

Plan de délestage IDMS

Rénovation –
Accès au réseau routier
(ARR)

Vision et orientations d'affaires

19 octobre 2010

Version P



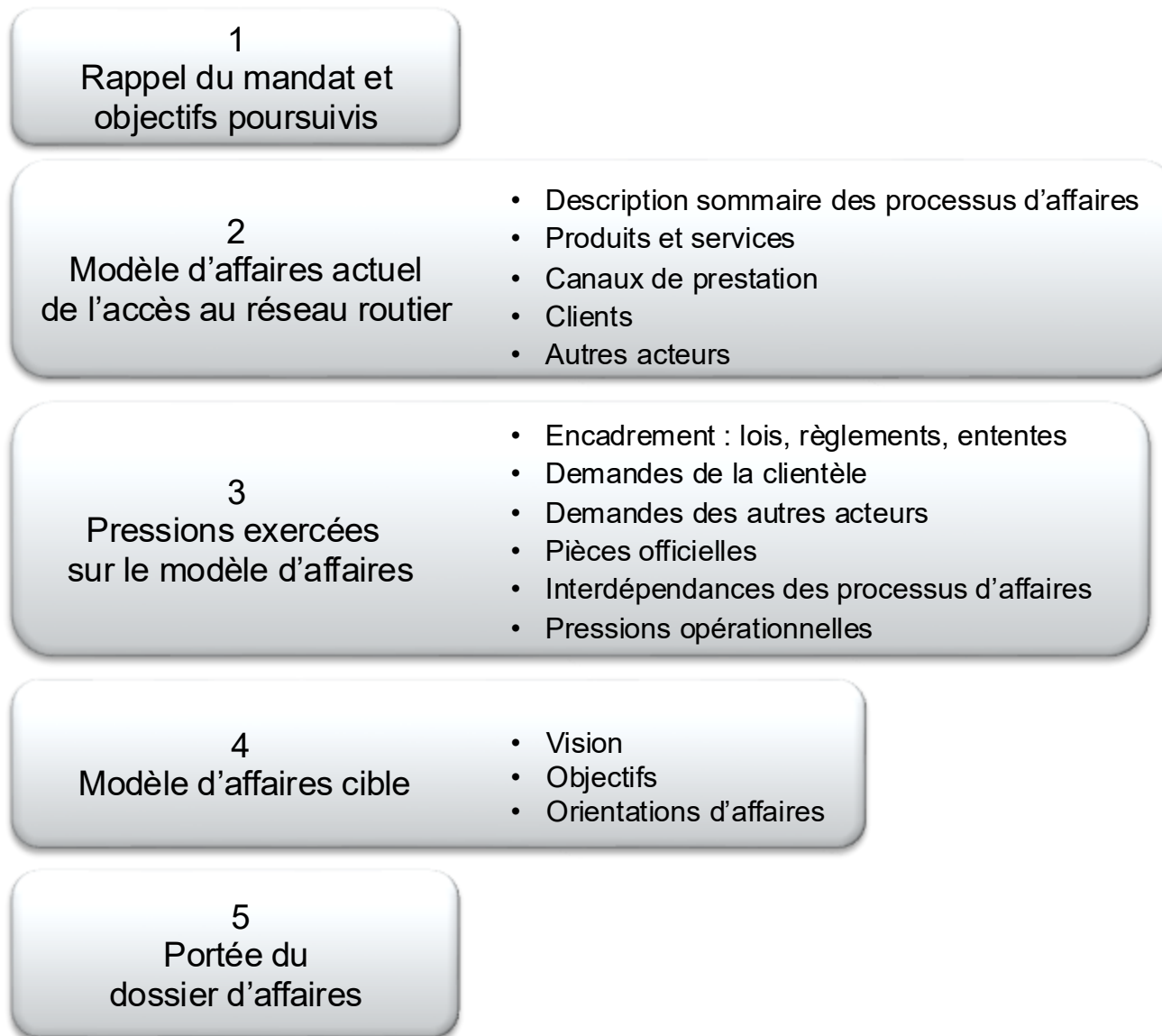
LA PERSONNE
AVANT TOUTE CHOSE

Société de l'assurance
automobile

Québec



Plan de la présentation



1. Rappel du mandat et objectifs poursuivis

À la SAAQ, les technologies IDMS sont en appui aux services d'affaires ARR depuis le milieu des années 80 :

- Gestion des données
- Gestion des interrelations entre les utilisateurs et l'ordinateur central

Constats

- Technologies performantes
- Fin de leur vie utile
- Remplacement pour cause de désuétude

Bilan des applications d'affaires ARR

Constats

- Décennies d'évolution des affaires et de modifications aux processus
- Évolution problématique sur les plans technologique et affaires

Conseil d'administration (juin 2009) Positionnement stratégique :

- A priori, matière à faire plus qu'une conversion des applications
- Dossier d'affaires - Rénovation du domaine d'affaires ARR

