gestion du dossier client).	Développement d'une interface entre l'outil de scanning et l'outil de GID.	
47	SPS1.5	Identifier une ou plusieurs décisions prises par la Société à partir du type de paragraphes utilisés dans une communication écrite transmise à un client.	S	Couvert	Siebel Documaker				
48	SPS1.5	Produire des étiquettes postales.	N	Couvert	Documaker				
49	SPS1.5	Imprimer un document ou un lot de document, centralement ou localement.	E	Couvert	Documaker				
50	SPS1.5	Pouvoir faire des tests d’impression avant l’impression d’un lot.	E	Couvert	Documaker				
51	SPS1.5	Permettre de créer des formulaires intelligents, des formulaires WEB.	N	Couvert	OPA				
52	SPS1.5	Pouvoir faire du publipostage (ex. : Transmettre la même lettre à plusieurs clients).	N	Couvert	Documaker				
53	SPS1.5	Permettre d'insérer des tableaux ou des graphiques à un gabarit.	N	Couvert	Documaker				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
54	SPS1.5	Créer ou convertir un document en différent format (PDF, XML, HTML, etc.).	N	Couvert	Documaker				
55	SPS1.5	Caviarder un document avant de l'émettre.	N	Couvert	Documaker				
56	SPS1.6	Cumuler les sommes encaissées et décaissées en argent et payées par effets bancaires.	E	Couvert	Oracle Retail				
57	SPS1.6	Permettre à l'employé de confirmer le dépôt en inscrivant la dénomination en numéraire, les effets bancaires, les écarts, s'il y a lieu, en vue d'imprimer l'enveloppe de dépôt.	E	Couvert	Oracle Retail				
58	SPS1.6	Exiger de l'employé qu'un dépôt soit effectué lors de l'atteinte de seuils monétaires établis.	E	Couvert	Oracle Retail				
59	SPS1.6	Générer un numéro de bordereau unique par institution financière selon la nomenclature établie.	N	Couvert	Oracle Retail				
60	SPS1.6	Générer un bordereau de dépôt du point de service en regroupant tous les dépôts des employés de la période d'opération. (Pour les mandataires, le montant du dépôt est égal au montant perçu moins la rémunération conservée).	E	Couvert partiellement	Oracle Retail Xstore Office	1	Oracle Retail Xstore Office dispose nativement d'une fonctionnalité d'émission de bordereau. Une personnalisation de ce bordereau pourrait être nécessaire pour enrichir ce modèle de base en fonction des besoins spécifiques de la SAAQ (ajout de champ complémentaires non inclus dans le modèle de base).	Personnalisation du fichier xml pour intégration dans le module GL (General Ledger) de la suite eBusiness d'Oracle.	
61	SPS1.6	Permettre de justifier, par des raisons pré-établies, les écarts entre le total perçu, le montant total des dépôts des employés et le montant du dépôt du centre de services.	E	Couvert	Oracle Retail Xstore Office				
62	SPS1.6	Cumuler les sommes payées lors du traitement de masse des avis transmis par l'agent concentrateur.	E	Couvert partiellement	AR SOA Suite OM	2	L'interaction entre les différentes composantes/acteurs (agents concentrateurs - services financiers) du processus nécessite une orchestration technique.	Utilisation des outils BPM pour l'orchestration entre les différents acteurs du processus.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
63	SPS1.6	Cumuler les sommes payées par effets bancaires lors du traitement en masse des avis. Le cumul s’effectue par domaine d’affaires.	E	Couvert partiellement	AR SOA Suite OM	2	L'interaction entre les différentes composantes/acteurs (interface de réceptions des effets bancaires - services financiers) du processus nécessite une orchestration technique.	Utilisation des outils BPM pour l'orchestration entre les différents acteurs du processus.	
64	SPS1.6	Préparer les informations pour l’impression de la liste des effets bancaires.	E	Couvert	Oracle Retail Xstore Office				
65	SPS1.6	Cumuler les transactions des commerçants afin de créer un lot présentant le détail des données transmises pour préparer le prélèvement bancaire (notamment : nombre d’envoi, montant de l’envoi, date du lot, heure de début et heure de fin).	N	Couvert	Oracle Retail Xstore Office				
66	SPS1.6	Reporter au grand livre les écritures des dépôts.	E	Couvert	GL				
67	SPS1.6	Permettre à un employé de fermer la caisse d’un autre employé.	N	Couvert	Oracle Retail				
68	SPS1.6	Permettre de fermer un point de service rétroactivement.	E	Couvert	Oracle Retail				
69	SPS1.6	Fermer une caisse sans l’intervention de l’employé lorsqu’il n’y a aucun encaissement ou décaissement lors de la fermeture du point de service.	N	Couvert	Oracle Retail				
70	SPS3	Permettre d’adresser et de suivre une demande d’assistance à partir de tous les canaux de services selon les règles d’affaires établies, notamment en fonction : • De l’utilisateur; • Du contexte de la demande.	E	Couvert	Siebel				
71	SPS3	Permettre de répondre ou de transférer une demande d’assistance provenant de tous les canaux de services.	E	Couvert	Siebel				
72	SPS3	Permettre d’identifier les demandes adressées et traitées concernant un sujet donné tel que : • Un numéro d’identification; • Un numéro de série; • Une plaque.	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
73	SPS3	Permettre d'identifier des caractéristiques des demandes d'assistance pour un contexte donné afin de faire l'assurance qualité, notamment : • Les demandeurs; • Les personnes répondantes; • Par période donnée.	S	Couvert partiellement	BI Foundation	2	Le besoin décrit nécessite la production de rapports et le croisement de données multiples afin de générer les indicateurs adéquats.	Développements de rapports et d'indicateurs.	
74	SPS3	Permettre d'ajouter des informations supplémentaires aux demandes d'assistance déjà existantes.	N	Couvert	Siebel				
75	SPS4.1	Permettre d'accéder à une banque de connaissance en vue d'aider l'employé à répondre adéquatement sur tous les canaux de services, notamment la consultation et la recherche des objets de connaissances en fonction : • De l'utilisateur; • Du contexte de l'utilisation.	E	Couvert	Learning Management				
76	SPS4.1	Permettre de déterminer la catégorisation et les règles de gestion des objets de connaissances, en fonction, notamment de : • La catégorie de l'information (opérationnelle, administrative ou générale); • Le domaine d'affaires (privilège de conduire, privilège de circuler, etc.); • Le type d'information (norme, règlement, politique, procédure); • Les règles de conception; • La durée de vie.	E	Couvert	Learning Management				
77	SPS4.1	Permettre de rendre disponible des gabarits de saisie et de consultation des objets de connaissances, notamment de : • Produire une ébauche du gabarit; • Faire les tests d'acceptation; • Faire la mise en production du gabarit.	E	Couvert	Learning Management				
78	SPS4.1	Rendre disponible des objets de connaissances contextuels, ciblés, adaptés et orientés utilisateur et plus précisément :	E	Couvert	Learning Management				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
		Créer, modifier, détruire et publier différents types d'objets de connaissances valides et évolutifs sur tous les canaux de services.							
79	SPS4.1	Informer les utilisateurs concernés de la disponibilité d'un objet de connaissances nouvellement conçu au moment requis.	S	Couvert	Learning Management				
80	SPS4.1	Identifier les interactions entre les différents objets de la banque de connaissances.	N	Couvert	Learning Management				
81	SPS4.2	Permettre de créer des objets pédagogiques structurés visant à répondre à des exigences d'accessibilité, d'adaptabilité, de durabilité, d'interopérabilité et de réutilisabilité selon la norme certifiée SCORM.	E	Couvert	Learning Management				
82	SPS4.2	Importer/exporter, assembler et réutiliser des fichiers dans des formats propres aux divers médias (animation, démo, audio, video), par exemple, swf, flv, wmv, mp4, cpt, etc.	E	Couvert	Learning Management UPK				
83	SPS4.2	Publier dans des formats (ex. : html, html5, swf, exe, etc.) permettant de visionner la formation sur supports multiples (ex. : ordinateur, portable, tablette).	E	Couvert	Learning Management				
84	SPS4.2	Faire évoluer et conserver un historique des changements (versionnage) apportés aux stratégies de formation, aux contenus de formations, aux activités et matériel pédagogique afin de pouvoir les réutiliser et identifier les changements.	E	Couvert	Learning Management				
85	SPS4.2	Permettre d'organiser des cohortes (apprenants/formateur) en utilisant les données des ressources humaines, telles que nom, prénom, unité administrative, corps d'emploi, rôle et produire des rapports, notamment des rapports de suivi des coûts de formation.	N	Couvert partiellement	Learning Management HR SOA Suite BI Apps BI Foundation	1	Afin de répondre aux exigences (agrégation des données issues de plusieurs modules) et de permettre une analyse croisée des données, le développement d'un rapport spécifique est requis.	Développement de rapport personnalisé afin de permettre la production des rapports demandés.	

