

Le Plan de pérennité des solutions d'affaires du Fonds d'assurance et de l'Accès au réseau routier



Prise de connaissance à l'intention des nouveaux membres du conseil d'administration

Version préliminaire

Janvier 2014

Société de l'assurance
automobile

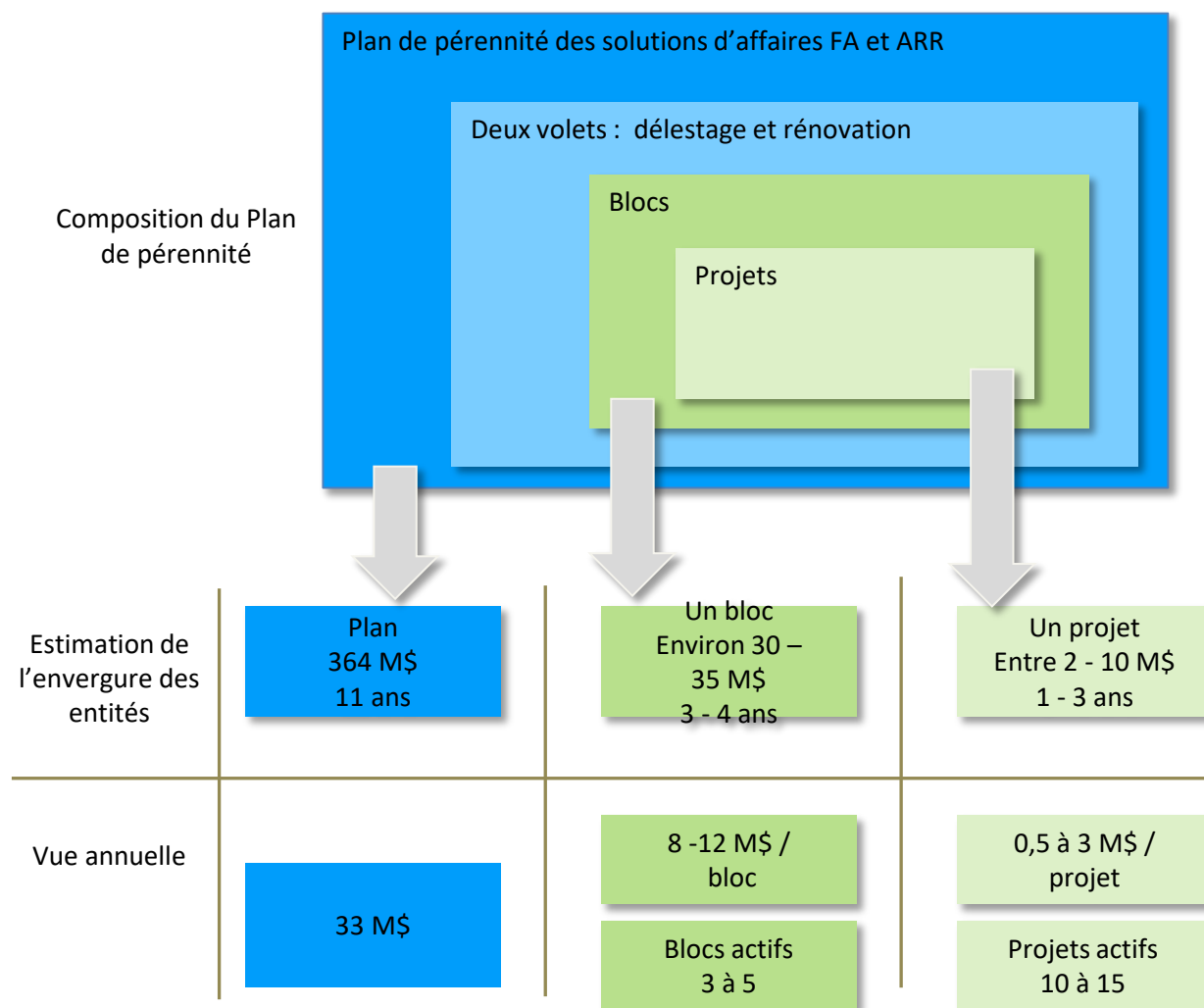
Québec 

Contexte

- À l'instar des organisations de services, les technologies de l'information sont au cœur des services à la clientèle, des stratégies et des processus d'affaires de la SAAQ
- Les actifs informatiques des domaines d'affaires du Fonds d'assurance et de l'Accès au réseau routier datent des années quatre-vingt et, depuis ce temps :
 - Ils ont été modifiés en fonction de l'évolution des services à la clientèle, des processus de travail et du cadre réglementaire
 - Leurs composantes technologiques ont également connu des transformations d'importance