Volet Affaires

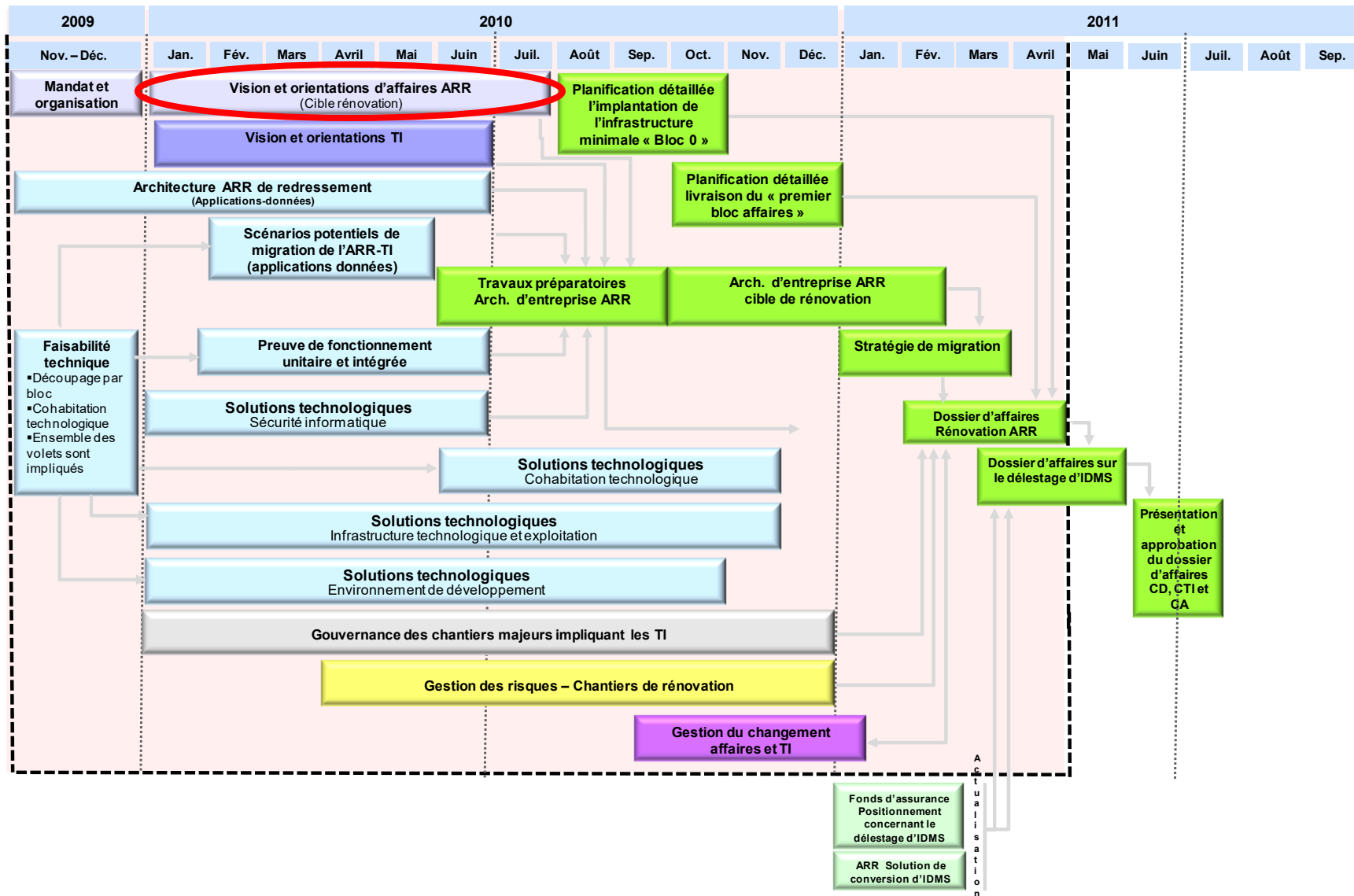
Volet TI

Le contexte de rénovation offre l'opportunité de revoir le modèle d'affaires.

Il faut connaître les facteurs d'influence.

(*) : ARR : Accès au réseau routier

1. Rappel du mandat et objectifs poursuivis



1. Rappel du mandat et objectifs poursuivis

Objectif principal du mandat

- Déterminer la vision, les objectifs et les orientations d'affaires devant guider l'évolution du domaine de l'ARR y compris la phase de rénovation.

Objectifs spécifiques

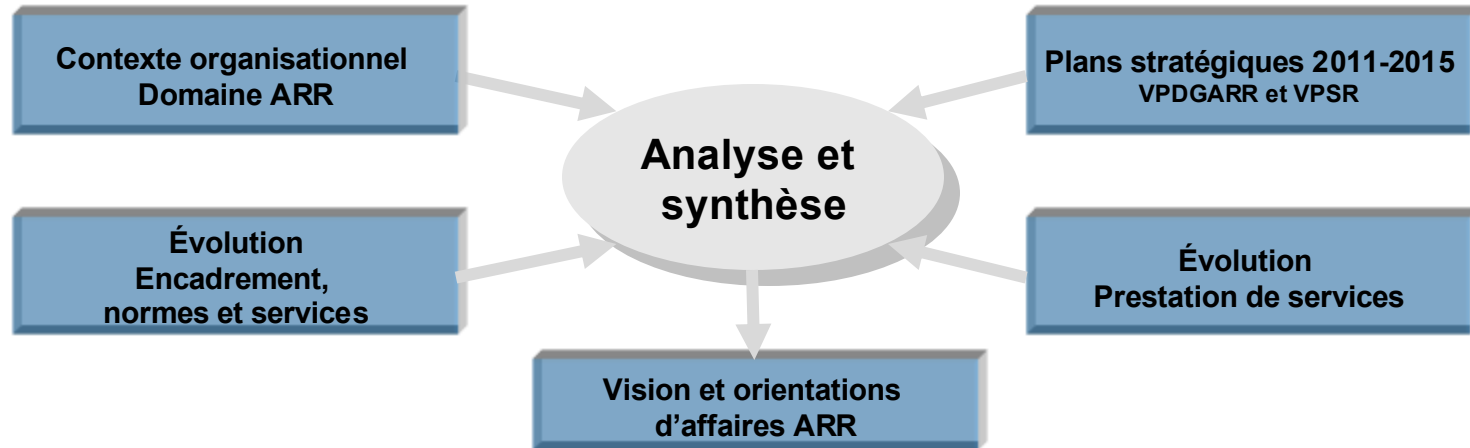
- Détecter les grandes tendances en matière d'accès au réseau routier et de service à la clientèle.
- Identifier les contraintes, les opportunités d'affaires et les principaux points d'évolution du modèle d'affaires ARR.
- Préciser la portée du dossier d'affaires de la rénovation et les gains anticipés par la concrétisation du modèle d'affaires renouvelé.

Notes

- Le mandat met l'accent sur les éléments du modèle d'affaires exigeant un support informatique. Par conséquent, le document ne couvre pas les orientations de la SAAQ en matière de sécurité routière liées à la promotion, à la sensibilisation et à la concertation.
- Considérant que les résultats s'intégreront au dossier corporatif de la rénovation ARR, le modèle d'affaires renouvelé pourrait devoir être ajusté ou faire l'objet de compromis selon :
 - Les contraintes technologiques relatives aux actifs actuels;
 - La stratégie de migration retenue: par bloc;
 - La durée estimée de la rénovation et le niveau des investissements.