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
86	SPS4.2	Permettre de mesurer et d’exploiter les niveaux d’atteinte des compétences, notamment : • Satisfaction des apprenants (ex. : sondage); • Apprentissages des apprenants (ex. : quiz, questionnaire); • Transfert des apprentissages dans la pratique (ex. : niveau de connaissance au départ en plus de l’application de l’apprentissage); • Résultats obtenus (impact sur les résultats organisationnels); • Retour sur investissement en lien avec la stratégie de diffusion de la formation (portrait global, notamment frais de conception, durée et coût de formation).	E	Couvert partiellement	Learning Management HR BI Apps BI Foundation	2	Afin de répondre aux exigences et (agrégation des données issues de plusieurs modules) et de permettre une analyse croisée des données, le développement d'un rapport spécifique est requis. La complexité porte sur le croisement des analyses et données et non sur la complexité technique.	Développement de rapport personnalisé afin de permettre la production des rapports demandés.	
87	SPS4.2	Créer, modifier et supprimer les différents types de formations (base, projets-mandats, etc.) ainsi que les parcours de formation hybrides en fonction de différents critères (ex. : stratégie de formation, profil de compétences, type de formation, rôle, etc.).	E	Couvert	Learning Management				
88	SPS4.2	Permettre de créer, modifier, consulter, publier, réutiliser des contenus et médias de formation (ex. : LCMS).	E	Couvert	Learning Management				
89	SPS4.2	Intégrer et réutiliser des contenus externes dans la solution, notamment des quiz, démos, animations, illustrations, questionnaires d’appréciation, etc. (ex. : créés avec Adobe Captivate v5 à 8, Flash, PowerPoint, Acrobat PDF), et ce, à l’intérieur d’un même parcours de formation.	E	Couvert	Learning Management				
90	SPS4.2	Permettre d’insérer des références (hyperliens) à des sites externes afin d’utiliser des sites Web comme ressources dans un cours.	N	Couvert	Learning Management				
91	SPS4.2	Permettre de prendre en charge un fort volume (ex. : 1000 utilisateurs) en même temps, réparti dans des sites différents (ex. : utilisateurs de plusieurs unités administratives centralisées et réparties en région).	E	Couvert	Learning Management				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
92	SPS4.2	Planifier, modifier, diffuser ou consulter la planification détaillée (calendrier) des formations, notamment en terme de sujet, date, durée, type de formation, clientèle visée, mode diffusion.	E	Couvert	Learning Management				
93	SPS4.2	Générer des listes de vérification pour chaque session de formation peu importe le mode de diffusion (ex. : liste de matériel, noms (formateur/apprenant), présences, transport, repas, etc.).	S	Couvert	Learning Management				
94	SPS4.2	Offrir la possibilité de désactiver temporairement un cours sans le retirer de la production, notamment à des fins de mise à jour.	N	Couvert	Learning Management				
95	SPS4.2	Permettre de gérer la diffusion de cours, modules, leçon, etc., de façon à définir, notamment : • Une date différée de diffusion; • La durée de la disponibilité en fonction d'une date, d'une période d'accès; • Une date de fin de nouveauté; • Une diffusion restreinte à des usagers ciblés (ex. : unité administrative., corps emploi, rôle, tâche, etc.); • Les propriétés d'un cours, etc. (description, unités d'apprentissage, durée, préalables, etc.); • Des pré-requis (préalables) à un cours.	N	Couvert	Learning Management				
96	SPS4.2	Rendre accessibles, en temps réel, les activités de formation et le matériel pédagogique existant aux personnes reliées à la formation.	E	Couvert	Learning Management				
97	SPS4.2	Être en mesure de proposer et assigner des parcours de formation génériques ou personnalisés pour répondre aux besoins de formations : • Basées sur les profils de compétences, les profils de postes, les processus, les sujets; • En fonction de l'historique des formations suivies par l'employé ou groupes d'employés; • Définis dans les stratégies de formation;	E	Couvert	Learning Management				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
		Récurrents : formations de base pour nouveaux employés ou formation pour des changements mineurs apportés à l’environnement de travail, nouvelles tâches.							
98	SPS4.2	Disposer « d’outils auteurs » compatibles avec différents formats multimédia, dont texte, image, schéma, animation, audio, vidéo, afin de : Concevoir du matériel pédagogique pour tous les modes de diffusion (ex. : formation en salle, formation en classe virtuelle, etc.).	E	Couvert	Learning Management				
99	SPS4.2	Permettre de réaliser des démonstrations interactives de l’utilisation d’applications informatiques.	N	Couvert	UPK				
100	SPS4.2	Permettre de créer, modifier, personnaliser, publier et réutiliser des « gabarits d'objets d'apprentissage » sur tous les modes de diffusion, notamment : - Quiz; - Groupe de questions; - Rétroactions; - Mise en page.	E	Couvert	Learning Management				
101	SPS4.2	Permettre la collaboration, le partage et l’échange en mode synchrone et asynchrone entre les acteurs de formation (ex. : formateurs des lignes d’affaires, conseillers en formation, etc.), notamment dans le but de réaliser des activités d’apprentissage collaboratif telle que la résolution de problème et d’échanger des ressources pédagogiques, des outils et des bonnes pratiques (ex. : espaces collaboratifs, forum, wiki, foire aux questions).	E	Couvert	Learning Management				
102	SPS4.2	Permettre de diffuser des formations à distance synchrones et asynchrones (en classe virtuelle et en ligne), à un ou plusieurs apprenants répartis dans différents lieux de travail afin de mettre en œuvre les principales formules pédagogiques, dont les exposés, les démonstrations et les questionnaire, etc.	E	Couvert	Learning Management				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
103	SPS4.2	Permettre d'accéder à une classe virtuelle directement à partir la solution.	N	Couvert	Learning Management				
104	SPS4.2	Faire le lien entre les objets de formation du catalogue et les formations qui les utilisent.	E	Couvert	Learning Management				
105	SPS4.2	Permettre l'inscription, la gestion de la liste d'attente et le suivi des inscriptions d'un apprenant ou d'un groupe d'apprenants (par rôles, tâches, unité administrative, etc.) dans le cadre d'une activité de formation ou d'un parcours de formation, notamment de manière à : - Planifier les inscriptions aux sessions de formation (ex. : périodes d'inscription, date limite d'annulation, envoi des convocations, etc.); - Permettre l'inscription d'un apprenant par différents acteurs de formation, selon des critères établis (ex. : responsable formation, gestionnaire, apprenant, etc.); - Gérer les demandes de changement aux inscriptions (ex. : ajouts et retraits). - Personnaliser les parcours d'apprentissage en fonction du profil de l'apprenant dans le but de suivre son avancement; - Inscrire, au besoin, un apprenant lorsqu'une place se libère.	E	Couvert	Learning Management				
106	SPS4.2	Disposer d'un environnement de formation simulant l'environnement de production (ex. : mêmes transactions, même rythme d'évolution) et étant disponible sur tous les lieux d'apprentissage (ex. : poste de l'employé, salle de formation, en région, etc.), notamment afin de : - Pouvoir réaliser l'ensemble des transactions liées au domaine d'affaires, quel que soit le lieu d'apprentissage; - Permettre l'apprentissage de tâches génériques dans le contexte de formations formelles et structurées;	N	Couvert	Duplication des environnements de production pour créer un environnement dédié UPK				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
		Permettre de former simultanément l'ensemble des employés.							
107	SPS4.2	Permettre de disposer de données anonymisées, qui peuvent provenir de l'environnement de production, pour les utiliser dans l'environnement de formation pour la réalisation d'activités de formation formelles et structurées.	N	Couvert	Oracle Data Masking				
108	SPS4.2	Permettre la réalisation et l'utilisation d'un même cas par plusieurs (500) apprenants simultanément.	N	Couvert	Learning Management				
109	SPS4.2	Permettre de faire évoluer dans le temps les données pour les maintenir actuels et utilisables : - Dossier par dossier ou en lots; - De façon manuelle et automatique. Exemples d'actions à réaliser pour les maintenir et les faire évoluer : renouvellement de permis et de plaques, rajeunissement de véhicules, incrément de sanctions, de licences de commerçants, etc.	N	Couvert	UPK				
110	SPS4.2	Permettre de réinitialiser les données après leur utilisation de façon, notamment, à toujours pouvoir assurer une synchronisation avec les documents de soutien à la formation sans avoir à modifier ceux-ci (ex. : cahiers d'exercices des participants).	N	Couvert	UPK				
111	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure): - Admissibilité à un dossier d'enquête; (SPS1.3) - Admissibilité à une formation; (SPS4.2) - Admissibilité à recevoir une communication écrite particulière. (SPS1.5)	E	Couvert	Siebel Learning Management OPA				
112	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires, notamment : - Pour un dossier d'enquête; (SPS1.3) - Pour une formation. (SPS4.2)	E	Couvert	Siebel Learning Management				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
113	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé, notamment : Informations à consigner au dossier à des fins d'enquête. (SPS1.3)	E	Couvert partiellement	Siebel SOA Suite	3	L'intégration d'un système de communication avec des instances gouvernementales nécessite le développement d'interfaces ou l'adaptation des interfaces actuellement en place à la SAAQ.	Développement d'interfaces de type web services (ou autres technologies en fonction des prérequis du partenaire) permettant l'échange d'informations en temps réel si requis. Une adaptation des outils actuellement en place pourrait être envisagée après une étude plus approfondie.	
114	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus : Suivre une communication écrite du moment où elle est générée jusqu'à son émission afin de pouvoir l'intercepter, s'il y a lieu. (SPS1.5)	E	Couvert	Documaker				
115	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. : (SPS4.2) - Permettre au formateur, pour tous les modes de diffusion des formations (classe virtuelle, en ligne asynchrone, en salle) : - d'accéder au catalogue de formations établies pour ses groupes d'apprenants et aux activités à effectuer (formations, quiz, fiches d'appréciation, liste de ses formations suivies, ses résultats obtenus, les formations à suivre, calendrier, classe virtuelle); - inscrire un ou des apprenants à une session ou à un parcours de formation requis; - recevoir des commentaires faits par l'apprenant au cours de sa formation (ex. : champ texte de type commentaire); - disposer du matériel pédagogique avant la diffusion de la formation afin de pouvoir se préparer; - d'enregistrer les présences aux activités de formation.	E	Couvert	Learning Management				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
116	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. (SPS4.2) • Permettre à l'apprenant, pour tous les modes de diffusion des formations (classe virtuelle, en ligne asynchrone, en salle) : • d'accéder au catalogue de formations établies en fonction de son profil et aux activités à effectuer (formations, quiz, fiches d'appréciation, liste de ses formations suivies, ses résultats obtenus, les formations à suivre, calendrier, classe virtuelle); • de s'inscrire à une session ou un parcours de formation requis; • d'inscrire et transmettre des commentaires au cours de sa formation; • de suivre son propre cheminement de formation (ex. : en affichant les formations suivies, les résultats obtenus et les formations à suivre); • d'obtenir, en temps opportun, le matériel pédagogique pour une activité de formation.	E	Couvert	Learning Management				
117	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. (SPS4.2) 1) Suivre le cheminement (graduation) de l'apprenant à travers son parcours de formation, en identifiant, notamment : • Type de formations (formation de base, projets-mandats, mise à jour des connaissances, perfectionnement); • Programme, cours, module, etc. effectués et ceux à réaliser; • Mode de diffusion utilisé (en salle, en ligne, en classe virtuelle, hybrides (mélange des précédents)); • Résultats obtenus.	E	Couvert	Learning Management				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
118	G-11	Obtenir des informations de gestion pour des besoins opérationnels afin de : - Déterminer des prévisions d'achalandage en centre de service; (SPS1.1) - Déterminer des indicateurs de gestion afin de respecter les demandes de la déclaration de service au citoyen; (SPS1.1) - Faciliter la gestion quotidienne des horaires pour les centres de services (SPS1.1) ou les formations. (SPS4.2)	E	Couvert	BI Apps BI Foundation				
119	G-12	Générer un identifiant pour chaque demande afin d'en faire le suivi, notamment : Pour une nouvelle demande d'enquête. (SPS1.3)	E	Couvert	Siebel				
120	G-18	Permettre de créer un catalogue notamment : - Catalogue de formation; (SPS4.2) - Catalogue de préférence d'horaire; (SPS1.1) - Catalogue des sujets d'enquête; (SPS1.3) - Catalogue de stratégies de formation; (SPS4.1) - Catalogue de gabarits et de paragraphes. (SPS1.5)	E	Couvert	Learning Management Siebel				
121	G-18	Permettre de créer un catalogue Par exemple, créer un catalogue d'objets de formations (SPS4.2) qui permet: - de regrouper et afficher par catégories, thèmes, et mode de diffusion (en ligne ou en salle) - d'ajouter, de retirer, de rechercher des contenus au catalogue.	E	Couvert	Learning Management				
122	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société tel que : (SPS1.1) - Seuil dépassé ou bien encore lorsqu'une situation urgente nécessite une prise en charge; - Aucune ressource pour répondre à la demande.	N	Couvert	BI Foundation OPA SOA Suite				
123	G-26	Permettre de rechercher un dossier d'enquête, notamment par : (SPS1.3) Nom, prénom;	E	Couvert	Siebel				

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
		• Date; • Sujet.							
124	Workflow	Déclencher un autre processus selon les règles d'affaires, notamment en cas d'usurpation d'identité (SPS1.3) de : • Modifier le numéro d'identifiant pour l'ASRR • Produire un document, notamment le permis provisoire et une confirmation de changement d'adresse.	E	Couvert	Siebel				
125	Workflow	Créer un flux d' approbation/validation pour commentaires sur l'ensemble du gabarit ou seulement des paragraphes en particulier. (SPS1.5)	E	Couvert	Documaker				
126	Workflow	Permettre de gérer le flux de travail pour valider et approuver les changements sur la banque de connaissances (SPS4.1) et plus précisément sur : • La classification et les règles de gestion des objets de connaissances; • Les gabarits de saisie et de consultation des objets de connaissances; • Le contenu des objets de connaissances.	E	Couvert	Knowledge Management				