- La SAAQ fait face à deux grandes problématiques de désuétude de ses solutions d'affaires FA et ARR :
 - D'une part, une désuétude technologique affectant les domaines d'affaires FA et ARR
 - D'autre part, une désuétude fonctionnelle touchant le domaine ARR
- Dans le but d'assurer la continuité des solutions d'affaires soutenant les services à la clientèle, un « Plan de pérennité des solutions d'affaires FA et ARR » a été proposé et accepté par le CA en novembre 2011, sa réalisation permettra :
 - De résoudre les problématiques fondamentales en matière de solutions d'affaires et de se positionner avantageusement quant à son évolution
 - De conditionner et canaliser, au cours des prochaines années, autant les investissements que les efforts des lignes d'affaires concernées

La stratégie d'exécution

Le plan de pérennité : un ensemble qui se décompose en entités gérables

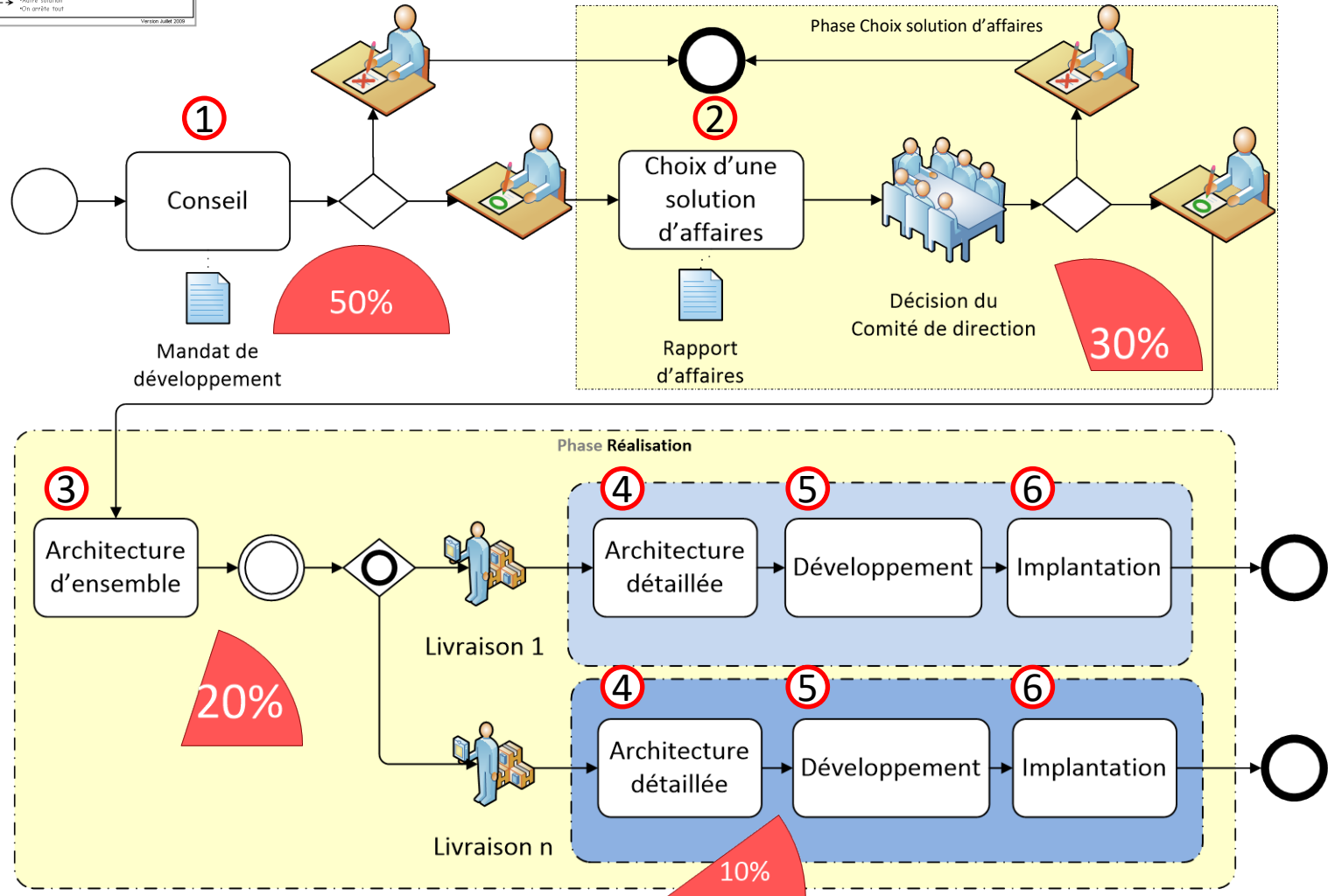
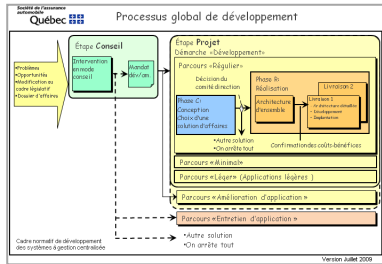