1. Rappel du mandat et objectifs poursuivis

Démarche de réalisation



Les travaux sont appuyés par différentes sources d'information

Interne SAAQ

- Comités de travail multidisciplinaires regroupant des spécialistes et gestionnaires (VPSR, VPDGARR et VPTI)
- Synthèses réalisées par divers spécialistes en sécurité routière

Externe SAAQ

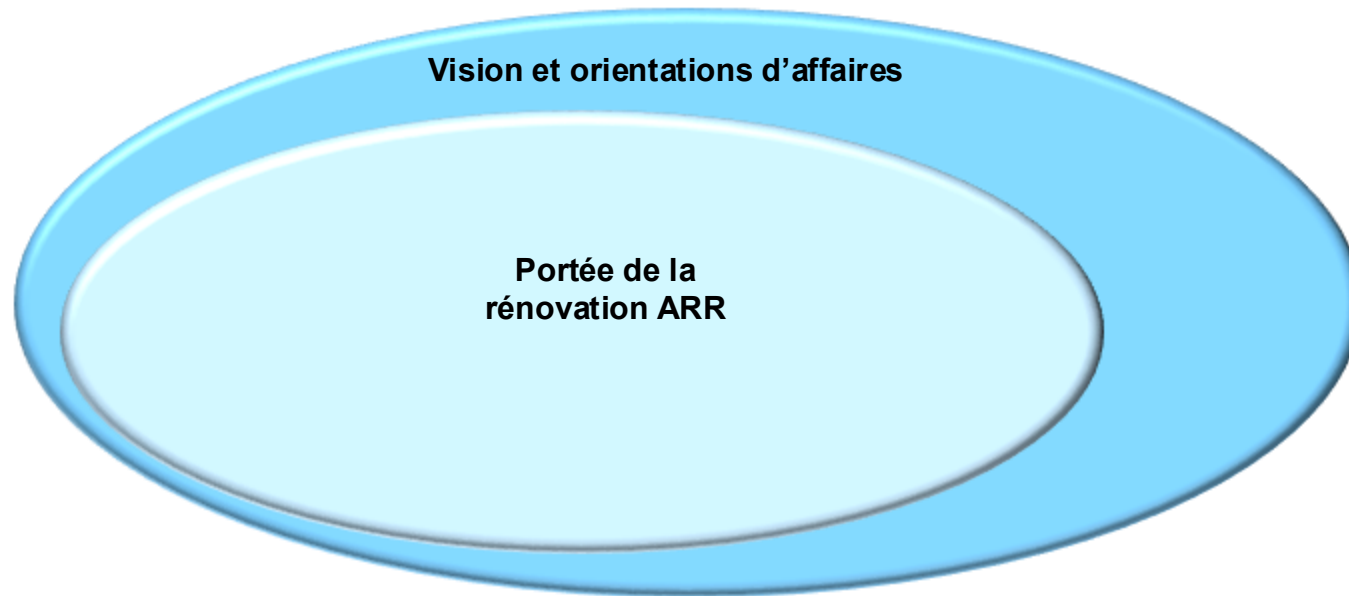
- CCATM, AAMVA et CIECA * :
 - Synthèse et interprétation de divers documents
 - Participation à des congrès et des comités de travail
- Code canadien de sécurité (ex: normes médicales, politique d'évaluation des PECVL)
- Consultations sites Internet des autres administrations
- Résultats de travaux de comités multiples d'évaluation du programme « Propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds »
 - Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds
 - Association de l'industrie du transport routier des personnes et des biens

* CCATM : Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé
 AAMVA : American Association of Motor Vehicle Administrators
 CIECA : Commission Internationale des Examens de Conduite Automobile

- Sondages conduits par la VPDGARR auprès d'autres administrations dans le cadre du développement du plan d'exploitation
- Travaux de la Commission permanente de coopération franco-québécoise
- Entretiens Jacques-Cartier
- Rapport sur le vol automobile
- Table québécoise en sécurité routière
- Rapports de Coroners
- Projets pilotes (pour tester des normes)
- Vigie
- Actualité
- Études diverses

1. Rappel du mandat et objectifs poursuivis

Relation entre l'étendue couverte par la vision d'affaires et la portée du dossier d'affaires «Rénovation ARR»



L'exercice « Vision et orientations d'affaires » couvre une portée plus large que la rénovation afin :

- D'orienter adéquatement la conception, la planification et la réalisation des travaux de rénovation ARR.
- D'apporter l'agilité nécessaire à l'intégration des changements.
- De maximiser les investissements consentis.

2. Modèle d'affaires ARR actuel

Modèle d'intervention de la SAAQ en sécurité routière

Prévention
et
promotion
de la
sécurité
routière

Contrôle de l'accès au réseau routier

Contrôle des
personnes habilitées
à conduire sur le
réseau
public



Contrôle des
véhicules pouvant
emprunter les routes



Contrôle routier

Fonds
d'assurance

2. Modèle d'affaires ARR actuel

Contrôle de l'accès au réseau routier

Contrôle des personnes habilitées à conduire sur le réseau public

Contrôle des véhicules pouvant emprunter les routes

Objectif : Gérer le privilège de conduire

Canaux de services

Produits et services



Permis de conduire

Registre permis de conduire

État de dossier

Dossier conducteur professionnel

Services de modification

Services de diffusion d'information

Etc.

Centres de service et mandataires

45 %

Services SAAQCllic / RVI

15 %

Centre d'appels

7 %

Institutions financières

24 %

Poste

9 %

Évolution

Reproduction du permis

Addition de classe

Renouvellement

Annulation

Changement des données d'identification

Contrôle

Contrôle médical

- Général
- Professionnel
- En regard de l'âge

Réévaluation de compétences

Suspension / révocation

Comportement

- Infractions au code de la sécurité routière
- Infractions au code criminel
- Autres lois touchant le transport

Émission de permis restreint

Réinsertion

Clientèles



Citoyen

Identification de la personne

Demande de permis

Évaluation

Émission du permis

Échange de permis



Conducteur professionnel

Volume d'affaires

- 5 millions de permis de conduire
- 9 millions de transactions - réseau
- 1 million d'infractions au CSR entraînant l'inscription de points d'inaptitude
- 350 000 conducteurs évalués (médical)
- 160 000 sanctions -conducteurs

Données 2009

2. Modèle d'affaires ARR actuel

Contrôle de l'accès au réseau routier

Contrôle des personnes habilitées à conduire sur le réseau public

Contrôle des véhicules pouvant emprunter les routes

Objectif : Gérer le privilège de circuler

Canaux de services

Produits et services

Centres de service et mandataires

49 %

Services SAAQ Clic / RVI

7 %

Centre d'appels

1 %

Institutions financières

28 %

Poste

15 %



Certificat d'immatriculation

Registre des véhicules québécois et des propriétaires

Dossier PEVL

Services de modification

Services de diffusion d'information

Etc.