2.4.10
Information additionnelle de l’alliance

2.4.10.1
Table de correspondance

Table de correspondance	
Module(s) de la solution F 2-Grilles fonctionnalités- opérationnelles	Noms des produits, options et fonctionnalités d'Oracle
Advanced Collections	Oracle Advanced Collections
AP	Oracle Financial/Oracle Payables
AR	Oracle Financial/Oracle Receivables
BI Apps	BI Apps : Financial Analytics, Fusion Edition, Project Analytics, Procurement & Spend Analytics, Supply Chain and Order Management Analytics, Enterprise Asset Management Analytics; Human Resources Analytics, Service Analytics; Knowledge Analytics, Advanced Analytics, HR Analytics
BI Foundation	Business Intelligence Suite Foundation
BI Publisher	Business Intelligence Suite Foundation/Business Intelligence Publisher
Cash Management	Oracle Financials/Oracle Cash Management
Documaker	Oracle Documaker Enterprise Edition
EAM	Enterprise Asset Management
FA	Oracle Financials/Oracle Fixed Assets
Financial Reporting Compliance	Financial Reporting Compliance
GL	Oracle Financials/Oracle General Ledger
Grants	Grants
HR	Human Resources
Hyperion Capex	Hyperion Capital Asset Planning
Hyperion Planning & Budgeting	Hyperion Planning Plus
Hyperion Data Relationship Management	Hyperion Data Relationship Management
iExpenses	Oracle internet Expenses
INV	Oracle Inventory Management
iProcurement	Oracle iProcurement
iReceivables	Oracle iReceivables
iStore	iStore
iSupplier Portal	iSupplier Portal
Knowledge Management	Oracle Knowledge for Contact Center Enterprise Edition and Oracle Knowledge for Web Self Service Enterprise Edition
Learning Management	Learning Management
Lease Management	Oracle Lease and Finance Management
MAF	Oracle Mobile Application Framework
MapViewer	Weblogic/Oracle MapViewer
MDM	MDM & EDQ
OHI	Oracle Health Insurance
OHI Claim Adjudication	Oracle Health Insurance Claims Adjudication
OHI Claim Analytics	Oracle Health Insurance Claims Analytics
OM	Oracle Order Management
OPA	Oracle Policy Automation
Oracle Data Masking	Data Masking and Subsetting Pack
Oracle Enterprise Repository	Oracle Enterprise Repository
Oracle ERP	Oracle ERP
Oracle Financials/Oracle EB Tax	Oracle Financials/Oracle EB Tax
Oracle Retail	Oracle Retail
Oracle Retail Xstore Office	Oracle Retail Xstore Office
Oracle Service Cloud	Oracle RightNow Enterprise Contact Center Dynamic Agent Desktop Cloud Service
Oracle Supply Chain Mobile Applications	Mobile Supply Chain Applications

Table de correspondance	
Module(s) de la solution F 2-Grilles fonctionnalités- opérationnelles	Noms des produits, options et fonctionnalités d'Oracle
OTL	Time and Labor
PO	Oracle Purchasing
Procurement Contracts	Oracle Procurement Contracts
Project Costing	Project Costing
Project Planning and Control	Project Planning and Control
Siebel	Oracle Siebel
Siebel CTI	Siebel CTI
Siebel Customer Hub	Oracle Customer Hub
Siebel Data Quality	Siebel Data Quality
Siebel eService	Siebel Public Sector eService
Siebel Partner Portal	Siebel Public Sector Partner Portal
Siebel Scheduler	Oracle Real Time Scheduler
Siebel Signature Capture	Siebel Signature Capture Tool
SOA Suite	SOA Suite
Sourcing	Oracle Sourcing
UPK	UPK
WCC	WebCenter Content
WCC Application Adapters	WebCenter Application Adapter
WebCenter Capture	WebCenter Capture
WMS	Warehouse Management

2.5
GRILLE F.3-abc – FONCTIONNALITÉS – VOLET INFORMATIONNEL

2.5.1
Grille F.3-a – Grille de la couverture informationnelle des processus opérationnels

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
1	AMD1	Gérer les vignettes pour personnes handicapées	3	BI Foundation BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes, - Tableaux de bord	Préambule : L’architecture de la solution informationnelle présentée dans la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance) permet la compréhension de la solution traduite ici par l’identification des modules spécifiques et requis pour chacun des processus opérationnels (F.3A). Cette architecture, et l’approche de gestion de la qualité des données qui y est intégrée, contribue à l’aide à la prise de décision, au support à la gestion des opérations et à la mesure de la performance et de l’efficacité des opérations. Ces éléments fournis en standard incluent des tableaux de bord, des cubes, des requêtes et des rapports. En standard, les BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics ainsi que Server Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques. Également, le BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les actifs (ex. : vignettes en circulation) et les commandes (ex. : demandes de vignettes) ainsi que les aspects financiers liés à ces demandes. Enfin, dans le cadre du processus (<i>Dresser un portrait d’une situation entourant le privilège d’une vignette</i>), les requêtes permettront de répondre aux demandes d’information pour supporter l’aide à la prise de décision concernant les dates de délivrance, d’échéance, de renouvellement et de remplacement.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance.
2	AMD2	Gérer les permis de chauffeur de taxi	2	BI Foundation BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics ainsi que Server Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques. Également, le BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les actifs (ex. : permis en circulation) et les commandes (ex. : demandes de permis) ainsi que les aspects financiers liés à ces demandes.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance. Processus numéro 8 (CSV2)

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
						Dans le cadre du processus (<i>CSV2.1 Contrôler l’admissibilité</i>), les requêtes fournies en standard permettront notamment de répondre aux demandes d’information concernant le dossier du client et du véhicule via l’accès à la vision 360° des informations clients et véhicules au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Également, un moteur de simulation pour calculer des crédits et produire des avis de cotisation est requis pour supporter les activités opérationnelles (<i>CSV2.5 : Produire les avis de cotisation IRB et Rembourser les titulaires hors Québec</i>). Ce moteur de simulation permet de définir le scénario d’analyse et de charger les paramètres requis pour obtenir le résultat. Consulter le processus numéro 8 (CSV2) dans le tableau suivant pour de plus amples détails. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
3	CSP1	Évaluer la capacité de conduire vs l’état de santé	1	BI Foundation	- Rapports - Tableaux de bord - Requêtes	Dans le cadre du processus (<i>CSP1.1 Analyser – Vue 1 : Déclenchement d’un suivi médical</i>), les requêtes fournies en standard permettront notamment de répondre aux demandes d’information concernant l’historique médical, de conduite et d’indemnisation d’un client. Elles supportent également les demandes d’information pour le déclenchement du suivi du processus médical. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients et au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance.
4	CSP2	Administrer les examens de conduite	1	BI Foundation BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics ainsi que Server Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques. Également, le BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les commandes (ex. : demandes d’examens) ainsi que les aspects financiers liés à ces demandes.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance.

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
						Dans le cadre de l’ensemble du processus CSP2, les requêtes fournies en standard permettront notamment de répondre aux demandes d’information concernant le suivi unitaire des dossiers de clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
5	CSP3	Délivrer le privilège de conduire	1	BI Foundation BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les actifs (ex. : permis en circulation) et les commandes (ex. : demandes de permis) ainsi que les aspects financiers liés à ces demandes. Dans le cadre de l’ensemble du processus CSP3, les requêtes fournies en standard permettront notamment de répondre aux demandes d’information concernant l’historique du comportement d’un client en appui au calcul de frais de service. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance.
6	CSP4	Suivre le comportement des conducteurs	1	BI Foundation	- Rapports - Tableaux de bord - Requêtes	Dans le cadre du processus (CSP4.2 – Vue 1 : Analyser), les requêtes fournies en standard permettront notamment de répondre aux demandes d’information concernant le dossier d’un client. Notamment, la synthèse de l’information pour déterminer les conditions de réobtention pour un client de son privilège de conduire est accessible via l’entrepôt de données. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance.

