2_X-2202

ÉQUIPE DELOITTE

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

EN DATE DU 4 AVRIL 2016

Deloitte Inc.
Bureau 400
925, Grande-Allée Ouest
Québec (Québec) G1S 4Z4
Canada

Téléphone : 418-624-3333
Télécopieur : 418-624-0414
www.deloitte.ca

SAP Canada Inc.
Bureau 600
4120 rue Yonge
Toronto (Ontario) M2P 2B8
Canada

Téléphone : 613-364-2519
Télécopieur : 613-364-2501
www.sap.ca

Le 4 avril 2016

Strictement confidentiel

Société de l'assurance automobile du Québec
Accueil et renseignements – « Dépôt des soumissions »
333, boulevard Jean-Lesage, rez-de-chaussée Ouest
Case postale 19600, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6

Objet : Suite de progiciels de gestion intégrés – Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels
Appel d'offres nº : P22899-3

Madame,
Monsieur,

C'est avec grand plaisir que nous vous soumettons notre proposition en réponse à l'appel de d'offres pour accompagner la Société de l'assurance automobile du Québec (par law suite désignée dans la présente par « Société ») dans ses initiatives stratégiques reliées à la suite de progiciels de gestion intégrés. Nous comprenons que vous êtes à la recherche d'un partenaire pour vous accompagner dans votre ambitieuse transformation d'affaires.

Deloitte et SAP ont formé une alliance, l'Équipe Deloitte. Notre alliance regroupe également des joueurs de calibre mondial et des partenaires locaux que nous avons soigneusement sélectionné pour satisfaire l'ensemble de vos besoins et vous offrir un service d'exception. Nous serons un membre à part entière de l'équipe de la Société et nous nous engageons à vous apporter un appui en tant que conseiller, intégrateur et spécialiste dans l'objectif d'assurer le succès de votre programme.

La feuille de route de notre alliance est remarquable : nous mettrons à votre disposition une expérience inégalée, une équipe fiable composée de conseillers d'affaires proactifs et une approche éprouvée. L'Équipe Deloitte mettra à votre disposition :

- le soutien des leaders du marché en transformation d'affaires et en implantation SAP
- une solide expertise dans votre secteur pour vous appuyer dans l'atteinte de vos objectifs d'affaires actuels et futurs
- une équipe fiable composée de conseillers d'affaires expérimentés et proactifs qui formera, avec vous, une équipe intégrée, unie et performante
- une approche, basée sur les meilleures pratiques, qui minimise les risques et livre plus rapidement les bénéfices
- une solution fiable qui correspond en tous points à vos attentes et qui permettra de créer une plateforme solide pour votre évolution future.

Vous servir serait un privilège. Nous sommes convaincus que l'Équipe Deloitte constitue le partenaire de choix pour la Société. Nous nous engageons à vous soutenir dans l'atteinte de vos objectifs d'affaires et à établir un partenariat « gagnant-gagnant » durable avec la Société.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Michel Brazeau
Associé leader des services de consultation au secteur public
Deloitte Inc.

Susan Cook
Directrice des ventes pour le secteur public
SAP Canada Inc.

Cette offre est valide pour une période de soixante-quinze (365) jours suivant l'heure et la date limite fixée pour la réception des soumissions.

Table des matières – Partie 1

1 AIDE-MÉMOIRE 2

2 CAHIER RÉPONSE 6

2.1 SOMMAIRE EXÉCUTIF (MAXIMUM 15 PAGES) 6

2.2 GRILLE A.1 – RESPECT DES ORIENTATIONS D'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE 21

2.2.1 Information additionnelle de l'alliance 37

2.3 GRILLE F.1 – COUVERTURE DES PROCESSUS 38

2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance 52

2.4 GRILLES F.2 – FONCTIONNALITÉS – VOLET OPÉRATIONNEL 57

2.4.1 Besoins généraux (GEN) 57
2.4.2 Réaliser les autres mandats (AMD) 92
2.4.3 Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public (CSP) 98
2.4.4 Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec (CSV) 130
2.4.5 Gérer la relation avec les partenaires (GRP) 165
2.4.6 Gérer la relation avec les usagers (GRU) 175
2.4.7 Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route (IND) 201
2.4.8 Soutien à l'organisation (SOR) 238
2.4.9 Soutien à la prestation de services (SPS) 281
2.4.10 Information additionnelle de l'alliance 314

2.5 GRILLE F.3-ABC – FONCTIONNALITÉS – VOLET INFORMATIONNEL 315

2.5.1 Grille F.3-a – Grille de la couverture informationnelle des processus opérationnels 315
2.5.2 Grille F.3-b – Grille de la couverture informationnelle des processus opérationnels 403
2.5.3 Grille F.3-c – Grille des besoins informationnels actuariels 406
2.5.4 Information additionnelle de l'alliance 408

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 AIDE-MÉMOIRE

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'orignal**	**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 lobbyisme 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 règlementation en date du 1er 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.	✓							
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		✓							

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

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

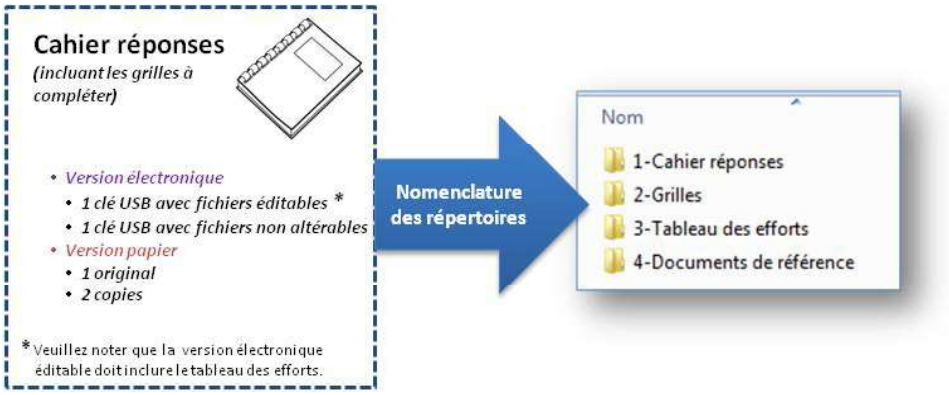
DOCUMENTS RELATIFS À L'ADMISSIBILITÉ ET LA CONFORMITÉ DE LA SOUMISSION										
N°	**Documents et annexes à compléter et déposer avec la soumission sauf exception[1].**	**Particularité**	**À titre informatif**	**Formulaire à compléter**	**Signature requise**	**Version originale papier**	**Deux (2) copies papier de l'orignal**	**Sous scellé à insérer dans une enveloppe**	**Fichier non-altérable (PDF)**	**Fichier éditable**
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				✓	✓				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Veuillez 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	Veuillez référer au « *Tableau sommaire des grilles à compléter par l'alliance* » 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				✓	✓
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.			✓	✓

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

NOMENCLATURE DES RÉPERTOIRES DES CLÉS USB DU CAHIER RÉPONSES
(format éditable et format non altérable)



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2 Cahier réponse

2.1 SOMMAIRE EXÉCUTIF (maximum 15 pages)

Nous démontrerons dans les pages suivantes que :

- L'Équipe Deloitte est constituée des leaders du marché en transformation d'affaires et en implantation SAP selon les analystes indépendants.
- L'approche de réalisation retenue diminue les risques de livraison pour mieux supporter votre transformation et livrer plus rapidement les bénéfices : rapprocher la Société de ses clients et partenaires, améliorer la gestion des risques et la rapidité d'action; et améliorer l'efficacité et l'efficience opérationnelle. De plus, cette approche positionne avantageusement la Société dans l'actualisation de ses pratiques d'affaires et mise en place d'un contexte favorable à leur évolution.
- Notre engagement est de former avec la Société une équipe unique et soudée pour la livraison de ce programme. Nous mettrons à votre disposition nos expériences et outils, et travaillerons ensemble à votre transformation, à améliorer vos processus, à générer les bénéfices attendus, et à développer votre autonomie sur la solution.
- La solution que nous proposons, basée sur SAP, correspond en tous points aux attentes de la Société en termes de performance, de simplicité et d'intégration, permettant ainsi de créer une plateforme solide pour votre évolution future.

1	**L'Équipe Deloitte est constituée des leaders du marché en transformation d'affaires et en implantation SAP** L'Équipe Deloitte offre à la Société les meilleures ressources disponibles sur le marché en tirant profit des forces complémentaires de Deloitte, SAP, Accenture, HP et d'autres partenaires. Nous regroupons en une seule équipe des capacités de classe mondiale et des experts francophones dédiés au succès du programme. **Deloitte** Deloitte est le plus grand cabinet de services-conseils dans le monde et également de services professionnels au Canada avec une forte présence au Québec, avec plus de 2 200 employés répartis dans 29 bureaux. Son groupe de mise en œuvre SAP compte plus de 13 000 professionnels, dont 300 au Canada, et représente sa gamme de services la plus importante à l'échelle mondiale. L'engagement de Deloitte envers le secteur public et le secteur de l'assurance est sans pareil dans le marché de la consultation. Au Canada, Deloitte compte 1 300 professionnels qui se spécialisent dans le secteur public, et 600 autres dans l'assurance; son groupe sectoriel mondial de l'assurance est composé de 34 000 professionnels. Plusieurs des plus grandes transformations dans le secteur de l'Assurance au Canada sont réalisées par Deloitte. **SAP** SAP est le leader mondial en applications d'analytique et d'entreprise. SAP aide plus de 296 000 clients dans 190 pays à tirer le maximum de leurs données et à régler des problèmes d'affaires qui semblent insurmontables. 87 % des sociétés du Forbes Global 2000 utilisent SAP. L'équipe SAP est composée de 75 600 personnes réparties dans 130 pays, dont 20 250 professionnels en recherche et en développement et 15 080 en services professionnels. SAP est établie au Canada depuis 1989, et 2 000 employés canadiens offrent des services à plus de 2 300 clients. SAP, qui possède des laboratoires à Montréal, Toronto, Waterloo et Vancouver, est un acteur important en matière de recherche et de développement au Canada. SAP a à cœur de contribuer au perfectionnement des compétences et de l'économie du savoir au Québec. SAP possède notamment un campus à la Cité du Multimédia, à Montréal; par ailleurs, le programme Alliances universitaires SAP offre gratuitement des logiciels et des formations dans de grandes universités comme l'École des hautes études commerciales de Montréal (HEC Montréal), l'École Polytechnique de Montréal et l'Université Sherbrooke. **Deloitte et SAP** L'alliance entre Deloitte et SAP a été formée en 1989. Aujourd'hui, plus de 3 000 projets de mises en œuvre Deloitte-SAP sont en place de par le monde. SAP est devenu l'écosystème fournisseur le plus important et le plus stratégique de Deloitte, qui a atteint son plus haut niveau de certification : partenaire mondial de services. Ces 26 années de collaboration ont créé des liens étroits entre nos organisations, comme l'illustrent les nombreux prix que SAP a remis à Deloitte dont, dernièrement, les suivants : • Prix SAP *Pinnacle – Quality Partner of the Year* de 2016; • Prix SAP *North America Partner Excellence: SuccessFactors Solution Services* de 2016; • Prix SAP *North America Partner Excellence: Top Support Services – Technical Quality* de 2016; • Prix *HR Excellence – SuccessFactors Partner of the Year* de 2016; • Prix SAP [redacted] *Americas Partner of the Year* de 2016. **Accenture** Accenture est une entreprise mondiale de conseil en gestion et en services technologiques qui fournit des services-conseils dans les domaines de la stratégie, de la technologie et du numérique.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Comptant 336 000 professionnels à l'échelle mondiale, dont 500 au Québec, Accenture est présent dans 200 villes et 53 pays.