Mode général d'exécution du Plan de pérennité

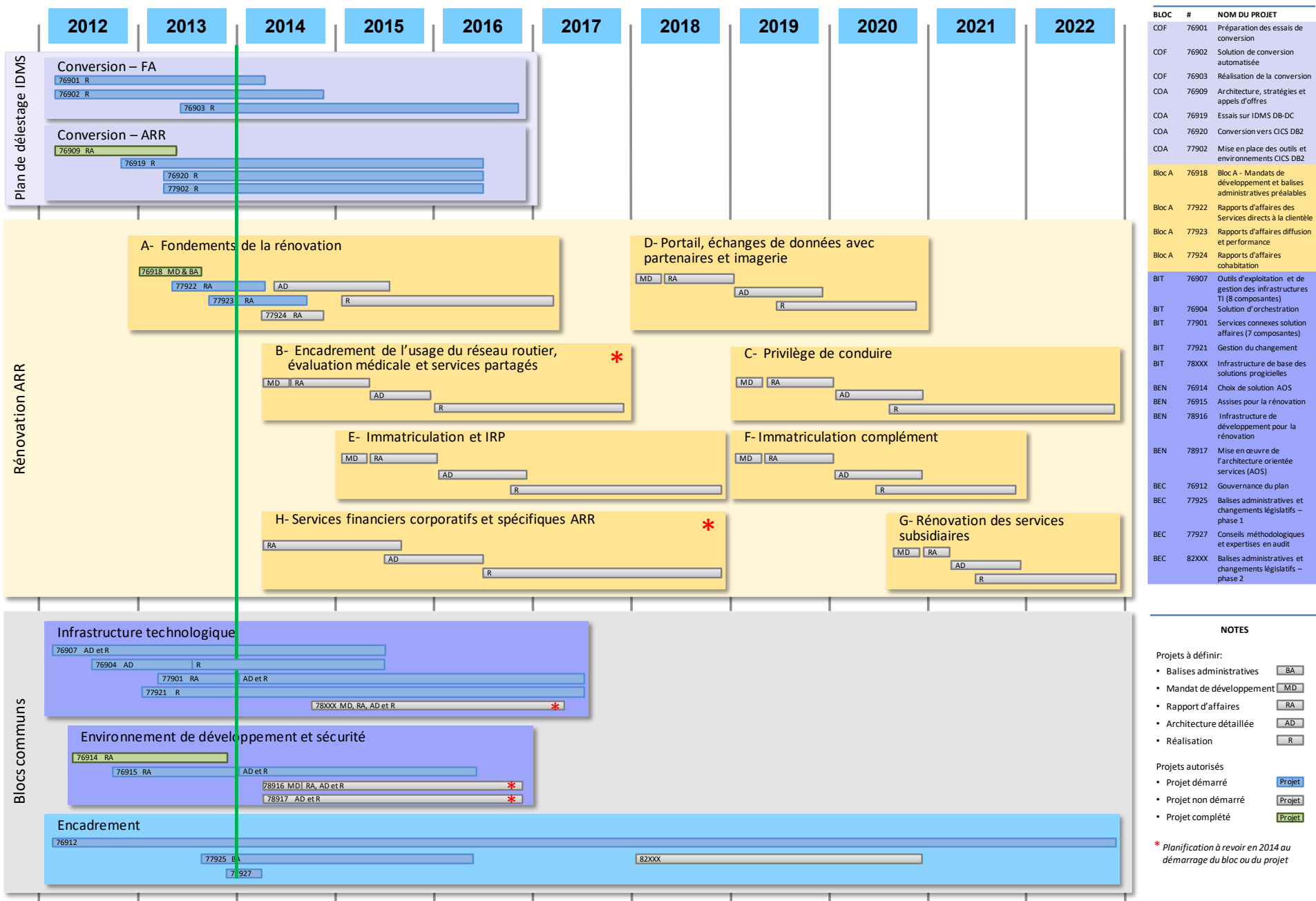
À partir des estimations actuelles :