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
7	CSV1	Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules	2	BI Foundation	- Rapports - Tableaux de bord - Requêtes	Dans le cadre du processus (<i>CSP1.3 – Prendre une décision</i>), les requêtes fournies en standard permettront notamment de répondre aux demandes d’information concernant l’accessibilité d’un partenaire et l’état d’un véhicule. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations partenaires et véhicules au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance.
8	CSV2	Traiter les adhésions à l'IRP	1	BI Foundation MapView	- Rapports - Tableaux de bord - Cubes - Requêtes	Dans le cadre du processus (<i>CSV2.1 Contrôler l’admissibilité</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information concernant le dossier du client et du véhicule. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients et véhicules au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Également, un moteur de simulation pour calculer des crédits et produire des avis de cotisation est requis pour supporter les activités opérationnelles (<i>CSV2.5 : Produire les avis de cotisation IRB et Rembourser les titulaires hors Québec</i>). Ce moteur de simulation permet de définir le scénario d’analyse et de charger les paramètres requis pour obtenir le résultat. Les cubes standards Essbase fournis avec la solution peuvent être paramétrés ou minimalement servir de base de travail pour répondre au besoin de la Société pour le moteur de simulation. Aussi, des requêtes seront fournies en standard pour supporter la visualisation des territoires déclarés, calculer les distances et valider les distances déclarées. Ces requêtes sont requises pour supporter les opérations et aider la prise de décision. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
9	CSV3	Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	1	BI Foundation BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les actifs (ex. : véhicules en circulation) et les commandes (ex. : demandes et renouvellements d’immatriculation) ainsi que les aspects financiers liés à ces demandes.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
						Dans le cadre du processus (CSV3.1 Contrôler l’admissibilité et CSV3.4 – Vue 1 : Contrôler l’admissibilité), les requêtes fournies en standard permettront notamment de répondre aux demandes d’information concernant l’état d’un véhicule. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations véhicule au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
10	CSV4	Contrôler la couverture d'assurance du véhicule	3	BI Foundation	- Rapports - Tableaux de bord - Requêtes	Dans le cadre des processus (CSV4.1 Analyser) et (CSV4.3 : Ouvrir un contrôle d’assurance), les requêtes fournies en standard permettront notamment de répondre aux demandes d’information concernant le dossier d’un véhicule ou d’un partenaire, ainsi que les activités de contrôles d’assurances des véhicules. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations véhicules et partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
11	CSV5	Gérer la saisie des véhicules	2	BI Foundation BI Apps EAM	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Enterprise Asset Management offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, ce BI Apps fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des actifs (ex. : localisation des véhicules saisis) et sur l’historique des actifs (ex. : durée de saisie) ainsi que les aspects financiers liés à ces actifs. Dans le cadre des processus (CSV5.1 Analyser, CSV5.6 Contrôler la recevabilité et CSV5.9 Prendre action/véhicules non réclamés), les requêtes permettront de répondre aux demandes d’information et de dresser un portrait de la situation concernant les véhicules, les signalements transmis par des partenaires et l’information à analyser pour contrôler la recevabilité ou la vente d’un véhicule. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations véhicule au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : - Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
12	CSV7	Émettre plaquette NIV	3	BI Foundation BI Apps – Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Server Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : NIV non traité) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques. Dans le cadre des processus (CSV7.1 Contrôler l’admissibilité), (Vérifier périodiquement la présence du NIV au dossier du véhicule), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information et supporter la vérification automatisée de la plaquette au dossier des véhicules. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations véhicule au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
13	CSV8	Traiter les autorisations particulières	3	BI Foundation BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics, BI Apps Service Analytics	- Rapports, - Requêtes, - Cubes, - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics ainsi que Server Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques. Également, le BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les actifs (ex. : nombre d’autorisations particulières) et les commandes (ex. : autorisations de feux d’urgence) ainsi que les aspects financiers liés à ces demandes. Dans le cadre du processus CSV8, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information du dossier véhicule. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations véhicule au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
14	GRP1	Développer une relation partenaires	1	BI Foundation BI Apps Procurement and Spend Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Procurement and Spend Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, ce BI Apps fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les aspects financiers des dossiers de partenaires (ex. : valeur des ententes) et la gestion des ententes (ex. : nombre de fournisseurs accrédités ou certifiés). Dans le cadre du processus GRP1, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information des dossiers partenaires et actualiser les prix des partenaires selon les taux d’indexation pour fin de comparaison. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
15	GRP2	Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et les documents	1	BI Foundation BI Apps Procurements and Spend Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Procurement and Spend Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, ce BI Apps fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des ententes (ex. : nombre de fournisseurs) ainsi que sur les aspects financiers des dossiers de partenaires (ex. : valeur des factures du fournisseur). Dans le cadre du processus GRP2, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information au sujet des partenaires. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Dans le cadre du processus GRP2, la solution PGI permettra de disposer d’éléments préassemblés de support à la gestion des opérations et de mesure de la performance pour valider les clés d’authentification (notamment les algorithmes), mais aussi de tableaux de bord et de rapports présentant les résultats. Ces éléments relatifs à l’architecture informationnelle et à l’approche proposée sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
16	GRP3	Saisir et gérer les termes de l'obligation	1	BI Foundation BI Apps Procurement and Spend Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Procurement and Spend Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, ce BI Apps fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des obligations (ex. : échéances des ententes) ainsi que sur les aspects financiers des dossiers de partenaires (ex. : nombre et valeur des factures soumises). Dans le cadre du processus GRP3, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information de gestion des dossiers partenaires et notamment le suivi des échéances de contrats. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
17	GRP4	Confirmer les obligations financières	1	BI Foundation BI Apps Financial Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Financial Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, ce BI Apps fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des services rendus (ex. : écarts entre les projections et la valeur des services rendus) ainsi que sur les aspects financiers (ex. : valeurs des comptes). Dans le cadre du processus (GRP 4.3 Finaliser le panier des obligations financières), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information de gestion d’affaires complexes de dossiers partenaires. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
18	GRU1	Accueillir et renseigner le client	1	BI Foundation BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Service Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais d’attente moyens) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques. Également, ce BI Apps offre des produits informationnels permettant de visualiser les niveaux de services offerts appuyant ainsi la mesure de la performance et de l’efficacité des opérations, supportant la gestion des opérations et aidant à la prise de décision. Pour l’ensemble des processus GRU1, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information de dossiers clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
19	GRU2	Prendre en charge les demandes et les documents	1	BI Foundation	- Rapports - Tableaux de bord - Requête	Pour l’ensemble des processus GRU2, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information de dossiers clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
20	GRU3	MAJ de l'identité et préférences du client	1	BI Foundation	- Rapports - Tableaux de bord - Requête	Pour l’ensemble des processus GRU3, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information de dossiers et d’identité client. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
21	GRU4	Traiter les plaintes	2	BI Foundation BI Apps Service Analytics	- Rapports - Tableaux de bord - Cubes - Requête	En standard, le BI Apps Service Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais moyens de traitement des plaintes) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques. Également, ce BI Apps offre des produits informationnels permettant de visualiser les niveaux de services offerts appuyant ainsi la mesure de la performance et de l’efficacité des opérations, supportant la gestion des opérations et aidant à la prise de décision. Dans le cadre du processus (<i>GRU4.2 prendre une décision</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information sur les dossiers et les plaintes des clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
22	GRU5	Gérer les contestations devant les tribunaux	2	BI Foundation BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Service Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais moyens de contestation) qui peut être ventilé par requête, par type de contestation ou par région. Également, ce BI Apps offre des produits informationnels permettant de visualiser les niveaux de services offerts appuyant ainsi la mesure de la performance et de l’efficacité des opérations, supportant la gestion des opérations et aidant à la prise de décision. Dans le cadre du processus (<i>GRU5.4 Analyser la contestation</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information sur les dossiers et les contestations des clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
23	GRU6	Répondre aux demandes d'accès à l'information	2	BI Foundation BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Service Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais moyens de traitement des demandes) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction des clients avant qu’ils ne deviennent problématiques. Également, ce BI Apps offre des produits informationnels permettant de visualiser les niveaux de services offerts appuyant ainsi la mesure de la performance et de l’efficacité des opérations, supportant la gestion des opérations et aidant à la prise de décision. Pour ce processus de demande d’accès, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information exigées par la loi. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
24	GRU7	Percevoir, rembourser ou payer les services rendus	2	BI Foundation BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics BI Apps Financial Analytics BI Apps Procurement and Spend Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics, Financial Analytics et Procurement and Spend Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Procurement and Spend fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des obligations (ex. : comptes à recevoir) ainsi que sur les aspects financiers des dossiers de partenaires (ex. : montants dus). Également, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des comptes (ex. : comptes fournisseurs et clients) ainsi que sur les aspects financiers (ex. : valeurs des comptes). Enfin, le BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les actifs (ex. : immatriculations) et les commandes (ex. : comptes d’immatriculation payables) ainsi que les aspects financiers. Dans le cadre du processus (<i>GRU 7.3 produire l’avis</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information sur les comptes et avis des clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
						Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
25	GRU8	Diffuser les informations des registres de la Société	1	BI Foundation BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Service Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais moyens de traitement des demandes) ainsi que la gestion des services (ex. : nature des demandes) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction des clients avant qu’ils ne deviennent problématiques. Dans le cadre du processus (<i>GRU 8.1 analyser la demande</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse sur les demandes clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
26	GRU9	Gérer les rendez-vous	1	BI Foundation, BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Service Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais moyens de rendez-vous) ainsi que la gestion des services (ex. : nature des rendez-vous) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques. Dans le cadre du processus (<i>GRU 9.4 analyser la charge et capacité</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse sur les rendez-vous clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
27	IND1	Initier le traitement de la demande d'indemnité	2	BI Foundation, BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Service Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais moyens de traitement des demandes) ainsi que la gestion des services (ex. : nature des demandes d’indemnisation) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques. Dans le cadre du processus (<i>IND1.6 prendre une décision</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse sur les services fournis aux clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Également, des requêtes et tableaux de bord issus du standard BI Apps Insurance Claims Analytics for Health, utilisant nativement les données des outils du processus opérationnel IND1 seront mis à disposition. Ce module offre notamment des produits informationnels permettant de visualiser les tendances, le nombre et le statut des demandes appuyant ainsi la mesure de la performance et de l’efficacité des opérations, supportant la gestion des opérations et aidant à la prise de décision. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
28	IND2	Autoriser et rembourser un frais	2	BI Foundation BI Apps Insurance Claims Analytics for Health BI Apps Financial Analytics BI Apps Procurement and Spend Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Insurance Claims Analytics for Health, Financial Analytics et Procurement and Spend Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Insurance Claims Analytics for Health fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des opérations (ex. : nombre et état des demandes) ainsi que sur les aspects financiers des indemnisations (ex. : écarts entre les montants réclamés et payés). Également, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : sommes à payer pour une période) et les aspects financiers (ex. : montants des versements produits pour une période). Enfin, le BI Apps Procurement and Spend Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des obligations (ex. : dossiers d’indemnisation actifs) et les aspects financiers (ex. : valeur des demandes de règlement).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
						Dans le cadre du processus (<i>IND2.7 prendre une décision</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse sur les services de remboursements de frais fournis aux clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
29	IND3	Traiter les indemnités versées sous forme de rentes	1	BI Foundation BI Apps Insurance Claims Analytics for Health BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Insurance Claims Analytics for Health et Service Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Insurance Claims Analytics for Health fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des opérations (ex. : nombre de demandes par catégorie d’indemnisation) ainsi que sur les aspects financiers des indemnisations (ex. : nombre et montant des versements). Pour sa part, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais moyens de traitement des demandes) ainsi que la gestion des services (ex. : nature des demandes d’indemnisation) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction des clients avant qu’ils ne deviennent problématiques. Dans le cadre du processus (<i>IND3.7 prendre une décision</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse sur les services de rentes fournis aux clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
30	IND4	Traiter les indemnités forfaitaires	1	BI Foundation BI Apps Financial Analytics BI Apps Procurement and Spend Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Financial Analytics et Procurement and Spend Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : sommes à payer pour une période) et les aspects financiers (ex. : montants des versements produits pour une période). Enfin, le BI Apps Procurement and Spend Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des obligations (ex. : nombre de dossiers d’indemnisation forfaitaires) et les aspects financiers (ex. : valeur des demandes de règlement forfaitaire).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
						Dans le cadre du processus (<i>IND4.8 prendre une décision</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse sur les services d’indemnisation forfaitaires fournis aux clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
31	IND5	Soutenir la réintégration	1	BI Foundation BI Apps Procurement and Spend Analytics BI Apps Financial Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Financial Analytics et Procurement and Spend Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : budget de réintégration) et les aspects financiers (ex. : montants versés pour la réintégration). Enfin, le BI Apps Procurement and Spend Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des obligations (ex. : dossiers de réintégration actifs) et les aspects financiers (ex. : valeur des dossiers de réintégration). Dans le cadre des processus (<i>IND5.10 prendre une décision</i>) et (<i>IND5.6 analyser les scénarios</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse de scénarios de réintégration des clients. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
32	IND6	Traiter la demande de révision	1	BI Foundation BI Apps Service Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Service Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais moyens de traitement des demandes) ainsi que la gestion des services (ex. : nature des demandes de révision) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