SAP est une composante importante de ses gammes de services et réunit 43 000 professionnels experts, dont 7 700 en Amérique du Nord et 150 experts SAP francophones au Québec. Accenture réalise en moyenne 1 500 projets SAP par année et a tissé des liens étroits avec SAP depuis plus de 30 ans. Sa relation avec SAP a été reconnue par de grands cabinets de recherche comme un avantage concurrentiel important et un véritable atout pour ses clients.

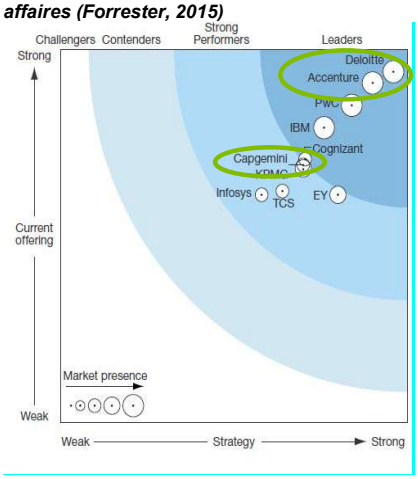
Les équipes d'Accentue ont acquis une connaissance approfondie du secteur de l'assurance et du secteur public grâce à de nombreuses collaborations réussies avec des organisations de premier plan. Comptant environ 1 500 professionnels de par le monde spécialisés dans le secteur de l'assurance, Accenture est reconnu comme un des chefs de file sur le marché; et son groupe des soins de santé et du secteur public, composé de 8 500 conseillers, contribue à la transformation de 600 clients dans plus de 25 pays.

Deloitte, SAP, Accenture et Cap Gemini

L'équipe formée de Deloitte, SAP, Accenture et de leurs partenaires, comme Cap Gemini, réunit les chefs de file dans la transformation des affaires et la mise en œuvre SAP tel qu'évalué par de grands cabinets de recherche. L'Équipe Deloitte vous aidera à tirer le maximum de votre programme de transformation d'affaires supporté par le progiciel SAP.

Fournisseurs mondiaux de services de mise en œuvre SAP (Gartner, 2015)

Services de consultation en transformation des affaires (Forrester, 2015)



« Deloitte prend une approche basée sur les résultats affaires pour ses programmes SAP. La firme possède des compétences multiples et variées sur lesquelles elle peut s'appuyer pour réaliser de véritables transformations d'affaires activées par SAP. Ces compétences incluent : stratégie et opérations, technologie, capital humain, taxe, et risque d'entreprise. De plus, Deloitte est présente dans 150 pays, lui permettant d'apporter sa connaissances des lois, pratiques d'affaires et culture locales dans ses projets »
- Gartner, 2015

« Deloitte excelle en transformation d'entreprise – incluant la marque Deloitte Digital qui se concentre sur le gain d'avantages compétitifs à l'ère digitale en passant par des solutions techniques telles que la mobilité, l'analytique et l'infonuagique. Deloitte est à l'avant-garde dans l'adoption des nouvelles technologies SAP telles que SuccessFactors, [redacted] et [redacted]. Deloitte détient une grande expérience en gestion du changement et en gestion de programme. De plus, Deloitte est l'un des seuls fournisseurs clés dans le domaine SAP à avoir une importante pratique en risques et sécurité. Les services de Deloitte visent à aider ses clients à penser de façon holistique au travers des solutions SAP. »
- Forrester, 2014

HP

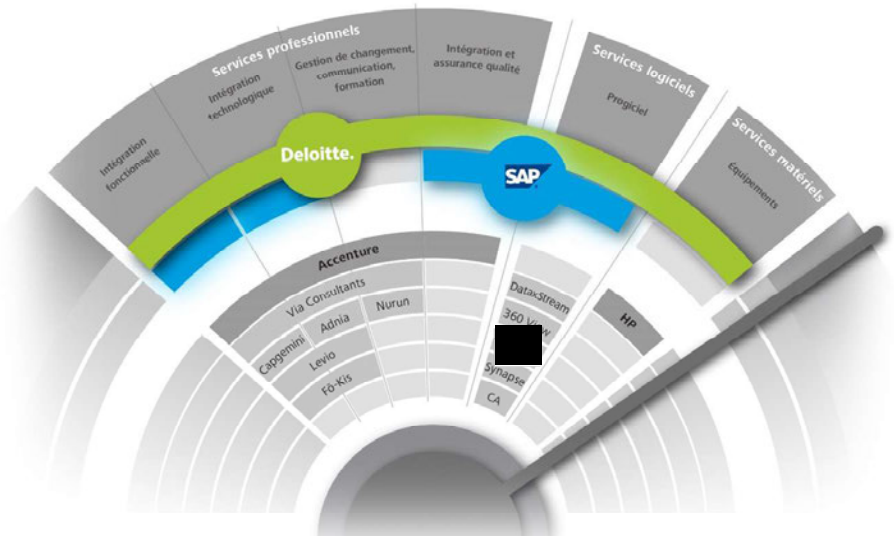
HP est une entreprise mondiale de premier plan qui fournit du matériel, des technologies, des logiciels, et des solutions aux petites et moyennes entreprises et aux grandes sociétés, y compris à des clients du secteur de l'assurance et du secteur public. Ses 302 000 employés à l'échelle internationale installent et exploitent des environnements technologiques traditionnels ou en nuage, sécurisés et compatibles avec les appareils mobiles. HP offre les technologies et les solutions pour aider les clients à réussir les transitions technologiques à chaque étape du cycle.

Associant des solutions en nuage et sur site, HP offre une solution technologique pour SAP flexible et performante. A l'avant-garde des besoins, HP fournit la seule plateforme pour [redacted] qui peut s'agrandir jusqu'à 96TB. HP offre aussi une solution d'environnement infonuagique privé virtuel pour accélérer la mise en place des environnements de développements. Pour la Société, cela représente une plateforme ajustable en fonction des besoins de l'organisation, ce qui réduit la complexité et les coûts opérationnels.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

L'Équipe Deloitte

L'Équipe Deloitte est constituée de joueurs de calibre mondial supportés par des partenariats avec des firmes locales sélectionnées pour augmenter son bassin d'expertise.



L'Équipe Deloitte vous fournit l'accès aux meilleures ressources sur le marché.

2 Une transformation d'affaires avant tout

La transformation de la Société est un projet d'affaires avant tout, supporté par l'implantation d'un progiciel. Cette transformation sera importante et aura des répercussions substantielles et favorables dans chaque secteur de vos activités. Afin d'assurer le succès de chacune des composantes de ce programme, la Société recherche un partenaire qui a la capacité de véritablement et efficacement intégrer l'ensemble des différentes composantes du programme : affaires et humaines avant tout, mais aussi fonctionnelles et techniques.

L'Équipe Deloitte a su démontrer au fil du temps son expertise dans toutes les étapes des projets de transformation : de la définition de la stratégie à l'exécution des projets d'amélioration et d'implantation de progiciels intégrés. En intégrant dès le début le facteur humain et une gestion proactive des risques, nous nous assurons d'optimiser la valeur livrée.

Cette expertise d'affaires transcende chacun des domaines d'affaires de la société : licences et permis ; assurance ; secteur public.

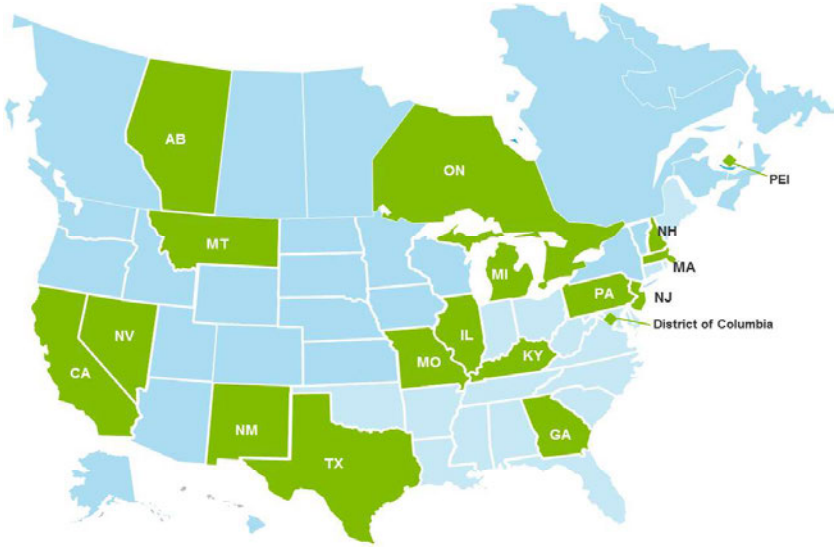
Expertise dans le secteur des licences et permis

Nos professionnels du secteur des transports aident les sociétés et organismes de cette industrie à se démarquer et à se transformer. Notre pratique compte plus de 600 professionnels. Globalement, nous supportons 86 % des entreprises figurant au sommet du palmarès des sociétés de transport du Fortune Global 500.

Nous collaborons avec des agences de transport, de gestion de véhicules, des autorités de transit et des aéroports depuis 1993, dans le cadre de projets de livraisons d'intégration de composantes majeures de systèmes, tels que des solutions de gestion des permis de conduire et des véhicules routiers. Au fil des années, nous avons offert nos services aux plus importants états américains et dans des provinces canadiennes telles que l'Ontario et l'Alberta, ce qui nous a permis de bâtir une équipe possédant une connaissance approfondie des enjeux et du fonctionnement de ce secteur. Cette équipe est supportée par un réseau international d'experts qui tire parti de nos implantations dans d'autres pays, par exemple en France où l'Équipe Deloitte a supporté l'implantation du système de gestion des permis de conduire.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Provinces et États d'Amérique du nord ou l'Équipe Deloitte a effectué des projets dans le secteur des licences et permis :



Les interventions réalisées par l'Équipe Deloitte dans le secteur des permis et licences incluent :

- le développement de stratégies transformationnelles;
- la refonte complète de systèmes dans le cadre de projets de modernisation;
- le développement de systèmes automatisés de gestion des permis et des enregistrements;
- la mise en place de systèmes de gestion;
- l'introduction de systèmes de gestion de base de données;
- le déploiement de systèmes de gestion des usagers et des partenaires;
- la création de portails d'accès uniques;
- la définition d'architectures, de cas d'affaires, de métriques de performance;
- l'implantation de systèmes de gestion des données d'enregistrement;
- la réingénierie de processus opérationnels et la gestion du changement;
- l'améliorer les services gouvernementaux et l'efficacité des agences de permis et licences;
- d'agir à titre de registraire et d'émetteur de permis;
- d'étendre l'utilisation du permis à la gestion électronique des identités.