Évolution

Reproduction du certificat

Remisage / déremisage

Renouvellement

Mise au rancart

Échange / vente

- Commerçant
- Particulier

Gestion de flottes

Programme IRP transporteur

Contrôle

Vérification mécanique

Interdiction de circuler / Saisie de véhicules

Assurance obligatoire

Expertise technique

Clientèles



Citoyen

Demande d'immatriculation

Véhicule neuf

Véhicule usagé importé reconstruit artisanal adapté

Émission du certificat d'immatriculation



Conducteur professionnel



Entreprise

Volume d'affaires

- 5,8 millions de véhicules
- 9,3 millions de transactions - réseau
- 9 millions de certificats d'immatriculation produits

Données 2009

2. Modèle d'affaires ARR actuel

Contrôle de l'accès au réseau routier

Contrôle des personnes habilitées à conduire sur le réseau public

Contrôle des véhicules pouvant emprunter les routes

Clientèles



Citoyen



Conducteur professionnel



Entreprise

Revenu Québec

RAMQ

Ministère des Finances du Québec

Autres organismes gouvernementaux

Cours municipales

Compagnies d'assurances

Organismes privés

- Études de marché
- Historique de véhicules
- Analyses statistiques

Volume d'affaires

- 290 000 suspensions - amendes non payées
- 36 000 Permis plus
- 140 000 vignettes pour personne handicapée
- 110 000 demandes – rapport accident
- Diffusion d'information :
 - 13 millions extraits des registres diffusés
 - 16 millions - CRPQ

Données 2009

Les autres mandats

Suspension pour amendes non payées	Perception • Taxes de vente • Taxe carburant • Transport en commun • Fonds d'assurance
Suspension pour infraction à la loi de l'impôt sur le tabac	
Permis Plus	Diffusion d'information
Vignette pour personne handicapée	Émission de permis spéciaux de transport
Gestion de fourrières	Registre des rapports d'accident
Licence Commerçant / Recycleur	Service de péage (Autoroute 25) En développement
Prise photo RAMQ	

Canaux de services

Centres de service et mandataires

Services SAAQCllic / RVI

Centre d'appels

Institutions financières

Poste

Échanges électroniques

Produits et services

Services de perception

Suspension de permis et immatriculation

Permis PLUS

Vignette pour personne handicapée

Licence de commerçant / recycleur

Service de gestion des fourrières

Rapport d'accident

Services de diffusion d'information

2. Modèle d'affaires ARR actuel

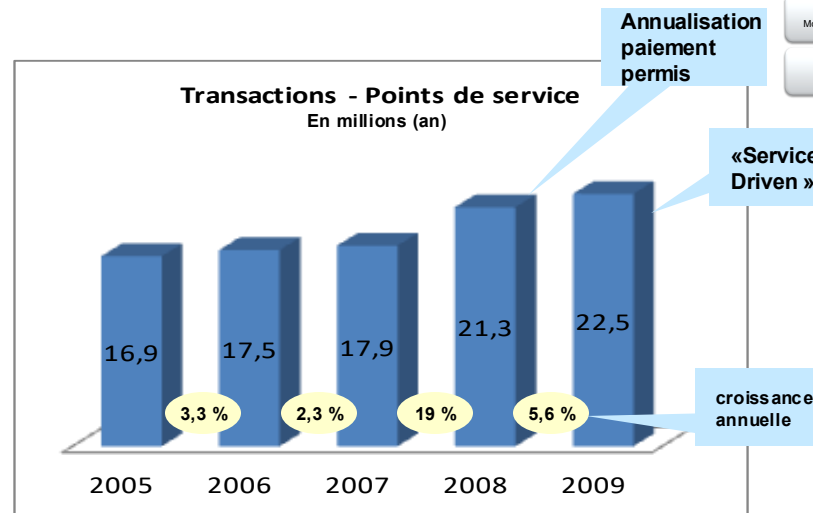
Les utilisateurs des pièces officielles et des registres

	Grand public	Conducteur professionnel	Entreprises	Corps policiers	Autres administrations nord-américaines	Ministères et organismes gouvernementaux	SAAQ	Autres
Pièces officielles								
• Permis de conduire	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
• Certificat d'immatriculation	✓		✓	✓	✓		✓	
Registres								
• Personnes ayant un droit de conduire	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Véhicules québécois et propriétaires	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds			✓	✓	✓	✓	✓	
• Rapports d'accident	✓	✓	✓			✓	✓	✓

2. Modèle d'affaires ARR actuel

Particularités du domaine de l'accès au réseau routier

- **Modèle opérationnel de base similaire** aux autres administrations et relativement **stable**
- **Vaste clientèle, fort volume** de transactions en **constante augmentation**
- **Le cœur des opérations** du domaine de l'accès au réseau routier est défini par des lois, des règlements et des ententes avec d'autres administrations



- Contexte légal et réglementaire **évolutif** et **complexe**

Des influences
de plusieurs
acteurs

- **Processus d'affaires attrayants** pour l'appareil gouvernemental afin d'y greffer d'autres services

- **Le défi opérationnel** est d'offrir un service :

Stratégie de prestation de
service et organisation du
travail

- « personne à personne »
- à un fort volume transactionnel
- partout sur le territoire québécois
- par un personnel possédant une connaissance très diversifiée

- SAAQ
- Gouvernement du Québec
- Gouvernement du Canada
- Autres administrations (provinces et territoires)
- États américains
- Gouvernement fédéral américain
- Partenaires en sécurité routière (Corps policiers...)
- M/O mandats et mandataires
- Municipalités

3. Pressions exercées sur le modèle d'affaires ARR

Pressions exercées sur le modèle d'affaires

- 3.1 Encadrement : lois, règlements, ententes
- 3.2 Demandes de la clientèle
- 3.3 Demandes des autres acteurs
- 3.4 Pièces officielles
- 3.5 Interdépendance et intégration des processus d'affaires
- 3.6 Pressions opérationnelles

3. Pressions exercées sur le modèle d'affaires ARR

3.1 Encadrement : lois, règlements, ententes

- Harmonisation et interopérabilité entre les administrations canadiennes et nord-américaines :
 - Sécurité routière évolue d'une portée locale à une portée nord-américaine
 - Échanges bilatéraux de dossiers conducteurs, véhicules, propriétaires, exploitants et conducteurs des véhicules lourds (PECVL)
 - Maintien de la libre circulation des personnes et des biens
- Sensibilisation accrue à l'égard de la sécurité routière :
 - 2011 : année de la sécurité routière au Canada
 - 2011-2020 : décade de la sécurité routière à l'ONU

- Besoins d'harmoniser, d'échanger et de créer des équivalences de données et de dossiers
- Augmentation de la charge de travail
- Augmentation du niveau de connaissance requis par le personnel :
 - Prise en charge de nouvelles mesures
 - Être en mesure d'expliquer la situation et l'état du dossier simplement à la clientèle
- Sollicitation de l'appui des technologies