						Dans le cadre du processus (<i>IND6.7 prendre une décision</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse de dossier client. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
33	SOR3.1	Assurer la qualité des processus et des solutions	2	BI Foundation Oracle Business Activity Monitoring	- Rapports - Tableaux de bord - Requêtes	De façon générale, Oracle BI Foundation fournit en standard des solutions de « tracking » (suivi) et d’audit d’usage de la solution informationnelle permettant de supporter la gestion des opérations, d’aider à la prise de décision et à la mesure de la performance et de l’efficacité des opérations. Dans le cadre de la réalisation du processus d’audit SOR3.1, ces rapports et requêtes pourront servir de base à la réalisation du processus, mais aussi au suivi et à la production d’indicateurs de performance du processus. Également, le module Oracle Business Activity Monitoring permet de créer des tableaux de bord de suivi des activités à l’aide du module BI Foundation. Ce module propose des modèles alimentés du module BMPS de l’entrepôt de données afin de fournir des indicateurs pour faire le suivi des processus. Ces modules et les produits informationnels qu’ils offrent permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
34	SOR5.1	Percevoir et recouvrer les sommes dues	3	BI Foundation BI Apps Financial Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Financial Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : sommes à recouvrer) et les aspects financiers (ex. : montants recouvrés dans la dernière période). Dans le cadre du processus (<i>SOR5.1.1 encaisser les sommes dues</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse des soldes des dossiers clients ou partenaires. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients et partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
						Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
35	SOR5.2	Payer les sommes dues	2	BI Foundation BI Apps Financial Analytics	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Financial Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : sommes payables) et les aspects financiers (ex. : montants payés dans la dernière période). Dans le cadre du processus (<i>SOR5.2.1 gérer les sommes à payer</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse des sommes à payer des dossiers de clients ou de partenaires. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients et partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
36	SOR5.4	Gérer la trésorerie	1	BI Foundation BI Apps Financial Analytics	• Rapports • Tableaux de bord • Cubes • Requêtes	En standard, le BI Apps Financial Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : sommes engagées) et les aspects financiers (ex. : solde du compte). Dans le cadre du processus (<i>SOR5.4.3 Effectuer les conciliations bancaires</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse de la trésorerie des dossiers de clients ou de partenaires. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients et partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
37	SOR5.5	Gérer le budget	1	BI Foundation BI Apps Financial Analytics Hyperion Planning & Budgeting	- Rapports - Tableaux de bord - Cubes - Requêtes	En standard, le BI Apps Financial Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : enveloppe par programme ou par unité administrative) et les aspects financiers (ex. : montants engagés vs non-engagés). Il permet aussi aux organisations d’analyser les variations de budgets et d’avoir des indicateurs pertinents pour les pilotes de domaines afin de contrôler de manière proactive les dépenses. Ces produits informationnels contribuent à l’aide à la décision et au support aux opérations. Dans le cadre du processus (<i>SOR5.5.8 Effectuer le suivi des budgets</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’analyse des budgets. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients et partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Un cube standard est mis à disposition dans Essbase pour le support opérationnel des allocations des budgets. Les cubes standards Essbase fournis avec la solution peuvent être paramétrés ou minimalement servir de base de travail pour répondre aux besoins de la Société. Ce produit informationnel contribue à la prise de décision et au support des opérations de l’organisation. Le module Hyperion Planning offre en standard des cubes, des rapports, des requêtes et des tableaux de bord permettant d’obtenir un portrait financier de l’organisation, mais également de produire des analyses prédictives. Ces produits informationnels contribuent à la prise de décision, à supporter les opérations et à mesurer la performance et l’efficacité des opérations de la Société. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
38	SOR5.6	Préparer les états financiers	1	BI Foundation, BI Apps Financial Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Financial Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard de nombreux rapports, en complément des rapports opérationnels, proposant des métriques financiers (ex. : investissements par programme) typiques pour la production et la validation des états financiers.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
						Dans le cadre du processus (<i>SOR5.6.10 Produire les rapports financiers</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes de préparation des états financiers par entité. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients et partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Un cube standard est mis à disposition dans Essbase pour le support opérationnel des états financiers. Les cubes standards Essbase fournis avec la solution peuvent être paramétrés ou minimalement servir de base de travail pour répondre aux besoins de la Société. Ce produit informationnel contribue à la prise de décision et au support des opérations de l’organisation. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
39	SOR5.8	Autoriser les dépenses et la facturation	1	BI Foundation BI Apps Procurement and Spend Analytics BI Apps Financial Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Financial Analytics et Procurement and Spend Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : budget de dépenses par programme) et les aspects financiers (ex. : montants versés pour le programme). Enfin, le BI Apps Procurement and Spend Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des obligations (ex. : bons de commande et factures) et les aspects financiers (ex. : sommes requises). Dans le cadre du processus (<i>SOR5.8.3 Approuver par la personne autorisée</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’autorisation de dépenses des clients, employés et partenaires. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients et partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d'objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l'efficacité des opérations	Références
40	SOR5.9	Évaluer le passif actuariel	3	BI Foundation Oracle Data Integrator	Aucun	Les fonctionnalités actuarielles sont maintenues dans l'environnement actuariel. Cet environnement sera alimenté par l'environnement informationnel de la solution PGI. Voir la stratégie présentée à la section 2.5.3 – F.3c Grille des besoins informationnels actuariels pour les détails.	Section 2.5.3 – F.3c Grille des besoins informationnels actuariels
41	SOR5.10	Établir la tarification des contributions d'assurance	1	BI Foundation Oracle Data Integrator	Aucun	Les fonctionnalités actuarielles sont maintenues dans l'environnement actuariel. Cet environnement sera alimenté par l'environnement informationnel de la solution PGI. Voir la stratégie présentée à la section 2.5.3 – F.3c Grille des besoins informationnels actuariels pour les détails.	Section 2.5.3 – F.3c Grille des besoins informationnels actuariels
42	SOR5.11	Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation	1	BI Foundation BI Apps Financial Analytics	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Financial Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l'efficacité des opérations. À titre d'exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions de rendement (ex. : projection des placements) et les aspects financiers (ex. : écarts de capitalisation par rapport aux cibles). Des requêtes et des tableaux de bord issus du module BI Apps Oracle Financial Analytics utilisant nativement les données des outils financiers eBS seront mis à disposition. Ces produits informationnels contribuent à supporter les opérations et aident les gestionnaires à prendre des décisions de nature financière. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l'architecture informationnelle et à la plateforme d'intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information supplémentaire de l'Alliance).	Section 2.5.4 – Information supplémentaire de l'Alliance
43	SOR6.1	Entretenir les locaux et les espaces de travail	2	BI Foundation BI Apps Entreprise Asset Management Analytics BI Apps Financial Analytics	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Financial Analytics et Entreprise Asset Management offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l'efficacité des opérations. À titre d'exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : budget de dépenses par programme) et les aspects financiers (ex. : montants versés pour le programme). Enfin, le BI Apps Entreprise Asset Management fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des actifs (ex. : nombre de m² utilisés par région), les prévisions financières (ex. : sommes requises pour l'acquisition des baux) et les aspects financiers (ex. : coût mensuel d'un bail).	Section 2.5.4 – Information supplémentaire de l'Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficience des opérations	Références
						Tout au long du processus des requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information concernant les demandes de service de maintenance. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Également, des requêtes et tableaux de bord issus du standard BI Apps Oracle Financial Analytics, utilisant nativement les données des outils du processus opérationnel SOR6.1 seront mis à disposition. Ce module fournit notamment des produits informationnels pour les aspects financiers liés aux locaux. Ces produits informationnels contribuent à l’aide à la décision et au support aux opérations. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
44	SOR6.3	Gérer le matériel	2	BI Foundation BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics BI Apps Financial Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Financial Analytics and Supply Chain and Order Management Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficience des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Supply Chain and Order Management Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs pour la gestion des inventaires (ex. : nombre de vignettes de stationnement) et les commandes (ex. : bons de commande de certificats) ainsi que les aspects financiers liés à ces demandes. Pour sa part, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : budget de dépenses par type de matériel) et les aspects financiers (ex. : montants déboursés pour l’acquisition de matériel). Tout au long du processus, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information concernant les demandes de gestion de matériel. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
45	SOR6.4	Assurer la gestion intégrée des documents	2	BI Foundation	- Tableaux de bord - Rapports	Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
46	SOR8.1	Gérer les demandes	1	BI Foundation BI Apps Financial Analytics BI Apps Project Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Financial Analytics and Project Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : enveloppe du programme d’investissement) et les aspects financiers (ex. : impact financier de la demande). Également, le BI Apps Project Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur le cycle de vie des projets (ex. : état de la demande) et la gestion des projets (ex. : ressources requises pour répondre à la demande). Dans le cadre du processus (<i>SOR8.1.2 Analyser les besoins et les impacts</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information concernant la gestion des demandes. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
47	SOR8.2	Gérer les projets	2	BI Foundation BI Apps Project Analytics BI Apps Financial Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Financial Analytics and Project Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : budget de dépenses par type de matériel) et les aspects financiers (ex. : montants déboursés pour l’acquisition de matériel). Également, le BI Apps Project Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur le cycle de vie des projets (ex. : coût total et coût par livraison) et la gestion des projets (ex. : ressources assignées au projet). Tout au long du processus, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information liées aux employés ou aux partenaires concernant la gestion des projets. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Les requêtes et tableaux de bord issus du standard BI Apps Oracle Financial Analytics, utilisant nativement les données des outils du processus opérationnel SOR8.2 seront mis à disposition.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficience des opérations	Références
						Ce module fournit notamment des produits informationnels pour les aspects purement financiers. Ces produits informationnels contribuent à l’aide à la décision et au support aux opérations. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
48	SPS1.1	Gérer les effectifs et les assignations	2	BI Foundation BI Apps Financial Analytics BI Apps Human Resources Management BI Apps Procurement and Spend Analytics	- Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Financial Analytics, Human Resources Management et Procurement and Spend Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficience des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : budget par unité administrative) et les aspects financiers (ex. : dépenses par unité administrative). Également, le BI Apps Human Resources Management fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les effectifs (ex. : nombre d’individus par profil) et performances des effectifs (ex. : heures travaillées). Enfin, le BI Apps Procurement and Spend fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la gestion des obligations (ex. : nombre de demandes d’assignation) et les aspects financiers (ex. : coûts des nouvelles assignations). Tout au long du processus, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information concernant les enquêtes. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients et partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
49	SPS1.3	Prévention de la fraude	3	BI Foundation, BI Apps Advanced Analytics	- Rapports - Tableaux de bord - Requêtes	Tout au long du processus, les requêtes permettront de répondre aux demandes d’information concernant les enquêtes. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients, partenaires et véhicules au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. La solution PGI propose le module Oracle Advanced Analytics qui possède des fonctionnalités de forage, d’exploitation et d’analyse avancée ainsi que des requêtes préassemblées sous forme d’algorithmes afin de faire de la détection de fraude. Les outils de pointage ou « scoring » et d’analytique avancé pourront notamment être mis en œuvre ici, avec des accès à des outils, fonctions mathématiques et statistiques standardisées au sein d’interfaces conviviales.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficacité des opérations	Références
						Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
50	SPS1.5	Gérer les communications écrites	1	BI Foundation BI Apps Service Analytics	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Service Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais moyens de traitement des demandes) ainsi que la gestion des services (ex. : nature des demandes) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques. Dans le cadre du processus (<i>SPS1.5.11 analyser</i>), les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information concernant les communications écrites. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients, partenaires et véhicules au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
51	SPS1.6	Gérer les caisses et les points de service	2	BI Foundation	• Rapports • Tableaux de bord • Requêtes	Tout au long du processus, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information concernant les points de services. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations partenaires au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
52	SPS3	Assister la prestation de services	1	BI Foundation BI Apps Service Analytics	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	En standard, le BI Apps Service Analytics offre des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficacité des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Service Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur la performance des services (ex. : délais moyens de service) ainsi que la gestion des services (ex. : nature des services) qui permet d’identifier les problèmes ayant un impact négatif sur le service à la clientèle et la satisfaction client avant qu’ils ne deviennent problématiques.	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficience des opérations	Références
						Tout au long du processus, les requêtes fournies en standard permettront de répondre aux demandes d’information concernant les demandes d’assistance client. Ceci est possible via l’accès à la vision 360° des informations clients au moyen des outils de pilotage, mais également de visualisation avancée. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	
53	SPS4.1	Gestion des connaissances	2	BI Foundation, BI Apps Knowledge Analytics	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Knowledge Analytics offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficience des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Knowledge Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les activités (ex. : nombre et nature des recherches), le contenu (ex. : nombre de documents) et le cycle de vie (ex. : nombre de documents mis à jour durant la période). Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance
54	SPS4.2	Gérer la formation et le développement des compétences	2	BI Foundation BI Apps Human Resources Analytics BI Apps Financial Analytics	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	En standard, les BI Apps Financial Analytics et Human Resources Management offrent des rapports, des requêtes, des cubes et des tableaux de bord. Ces produits informationnels aident à la prise de décision, supportent la gestion des opérations et permettent de mesurer la performance et l’efficience des opérations. À titre d’exemple, le BI Apps Financial Analytics fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les prévisions budgétaires (ex. : budget de formation par unité administrative) et les aspects financiers (ex. : dépenses de formation par unité administrative). Également, le BI Apps Human Resources Management fournit en standard un tableau de bord proposant des indicateurs sur les effectifs (ex. : nombre d’individus formés) et performances des effectifs (ex. : heures de formation). Ce module offre notamment des produits informationnels pour le suivi des formations et la production de statistiques sur le développement des connaissances. Enfin, les objets fournis en standard, tels que les rapports et les tableaux de bord, relatifs à l’architecture informationnelle et à la plateforme d’intégration sont applicables à ce processus et présentés à la section 2.5.4 (Information additionnelle de l’Alliance).	Section 2.5.4 – Information additionnelle de l’Alliance