Notre connaissance du secteur de l'immatriculation et permis de conduire nous permet de publier, entre autres, des articles sur la modernisation de l'industrie, les tendances technologiques qui impactent les consommateurs et les perspectives d'évolution éventuelles qui portent sur cette industrie.

Départements des véhicules à moteurs (DMV) : utilisation des systèmes d'affaires centrés sur le client pour supporter la modernisation

- 2014

Le transport à l'ère numérique: tendances d'une mobilité intelligente.

- 2015

Expertise dans le secteur des assurances

Nous offrons également une expertise incomparable dans les assurances. Les 35 000 professionnels de l'Équipe Deloitte spécialisés dans ce domaine assistent les entreprises dans la résolution de problèmes complexes engendrés par la mondialisation, le progrès technologique, l'évolution de la réglementation et par les nouvelles exigences des usagers et des partenaires. Nos compétences particulières en transformation opérationnelle, depuis la planification jusqu'à la réalisation, nous permettent de répondre à l'ensemble des enjeux du secteur.

Nous mobilisons pour vous l'équipe des services-conseils en assurance la plus complète et la plus expérimentée au Canada. Nous avons travaillé auprès de tous les assureurs de premier plan, en prenant part à leurs projets les plus complexes, et nous possédons une vaste expérience en matière d'assurance des entreprises et des particuliers, de réclamations, de créances commerciales, de risque lié au commerce international et d'assurance crédit. Les pratiques en assurance de notre réseau mondial ont les clients suivants à leur actif :

- les 25 assureurs les plus importants au Canada;
- les 15 plus grands assureurs dommages au Canada ;
- les 10 principaux assureurs dommages mondiaux (toutes gammes de services);

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- les 10 principaux assureurs vie et santé mondiaux;
- 8 des 10 principaux réassureurs mondiaux;
- les 5 principaux courtiers d'assurance.

Nous transposons directement cette expérience mondialement reconnue dans les modèles de référence et les accélérateurs que nous mettrons en application aux fins de la transformation de la Société.

Deloitte a été nommé par Kennedy le chef de file des services-conseils dans le secteur de l'assurance, compte tenu de l'étendue et de la profondeur de ses capacités : « Deloitte est allé le plus loin pour intégrer les services-conseils dans les discussions stratégiques et les faire correspondre à ses grandes capacités technologiques.[2] »

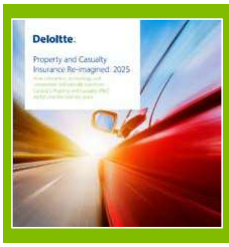
Palmarès Kennedy des services-conseils dans le secteur de l'assurance

		Consulting Approach							Client Type					Channel Optimization						
		Strategy	OM	HR Consulting	Financial Consulting	IT Consulting	ERM/Risk	Regulatory	Manufacturing/Carrier s	Distributors/Brokers/Agents	Captives/Reinsurance	P&C	Life	Channel/Distribution Strategy	Sales & Marketing	Customer Service (e.g. Call Center, Billing, etc.)	Claims Process	Actuarial/Core Process Improvement	Telematics/UBI	Summary
1	Deloitte	◕	●	◕	●	◕	●	●	◕	◕	●	●	◕	◕	●	◕	◕	◕	●	61
2	EY	◑	●	◕	●	◕	●	●	◕	◕	◕	●	◕	◕	◕	◕	●	◕	●	60
3	Towers Watson	◑	◕	●	◑	◑	◑	◕	●	◑	●	◕	●	◕	◕	●	●	●	◕	56
4	PwC	◕	●	◔	●	◕	●	●	◕	◕	◕	◕	◑	◕	◕	◕	◑	◑	◕	53
5	Oliver Wyman Group	●	◕	◕	◑	◑	◕	◑	◕	◑	◕	◕	●	◑	◑	◕	●	●	◕	52
6	KPMG	◑	●	◔	●	◑	●	●	◕	◑	◕	●	◕	◑	◑	◕	◕	◑	◑	50
7	Navigant	◑	◕	◔	●	◑	◕	●	◕	◑	◕	◕	◑	◕	◕	◑	◕	◕	◑	48
8	Aon Hewitt	◔	◑	●	◑	◑	◑	◑	◕	◑	◕	◕	●	◕	◑	◕	◕	◕	◕	47
9	Brown Smith Wallace	◑	◕	◔	◑	◑	◕	◑	●	◔	◕	◕	◑	◕	◑	◕	●	●	◑	46
10	North Highland	◑	◕	◕	◑	◑	◕	◑	◑	◕	◕	◕	◑	◕	◕	◕	◑	◑	◕	46
11	McKinsey & Company	●	◕	◑	◑	◑	◔	◔	◕	●	◕	◕	◑	◕	●	◑	◑	◑	◕	46
12	BearingPoint	◑	◕	◔	◔	●	◕	◑	◕	◑	◕	◕	◑	◕	◕	◕	◑	◑	◕	45
13	AlixPartners	◔	◑	○	●	◕	●	●	◕	◑	◕	◕	◑	◑	◑	◕	◕	◕	◔	45
14	Novantas	◑	◑	○	◔	◕	◑	◑	◕	◔	◑	◕	◑	◕	◕	●	●	●	◕	44
15	Accenture	◑	◕	◑	◑	●	◔	◔	◕	◕	◕	◕	◕	●	◑	◕	◔	◔	◑	43
16	Atos	◑	◑	◔	◔	●	◑	◑	◕	◑	◕	◕	◑	◕	◕	◕	◑	◑	◕	43
17	Grant Thornton	◔	◑	○	●	◑	●	●	◕	◑	◑	◕	◑	◑	◔	◕	◕	◑	◑	42
18	Milliman	◑	◕	○	◑	◑	◑	◑	●	◑	◑	◑	●	◑	◔	◑	●	●	◔	41
19	Capgemini	◑	◑	◑	◔	●	◑	◔	◑	◑	◕	◕	◑	◕	◔	◑	◑	◑	◕	39
20	CSC	◑	◕	◔	◔	●	◑	◑	◑	◔	◑	◕	◑	◕	◑	◕	◑	◔	◕	39
21	Alvarez & Marshal	◔	◑	◔	●	◑	◑	◑	◕	◑	◕	◕	◑	◔	◑	●	◑	◑	◔	39
22	The Boston Consulting Group	●	◕	◔	◑	◔	◔	○	◑	◕	◕	◕	◑	◕	◕	◔	◑	◑	◑	38
23	Cognizant	◔	◑	○	◔	●	◑	◑	◑	◑	◑	◕	◑	◑	◔	◕	◑	◔	◕	35
24	Tata Consultancy (TCS)	◔	◑	○	◑	○	◑	◑	◑	◑	◕	◕	◑	◕	◑	◕	◑	◔	◕	35
25	IBM	◔	◑	○	◔	○	◑	◔	◑	◑	◕	◕	◔	●	◔	◕	◑	◑	◕	33

Source: Kennedy Consulting to the Insurance Sector Report (2013)

Grâce à sa position de leader sur ce secteur, l'Équipe Deloitte est à l'avant-garde des tendances et de leurs applications : expérience client, canaux numériques, intégration des réseaux sociaux, mobilité, analytique avancé, télématique, tarification différentiée et même intégration des véhicules autonome.

L'Équipe Deloitte vous communiquera des informations éclairées, des analyses et des recommandations pratiques sur ces sujets et sur d'autres enjeux en puisant dans les ressources considérables qui lui confèrent son envergure mondiale.



2025: L'assurance de dommages réinventée

- 2015

Vision technologique 2015 – Ère numérique : dépassez vos limites

- 2015

[2] Source : KENNEDY CONSULTING RESEARCH & ADVISORY. *Consulting to the Insurance Industry*, Kennedy Consulting Research & Advisory estimates. © 2014 ALM Media Properties LLC. Reproduit sous licence.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Expertise dans le secteur publique

L'Équipe Deloitte est chef de file dans la prestation de services-conseils et de services d'implantation aux administrations fédérales et provinciales et aux municipalités. De nombreux organismes du secteur public canadien ont fait appel à nous pour que nous les aidions à effectuer leur transformation et peuvent témoigner du savoir-faire qui est le nôtre pour repérer les possibilités d'amélioration et leur apporter de la valeur.

Nos équipes ont contribué au succès de nombreux organismes publics au Québec et au Canada, Nous avons servi l'ensemble des gouvernements provinciaux, le gouvernement fédéral, une multitude de municipalités et d'établissements des réseaux de la santé et de l'éducation et la plupart des sociétés d'État. Au Québec, nous sommes fiers de nos réussites auprès des organismes suivants :

- Agence du revenu du Québec (ARQ)
- Autorité des marchés financiers (AMF)
- Centre de services partagés du Québec (CSPQ)
- Commission Administrative des Régimes de Retraite et d'Assurances (CARRA)
- Commission de la Santé et de la Sécurité au Travail (CSST)
- Commission des normes du travail (CNT)
- Corporation d'Urgences-santé
- Cour supérieure du Québec
- École nationale de police du Québec (ENPQ)
- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
- Ministère de la Culture et des Communications (MCC)
- Ministère de la Justice (MJQ)
- Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Exportation (MEIE)
- Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN)
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI)
- Ministère des Finances
- Ministère des Relations internationales et de la Francophonie (MRIF)
- Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- Régie des installations olympiques (RIO)
- Régie des Rentes du Québec (RRQ)
- Régie du Bâtiment du Québec (RBQ)
- Secrétariat des affaires autochtones
- Secrétariat du Conseil du trésor du Québec (SCT)
- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
- Société d'habitation du Québec (SHQ)
- Société du Plan Nord
- Société Québécoise des infrastructures (SQI)

À travers ces expériences, nous avons mis sur pied un groupe de travail pour le secteur gouvernemental, qui concentre à l'échelle locale l'expertise sectorielle que nous avons acquis au fil des années au sein de notre réseau mondial. Nos professionnels font en sorte que les technologies et les méthodologies les plus récentes soient adaptées aux réalités locales pour fournir des solutions novatrices et efficaces.

Nous croyons en l'innovation. Nous ne nous contentons pas de suivre les tendances et consacrons d'importants efforts pour anticiper l'évolution des administrations publiques afin de leur permettre de tirer pleinement avantage des capacités encore inconnues que recèlent leurs organisations.

Un voyage dans le futur des gouvernements - 2015

L'aventure de transformation numérique des gouvernements - 2015

Perspective sur le gouvernement numérique - 2015

Experience avec la SAAQ

Nous connaissons bien la Société. Depuis 1989, chaque année, nous avons collaboré avec la Société pour aider votre service d'actuariat à faire l'examen de sa politique d'allocation des fonds pour atteindre le meilleur équilibre entre risque et rendement, et évaluer la capacité de vos actifs, dont la valeur avoisine 10 milliards de dollars, afin de vous acquitter de vos obligations futures.