- Intensification et spécialisation des mesures visant une gestion ciblée des risques au niveau des conducteurs et des véhicules en réponse à divers facteurs :
 - Vieillesse de la population : les conducteurs âgés sont plus nombreux et conduisent plus longtemps
 - Changements de plus en plus rapide des modes de vie menant à de nouveaux phénomènes sociaux
 - Évolution de plus en plus rapide des connaissances
 - Nouveaux comportements (« car surfing »)
 - Accélération de l'innovation
 - Introduction de nouvelles technologies (cellulaire, GPS)

- Augmentation et raffinement des mesures de contrôle
- Augmentation de la complexité de l'administration de la sécurité routière et de la charge de travail
- Augmentation du niveau de connaissance requis par le personnel
- Agilité additionnelle au niveau technologique :
 - Plus de données à colliger
 - Besoins d'amalgamer de l'information diversifiée sur les comportements, les attitudes

3. Pressions exercées sur le modèle d'affaires ARR

3.1 Encadrement : lois, règlements, ententes (suite)

→ Pression sur la qualité des registres et l'adoption de pratiques pour protéger les clientèles en contribuant activement à :

- Contrer le vol d'identité
- Contrer le vol automobile et le « blanchiment de véhicule » par le processus d'immatriculation

- Personnes
 - Obligation de poursuivre l'adaptation continue des processus d'identification et d'authentification du client et la sécurité de la pièce officielle
- Véhicules
 - Renforcement du contrôle du parc de véhicules au Québec, ex. :
 - Enregistrement de tous les mouvements de propriété tout au long de la vie utile du véhicule
 - Mesures additionnelles d'authentification des véhicules reconstruits et/ou importés
- De façon générale, impacts sur la charge de travail, les connaissances et la technologie

→ Évolution constante du domaine des véhicules partout à travers le monde:

- Innovation
- Véhicules émergents

- Réduction des délais d'analyse et de définition des normes:
 - Évaluation du véhicule
 - Confirmation ou non du droit de circuler
 - Définition des règles d'accès à la conduite et de la tarification applicable
- Complexité additionnelle au niveau expertise, opérationnel et technologique

3. Pressions exercées sur le modèle d'affaires ARR

3.2 Demandes de la clientèle

→ Tendence générale d'adoption des nouvelles TI par la clientèle :

- Web 2.0 – réseaux sociaux
- ↗ du taux de pénétration d'internet
- ↗ du nombre d'appareils mobiles
- ↗ du taux de fréquentation des sites gouvernementaux

Selon l'enquête 2009 NETendances du CEFRIQ



- Pression pour rendre disponible plus de services en mode autonome et selon de nouveaux modes de prestation électronique de services, particulièrement pour la nouvelle génération de clients, les « Mobinautes »

→ Synthèse des demandes de la clientèle :

- Service courtois, rapide et de qualité
- Élargissement des heures de service
- Information complète, suffisamment détaillée et permettant de bien diriger les démarches
- Processus simples et optimisés du point de vue du client :
 - Réduire le nombre de déplacements
 - Simplifier les démarches
- Diversification des services en ligne avec le soutien approprié
- Meilleures facilités de paiement
- Tarification des droits sur une base journalière plutôt que mensuelle

Selon l'étude sur la satisfaction et les besoins des citoyens envers la SAAQ (Janvier 2008) et les groupes de discussions organisés en 2008 et 2009 dans le cadre du projet Inforoute Entreprises



- Transformation de l'offre de service :
 - Simplification de la réglementation, des normes et des processus
 - Vue globale du dossier client disponible à la clientèle et aux intervenants
 - Meilleure diffusion de l'information à la clientèle
 - Modernisation des pratiques commerciales : tarification journalière et modes de perception
- Expansion de la prestation électronique des services :
 - Disponibilité d'un mécanisme d'authentification de la clientèle fort en appui aux services en ligne
 - Adaptation des canaux de services à l'évolution des besoins de la clientèle

3. Pressions exercées sur le modèle d'affaires ARR

3.3 Demandes des autres acteurs

→ Participation de la SAAQ aux processus d'affaires d'autres organisations à divers titres :

- Agent de perception : taxes et contributions diverses
- Agent coercitif : suspension du permis et/ou de l'immatriculation comme mesure coercitive
- Agent de contrôle en soutien au plan de développement durable et aux programmes environnementaux :

Agence d'efficacité énergétique, MTQ, MDDEP

- Vérification mécanique
- Distance parcourue par les véhicules
- Émission des gaz à effet de serre

- Changements constants et augmentation de la complexité des processus, des applications informatiques et de l'organisation du travail
- Nécessité de mettre les registres à jour rapidement
- Augmentation de la charge de travail pour le personnel

→ Sollicitation constante des registres de la SAAQ par des organisations publiques et privées :

- Diversification des données
- Rapidité dans la diffusion
- Heures de disponibilité d'accès

- Nécessité d'amélioration des modes d'accès, d'échange et de contrôle
- Augmentation de la charge de travail
- Soutien technologique additionnel

Actuel
en évolution

Prospective

3. Pressions exercées sur le modèle d'affaires ARR

3.4 Pièces officielles

Permis de conduire



- Pièce officielle du permis de conduire toujours présente
- Mesures de sécurité s'intensifient partout sur le territoire nord-américain dans un objectif de contrer le vol d'identité et contribuer à la sécurité

- Obligation de maintenir un processus solide d'identification et d'authentification
- Standards à respecter et risque de nuire à la libre circulation des biens et des personnes
- Ajouts constants de nouvelles composantes de sécurité, dont des composantes de biométrie

Certificat d'immatriculation

(droit de circuler et droit de propriété)



- Pratiques variantes entre les organisations pour la gestion de la propriété du véhicule et du droit de circuler
- De façon générale, peu d'accent ou d'intérêt mis sur le certificat d'immatriculation
- Au Québec : impression de 9 M de certificats pour un parc de 5,7 M de véhicules

- Évolution du certificat d'immatriculation dans le cadre de l'optimisation des processus et de l'ajout de services en mode électronique

3. Pressions exercées sur le modèle d'affaires ARR

3.5 Interdépendance et intégration des processus d'affaires

Au niveau du Québec

- Volonté gouvernementale de simplifier la prestation de services pour le citoyen et l'entreprise tout en améliorant l'efficacité et l'efficience des processus
- Axe prioritaire de développement : « Gouvernement en ligne » :
 - Dossier citoyen
 - Portail entreprise
 - ClicSÉCUR (solution gouvernementale d'identification et d'authentification)
- Pour le Gouvernement, les TI agissent comme catalyseur dans l'atteinte de ses objectifs d'optimisation