- Réalisation d'analyses détaillées de chacun des blocs et des projets pour en préciser la portée, la solution, les investissements, l'échéancier et, le cas échéant, les bénéfices
- Autorisation des investissements par bloc et projet selon les règles en vigueur
- Suivi et reddition de comptes par projet, par bloc et pour l'ensemble du plan auprès des différents paliers décisionnels de l'organisation

Les 6 grandes étapes du cycle de développement des systèmes d'information



Planification exécutive révisée du plan – au 1^{er} janvier 2014, version préliminaire



BLOC	#	NOM DU PROJET
COF	76901	Préparation des essais de conversion
COF	76902	Solution de conversion automatisée
COF	76903	Réalisation de la conversion
COA	76909	Architecture, stratégies et appels d'offres
COA	76919	Essais sur IDMS DB-DC
COA	76920	Conversion vers CICS DB2
COA	77902	Mise en place des outils et environnements CICS DB2
Bloc A	76918	Bloc A - Mandats de développement et balises administratives préalables
Bloc A	77922	Rapports d'affaires des Services directs à la clientèle
Bloc A	77923	Rapports d'affaires diffusion et performance
Bloc A	77924	Rapports d'affaires cohabitation
BIT	76907	Outils d'exploitation et de gestion des infrastructures TI (8 composantes)
BIT	76904	Solution d'orchestration
BIT	77901	Services connexes solution affaires (7 composantes)
BIT	77921	Gestion du changement
BIT	78XXX	Infrastructure de base des solutions progiciels
BEN	76914	Choix de solution AOS
BEN	76915	Assises pour la rénovation
BEN	78916	Infrastructure de développement pour la rénovation
BEN	78917	Mise en œuvre de l'architecture orientée services (AOS)
BEC	76912	Gouvernance du plan
BEC	77925	Balises administratives et changements législatifs – phase 1
BEC	77927	Conseils méthodologiques et expertises en audit
BEC	82XXX	Balises administratives et changements législatifs – phase 2

NOTES

Projets à définir:

- Balises administratives (BA)
- Mandat de développement (MD)
- Rapport d'affaires (RA)
- Architecture détaillée (AD)
- Réalisation (R)

Projets autorisés

- Projet démarré (Projet)
- Projet non démarré (Projet)
- Projet complété (Projet)

* Planification à revoir en 2014 au démarrage du bloc ou du projet

Résultats

Fondements		Livraison			
2012 - 2016		2017 - 2018		2019 - 2020	2021 - 2022
Blocs	A	B-H-E		D	F-C-G
Clients et partenaires	Préparatifs à la rénovation ▪ Orientations d'affaires ▪ Révision des fondements légaux ▪ Mise en place d'une authentification forte pour le développement de la prestation autonome de services pour les particuliers	Dossier client disponible Général et volets : ▪ Médical et comportement ▪ Immatriculation ▪ Financier ▪ Suivi des événements Modernisation des communications écrites – clientèle Prestation autonome de services (PAS) ▪ Dossier client et facilités de paiement en ligne ▪ Disponibilité des grappes de services en ligne ▪ Extension des services chez les concessionnaires	Immatriculation revue ▪ Simplification et retrait des irritants (catégorie d'usage, copropriété, etc.) ▪ Tarification quotidienne ▪ Étalement - renouvellement ▪ Certificat permanent	Portail d'accès - partenaires ▪ Disponibilité d'un portail moderne pour les partenaires ▪ Services d'échanges électroniques normalisés Augmentation de la PAS pour les partenaires	Dossier client complété ▪ Ajout du volet permis de conduire Permis de conduire renouvelé ▪ Tarification quotidienne Prestation autonome de services enrichie ▪ Permis de conduire ▪ Vérification mécanique
Organisation	Préalables technologiques ▪ Méthodes – outils modernes ▪ Architecture applications – données ▪ Infrastructure et cohabitation ▪ Autres Développement – assises - rénovation ▪ Dossier client ▪ Aide à la tâche ▪ Indicateurs de gestion ▪ Communications écrites – clientèle ▪ Environnement informationnel ▪ Fonctions financières corporatives ▪ Autres Réalisation en parallèle des blocs ▪ A-B-H-E	Agilité - jalon important ▪ Fin rénovation des fonctions les plus sollicitées – changements L/R : médical et comportement Fonctions corporatives financières et autres ▪ Compte client SAAQ ▪ Grand livre SAAQ ▪ Dossier client ▪ Révision -communications écrites Fonctions financières ARR	Services importants renouvelés et implantés ▪ Immatriculation et IRP ▪ Services financiers Renforcement –registre personnes et véhicules Gains d'efficacité organisationnelle ▪ Gestion des processus ▪ Absorption hausse clientèle médicale ▪ Mise en commun de fonctions corporatives ▪ Appui au plan de transformation (PAS)	• Services échanges avec les partenaires renouvelés • Disponibilité de services pour l'ensemble de l'organisation Facilité de suivi des demandes des partenaires Solution d'imagerie ▪ Mise en place du concept du bureau sans papier ▪ Gains d'efficacité	Services reliés au permis de conduire renouvelés Complément de la rénovation Immatriculation ▪ Vérification mécanique ▪ Gestion saisie des véhicules Services subsidiaires ▪ Vignettes pour personnes handicapées ▪ Données accidents ▪ Contrôle de l'assurance obligatoire
Employés	Portail – employé : navigation transactionnelle	▪ Enrichissement graduel du dossier client – vue globale ▪ Amélioration de l'ergonomie de l'interface de travail et du support à la tâche au rythme de la rénovation ▪ Facilité d'apprentissage en constante bonification ▪ Formation et gestion du changement			