1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence processus	Processus opérationnels	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Types d’objets fournis en standard : - Rapports - Requêtes - Cubes - Tableaux de bord Sinon indiquer ‘Aucun’	Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour : 1 Aide à la prise de décision 2 Support à la gestion des opérations 3 Mesure de la performance et de l’efficience des opérations	Références
55	SPS5	Gérer la sécurité	1	BI Foundation Oracle Audit Vault	Rapports	Le module Audit Vault permet de gérer les accès aux bases de données Oracle, à la manière d’un pare-feu. Il journalise les accès, permet de créer des alertes et contient plusieurs rapports préassemblés et configurables sur les accès, mais également pour le respect des normes SOX, PCI DSS et HIPAA. Ces produits informationnels permettent d’aider la décision et de supporter les opérations.	

2.5.2
Grille F.3-b – Grille de la couverture des rapports officiels de la Société par la solution informationnelle

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l’alliance																								
Numéro	INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS La solution fournit les indicateurs de gestion requis pour :	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Niveau de couverture 1. 100 % 2. entre 50 % et 99 % 3. entre 1 % et 49 % 4. 0 %	Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)	Références																					
1	Rapport officiel - Rapport annuel de gestion (RAG) incluant la Déclaration de services aux citoyens (#1)	1	Oracle Data Integrator, Oracle Business Intelligence	100%	Le rapport annuel de gestion (RAG) constitue un produit informationnel à part entière. Nous comprenons qu’il s’agit d’un nouveau produit informationnel qui n’est pas actuellement supporté dans l’environnement informationnel actuel. L’objectif visé est d’intégrer les données provenant des systèmes opérationnels dans l’entrepôt de données selon un processus continu afin de regrouper toutes les informations nécessaires à la production du RAG dans une source unifiée. Le bénéfice attendu est de faciliter la production des indicateurs et des statistiques du RAG en fournissant un environnement intégré, flexible et convivial d’exploitation. L’assemblage final du document demeure sous la responsabilité du département des communications qui collige les informations en provenance des unités administratives et met en forme le rapport annuel de gestion. L’Alliance reconnaît la participation de plusieurs unités administratives dans la production de ce rapport, chacune possédant une expertise et des façons de faire qui lui sont propres. Des compteurs intégrés de données alignés à la structure logique du produit informationnel seront créés. Ces compteurs intégrés, six (6) au total et tous alimentés par l’entrepôt de données, regrouperont les indicateurs nécessaires à la production de rapport. Le tableau suivant présente les compteurs proposés, la nature des principaux indicateurs et la source opérationnelle de données de la solution PGI. <table><tr><th>Comptoir</th><th>Nature des mesures (indicateurs)</th><th>Principale source (Entrepôt de données)</th></tr><tr><td>1. Planification stratégique</td><td>Sondages et statistiques intégrées</td><td>Sondage et analyses</td></tr><tr><td>2. Satisfaction de la clientèle et services aux citoyens</td><td>Plaintes et niveaux de service</td><td>Siebel et BPMS</td></tr><tr><td>3. Ressources humaines</td><td>Distribution, classification et formation</td><td>EBS</td></tr><tr><td>4. Ressources informationnelles, matérielles, immobilières et financières</td><td>Investissements, avancement, impacts, charges et répartition</td><td>EBS</td></tr><tr><td>5. Résultats financiers</td><td>Financement, indemnisation et états financiers</td><td>EBS</td></tr><tr><td>6. Gouvernance</td><td>Assiduité, salaires et honoraires</td><td>EBS</td></tr></table>	Comptoir	Nature des mesures (indicateurs)	Principale source (Entrepôt de données)	1. Planification stratégique	Sondages et statistiques intégrées	Sondage et analyses	2. Satisfaction de la clientèle et services aux citoyens	Plaintes et niveaux de service	Siebel et BPMS	3. Ressources humaines	Distribution, classification et formation	EBS	4. Ressources informationnelles, matérielles, immobilières et financières	Investissements, avancement, impacts, charges et répartition	EBS	5. Résultats financiers	Financement, indemnisation et états financiers	EBS	6. Gouvernance	Assiduité, salaires et honoraires	EBS	Section 2.5.4 - Information additionnelle de l’Alliance
Comptoir	Nature des mesures (indicateurs)	Principale source (Entrepôt de données)																									
1. Planification stratégique	Sondages et statistiques intégrées	Sondage et analyses																									
2. Satisfaction de la clientèle et services aux citoyens	Plaintes et niveaux de service	Siebel et BPMS																									
3. Ressources humaines	Distribution, classification et formation	EBS																									
4. Ressources informationnelles, matérielles, immobilières et financières	Investissements, avancement, impacts, charges et répartition	EBS																									
5. Résultats financiers	Financement, indemnisation et états financiers	EBS																									
6. Gouvernance	Assiduité, salaires et honoraires	EBS																									

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l’alliance															
Numéro	INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS La solution fournit les indicateurs de gestion requis pour :	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Niveau de couverture 1. 100 % 2. entre 50 % et 99 % 3. entre 1 % et 49 % 4. 0 %	Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)	Références												
					Ces compteurs constituent des vues logiques de l’entrepôt de données et seront exploités à l’aide des outils d’exploitation de l’environnement informationnelle de la solution PGI (voir section 2.5.4 pour plus de détails). Les analystes de chaque unité administrative pourront sélectionner, trier et filtrer (« <i>slice and dice</i> ») les données afin de les analyser et extraire les informations nécessaires pour la production du RAG. La Société pourra créer ses propres rapports, tableaux de bord et autres publications informationnels à l’aide de ces compteurs de données. En plus des compteurs, trois (3) produits informationnels sont proposés pour la production du RAG. L’information des produits informationnels n’est pas de nature à être regroupée dans un thème unique, comme c’est le cas pour les compteurs (ex. : résultats financiers). Il s’agit plutôt d’analyses intégrant des données de plusieurs processus qui sont créés et conservés dans l’environnement informationnel. Le cas du bilan routier est particulier en ce sens qu’il s’alimente d’un autre produit informationnel (Rapport officiel – Bilan Routier). Le tableau suivant présente les produits informationnels proposés, la nature des analyses et les principales sources de données consommées à partir de l’entrepôt de données. <table><tr><th>Produit informationnel</th><th>Nature des analyses</th><th>Principale source (Entrepôt de données)</th></tr><tr><td>Évolution de la performance</td><td>Étude longitudinale et évolution des services</td><td>Analyse statistique de l’historique de l’entrepôt de données</td></tr><tr><td>Lois et exigences</td><td>Accessibilité, formation, pérennité et implication</td><td>Analyse statistique de l’entrepôt de données</td></tr><tr><td>Contrôle routier Québec</td><td>Prévention, accidents et sécurité</td><td>Analyse du bilan routier</td></tr></table> Transition L’approche de livraison des compteurs et des produits informationnels repose sur un processus itératif et incrémentiel rendu possible par l’exploitation du modèle de données. Un compteur peut être utilisé même si ses facettes ne sont pas encore toutes implantées (ex. : le compteur des résultats financiers peut être utilisé pour les flux de trésorerie même si le passif actuariel n’est pas encore intégré). Les sources actuelles d’information devront continuer d’être alimentées afin de produire le RAG durant la période de déploiement de la solution PGI. Ces livraisons possèdent des dépendances avec le déploiement des environnements opérationnels qui devront être considérés lors de la planification détaillée des travaux et de la mise en œuvre de la solution PGI. La stratégie de transition proposée vise à maximiser les bénéfices et à assurer la continuité de la production du RAG durant toutes les phases de livraison de la solution.	Produit informationnel	Nature des analyses	Principale source (Entrepôt de données)	Évolution de la performance	Étude longitudinale et évolution des services	Analyse statistique de l’historique de l’entrepôt de données	Lois et exigences	Accessibilité, formation, pérennité et implication	Analyse statistique de l’entrepôt de données	Contrôle routier Québec	Prévention, accidents et sécurité	Analyse du bilan routier	
Produit informationnel	Nature des analyses	Principale source (Entrepôt de données)																
Évolution de la performance	Étude longitudinale et évolution des services	Analyse statistique de l’historique de l’entrepôt de données																
Lois et exigences	Accessibilité, formation, pérennité et implication	Analyse statistique de l’entrepôt de données																
Contrôle routier Québec	Prévention, accidents et sécurité	Analyse du bilan routier																

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS La solution fournit les indicateurs de gestion requis pour :	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Niveau de couverture 1. 100 % 2. entre 50 % et 99 % 3. entre 1 % et 49 % 4. 0 %	Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)	Références
2	Rapport officiel - Bilan routier (#2)	1	Oracle Data Integrator, Oracle Business Intelligence	100%	Le rapport officiel – Bilan routier constitue un produit informationnel à part entière. Nous comprenons qu’il s’agit d’un nouveau produit informationnel qui n’est pas actuellement supporté dans l’environnement informationnel actuel. L’objectif visé est d’intégrer les données provenant des systèmes opérationnels et des sources externes dans l’entrepôt de données de données selon un processus continu afin de regrouper toutes les informations nécessaires à la production du Bilan routier dans l’entrepôt de données. La production du rapport officiel - bilan routier requiert cinq (5) sources de données : le rapport d’accident, le rapport du coroner, le rapport des fonds d’assurance, le dossier d’indemnisation et les états financiers de la Société. Le bénéfice attendu est de faciliter la production des indicateurs, des statistiques, des tableaux et des graphiques du Rapport officiel - Bilan routier en fournissant un environnement intégré, flexible et convivial d’exploitation. L’assemblage final du document demeure sous la responsabilité du département des communications qui collige les informations et met en forme le rapport officiel – Bilan routier. L’approche recommandée consiste à créer des produits informationnels, sous forme d’analyses et de requêtes, permettant de produire les indicateurs, statistiques, tableaux et graphiques requis pour la production du rapport à partir de l’entrepôt de données sans créer de comptoirs ou « datamarts ». Cette approche novatrice repose sur l’exploitation de la puissance de calcul en mémoire et de la flexibilité de la base de données informationnelle en exploitant directement les données. L’Alliance considère que les efforts traditionnellement requis pour créer des comptoirs ou des cubes OLAP n’apportent pas de bénéfices à la Société pour la production du rapport officiel – bilan routier. Les composantes d’intelligence d’affaires de la solution sont suffisamment performantes pour permettre l’interrogation à la volée des données afin obtenir les résultats souhaités. Requis - La création de facettes accidents et victimes dans l’entrepôt de données. Ces facettes sont alimentées et mises à jour par les solutions opérationnelles de la solution PGI ainsi que par les systèmes qui ne seront pas intégrés; - Le chargement des données du système EDA (Enquêtes et données d’accidents) et des dossiers d’indemnisation dans l’entrepôt de données; - Les résultats d’analyse des rapports de coroner et des rapports des fonds d’assurances devront servir à mettre à jour les dossiers des victimes d’accident dans la solution PGI;	

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS La solution fournit les indicateurs de gestion requis pour :	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Niveau de couverture 1. 100 % 2. entre 50 % et 99 % 3. entre 1 % et 49 % 4. 0 %	Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)	Références
					Transition L’approche de livraison des produits informationnels repose sur un processus itératif et incrémentiel rendu possible par l’exploitation du modèle de données. Les analyses nécessaires à la production du rapport officiel – bilan routier seront livrées en fonction de la disponibilité des fonctionnalités de mises à jour des facettes victimes et accidents dans la solution PGI. Une fois cette étape franchie, le chargement des données historiques d’indemnisation et des données accidents pourra être effectué dans l’entrepôt de données. Les analyses seront par la suite configurées afin d’alimenter les graphiques et les tableaux nécessaires à la production du rapport.	
3	Suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (veuillez référer au tableau dans la section 2.10.9.3 Liste des changements générant des bénéfices)	1	Oracle Business Intelligence	100%	La Société désire faire le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés et pour ce faire l’Alliance propose la mise en œuvre d’un nouveau produit informationnel spécifique destiné aux gestionnaires de la Société. L’approche recommandée consiste à créer des produits informationnels sous forme de requêtes, d’analyses et d’un tableau de bord, permettant de présenter les indicateurs, statistiques, tableaux et graphiques requis pour la reddition de compte sur la réalisation des bénéfices escomptés. Ce tableau de bord sera alimenté directement des analyses et des requêtes, sans recourir à un comptoir de données ou « datamarts ». Cette approche novatrice repose sur l’exploitation de la puissance de calcul en mémoire et de la flexibilité de la base de données informationnelle en exploitant directement les données. L’Alliance considère que les efforts traditionnellement requis pour créer des comptoirs ou des cubes OLAP n’apportent pas de bénéfices à la Société. Les composantes d’intelligence d’affaires de la solution sont suffisamment performantes pour permettre l’interrogation à la volée des données afin obtenir les résultats souhaités. Ce tableau de bord comportera trois (3) volets : sommaire des bénéfices historiques (années précédentes), bénéfices actualisés (année en cours) et bénéfices projetés (années subséquentes). Ce tableau de bord sera ventilé par catégorie de processus et par type de changement conformément à l’approche de réalisation des bénéfices proposée dans la stratégie de mise en œuvre de la solution PGI. Les types de changement de l’approche de réalisation sont : - Mise en place d’un compte client; - Facturation du privilège de circuler; - Communication électronique avec la clientèle; - Regroupement du permis et de l’immatriculation; - Mise en place de services Web; - Mise en place d’outils de « workflow » et de reconnaissance optique des caractères; - Mise en place d’un dossier client;	