- Création de liens d'interdépendance entre les M/O dans la livraison des services
 - Augmentation de la complexité de la gestion des processus
 - Morcellement et interdépendance des processus de travail parmi plusieurs intervenants gouvernementaux
 - Partage accru de données et potentiel de dépôts de données communs
- Risque de diminution de l'autonomie organisationnelle en terme d'évolution des services
- Risque de vulnérabilité en regard de la performance par la mise à contribution de partenaires ne possédant pas nécessairement les habilités à supporter des services d'affaires à fort volume

3. Pressions exercées sur le modèle d'affaires ARR

3.6 Pressions opérationnelles

→ Augmentation de la clientèle • Augmentation habituelle des affaires • Vieillesse de la population • Ajout de mesures de contrôle et d'échange d'information	→ Augmentation de la charge et de la complexité du travail et du volume d'interaction avec la clientèle; Exemple: • Évaluation médicale • Réévaluation des compétences
→ Diminution anticipée du personnel • Défi démographique • Mobilité de la main d'œuvre • Réduction de la taille de l'État • Compressions budgétaires • Départs à la retraite	→ • Pression accrue sur le personnel – Augmentation de la charge de travail – Faible disponibilité de main-d'œuvre • Réduction de la capacité organisationnelle à fournir des services • Expertise fragilisée – Transfert de connaissance dans un contexte où le temps d'apprentissage est très important
→ Irritants observés • Évaluation médicale • Immatriculation • Gestion des sommes dues • Exploitation de données à des fins de recherche	→ • Difficulté d'atteindre les objectifs d'affaires • Difficulté d'améliorer les services à la clientèle • Charge de travail induite pour le personnel compte tenu des irritants
→ Manque d'agilité organisationnelle diminuant la capacité d'évolution des stratégies d'affaires • Contraintes importantes dans l'adaptation des solutions d'affaires et terme de faisabilité, de délai et de coûts	→ • Mise à niveau globale et importante des solutions d'affaires
→ Opportunités d'amélioration de l'organisation du travail et des services → Disponibilité de nouvelles technologies	→ • Amélioration potentielle du service à la clientèle et de la performance organisationnelle

3. Pressions exercées sur le modèle d'affaires ARR

3.7 Principaux enjeux

Le domaine de l'Accès au réseau routier opère dans un environnement complexe et contraignant :

- Mouvement dans les besoins de la clientèle
- Nombre important d'intervenants
- Globalisation du domaine d'affaires
- Accélération de l'évolution du domaine d'affaires
- Rareté de ressources



- Augmentation constante de la charge de travail
- Augmentation et complexification des connaissances requises
- Fortes pressions en regard de l'optimisation de la prestation des services

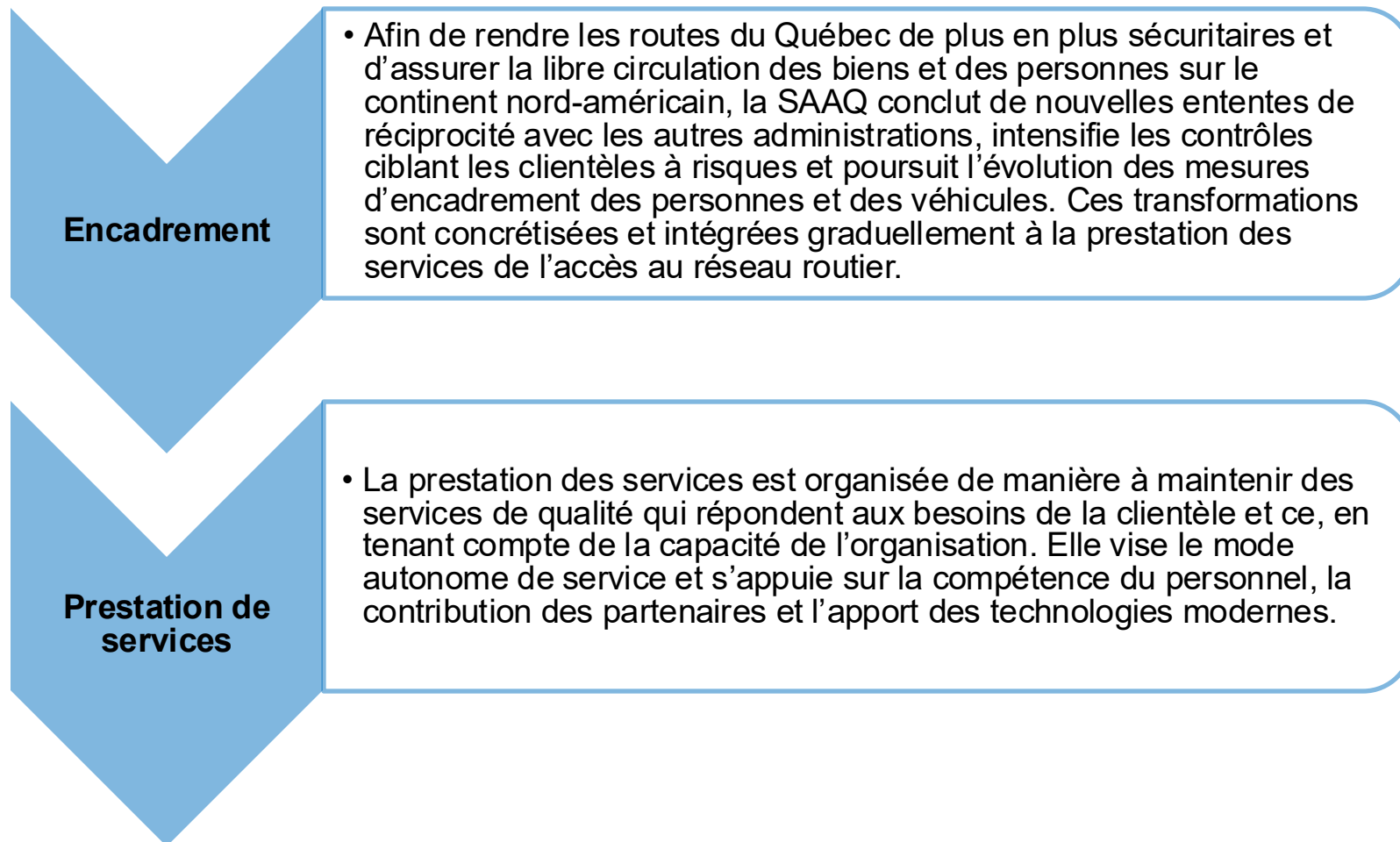


Nécessite la mise en place de changements visant :

- L'adaptation de l'offre de services à la clientèle
- La simplification et l'optimisation des façons de faire
- L'agilité organisationnelle
- La gestion de la connaissance