Le modèle d'affaires intégré

PROTECTION



USAGERS DE LA ROUTE

RELATION AVEC LES USAGERS

- ✓ Accueil et renseignements
- ✓ Échanges et communications
- ✓ Mon dossier SAAQ
- ✓ Mon compte client
- ✓ Contestation des décisions
- ✓ Gestion des plaintes
- ✓ Accès à l'information et protection des renseignements personnels

CONCEPTION ET IMPLANTATION DES MESURES DE PROTECTION

CONTRÔLE ET SURVEILLANCE

INDEMNISATION ET RÉADAPTATION

AUTRES MANDATS CONFIÉS À LA SOCIÉTÉ

ÉTUDES – RECHERCHES

LOIS/RÉGLEMENTS

POLITIQUES/ PROGRAMMES

PROMOTION/ SENSIBILISATION

PERSONNES HABILITÉES À CONDUIRE SUR LE RÉSEAU PUBLIC

- ✓ Administration des examens de conduite
- ✓ Délivrance du privilège de conduire
- ✓ Surveillance des usagers
- ✓ Application des conditions liées au privilège de conduire en fonction:
 - de l'état de santé
 - du comportement du conducteur

VÉHICULES POUVANT EMPRUNTER LES ROUTES DU QUÉBEC

- ✓ Immatriculation des véhicules
- ✓ Délivrance du privilège de circuler
- ✓ Contrôle du parc de véhicules
- ✓ Gestion des véhicules saisis
- ✓ Application des conditions liées au privilège de circuler en fonction:
 - de la conformité des véhicules
 - du comportement du propriétaire

TRANSPORT ROUTIER DES PERSONNES ET DES BIENS

- ✓ Évaluation des propriétaires et des exploitants
- ✓ Évaluation des conducteurs professionnels
- ✓ Contrôle sur route
- ✓ Contrôle en entreprise

ACCIDENTÉS

- ✓ Délivrance de licences commerçants/Recycleurs
- ✓ Délivrance de permis de chauffeur de taxi
- ✓ Délivrance de titres de voyage Permis Plus
- ✓ Prise de photo RAMQ
- ✓ Émission de vignette pour personne handicapée
- ✓ Perception de sommes pour le gouvernement et certaines municipalités

PARTENAIRES D'AFFAIRES

SOUTIEN À LA PRESTATION DE SERVICES SOUTIEN À L'ORGANISATION

CONTINUUM DE GESTION DES RISQUES

Ajouter la boulette cumulée ...

[illegible]

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Initiale 17 nov. 2011	M\$	15,0	34,0	43,0	52,0	31,0	34,0	50,0	24,0	31,0	30,0	20,0	364 M\$
Janvier 2014	M\$	5,7 *	XX,X **	40,9	42,8	55,3	44,2	40,7	28,5	32,0	29,3	21,5	364 M\$

** Pour l'année 2013, cette donnée est préliminaire, le processus de fin d'année n'étant pas terminé

... à compléter