Une transformation d'affaires avant tout, supportée par des experts sectoriels.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3 La Société bénéficiera d'une implantation selon les meilleures pratiques

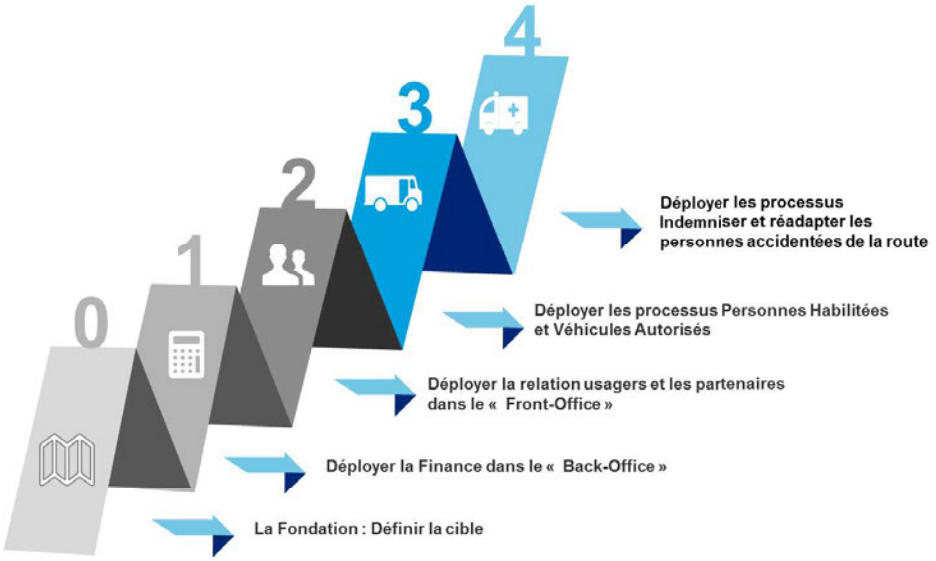
L'approche proposée pour la transformation d'affaires s'inspire de l'expérience et du savoir-faire des membres qui composent l'Équipe Deloitte. Nous avons conçu cette approche en la centrant sur la création de valeur et la réduction des risques pour la Société.

Principes directeurs

L'organisation de cette approche et les éléments fondamentaux que nous avons décidé de mettre en place sont guidés par les principes directeurs suivants :

- Réduire les perturbations et solutions temporaires pour les utilisateurs de la solution, les usagers, les partenaires et le public;
- Réduire le nombre d'interfaces temporaires entre SAP et les systèmes du patrimoine pour réduire les risques et les coûts;
- Maximiser les gains rapides et prioriser l'atteinte des bénéfices estimés par la Société;
- Permettre la mise en production de livraisons complètes et logiques utilisables par les fonctions d'affaires;
- Permettre l'agilité au sein des livraisons en proposant des itérations fonctionnelles additives;
- Réduire les risques liés aux dépendances.

Articulée autour de quatre phases dont trois mises en service, notre approche couvre les groupes de grands processus déterminés par la Société.



Phase 0

La phase initiale vise la réalisation d'une conception générale de la solution qui appuiera la transformation de la Société. L'ensemble des besoins liés aux processus identifiés seront analysés et revus avec les propriétaires de processus afin de définir la conception fonctionnelle et technique, ainsi que les points d'intégration avec les systèmes existants. C'est lors de cette phase que la stratégie concernant les nombreux systèmes patrimoniaux sera confirmée. La liste des interfaces, des programmes de conversions et autres modifications à la solution native seront priorisés. C'est également dans le cadre de cette première phase que l'Équipe Deloitte effectuera la sélection et commencera la conception de la solution pour le processus « Indemniser et Réadapter (IND) ». Des documents de conception, ainsi qu'un plan détaillé de mise en œuvre de la première livraison seront déposés aux fins de validation et d'approbation de la part de la Société. Cette première phase de fondation ne contient pas de livraison.

Phase 1

Après une brève pause dans les activités du programme pour les périodes d'approbation, les activités reprendront avec la première phase. Celle-ci vise la livraison des groupes de processus nécessaires aux fonctions administratives et aux activités liées à la gouvernance et aux transactions financières, soit SOR, GOR et une partie de SPS.

Cette phase de 10 mois continet une livraison unique (livraison 1.1) qui sera consacrée à la première mise en service de la solution SAP en janvier 2018. Avec la première livraison, sera également mis en place le cadre de gouvernance, ainsi que le centre d'expertise qui supporte la solution.

Phase 2

La deuxième phase contient trois livraisons. La première livraison de cette phase, nommée livraison 1.2 portera sur la mise en service de fonctionnalités plus complexes au niveau de la gestion des finances (budget et trésorerie notemment), et des autres systèmes administratifs de la Société, complétant ainsi la plupart des processus SPS.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Les livraisons 2.1 et 2.2 porteront sur la mise en place d'un dossier unique pour les usagers (GRU) et les partenaires (GRP) de la Société. Une partie des processus AMD (Autres mandats de la Société) sera aussi déployée. C'est avec cette deuxième phase que les intervenants avec la Société commenceront à voir les changements les plus importants.

Il est à noter cette phase démarre en cours de phase 1. Nous considérons que la solution et l'équipe pourront bénéficier de l'élan du programme, générant des gains d'efficacité au niveau de la transformation. D'une durée de 15 mois, la mise en service des livraisons développées lors de la livraison 2 est prévue pour juillet 2018.

Phase 3

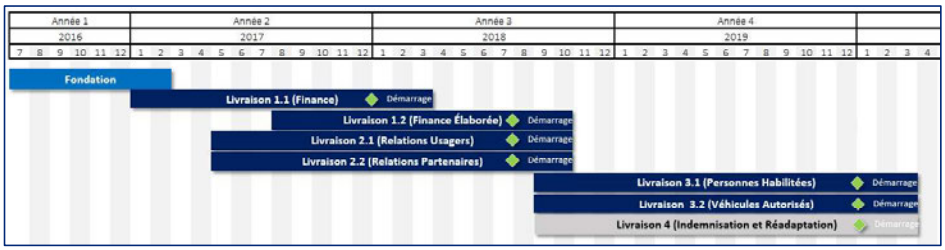
La troisième phase porte sur le remplacement, l'intégration et la mise en place de la solution qui supportera les processus CSV et CSP – « Surveillance des personnes et des véhicules sur le réseau », et la fin des processus AMD. En conséquence, cett epjhase contient deux livraisons, 3.1 et 3.2 la première pour les personnes habilitées et la deuxième pour les véhicules autorisés.

D'une durée de 16 mois, la phase 3 sera mise en service en janvier 2020.

Phase 4

Dans le cas où la Société décide d'aller de l'avant avec la solution recommandée pour le processus « Indemniser et Réadapter (IND) », une quatrème phase sera ajoutée au plan de programme, qui contiendra une livraison unique 4.1. Nous proposons d'aligner la mise en œuvre de cette solution en même temps que la livraison 3.

Plan de programme (détails page suivante) :



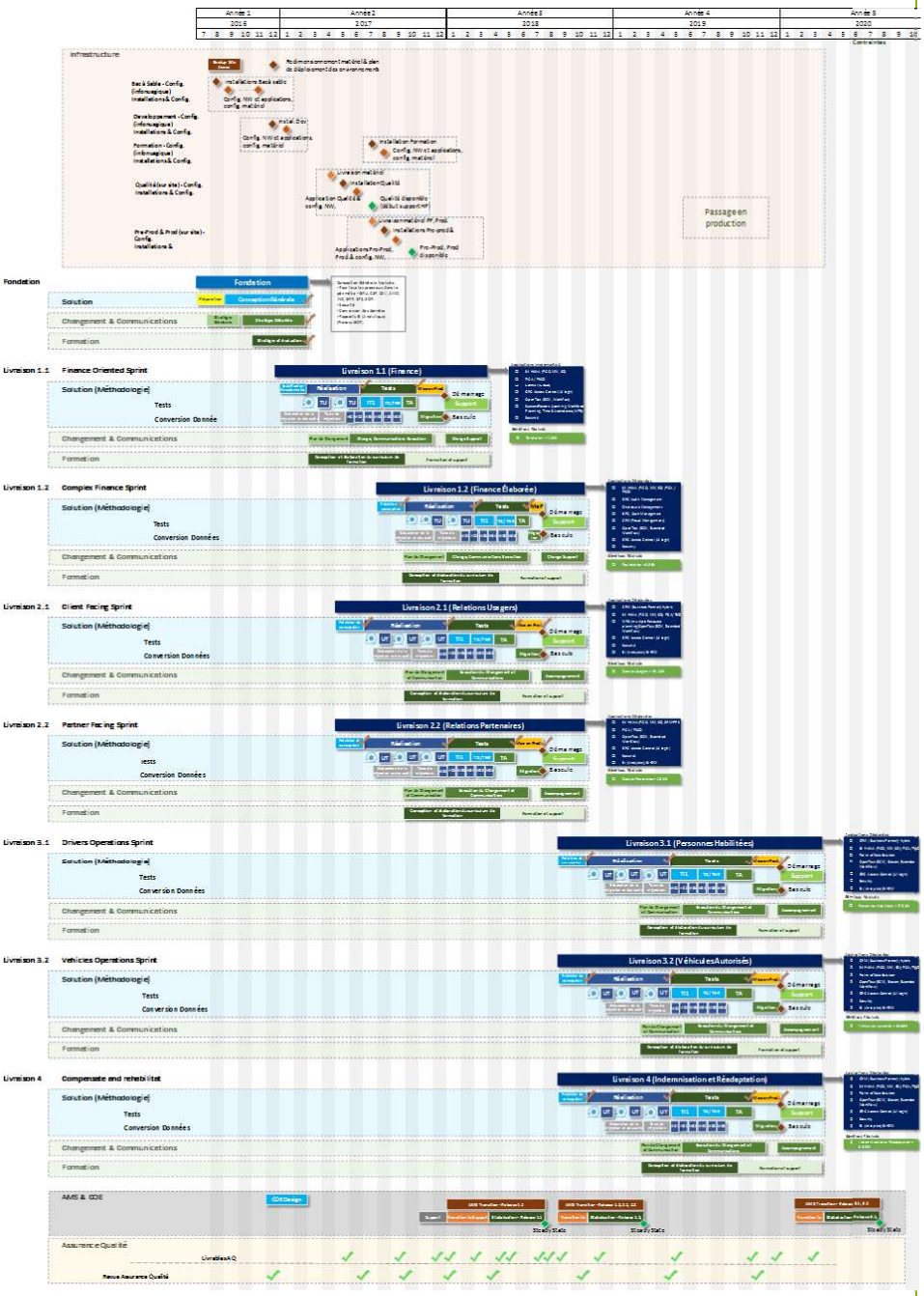
À chacune des mises en service, les équipes de support seront informées, outillées et déployées pour supporter et donner la meilleure expérience aux utilisateurs des systèmes de la Société, quelle que soit la nature des solutions. Cette organisation de support sera en place au moins jusqu'à l'an 10 du programme de transformation de la Société.

Nous sommes conscients aussi qu'il pourrait y avoir des imprévus. C'est pour cette raison que nous planifions de réaliser le programme en 48 mois, afin de prévoir une marge de manœuvre qui permettra à la Société d'atteindre ses objectifs, peu importe les scénarios.