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l’alliance			
Numéro	INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS La solution fournit les indicateurs de gestion requis pour :	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Niveau de couverture 1. 100 % 2. entre 50 % et 99 % 3. entre 1 % et 49 % 4. 0 %	Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)	Références
					Mise en place d’un compte partenaire. Le tableau de bord sera créé en utilisant le module Oracle Business Intelligence Foundation Suite. Conformément à l’approche de livraison AGILE proposée, ce tableau de bord sera alimenté par l’information récupérée des journaux de livraison ou « backlog ». Cette information sera chargée dans l’environnement informationnel et des métriques, sous forme d’analyses et de requêtes, seront créées sur ces biens livrables. Les métriques prendront notamment en considération les activités, leur priorité, leur date de livraison prévue ou effective, et le processus auxquels ils sont associés. Ainsi, à la fin de chaque mêlée ou « sprint » les journaux de livraison seront importés dans l’environnement informationnel et le tableau de bord sera mis à jour. La détermination des objectifs et des seuils pour chaque indicateur sera sous la responsabilité du directeur de programme de la Société et pourra être révisée en fonction des ententes contractuelles entre la Société et l’Alliance. Les directeurs de produit de la Société seront responsables de mesurer les bénéfices et de rendre compte du suivi des bénéfices escomptés au directeur de programme. Pour sa part, l’Alliance fournira les moyens de mesurer les bénéfices escomptés ainsi que les produits informationnels requis pour produire les métriques et présenter les résultats. Considérant qu’il s’agit d’un nouveau produit informationnel, il n’y a pas de stratégie de transition à mettre en place. Toutefois, la stratégie de déploiement proposée consiste à rendre disponibles les volets bénéfices actualisés et bénéfices projetés le plus tôt possible dans le processus de livraison. Ainsi, les métriques pourront être mises à jour en cours de livraison et l’évolution pourra être présentée à la fin de chaque mêlée ou « sprint » une fois la solution informationnelle déployée. Enfin, le volet bénéfices historiques sera ajouté de façon itérative au tableau de bord lorsque requis pour présenter l’évolution historique de la réalisation des bénéfices.	

2.5.3
Grille F.3-c – Grille des besoins informationnels actuariels

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l’alliance		
Numéro	La stratégie de mise en œuvre de la solution permet de :	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Décrire et faire valoir l’approche préconisée par l’alliance pour assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en tenant compte du découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre proposée (maximum 2 pages)	Références
1	Assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en fournissant l’information requise au système ACT. Il s’agit des processus : - SOR5.9 – Évaluer le passif actuariel - SOR5.10 – Établir la tarification des contributions d’assurance	1	Oracle BI Foundation et Oracle Data Integrator	L’environnement informationnel actuariel est catégorisé dans le groupe #2 : applications et progiciels actuels conservés, dont certaines fonctions sont prises en charge par la solution PGI. L’Alliance comprend la criticité de cette fonction d’affaires et désire rassurer la Société sur l’importance qui sera accordée à la pérennité et à la continuité des processus actuariels durant la livraison de la solution PGI. La stratégie de livraison de la solution PGI prévoit l’intégration des fonctions d’affaires couvertes par les systèmes du groupe ASRR (Accès Sécuritaire au Réseau Routier) et l’intégration optionnelle des fonctions d’affaires des systèmes du groupe IA (Indemnisation des Accidentés). Nous comprenons que l’environnement informationnel (dépôts primaires et secondaires), supportant les processus actuariels, sera impacté par plusieurs livraisons. Notamment, les fonctions d’affaires concernant le permis, l’immatriculation, le dossier client et les informations financières seront livrées sur quatre (4) livraisons. Le schéma suivant présente de façon conceptuelle l’environnement actuariel actuel. Figure 1 - Schéma conceptuel de l'environnement actuariel actuel Pour la solution cible, l’Alliance propose un scénario de cohabitation qui consiste à alimenter les processus actuariels, à la fois du nouvel environnement informationnel de la solution PGI pour les systèmes intégrés, et de l’environnement informationnel actuel pour les systèmes non intégrés. Cette approche vise à assurer la continuité des processus actuariels tout en minimisant les risques. À la lumière des réponses fournies par la Société, nous comprenons qu’elle prend sous sa responsabilité l’adaptation des processus actuariels et que l’Alliance devra apporter son support. Pour concrétiser la solution cible, l’Alliance compte fournir à la Société le support pour lui permettre d’assurer la continuité et la pérennité des processus actuariels à toutes les étapes de livraison de la solution PGI. Cette personne ressource supportera la Société dans l’identification des données pertinentes, dans le nouvel environnement informationnel de la solution PGI, afin que la Société puisse obtenir les données pour alimenter les processus actuariels. Concrètement, ces processus ETC existant devront être adaptés pour s’alimenter du nouvel environnement informationnel.	Section 2.5.4 - Information additionnelle de l’Alliance

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l’alliance		
Numéro	La stratégie de mise en œuvre de la solution permet de :	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Décrire et faire valoir l’approche préconisée par l’alliance pour assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en tenant compte du découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre proposée (maximum 2 pages)	Références
				En résumé, l’approche proposée pour la cible consiste à : - Alimenter les processus actuariels des données du nouvel environnement informationnel de la solution PGI lorsque les données deviennent disponibles dans cet environnement; - Alimenter les processus actuariels des données de l’environnement informationnel actuel pour les données qui ne sont pas intégrés à la solution PGI; - Supporter l’équipe actuarielle dans l’amélioration de ses processus de transport de données (ETC – ACT) nécessaires à la production et au maintien de l’environnement actuariel si nécessaire. L’Alliance veut rassurer la Société en réaffirmant que toutes les données de la solution PGI seront accessibles à partir du nouvel environnement informationnel (vous référer à la section 2.5.4 – Informations additionnelles de l’Alliance pour de plus de détails). Le module Oracle Data Integrator sera disponible pour créer de nouveaux processus ETC qui serviront à alimenter l’environnement actuariel des données de la solution PGI. Cette proposition vise à minimiser les impacts, tout en assurant la pérennité et la continuité des processus actuariels. Cette approche sera mise en œuvre de façon itérative et incrémentielle en fonction du déploiement des livraisons et du délestage des fonctions d’affaires opérationnelles de l’environnement patrimonial. <u>Autres options :</u> En réponse au besoin de la Société, à l'effet qu’elle est ouverte à entendre des propositions de l'Alliance, l'Alliance perçoit également une opportunité de mettre de l'avant d’autres scénarios. Parmi les options qui s’offrent à la Société mentionnons : l'alimentation de l’environnement informationnel actuel à partir du nouvel environnement de la solution PGI; ou l'utilisation du nouvel environnement informationnel tout en délestant graduellement l'environnement informationnel actuel. La mise en œuvre de ces options de solution devra toutefois tenir compte de la capacité de la Société à s'investir dans une telle solution, de mesurer les impacts collatéraux sur l'ensemble du projet et sur les différents secteurs qui consomment ces données.	

2.5.4 Information additionnelle de l’alliance

2.5.4.1 Table de correspondance (F.3)

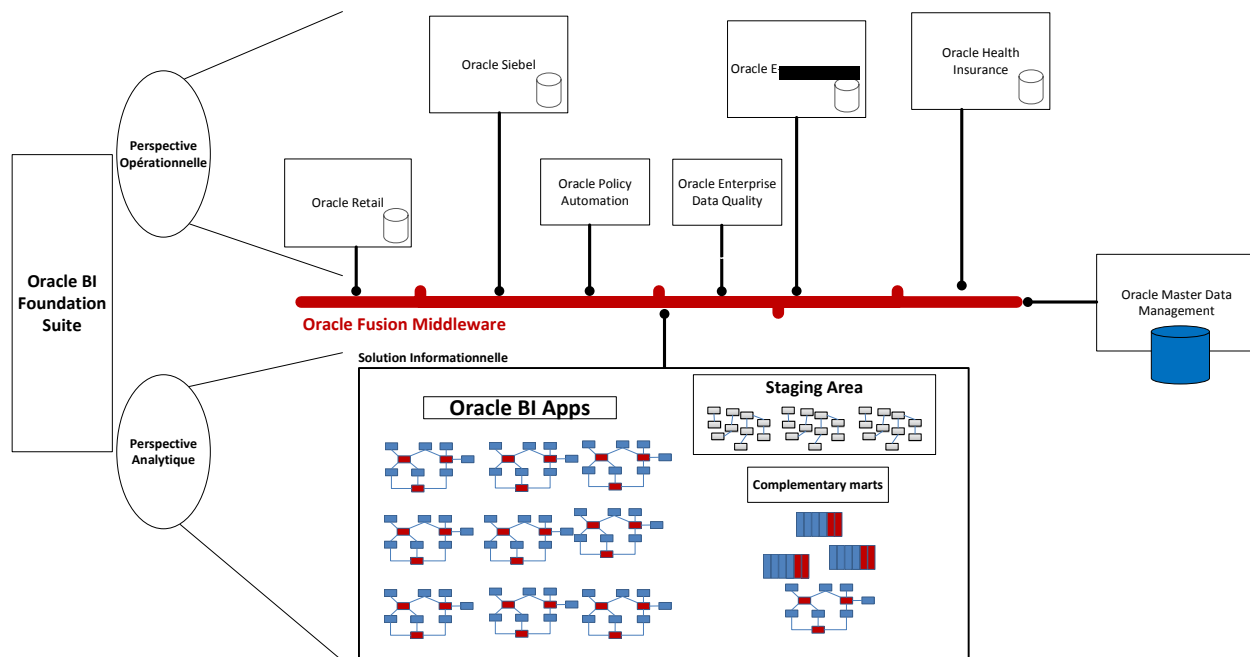
Table de correspondance	
Module(s) de la solution F 3-Grilles fonctionnalités-volet informationnel	
Module(s) de la solution F.3-Grilles fonctionnalités-volet informationnel	Noms officiels des produits d'Oracle
BI Apps	BI Apps : Financial Analytics, Fusion Edition, Project Analytics, Procurement & Spend Analytics, Supply Chain and Order Management Analytics, Enterprise Asset Management Analytics; Human Resources Analytics, Human Resources Management, Service Analytics, Knowledge Analytics, Insurance Claims Analytics for Health, Advanced Analytics
BI Foundation	Business Intelligence Suite Foundation
EAM	Enterprise Asset Management Analytics
Hyperion Planning & Budgeting	Hyperion Planning Plus
MapViewer	Oracle MapViewer
Oracle Audit Vault	Oracle Audit Vault
Oracle Business Activity Monitoring	Oracle Business Activity Monitoring
Oracle Business Intelligence	Oracle Business Intelligence
Oracle Data Integrator	Oracle Data Integrator

2.5.4.2 Solution informationnelle du PGI

L'Alliance propose une solution informationnelle qui saura répondre aux besoins actuels et futurs de la Société. Conformément aux attentes, la solution informationnelle doit **produire de l'information de gestion et des statistiques** répondant aux besoins, en intelligence d'affaires, présentés dans le **processus opérationnel GOR4 : Soutenir l'intelligence d'affaires**, ainsi qu'à ceux présentés dans les processus SPS1.3 : Prévenir la fraude, SOR5.9 : Évaluer le passif actuariel, SOR5.10 : Établir la tarification d'assurance et GOR3 : Mesurer la performance.