4. Modèle d'affaires ARR cible

4.1 Vision



4. Modèle d'affaires ARR cible

1	Rappel du mandat et objectifs poursuivis
2	Modèle d'affaires actuel de l'accès au réseau routier
3	Pressions exercées sur le modèle d'affaires
4	Modèle d'affaires cible
5	Portée du dossier d'affaires

4.2 Objectifs d'affaires

1. Consolider et augmenter les gains en sécurité routière et assurer la libre circulation des personnes et des biens sur le continent nord-américain par l'évolution des services en fonction des exigences d'encadrement du domaine
2. Assurer l'intégrité des pièces officielles émises ainsi que des registres
3. Simplifier, rationaliser, optimiser et automatiser les règles d'application et les processus de travail pour répondre aux besoins de la clientèle et aux orientations gouvernementales, et améliorer la performance globale des opérations
4. Assurer la maîtrise de l'évolution du domaine d'affaires et de la prestation des services à la clientèle par une affectation ciblée du personnel possédant l'expertise requise
5. Retrouver l'agilité organisationnelle permettant un développement rapide et économique des solutions d'affaires

4. Modèle d'affaires ARR cible

4.3 Orientations d'affaires

Objectif d'affaires #1 Consolider et augmenter les gains en sécurité routière et assurer la libre circulation des personnes et des biens sur le continent nord-américain par l'évolution des services en fonction des exigences d'encadrement du domaine

Orientations d'affaires

1.1 Contribuer activement à l'harmonisation des normes, des règles, des pratiques et des processus au niveau nord-américain

- Poursuivre la participation aux initiatives nord-américaines en matière d'ARR (ex. entente CDLA, NMVTIS)
- Harmoniser le cadre normatif, opérationnel et d'échange de dossiers entre les administrations
- Au besoin, établir de nouvelles ententes de réciprocité

1.2 Améliorer le dépistage, le contrôle et le suivi des clientèles à risques sur les plans :

- Comportemental
- Médical en tenant compte, entre autres, des enjeux sociaux entourant la perte du droit de conduire

- Assurer une vigie sur les sources des risques en sécurité routière
- Mettre en place un environnement informationnel souple et efficace aux fins d'analyse et de recherche
- Développer une nouvelle approche d'analyse et de segmentation des clientèles à risques permettant un profilage des risques
- Faire évoluer les mesures de contrôle et les sanctions en poursuivant le développement de la notion de récidive et de plan d'interventions spécifiques
- Établir des échanges avec les autres administrations pour enrichir le dossier du conducteur de faits ou d'événements survenus hors Québec
- Miser sur la mobilité durable dans un objectif de préserver l'autonomie des personnes pouvant être atteintes d'une réduction de leurs capacités de conduite

4. Modèle d'affaires ARR cible

4.3 Orientations d'affaires

Objectif d'affaires #1 Consolider et augmenter les gains en sécurité routière et assurer la libre circulation des personnes et des biens sur le continent nord-américain par l'évolution des services en fonction des exigences d'encadrement du domaine

Orientations d'affaires (suite)

1.3 Améliorer le contrôle et le dépistage des véhicules émergeants potentiellement à risques

- Assurer une vigie sur les risques pour la sécurité routière des véhicules émergeants
- introduire l'encadrement approprié pour l'usage de ces véhicules

4. Modèle d'affaires ARR cible

4.3 Orientations d'affaires

Objectif d'affaires #2 Assurer l'intégrité des pièces officielles ainsi que des registres

Orientations d'affaires

2.1 Préserver la valeur du permis de conduire

- Renforcer le processus d'identification et d'authentification par, notamment, l'établissement de liens avec le Directeur de l'état civil et Citoyenneté et immigration Canada
- Faire évoluer la pièce et ses composantes physiques et de sécurité en fonction du marché et des meilleures pratiques préconisées au niveau nord-américain

2.2 Rehausser la qualité et l'intégrité du registre des véhicules québécois et des propriétaires

- Parfaire le contrôle et la connaissance historique du parc automobile; exemples:
 - Révision des exemptions d'immatriculation
 - Authentification des véhicules
- Établir des échanges d'information entre les administrations pour éliminer le « blanchiment » de dossier

4. Modèle d'affaires ARR cible

4.3 Orientations d'affaires

Objectif d'affaires #3 Simplifier, rationaliser, optimiser et automatiser les règles d'application et les processus de travail pour répondre aux besoins de la clientèle et aux orientations gouvernementales et améliorer la performance globale des opérations

Orientations d'affaires

3.1 Moderniser les règles d'application et les processus relatifs aux fonctions d'affaires présentant des irritants autant pour la clientèle que pour l'organisation	▪ Réviser les modalités d'application liées aux fonctions d'affaires dont des irritants ont été identifiés comme évaluation médicale, immatriculation, modalités de perception des sommes dues et de tarification des droits et exploitation de données à des fins de recherche
3.2 Adopter une approche globale et proactive dans la gestion du dossier client	▪ Passer d'une gestion par transaction à une approche par dossier client ▪ Implanter la notion de dossier global couvrant l'ensemble des facettes autant pour le volet personne, véhicule que financier
3.3 Afin de favoriser la prestation autonome de services à la SAAQ, contribuer à la délivrance des identifiants électroniques au Gouvernement du Québec	▪ Offrir le service gouvernemental d'authentification électronique des personnes et des entreprises aux clients de la SAAQ et par voie de conséquence à la population en général ▪ Collaborer au programme du « Gouvernement en ligne » en regard du dossier citoyen et du portail entreprise
3.4 Contribuer au développement durable	▪ Migrer graduellement l'organisation du travail ARR vers un environnement numérique ▪ Exploiter les échanges électroniques de données avec les partenaires et les autres administrations

4. Modèle d'affaires ARR cible

4.3 Orientations d'affaires

Objectif d'affaires #4 Assurer la maîtrise de l'évolution du domaine d'affaires et de la prestation des services à la clientèle par une affectation ciblée du personnel possédant l'expertise requise

Orientations d'affaires

4.1 Transformer et optimiser le modèle de prestation de services en affectant en priorité le personnel de la SAAQ à la livraison de services exigeant une expertise du domaine ARR	▪ Prioriser et étendre la prestation autonome de services en disposant d'un mécanisme d'identification et d'authentification électronique de la clientèle ▪ Limiter les déplacements de la clientèle en rapprochant le service du client et ainsi offrir le mode de prestation de services « personne à personne » pour les services exigeant la présence obligatoire du client ou d'un représentant de la SAAQ ▪ Aiguiller la clientèle vers les canaux de services les plus performants sur les plans fonctionnel et économique ▪ Adapter l'offre de chacun des canaux de services en fonction des besoins de la clientèle ▪ Mettre davantage à contribution des mandataires ou des partenaires d'affaires dans la livraison de services
4.2 Disposer de l'expertise adéquate en matière d'évolution, d'organisation et de prestation des services à la clientèle du domaine ARR	▪ Mettre sur pied un programme d'acquisition, de mise à jour et de transfert des connaissances normatives, organisationnelles et opérationnelles relatives à l'ARR ▪ Miser sur des outils informatisés d'aide à la tâche