L'Équipe Deloitte croit fermement à la stabilité et à la faisabilité de son approche. Nous travaillerons main dans la main avec vous afin que cette expérience soit des plus positives et fasse office d'un vent de changement important dans la façon de faire pour des programmes TI dans l'appareil gouvernemental au Québec.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Notre approche de réalisation



Note : le calendrier de réalisation détaillé est présenté à la section 2.13.6.2

Notre approche pour minimiser les risques

Comme démontré précédemment, notre approche est Comme démontré précédemment, notre approche est pensée pour réduire les risques d'exécution. Les risques résiduels seront gérés par l'équipe de gestion du programme dès le lancement de celui-ci et ce, jusqu'à la mise en service de la solution finale et durant la phase subséquente de soutien. Les risques seront d'abord identifiés et feront l'objet d'une analyse. L'équipe de gestion du programme planifiera ensuite les mesures

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

appropriées quant au traitement, à l'atténuation, au suivi et au contrôle de ces risques tout au long du processus et de façon intégrée.

Deloitte est un pionnier de l'application de l'analytique à des projets de grande ampleur dans l'optique de limiter les risques et d'améliorer les résultats. Son approche d'analytique prévisionnelle de projet

permet de saisir la dynamique exceptionnellement complexe qui sous-tend les grands projets d'implantation. L'analytique prévisionnelle de projet repose sur la comparaison de nombreux indicateurs qui caractérisent un projet, de sa planification à son exécution, avec des données de référence analysées et tirées de 2 000 projets menés à bien. De puissants algorithmes sont ensuite utilisés pour convertir les tendances qui se dégagent de ces données en perspectives exploitables et formuler des recommandations quant aux mesures à prendre.

> « Deloitte cherche toujours à découvrir et à élaborer de nouvelles solutions de gestion des risques au moyen de l'analytique afin d'aider les clients à résoudre des problèmes complexes en matière de risques. L'analytique prévisionnelle des projets, qui applique l'analytique des risques aux projets importants et à la planification de l'audit interne et offre une solution analytique de détection des risques, en est un exemple récent. »
>
> GARTNER. *MarketScope for Global Risk Management Consulting Services*, 2013.

Nous utiliserons l'analytique prévisionnelle de projet dès le début du programme pour vérifier la solidité des mécanismes mis en place, puis lors de bilans périodiques.

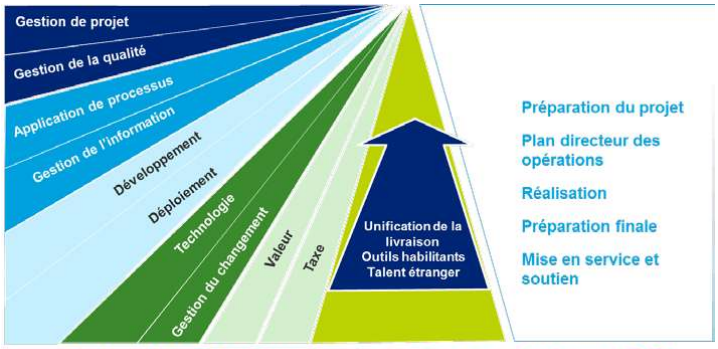
Notre approche pour maximiser le retour sur investissement

Bien que nous ayons optimisé les phases d'installation de matériel et les dates d'utilisation des licences de façon à réduire les sorties en capital. Dans le but de réduire davantage le coût total de propriété, la solution que nous vous proposons allie systèmes physiques pour l'environnement de production et l'infonuagique pour les environnements de développement, une option qui présente l'avantage supplémentaire de réduire les risques opérationnels.

Finalement, les livraisons de fonctionnalités à forte valeur ajoutée ont été autant que possible accélérées afin que les bénéfices soient générés dès que possible.

Outils et Méthodologie

Notre méthode d'implémentation de SAP, appelée « méthodologie EVD » (Enterprise Value Delivery ou livraison de valeur à l'entreprise), réunit la connaissance acquise en presque 20 ans d'implantations SAP. L'approche proposée est structurée en 5 étapes, de la préparation du programme au soutien, et fournit 10 disciplines de soutien. Cette méthodologie est aussi appelée 'hybride', car elle intègre, dans la phase de réalisation, les principes agiles pour permettre une livraison itérative de la solution.

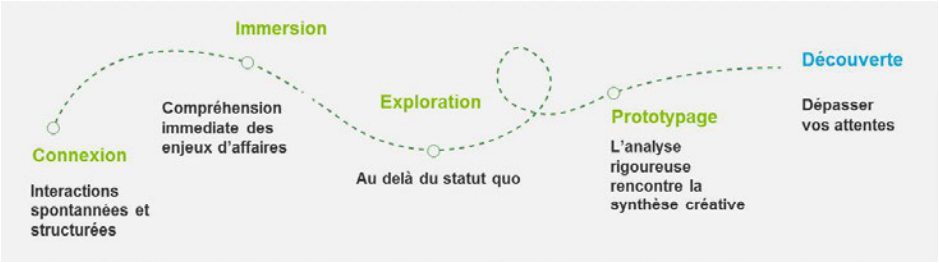


Valeur de livraison pour l'entreprise en ce qui concerne SAP

Nos Centres d'innovation *Greenhouse*

Notre intervention sera ponctuée de séances dans le dernier né de nos outils : le Centre d'innovation Greenhouse. Ce centre, situé dans la Tour Deloitte de Montréal et mobile sur le lieu de nos projets, réunit dans un endroit unique technologie, ambiance, services et environnement pour créer des expériences professionnelles qui accélèrent l'obtention de résultats. Ateliers de stratégie, séances de prototypage rapide, laboratoires de transformation de processus ou conférences interactives sur le futur de l'assurance et de la gestion des permis sont autant de façon d'utiliser le Centre d'innovation Greenhouse.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015



Nous atténuons les risques liés à l'exécution du programme avec une approche hybride basée sur la réalisation des bénéfices.

4 Nous constituons, avec la Société, une équipe unie et performante

Le succès d'un programme d'une telle ampleur repose sur l'équipe qui le réalise et sa capacité à travailler ensemble. Nous entreprendrons ce programme avec vous, et non simplement pour vous. Nous proposons donc de déployer un nombre d'éléments additionnels aux attentes de la Société qui permettent de former une équipe unie et performante : un programme d'intégration des ressources dans l'équipe; des mécanismes de déploiement de valeurs communes; un plan de démarrage rapide; des mesures d'efficacité de la gouvernance; des activités de ludification; un programme unique de développement de carrière pour vos employés et la mise en place d'un pôle d'expertise local SAP en collaboration avec l'Université Laval.

Accueil et intégration des ressources

Afin de débuter sur des bases communes, chaque ressource assignée au programme, de l'Équipe Deloitte comme de la Société, suivra une formation initiale que nous appelons la « Certification SAAQ ». Ce module présente les objectifs et l'organisation du programme, le plan général, les processus principaux, les rôles et responsabilités des intervenants, les objectifs de qualité et le code de conduite commun. Il met aussi en évidence les ressources disponibles pour obtenir du support ou des directions ainsi que les jalons d'accompagnement en gestion du changement, transfert de connaissances et formation.

Cette certification initiale assure que les ressources affectées au programme initialement et au cours des années de réalisation soient rapidement intégrées à l'équipe et permet d'augmenter la cohésion en créant une base commune de vocabulaire et de compréhension des objectifs et du fonctionnement du programme.

Intégration avec les processus et l'équipe de la Société

Le début du programme sera aussi l'occasion d'intégrer nos méthodologies et outils avec votre Solution de gestion des projets d'entreprise (SPGE) dont les règles et processus sont décrits dans le « Guide de planification et suivi des projets et opérations (récurrence) ». Étant donné que vos processus de planification, d'estimation, de suivi et de redditions de compte sont déjà existants, opérationnels et bien rôdés, nous vous proposons dans la phase 0 (fondation), de comprendre ces processus et éventuellement de les ajuster ou de les compléter avec nos outils ou accélérateurs afin de soutenir efficacement le programme. Nous pourrons également vous aider à compléter votre méthodologie pour des projets ultérieurs.

Plan de démarrage

Afin d'accélérer les étapes de formation, turbulence et normalisation de l'équipe, nous avons développé un 'plan de 100 jours' qui vise à mettre en place rapidement les éléments essentiels d'une gestion de programme et d'équipe efficace autour de trois thèmes :

- Tout d'abord, se donner la visibilité en déployant les outils de gestion de programme, de planification des activités et des ressources, de suivi des risques, enjeux et points en suspens et budgétaires.
- Ensuite, établir et tester les mécanismes de communication et de gouvernance afin de s'assurer une prise de décision rapide et efficace basée sur les faits récoltés.
- Finalement, mettre en place les mécanismes d'accélération du programme : gestion proactive des risques et des dépendances, reconnaissance des bons coups, ludification des objectifs de livraison.

Cette méthode, testée et raffinée lors de programmes précédents d'une taille similaire, permet de monter rapidement des équipes de plus de 100 personnes en assurant leur efficacité et coordination.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Communication et culture d'équipe performante

En plus des mécanismes standards de gestion de programme comme les 'stand-up meeting' par livraison ou par équipe, les « lettres de nouvelles » du programme ou les statuts d'avancement, nous déploierons des rencontres dédiées à établir, revoir, communiquer et renforcer nos valeurs d'équipe.

Au cours de ces ateliers axés autour de thèmes comme la transparence, la responsabilité, la performance et le respect par exemple, nous alignons les membres de l'équipe sur des valeurs communes et adressons les enjeux qui auraient pu survenir avant qu'ils ne deviennent endémiques.

Gouvernance

La gouvernance réunit tous les mécanismes permettant la prise de décision éclairée et, à ce titre, commence par la responsabilisation des individus en décrivant leurs domaines d'intervention. Elle est complétée par des comités et des processus d'escalade. Nous mesurerons en permanence la performance des mécanismes de gouvernance mis en place afin de nous assurer que les décisions requises sont prises à temps et avec les informations nécessaires, afin d'éviter tout retour dans l'exécution du programme.

Ludification

Lors du lancement du programme, nous déploierons quelques mécanismes de ludification ciblés qui permettent de soutenir l'établissement d'une culture de performance et de mettre la priorité sur quelques éléments, à chaque semaine, en fonction de leur criticité ou de leur urgence. Les résultats étant généralement annoncés lors de la rencontre d'équipe hebdomadaire cela permet également de maintenir la motivation au sein du groupe.

Transfert de connaissances et formation

Notre plan de formation et transfert de connaissances a pour objectif d'habiliter la société dans les domaines fonctionnels et techniques reliés au programme, et lui permettre d'établir un centre d'excellence pour le maintien de sa solution. Axé sur le développement des compétences, notre plan est double et différent : en plus du transfert de connaissances par rôle, nous proposons à la Société d'identifier un certain nombre de personnes pour lesquelles nous développerons un véritable plan de développement de carrière au cours du programme.

Nous ne souhaitons pas simplement fournir à la Société des ressources formées et compétentes, mais souhaitons aussi en profiter pour que ce programme soit l'occasion pour certains employés de développer leur carrière au sein de la Société à un niveau supérieur.