La solution informationnelle du PGI s'appuie sur les **meilleures pratiques du marché**. À cet effet, elle assure d'une part que l'information, en termes de cueillette, d'organisation, d'uniformité et d'exploitation, permette de dégager les statistiques et les indicateurs de performance requis à tous les niveaux de l'organisation : stratégique, tactique et opérationnel (**respect de l'orientation 3 de l'architecture d'entreprise**). D'autre part, cette solution vise également de garantir l'unicité, l'intégralité et la cohérence de l'information entre les dossiers de la Société (**respect de l'objectif no 8 des objectifs généraux de la solution globale recherchée**). La solution informationnelle repose sur un **modèle décentralisé de production de l'information de gestion**, en accord avec les attentes de la Société (**attente no 3 de l'énoncé des besoins généraux informationnels**). Pour ce faire, l'Alliance propose d'offrir à tous les secteurs, autant ceux qui seront intégrés à la solution PGI que ceux qui ne le seront pas, les fonctionnalités liées à **l'exploration, l'analyse, la production et la simulation de l'information ainsi que la production de statistiques** au personnel non-informaticien : ses **analystes d'affaires, ses statisticiens, ses actuaires et ses gestionnaires**. Cette solution propose un éventail très étoffés de rapports et de tableaux de bord préconstruits en standard répondant aux besoins de suivi des opérations de l'organisation générant ainsi des gains importants en efficacité et favorisant la diminution des coûts de développement. Enfin, conformément aux besoins de diffusion exprimés, les outils informationnels mis à disposition de cette clientèle sont conviviaux, en français, et permettent la création de modèles d'analyse, de rapports et de tableaux de bord pouvant être réutilisés et partagés avec d'autres groupes d'utilisateurs. La solution propose l'utilisation de composants informationnels préassemblés nommés « Oracle BI Apps » qui sont composés de modèles de données, de processus de chargements ainsi que de produits informationnels (des tableaux de bord, des rapports, des requêtes et des cubes) prédéfinis et sera complétée par quelques comptoirs de données spécifiques pour parfaire la couverture fonctionnelle des besoins de la Société.

Le schéma ci-dessous présente la solution informationnelle de la solution PGI.



INTÉGRATION DE LA SOLUTION INFORMATIONNELLE

La plateforme d'intégration de la solution informationnelle du PGI comprend plusieurs fonctions d'affaires d'absorption et d'intégration qui sont caractéristiques d'une plateforme moderne, évolutive et robuste. Ces principales fonctions sont :

A. Intégration en temps réel

- ✓ Données opérationnelles transférées en temps réel dans l'environnement informationnel;
- ✓ Propagation en temps réel par micro-lot (temps quasi réel) pour les traitements plus complexes exécutés plusieurs fois par heure;
- ✓ Intégration instantanée des structures de données virtualisées de la [REDACTED] intégrée de données dédiées à l'exploitation;
- ✓ Intégration en différé des structures de données matérialisées de la [REDACTED] intégrée de données dédiées à l'exploitation;

B. Gestion de la qualité des données

- ✓ Approche de gestion globale de la qualité des données, tant lors de la saisie que des échanges avec le module « Oracle Enterprise Data Quality » utilisé dans les volets opérationnel et informationnel;
- ✓ Ordonnancement des processus de qualité des données, définition des règles d'intégrité de normalisation et de correspondance;
- ✓ Profilage et nettoyage des données, standardisation, fusion (ex. : géocodage, vérification d'adresse et de NAS) et gestion de cas ou anomalies pour analyse manuelle;
- ✓ Suivi et interprétation facilitée à l'aide de tableaux de bord et de rapports présentant les résultats d'analyse de qualité des données fournies en standard dans la solution;
- ✓ Composantes préassemblées d'analyse, de normalisation et de correspondance.

C. Gestion des métadonnées

- ✓ Gestion des métadonnées et du dictionnaire de données dans le cycle de vie des données;
- ✓ Gestion de la traçabilité des données ou « data lineage »;
- ✓ Visualisation du « data lineage » dans une interface graphique conviviale;
- ✓ Historisation des changements apportés aux données.

D. Accès sécuritaire aux données

- ✓ Gestion des accès est supporté de façon centralisée avec des profils et des groupes;
- ✓ Gestion des accès à plusieurs niveaux, notamment au niveau des produits informationnels, mais également au niveau des données;
- ✓ Suivi ou « monitoring » des accès aux données et des mises à jour;
- ✓ Gestion des données sensibles à l'aide de fonctionnalités de masquage des données.

Alliance CGI - ORACLE

Pour de plus amples détails sur la solution informationnelle du PGI, vous référer à la grille T3 « Thématiques relatives à la solution informationnelle et ses outils » qui identifie les composantes de la solution et qui décrit la façon dont la solution répond aux exigences de la Société en termes de convivialité, d'éventail de fonctionnalités et de performance.

PRODUITS ET SERVICES INFORMATIONNELS

La solution informationnelle de l'Alliance possède de nombreux avantages par rapport aux solutions informationnelles traditionnelles. Les principaux avantages sont les suivants :

A. Produits de visualisation et d'analyse préassemblés (livrés en standard)

La solution propose l'utilisation de produits informationnels préassemblés nommés « Oracle BI Apps ». Ces produits informationnels, qui comprennent des tableaux de bord, des rapports, des requêtes et des cubes, permettent d'accéder nativement, sans nécessiter de développement, à plusieurs fonctions d'affaires de la solution PGI. Les « BI Apps », tous alimentés par les systèmes opérationnels de la PGI, composant la solution sont :

- ✓ Oracle **Financial Analytics** : fournis une vision financière complète, notamment des analyses sur la gestion des flux de trésorerie, des rapports financiers par secteur ainsi que des indicateurs budgétaires prévisionnels. Ce « BI Apps » propose 66 tableaux de bord, plus de 500 rapports et 800 métriques de nature financière.
- ✓ Oracle **Human Resources Analytics** : fournis des informations sur la formation des ressources humaines de l'organisation, sur la corrélation entre la performance des équipes et la capacité en termes d'effectifs. Ce « BI Apps » propose 35 tableaux de bord, plus de 300 rapports et 800 métriques sur la gestion des ressources humaines.
- ✓ Oracle **Procurement and Spend Analytics** : fourni des indicateurs sur la performance des fournisseurs, sur les obligations et les aspects financiers liés aux fournisseurs. Ce « BI Apps » propose 35 tableaux de bord, plus de 400 rapports et 600 métriques pour la gestion des relations avec les partenaires.
- ✓ Oracle **Supply Chain and Order Management Analytics** : fournis des informations sur les inventaires et les mouvements de ressources matérielles à tous les niveaux de l'organisation incluant les bons de commande et aspects financiers liés à cette gestion. Ce « BI Apps » propose 22 tableaux de bord, plus de 160 rapports et 350 métriques pour la gestion des ressources matérielles et des commandes.
- ✓ Oracle **Service Analytics** : fourni des métriques sur l'interaction entre les agents et les clients, ainsi que les niveaux de service à la clientèle offert et les délais d'attente, le tout ventilé par type de service, par succursale, etc. Ce « BI Apps » propose 20 tableaux de bord, plus de 160 rapports et 350 métriques pour la mesure de la performance des services.
- ✓ Oracle **Project Analytics** : fourni des métriques sur les demandes de financement, les projets d'investissements, les prévisions budgétaires et les aspects financiers des projets. Ce « BI Apps » propose 26 tableaux de bord, plus de 287 rapports et 850 métriques pour la gestion des projets.
- ✓ Oracle **Entreprise Asset Management Analytics** : fournis des informations sur l'usage des ressources mobilières et matérielles, leur efficacité et les prévisions financières qui sont associées. Ce « BI Apps » propose 13 tableaux de bord, plus de 200 rapports et 250 métriques pour la gestion des ressources.
- ✓ Oracle **Health Insurance Claims Analytics** : fourni des informations sur la gestion des demandes d'indemnisation, leur traitement et les aspects financiers qui sont rattachés. Ce « BI Apps » propose 30 tableaux de bord contenant chacun environ 20 métriques pour la gestion des dossiers d'assurance et d'indemnisation.
- ✓ Oracle **Knowledge Analytics** : fourni des métriques sur la gestion des connaissances, les demandes d'information, les activités de recherche documentaire, le contenu et le cycle de vie des documents. Ce « BI Apps » propose 4 tableaux de bord, plus de 42 rapports pour la gestion des connaissances de l'organisation.

À l'exception de « Service Analytics », qui est alimenté de la plateforme Siebel, tous ces BI Apps sont alimentés de la plateforme Oracle Entreprise [REDACTED] et de ses modules. Ces produits informationnels sont offerts en français et sont accessibles à partir du portail de la solution qui exploite le module « Oracle Business Intelligence Foundation Suite ». Ces produits sont donc accessibles par le biais du Web, mais également sur les tablettes et les téléphones intelligents. Enfin, ces rapports peuvent être intégrés dans l'environnement opérationnel de la solution PGI.

B. Accessibilité des principaux objets d'affaires

Par le biais de la [REDACTED] d'information intégrée, les données produites, par les modules opérationnels du PGI, seront organisées et accessibles aux secteurs intégrés et non intégrés de la Société. Les utilisateurs des différents secteurs de la société pourront **créer leurs propres produits informationnels (ex. : requêtes, analyses, rapports et tableaux de bord), de façon autonome et conviviale, dans l'environnement d'exploitation informationnel**. L'approche de livraison reposant sur un processus itératif et incrémentiel permet de rendre disponibles ces données même si certaines facettes ne sont pas encore implantées (ex. : portraits clients sont accessibles même si la facette permis de conduire est prévue pour la livraison suivante). Cette approche novatrice repose sur l'utilisation de la puissance de calcul en mémoire et de la flexibilité de la [REDACTED] intégrée d'information qui exploite directement les données de façon logique plutôt que physique.

FACTEURS DE SUCCÈS DE LA SOLUTION INFORMATIONNELLE

Le succès de l'implantation de la Solution PGI pour le volet informationnel est beaucoup plus un projet de transformation organisationnelle, méthodologique et humaine qu'un projet de livraison d'un nouveau système transactionnel ou opérationnel. En effet, l'intégration des différents composants étant au cœur de la production de toute l'information requise en temps réel pour la prise de décision de niveau opérationnel, tactique et stratégique, il est primordial de convenir, dès le démarrage du projet des éléments ci-dessous :

- A. Une vision claire de la solution : un projet complexe ne peut se réaliser que si tous les intervenants se rassemblent autour d'une vision claire et partagée de la solution à mettre en œuvre;
- B. Une gouvernance fédérée assurant la prise en charge entre autres des enjeux, des problématiques, des risques, des solutions et des mesures nécessaires résolvant les situations, et ce, par les intervenants assurant les rôles et responsabilités appropriés de façon reconnue;
- C. L'opportunité pour les ressources internes d'appriivoiser la nouvelle organisation du travail et le nouvel outillage mit à leur disposition leur permettant alors de développer leurs compétences en ayant la possibilité d'apprendre et d'exercer les rôles identifiés avec une intensité croissante en fonction de l'évolution du projet;
- D. Le respect des besoins et de la capacité des ressources et de l'organisation à intégrer les changements.

Dans le contexte de l'implantation de la Solution PGI – volet informationnel, basé sur la méthodologie OUM ainsi que l'approche Agile/Scrum, il nous apparaît opportun d'adapter notre intervention aux axes suivants :

- la période de conversion des données : la conversion des données dans le nouvel environnement informationnel sera en synchronisme avec la conversion des données opérationnels du PGI et de manière progressive tout au long du projet;
- la cohabitation avec l'environnement informationnel existant : une stratégie spécifique sera mise de l'avant pour assurer la continuité des opérations en lien avec les données informationnelles;
- les livraisons en lots : la mise en œuvre de la solution en lot se fera de façon progressive et itérative de manière à garantir la stabilité des produits livrés et la capacité de l'organisation à absorber les nouvelles façons de faire tout en minimisant les risques.

Dernière page à ne pas enlever