4. Modèle d'affaires ARR cible

4.3 Orientations d'affaires

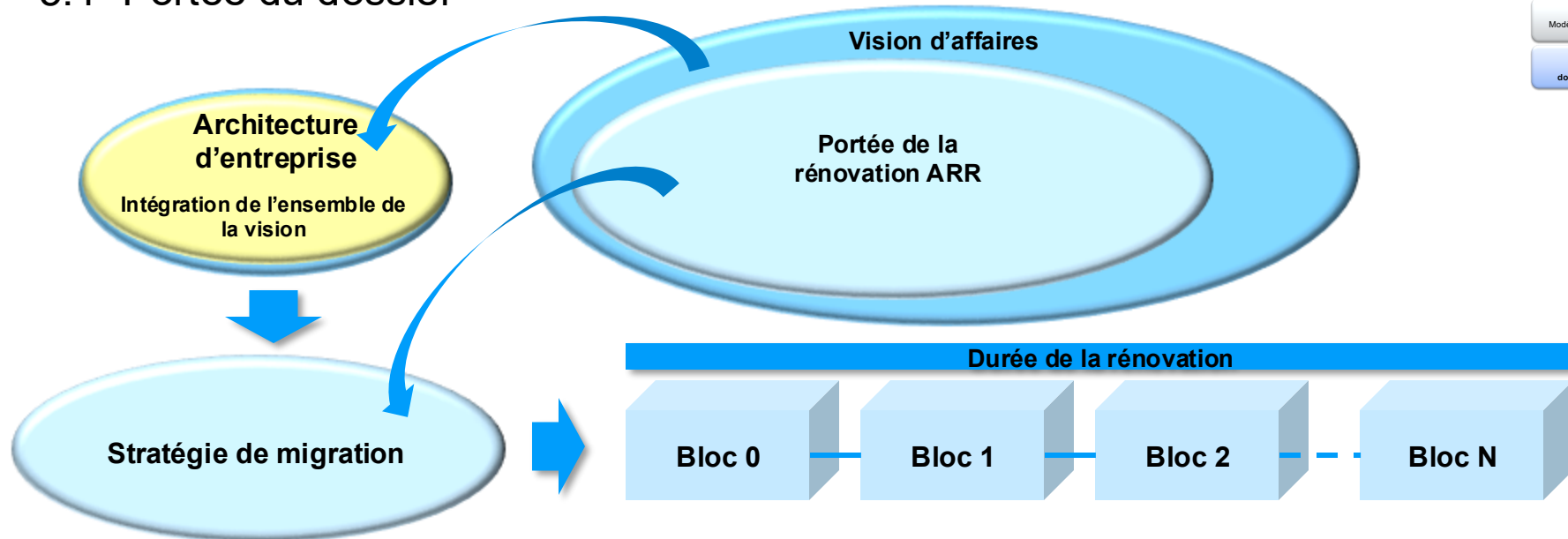
Objectif d'affaires #5 Retrouver l'agilité organisationnelle permettant un développement rapide et économique des solutions d'affaires

Orientations d'affaires

- 5.1 Planifier l'évolution des solutions d'affaires ARR en tablant sur des technologies modernes, performantes et évolutives
 - Revoir les solutions d'affaires sur la base de la présente vision d'affaires et des meilleures pratiques de conception

5. Portée du dossier d'affaires

5.1 Portée du dossier



Le dossier d'affaires comprend des éléments contribuant à :

- L'amélioration du service à la clientèle
- L'agilité d'évolution du domaine d'affaires
- L'optimisation des opérations
- La rénovation des actifs informatiques



➔ Dès maintenant, on peut anticiper que la stratégie de migration exclura :

- Des éléments de vision dont la SAAQ ne contrôle pas toute la portée ou l'agenda, par exemple :
 - Mise en place de l'espace de contrôle nord-américain
 - Mesures nécessitant des délais de modification des lois/règlements
 - Contrôle du parc automobile

➔ Lors de la préparation de la stratégie de migration, des fonctionnalités pourraient être exclues ou décalées compte tenu :

- De contraintes technologiques,
- Des investissements requis ou de la rentabilité
- Des risques associés
- Etc.

Les étapes suivantes préciseront la portée de la rénovation ARR

5. Portée du dossier d'affaires

5.2 Gains anticipés

	Clients	SAAQ	Gouvernement	Collectivité nord- américaine
Amélioration du service à la clientèle : accessibilité, besoins des clients	✓	✓		
Facilité d'évolution des services par l'agilité organisationnelle	✓	✓	✓	
Optimisation des processus de travail : efficacité et efficience organisationnelle	✓	✓	✓	
Contribution aux orientations gouvernementales québécoises : gouvernement en ligne et intégration des services	✓	✓	✓	
Levée de l'hypothèque technologique relative à la présence de produits fondamentaux désuets	✓	✓		
Contribution au développement durable	✓	✓	✓	✓

**Gains
anticipés
par le
dossier
d'affaires**

5. Portée du dossier d'affaires

5.3 Impacts du statu quo

	Clients	SAAQ	Gouvernement	Collectivité nord-américaine
Persistance des enjeux d'affaires relatifs à la présence des produits IDMS au sein du patrimoine informatique de la SAAQ et à l'état du portefeuille applicatif ▪ Difficultés croissantes pour que les solutions technologiques supportant les affaires demeurent fonctionnelles et pleinement supportées ▪ Capacité limitée à intégrer de nouvelles mesures en sécurité routière ▪ Limite dans l'évolution de la prestation autonome de service ▪ Non-disponibilité de l'expertise pour la maintenance et l'évolution de ses solutions technologiques	✓	✓	✓	✓
Complexité dans la maintenance des actifs informatiques		✓	✓	
Coûts de plus en plus élevés des transformations inévitables	✓	✓	✓	
Contribution difficile au nouvel espace de contrôle de l'accès au réseau routier nord-américain	✓	✓	✓	✓
Difficultés à faire évoluer la prestation de services à la clientèle	✓	✓	✓	✓
Difficultés d'atteindre les cibles budgétaires de l'État	✓	✓	✓	

Impacts pris en compte par le dossier d'affaires

Questions et commentaires