Un centre d'expertise local axé sur les besoins de Société

Comprenant l'importance pour nos deux organisations de favoriser l'expertise locale, nous nous engageons, advenant notre sélection comme partenaire de Société, à développer localement un centre d'expertise axé sur les besoins de la Société. Pour ce faire, nous implanterons un modèle que Deloitte utilise avec succès pour certains de ses plus grands clients. Ces centres d'expertise locaux, tout en prenant avantage des processus et méthodes utilisés par nos centres mondiaux, ont pour mission de développer, maintenir et faire évoluer une main d'œuvre adaptée aux besoins de nos clients. Formées spécifiquement pour répondre aux besoins de la Société, les ressources de ce centre d'expertise vous seront offertes à taux très compétitifs.

Afin d'accélérer le développement de ce centre, notre intention est de recruter, en collaboration avec la Société, de jeunes diplômés de l'Université Laval avec laquelle nous avons amorcé des discussions en vue d'une collaboration reliée spécifiquement à cette initiative.

Ce programme de l'Université Laval permettra également à la Société d'avoir accès à un bassin d'expertise local formé sur la plateforme SAP.

Ensemble, nous formons une équipe intégrée et performante.

5 Notre solution, basée sur SAP, comble les besoins actuels et futurs de la Société

Pré-qualifié sur les deux solutions logicielles retenues par la Société, Deloitte a eu l'opportunité d'évaluer et de choisir, entre Oracle et SAP, le progiciel de gestion d'entreprise que nous pensons être le plus adapté pour supporter la transformation de la Société et le plus apte à la positionner pour le futur. Nous avons choisi d'articuler notre solution pour la transformation de la Société autour de SAP.

Une solution complète et intégrée

Le PGI SAP, plus que tout autre progiciel sur le marché, est une suite développée par l'éditeur à laquelle se sont intégrées au cours des années, les meilleures solutions répondant à des besoins d'affaires spécifiques. À ce titre, l'intégration au sein de la suite progicielle est dite « native ». Il n'y a donc aucun effort requis pour bâtir des interfaces entre les différents modules. Les transactions pour assurer l'accès sécuritaire au réseau routier (droit de circuler, permis de conduire, etc.) tout comme

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

les transactions liées à l'indemnisation des accidentés de la route sont pleinement intégrées aux modules financiers de la Société, en temps réel. Cette architecture permet la mise en commun et la réutilisation des différents objets et des règles d'affaires via une simple configuration ne nécessitant aucune programmation.

La solution SAP se présente aux différents utilisateurs via une interface appelée [redacted]

L'impact pour les utilisateurs va bien au-delà de la qualité des interfaces utilisateurs modernes qui fonctionnent naturellement sur tous les types de supports (ordinateur de bureau, tablette et téléphone intelligent). En simplifiant et optimisant les différents processus d'affaires en fonction du rôle des usagers, il en résulte une augmentation de la satisfaction des utilisateurs, une amélioration de la productivité, une efficacité dans la gestion et dans les approbations internes, un accès et suivi en tout temps. De plus, grâce à l'harmonisation de la structure des interfaces usagers à l'aide des gabarits de design définis par SAP [redacted] et à la simplification des interfaces usagers, une réduction de la courbe d'apprentissage ainsi que des coûts de formation est observée

Ce sont ces aspects qui font de SAP la première solution PGI au monde et pour lesquelles des organisations québécoises telles que La Société de transports de Montréal, Hydro-Québec, Métro, Bombardier, le CN, Vidéotron, La Banque Nationale, Aldo, Aéroports de Montréal, l'Agence Métropolitaine de Transport et très récemment Saputo, ont toutes choisi la solution. Les grandes organisations qui désirent se transformer choisissent SAP.

Une solution conçue pour les assurances

Le PGI de SAP comprend les modules pour gérer l'ensemble des processus d'affaires généraux et processus opérationnels décrits au devis fonctionnel du document l'appel d'offres.

Cette solution nativement intégrée comprend notamment les modules pour la gestion du domaine de l'assurance, tels que la gestion de l'indemnisation et du risque. Ceux-ci permettront à la Société de répondre aux besoins des clients hyper-connectés d'aujourd'hui sur tous les canaux, y compris la mobilité.

Cette solution utilise les toutes dernières technologies pour rationaliser la gestion, simplifier l'administration et gérer proactivement les risques et la conformité. La Société pourra assurer un suivi rapide en utilisant un système de gestion de la relation avec les usagers (CRM) de pointe, conçu pour les assureurs.

La Prestation Autonome de Service

[redacted]

Afin d'assurer le déploiement des transactions actuelles et futures de la prestation autonome de service, la solution proposée par l'Équipe Deloitte est soutenue par la plateforme de commerce SAP [redacted] Cette solution présente à l'usager les informations administrées au sein du progiciel via une plateforme conviviale et adaptée, évitant ainsi la redondance de l'information.

La plateforme de commerce SAP [redacted] dont le développement est réalisé à Montréal, offre l'ensemble des outils et des processus pour supporter les requis de la Société, tels les formulaires, le paiement en ligne, etc. Ceci favorisera l'autonomie des usagers et des partenaires tout en assurant une automatisation et une exécution complètes des processus présents et futurs.

La gestion documentaire

[redacted]

Afin d'appuyer l'ensemble des transactions fonctionnelles dans tous les modules décrits ci-haut, tout en sécurisant les données confidentielles, l'Équipe Deloitte propose les outils de gestion documentaire de SAP® [redacted]

Nativement intégrées pour le progiciel SAP, ces solutions permettront le stockage de l'ensemble de la documentation liée aux processus d'affaires ainsi que la gestion des règles d'affaires et des droits d'accès à ces documents.

La gestion des demandes d'accès à l'information ou encore la préparation de dossiers pour fins juridiques seront assurées par SAP [redacted]

La plateforme [redacted] : Le nouveau standard

Notre solution propose l'utilisation des technologies les plus avancées de la plateforme SAP® [redacted] et du coffre à outils SAP® [redacted] afin d'offrir une réelle interopérabilité entre les modules SAP et le monde extérieur, que ce soit avec le patrimoine applicatif de la Société ou avec les applications externes.

La plateforme en mémoire [redacted] de SAP et les solutions [redacted] optimisées pour cette plateforme permettent une rapidité de traitement et une agilité absolument inégalée sur le marché. Tant du côté transactionnel que du côté informationnel, cette agilité permettra le déploiement d'une plateforme moderne qui répondra aux besoins de la génération future d'applications à la Société.

[redacted]

De plus, la solution SAP® Process Orchestration permet d'intégrer des solutions du patrimoine, supportant ainsi l'exécution de bout en bout des processus d'affaires de la Société. Cette solution

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

permet également une intégration à la solution informationnelle ACT de la Société via un connecteur natif entre la solution informationnelle de SAP et la solution de SAS.

Au cœur de la solution, le « Partenaire d'affaires »

Le concept de partenaire d'affaires de SAP (SAP® Business Partner) permet de mettre les usagers au centre de la relation d'affaires et ainsi offrir une vision globale et une « seule version de la vérité ». Le progiciel SAP permet de présenter à l'utilisateur (interne ou externe) toute l'information nécessaire dans le cadre de l'exécution de ses tâches, tout en tenant compte de son rôle et de ses autorisations.

Développements adaptés pour la SAAQ, supportés par SAP

Afin de s'assurer que toute l'information sur l'usager soit disponible pour les différents utilisateurs au sein de la Société, tant du côté de l'ASRR que du côté de l'indemnisation, SAP développera une extension au dossier du module Partenaire d'affaires qui offrira une vision unique et complète de l'ensemble des informations liées aux usagers. Le dossier du Partenaire d'affaires sera donc enrichi des données portant sur les sanctions, les points d'inaptitude et le dossier médical.

Cette extension sera développée sur mesure par les services CDP (Custom Development Program) et permettra à la Société de configurer des règles d'affaires portant sur ces données au même titre que celles portant sur les données disponibles en standard dans les autres modules de SAP. Les extensions bénéficieront du même support et de la même maintenance que l'ensemble des autres modules développés par SAP.

Depuis 2002 et grâce à son vaste réseau d'experts répartis dans 14 centres de développement SAP à travers le monde, comprenant un centre majeur à Montréal, le groupe de SAP CDP permet d'enrichir, d'améliorer et d'optimiser des solutions existantes ou de développer de nouvelles applications innovantes pour les besoins spécifiques des clients comme la SAAQ. Les solutions développées par SAP Custom Development sont entièrement prises en charge par SAP, du développement jusqu'à la maintenance.

Contrairement à d'autres éditeurs, les redevances perçues par SAP pour ces développements faits par l'Éditeur sont comptabilisées comme « revenu de logiciel » aux fins des états financiers attestant l'existence d'un programme formel en place chez SAP.

Solutions complémentaires en mode infonuagique

Bien que SAP propose un progiciel entièrement intégré pour rencontrer les mandats critiques de mission pour la Société, nous proposons également en appui à ces mandats, des solutions infonuagiques de pointe pour rencontrer les besoins tout aussi importants dans les domaines connexes de soutien à la prestation de service que sont la formation, les notes de frais et autres services de soutien. Offrant une fonctionnalité inégalée, une sécurité intégrée à l'ensemble du progiciel et une maintenance simplifiée, les solutions SuccessFactors et Concur complètent l'architecture proposée à la Société.

Solutions complémentaires pour la gestion des points de vente

DataXstream OMS+ est une solution de gestion de points de services avancée pour le progiciel SAP et les applications [redacted] Elle fournit des fonctionnalités de point de vente et de traitement de commandes complèxes, tout en étant simple à utiliser grâce à son interface utilisateur intuitive. L'intégration OMS+ avec SAP FI permet la réconciliation simplifiée et la reconnaissance des revenus. La solution DataXstream OMS aidera la Société à tirer parti des rapports en direct sur ses activités operationnelles et commerciales.

La solution informationnelle

Pleinement intégrée à la solution transactionnelle, la solution informationnelle de SAP offre à l'utilisateur, quel que soit son rôle au sein de la société, les rapports, les alertes, les analyses et les tableaux de bord requis, disponibles au moment opportun. Ceci est particulièrement évident au sein des modules financiers qui, en plus des états financiers et autres rapports, offrent des évaluations prédictives sur les tendances et les risques financiers, et ce, en temps réel. Cette intégration étroite est rendue possible par la plateforme [redacted] unique à SAP.

En outre, SAP [redacted] applique une approche en temps réel, flexible et rentable, de la gestion des gros volumes de données (« big data »), qui peut aider la Société à réduire ses coûts de matériel et de maintenance associés à l'exécution de plusieurs entrepôts de données et systèmes opérationnels et analytiques.

SAP® Business Intelligence offre une fonctionnalité complète qui permet aux utilisateurs de la Société de prendre des décisions efficaces et avisées, fondées sur des données et des analyses solides.

Une sécurité sans compromis

Les solutions de SAP offrent un niveau d'assurance en matière de sécurité, de ségrégation des tâches, de contrôle des accès et ce sur tous les canaux : points de service, centres d'appels, prestation autonome de service, mobilité, etc.

La gestion de la sécurité de SAP assure la mise en place de rôles et de permissions communes à l'ensemble de la solution. Les solutions de sécurité SAP gèrent les usagers possédant et ne

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

possédant pas les autorisations critiques, les profils, les rôles, les autorisations, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les données, les paramètres de sécurité et tous autres éléments de sécurité.

La suite de Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) de SAP et, plus spécifiquement l'application SAP® Access Control, assure une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution.

De plus, la solution proposée permettra à la Société de bénéficier de l'utilisation des outils de CA Technologies (CA) Identity Suite (qui inclut CA Identity Manager pour la gestion des identités et l'habilitation, ainsi que CA Identity Governance pour les profils d'accès et la conformité) et CA SSO pour l'authentification et le contrôle des accès. Cet outil est déjà connu par la Société qui utilise le produit CA-[redacted] et dont les solutions sont également utilisées par les services d'authentification du gouvernement du Québec (clicSÉQUR entreprises).

L'ensemble de ces solutions assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société, par conséquent une sécurité inégalée.

SAP® MaxAttention : Un soutien bout en bout

Le soutien de SAP permet à la Société de se faire accompagner par les experts qui développent les applications qui vous sont proposées en plus des experts de l'Équipe Deloitte. Le programme de soutien SAP® MaxAttention propose une large gamme de services (équipes d'assistance de base, équipes de soutien intégrées, partenariats stratégiques, etc.). Les mises à jour des applications fonctionnelles, les mises à jour techniques et leur soutien sont tous offerts via SAP MaxAttention. Les 30 000 experts-conseils de SAP ont une expertise technologique inégalée sur leurs produits.

De plus, le soutien dédié et personnalisé d'un TQM (*Technical Quality Manager*) de SAP permettra à la Société de réduire son risque et d'accélérer son programme de transformation.

Une approche d'Assurance qualité gagnant-gagnant

Un gestionnaire de SAP sera sur site au sein de la Société et responsable de l'exécution du programme de gestion de la qualité et du risque pour la Société. Ce programme est arrimé aux activités d'implantation de la solution et assure la qualité de la prestation de services et des livrables, ainsi que de la qualité de la solution et de sa performance. Ce programme couvrira les volets de la gestion de projet et de programme, de la conversion de données, de la sécurité et des tests.

Une base technologique performante sur HP

La solution technique proposée par l'Équipe Deloitte est la meilleure qui soit. Son architecture, qui repose sur des normes ouvertes et des systèmes x86, permet à la Société de tirer parti des compétences et des capacités dont elle dispose déjà pour assurer un soutien après la mise en service de la solution proposée.

Nous prenons appui sur l'infrastructure convergente de HP pour simplifier l'administration des systèmes et permettre leur évolutivité de façon à ce qu'ils continuent de répondre aux besoins de la Société. De plus, au sein de cet environnement, notre solution tirera parti des capacités très performantes de calcul en mémoire offertes par les solutions HP pour SAP [redacted] Parmi les fournisseurs de matériel [redacted] HP est aujourd'hui celui qui dispose du plus grand nombre d'instances [redacted] approuvées par SAP. Le principal avantage que nous retirerons d'une telle infrastructure convergente est que celle-ci permettra à la SAAQ de jeter les bases nécessaires à l'implémentation d'un centre de données virtualisé (SDDC) dans le futur.

Nous prendrons également appui sur le nuage privé virtuel (VPC) de HP pour fournir des environnements aux fins de développement et d'autres initiatives liées au programme. Cette solution de HP s'accompagne de possibilités d'approvisionnement rapides et d'évolutions qui répondront à des impératifs variés. Elle offre également des niveaux de sécurité incomparables visant à garantir la sûreté des environnements utilisés par la Société.

HP fournira un soutien opérationnel pour chacun de ses environnements sur l'ensemble de la durée du programme. Son savoir-faire, que ce soit par ses compétences poussées en matière de services liés aux centres de données ou par ses procédures de contrôles et ses outils de pointe aux fins d'administration de systèmes, nous procurera une visibilité très précise des événements survenus dans tous les systèmes. Enfin, le réseau de techniciens de HP assurera une veille permanente afin de se déplacer rapidement en cas de problème à résoudre sur site.

La solution technique est fiable et évolutive pour supporter la transformation et le positionnement de la Société dans le futur.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**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	La solution proposée par l'Équipe Deloitte s'appuie sur la suite de progiciels de gestion intégrés de SAP et inclut les composantes : • SAP [redacted] • SAP CRM • SAP [redacted] • [redacted] • CA IDM (ComputerAssociates) • OMS+ (DataXStream) De façon native, l'ensemble des composantes est intégré par le biais de connecteurs et d'outils qui permettent l'intégration des fonctionnalités nécessaires pour satisfaire les besoins de la Société. La solution présentée propose l'utilisation des technologies les plus avancées de la plateforme SAP [redacted] de SAP Netweaver afin de déployer une interopérabilité entre les modules SAP et les applications externes à la Société, ses mandataires, ses fournisseurs ou autres partenaires. Deux principaux outils seront utilisés en matière d'intégration : • **SAP ProcessOrcherstration (PO) :** utilisé pour l'intégration des composants progiciels, du patrimoine applicatif et informationnel et permet d'intégrer toutes les composantes impliquées dans l'exécution des processus d'affaires de la Société de bout en bout. • **SAP Enterprise Information Management (EIM) :** utilisé pour les éléments qui ne sont pas intégrés fonctionnellement et sert à faire les liens fonctionnels et informationnels entre les différents composants de la solution. **Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie** L'Équipe Deloitte propose d'utiliser comme élément central de sa solution l'emploi du concept de partenaire d'affaires dans SAP. En rassemblant et complétant l'information des différents intervenants avec la Société dans SAP CRM, une vue globale du dossier sera disponible à la Société. Ceci simplifiera l'architecture applicative en permettant le retrait de plusieurs systèmes patrimoniaux. De plus, cette approche permettra de déployer plus facilement les solutions d'affaires qui permettront l'autonomie des partenaires de la Société, telles que SAP [redacted] et d'autres applications mobiles qui seront utilisées par les conducteurs et mandataires de la Société. **Orientation 2 : Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires** La solution proposée par l'Équipe Deloitte utilise les meilleures pratiques dans votre secteur grâce aux choix des modules fonctionnels et de la solution technologique que nous vous proposons. L'Équipe Deloitte est le partenaire de choix pour la réalisation de la transformation d'affaires et l'intégration des solutions tel qu'envisagé par la Société. Nous possédons les meilleures qualifications du marché et faisons appel aux mêmes ressources qui nous ont aidé nous positionner comme le partenaire #1 en transformation d'affaires auprès du groupe d'analystes Forrester. L'Équipe Deloitte est très expérimentée sur les différentes composantes proposées et possède le réseau nécessaire pour s'adjoindre l'expertise requise auprès de partenaires fiables qui permettent d'avoir accès à l'expertise	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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
											nécessaire en tout temps, sur les composantes d'intégration de la solution. De plus, l'Équipe Deloitte travaillera en étroite collaboration avec la Société pour tirer mutuellement profit de l'expérience et du savoir-faire de chacun. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** En intégrant dans les processus de bout en bout la suite transactionnelle et informationnelle, en offrant la prestation autonome de services (PAS), en automatisant les règles d'affaires les plus pertinentes, en optimisant les flux de travail et en offrant une vue intégrée des partenaires d'affaires, la solution de l'Équipe Deloitte permettra d'accroître significativement l'efficience et la performance de la Société. La configuration des règles d'affaires combinée à la capacité d'exécuter des transactions d'affaires en temps réel augmentera la qualité de l'information transmise aux partenaires et améliorera l'expérience de tous les intervenants. **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision** L'intégration et la consolidation de l'information répartie dans les systèmes patrimoniaux actuels de la Société, combinées à l'utilisation de la solution transactionnelle et informationnelle basée sur SAP et OpenText proposée par l'Équipe Deloitte offrira à l'utilisateur, quel que soit son rôle au sein de la Société, les rapports, alertes et analyses en temps réel, au moment opportun. L'intégration de l'information sera grandement facilitée par l'utilisation de la plateforme [redacted] unique à SAP. En rassemblant l'information des diverses sources patrimoniales, la solution permettra de larges possibilités d'utilisation, autant au niveau transactionnel que décisionnel. **Orientation 5 : Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie** Précisément parce que SAP offre une solution intégrée nativement, l'ensemble des données, tant les données de base, les données transactionnelles que les données spécifiques aux clients, en passant par les données de configuration (règles d'affaires), sont toujours accompagnées d'une date d'effet : date de début, date de fin. Ce concept assure à la Société que les données seront toujours cohérentes et qu'elle pourra retracer l'historique d'une donnée : par exemple, quel utilisateur l'a créée ou modifiée. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** La plateforme [redacted] de SAP et les outils Netweaver assurent non seulement l'integration des composantes de la solution, mais également leur évolution au même rythme que l'évolution des demandes du marché et des technologies de l'information. L'utilisation de téléphones intelligents, des moteurs de recherche ou d'outils GPS changent le comportement et les attentes de tous les intervenants auprès de la Société. La solution proposée offre un socle technologique aux applications novatrices les mieux adaptées au contexte des clients, partenaires et utilisateurs de la Société. La capacité d'intégration offerte par la plateforme SAP [redacted] ournit à la Société une meilleure visibilité de ses opérations lui permettant de répondre aux aléas du marché, aussi soudaines soient-elles. La solution proposée par l'Équipe Deloitte permet une utilisation en temps réel et flexible de gros volumes de données, intégrés de sources diverses, qui pourront aider la Société à réduire ses coûts de matériel et de maintenance présentement associés à l'utilisation de nombreux entrepôts de données, systèmes opérationnels et patrimoniaux.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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** *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.*	E	X			X	X		X		La solution proposée par l'Équipe Deloitte met l'emphase sur la qualité de l'expérience pour les utilisateurs. Sur la base de notre compréhension des besoins de la Société et des orientations du Gouvernement en matière d'accès citoyens aux systèmes informatisés, nous proposons une solution dont l'information sera juste et accessible, tout en s'harmonisant avec les principes de CliqSÉQUR qui utilise la technologie de gestion de l'identité proposée par Computer Associates (CA). En matière de gestion et d'organisation de l'information du dossier client, l'Équipe Deloitte mise sur l'utilisation de la notion de Partenaire d'affaires dans SAP (SAP Business Partner). De plus, la solution comprendra le module de gestion des accès (SAP GRC). En combinant ses éléments communs à l'ensemble des modules de la solution proposée, elle permet de définir : • Les individus, les personnes morales, les entreprises, les groupes, etc. qui interagissent avec la Société; • Les différents rôles des personnes ainsi que le cumul de ces différents rôles (par exemple le rôle de conducteur et le rôle de propriétaire détenteur d'immatriculation); • Les relations entre les différents partenaires d'affaires permettant ainsi à la Société de gérer les droits et capacités d'intervention; • Une vue unique et complète du dossier d'un partenaire; • Des règles d'accès et de sécurité qui répondent aux plus hauts standards et conformes au cadre de gouvernance de la Société; • L'harmonisation des noms d'usagers et règles d'accès, en ligne avec celles des autres ministères et/ou applications publiques du Gouvernment du Québec. **Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie** La notion de partenaire d'affaires est unique à SAP et permet d'offrir une vue intégrée et complète des partis ayant des relations avec la Société. La Société pourra ainsi accéder centralement à toutes les informations relatives aux différents rôles d'un partenaire. De plus, la solution permettra de relier au partenaire toutes les informations de permis de conduire, des véhicules, d'immatriculation, de conditions médicales, du dossier de conduite ainsi qu'autres informations personnelles. Les documents associés aux partenaires pourront être accessibles par les employés de la Société qui possèdent les autorisations de sécurité appropriées. Il sera aussi possible de joindre au partenaire toute la documentation qui permet de soutenir la gestion du dossier, c'est-à-dire la numérisation de la procuration ou mandat, etc. La configuration de certaines règles d'affaires permettra d'encadrer adéquatement l'utilisation selon les règles d'accès et de ségrégation des tâches prédéterminées favorisant ainsi un déploiement plus large et mieux sécurisé, entre autres pour les applications mobiles. **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision** En respect des règles d'accès qui seront configurées, les employés et partenaires pourront facilement mettre à jour l'information du Dossier client via les applications de la plateforme qui sera déployée. Pleinement intégrée à la solution transactionnelle, la solution informationnelle de SAP offre à l'utilisateur, quel que soit son rôle au sein de la Société les rapports, alertes et analyses en temps réel et au moment opportun. L'agent de service de la Société aura à sa disponibilité une information juste et complète pour exécuter ses tâches et répondre adéquatement aux clients.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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
											Orientation 5 : Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie La solution SAP offre l'ensemble des données, tant les données de base (tel que le Partenaire d'affaires) et les transactions. que les données spécifiques aux clients, en passant par les données de configuration (règles d'affaires). Toutes les données sont accompagnées d'une date d'effet : date de début, date de fin. Ce concept assure à la Société que les données seront toujours cohérentes et que la Société pourra en retracer l'historique, par exemple son usage ou le type de traitement. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** La gestion de la sécurité de la solution proposée par l'Équipe Deloitte permet la mise en place de rôles et de permissions paramétrés pour l'ensemble de la solution. Les solutions de sécurité SAP gèrent les usagers possédant et ne possédant pas les autorisations critiques, les profils, les rôles, les autorisations, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les données, les paramètres de sécurité et tous autres éléments de sécurité. La suite de Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) de SAP, plus spécifiquement l'application SAP Access Control, assure une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. Les solutions SAP Access Control et SAP Enterprise Threat Detection se spécialisent, entre autres, dans la production de rapports très complets concernant de multiples aspects liés à la sécurité. SAP Solution Manager, permet d'identifier les éléments du système qui s'éloignent des meilleures pratiques en matière de sécurité et identifie les systèmes nécessitants des correctifs de sécurité critiques. La conformité aux normes PCI concernant la sécurisation des données de cartes de crédit sera aussi assurée par l'architecture applicative et technologique que l'Équipe Deloitte mettra en place. Elle s'assurera aussi de mettre en place le cadre de mise en place et validation menant à la certification requise par les autorités dans ce domaine. Comme mentionné précédemment, la solution proposée par l'Équipe Deloitte met de l'avant l'utilisation de la solution de l'éditeur Computer Associates (CA) pour la gestion de l'identité. Ce faisant, la solution proposée s'intégrera complément aux solutions envisagées par le Gouvernement du Québec dans le cadre du système CliqSÉQUR, améliorant ainsi l'expérience des utilisateurs.	
3	**Prestation autonome de services (PAS)** *Capacité de la solution à offrir des libres services à la clientèle et aux partenaires de la Société.*	E	X	X	X			X	X	X	En matière de prestation autonome de services, la solution proposée par l'Équipe Deloitte sera soutenue par la plateforme de commerce électronique SAP [redacted]t par le Portail SAP (SAP Portal). SAP [redacted] et SAP Portal sont des solutions conviviales et dernier cri qui présentent à l'usager les informations pertinentes à la gestion de son dossier (immatriculation, permis, information personelle,…) et qui sont administrées au sein de la solution. Cette solution adaptée favorise l'autonomie des usagers et élargira considérablement l'éventail de disponibilités des services d'affaires tout en modernisant l'accès à la gamme des produits et services offerts par la Société. **Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie** Comme mentionné précédemment, le Partenaire d'Affaires de SAP permet une vue consolidée et unique de l'ensemble des clients, mandataires et partenaires de la Société. La plateforme de commerce SAP [redacted] permet à la Société de déployer l'ensemble des	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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
											transactions liées à la prestation autonome des services. Cette plateforme contient l'ensemble des outils et processus nécessaires pour supporter les requis de la Société tels que les formulaires, le paiement en ligne, etc. **Orientation 2 : Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires** L'Équipe Deloitte, est pourvue de toutes les compétences et expériences requises pour concevoir, développer et déployer une solution d'avant-garde en matière de prestation autonome des services. Que ce soit en matière de conception de portail, de configuration de la solution [redacted] d'élaboration et de déploiement de solutions mobiles, l'Équipe Deloitte possède le réseau adéquat, autant local que mondial, pour combler tous ses besoins en matière de compétences techniques et habiletés créatives. L'Équipe Deloitte travaillera en collaboration avec la Société pour mettre en valeur les forces et profiter des connaissances de chacun. Nous avons réalisé d'importantes missions de déploiement de solutions liées à la prestation autonome de services et sauront tirer profit de ces expériences. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** La solution envisagée par l'Équipe Deloitte en matière de prestation autonome de services permettra d'accélérer le traitement des dossiers simples en donnant la possibilité aux usagers d'effectuer eux-mêmes certaines transactions dans la solution. Il n'y a aucun doute que la solution, qui offrira un accès à certaines transactions simples et à certaines données des dossiers de partenaires, permettra d'améliorer l'efficience des systèmes ainsi que la performance perçue de l'organisation. Les différents intervenants verront l'avantage d'utiliser la solution proposée pour la prestation autonome des services. Les composantes de la solution serviront autant les usagers que les mandataires. La cohérence et la précision de l'information, alliées à la convivialité des applications, permettront de soutenir la Société en matière d'amélioration de performance et d'accroissement de son efficience. **Orientation 6 : Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables** La très grande capacité de configuration de la solution SAP assure que la Société pourra mettre en œuvre ses processus actuels et implanter toutes les modifications exigées par les changements législatifs ou administratifs requis, avec une solution essentiellement non altérée : une solution standard, dite « vanille ». Les transactions offertes en prestation autonome de services pourront s'appuyer sur les capacités et les fonctionnalités de la plateforme de commerce SAP [redacted] et de portail SAP tout en offrant la spécificité inhérente aux transactions en prestation autonome de services de la Société. Tout cela en s'appuyant sur les règles d'affaires configurées au sein de la solution proposée par l'Équipe Deloitte. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** La gestion de la sécurité de SAP assure la mise en place de rôles et de permissions communs à l'ensemble de la solution. Ceci est évidemment hérité par la plateforme de commerce SAP [redacted] qui assure le déploiement des différentes transactions pour la prestation autonome de services. Cela comprend la sécurisation des transactions financières (carte de crédit, débit) via la plateforme de commerce SAP [redacted] Spécifiquement pour la prestation autonome de services, SAP Hybris permet de se conformer aux politiques de sécurité des données de la Société. SAP [redacted] repose sur des normes et cadres qui respectent les standards de sécurité, tels que « Spring	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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
											Security », pour protéger les environnements et les données informatiques des entreprises. Plusieurs autres outils de sécurité tels que « Silent Order Post » assurent la confidentialité et la conformité aux standards du marché. Des standards similaires s'appliquent à la gestion des portails SAP qui seront rendus disponibles, ainsi qu'aux applications mobiles sur mesure qui pourraient être développées. En plus des outils mentionnés ci-dessus, la suite de Gouvernance, Risque et Conformité de SAP, et plus spécifiquement l'application SAP Access Control, assure une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** La phase de conception permettra d'aborder précisément les besoins. Toutefois, l'Équipe Deloitte combinera son expertise, les fonctionnalités natives, sa capacité à développer des solutions (par exemple applications mobiles) pour assurer de satisfaire les besoins des intervenants de la Société. De plus, la plateforme de commerce Hybris, comme toutes les autres composantes de la solution, fait l'objet d'une planification d'évolution assidue de la part de l'éditeur de logiciel, misant sur l'évolution de la solution au même rythme que l'évolution des technologies de l'information.	
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	La solution proposée par l'Équipe Deloitte accorde une place importante à l'automatisation de tâches, transactions et validations qui auront ont impact positif sur l'expérience des usagers et sur la performance de l'organisation dans son ensemble. Nous reconnaissons qu'un des leviers de valeur associé à la solution proposée réside dans la mise en place et l'utilisation de mécanismes d'automatisation. Pour se faire, la solution s'appuie sur les fonctionnalités de Workflow, du module Business Rules Framework (BRF), ainsi que sur les fonctionnalités propres à chacun des modules, incluant [redacted] ou toutes autres composantes. Par le biais de paramétrage de l'application, la solution pourra rencontrer les attentes et les besoins de la Société. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** L'accroissement de l'efficience et de la performance de l'organisation passe par l'utilisation des éléments suivants : • les fonctionnalités Workflow de SAP servant à définir la suite des étapes dans un processus d'affaires, ainsi que les niveaux d'autorisations, les alertes et le niveau de service. Elles servent aussi à automatiser certaines activités du processus. Les flux de travail sont applicables sensiblement à toutes les règles d'affaires et décisions logiques dans le système. Ces éléments sont analysés de près lors de la phase de conception de la solution. Ils permettent une relance et un suivi précis des activités d'un processus donné. L'utilisation de ces fonctionnalités influence positivement l'efficience et la performance de l'organisation en simplifiant ou accélérant le déroulement d'activités clés dans un processus. • le module Business Rules Framework Plus (BRF+) permet de définir des règles d'affaires simples ou complexes qui sont ensuite prises en charge par l'application, selon la conformité à certaines règles d'affaires. • les fonctionnalités de configuration des modules de la solution (Ex. CRM, FS-Claims, etc.) dans le but de déterminer la suite des activités pour chaque type d'interaction.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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
											Chacun de ces outils joue un rôle dans la définition des processus d'affaires, offrant ainsi une flexibilité dans l'organisation de ces processus, ce qui assurera à la Société une plus grande efficience ainsi qu'une performance et une adaptabilité aux changements accrues. **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision** La solution SAP offre une grande capacité d'automatisation et de configuration des règles d'affaires, assurant ainsi que l'information qui est produite par le système soit non seulement disponible en temps réel, mais également intègre, fiable et exacte. Cette information de qualité permettra de soutenir les relations d'affaires, les opérations ainsi que la prise de décisions dans la mesure où les règles d'automatisation suivront les orientations de la Société. La mise en place de telles dispositions permettra justement de standardiser et d'éliminer la variabilité dans les processus d'affaires critiques au succès de la Société. **Orientation 5 : Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie** L'automatisation des tâches et des processus assure que les processus et les activités sont traités de la même façon, ou selon les mêmes paramètres. Cette relative standardisation respecte les principes de base relatifs au suivi et à la pérennité des données dans SAP, assurant ainsi que toutes les transactions suivent des règles strictes et rigoureuses dans l'ensemble de la solution. Ceci permet la traçabilité historique de la totalité des données. **Orientation 6 : Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables** La capacité de configuration de la solution SAP assure que la Société pourra mettre en œuvre ses processus actuels et pourra implanter toutes les modifications exigées par les changements législatifs ou administratifs requis avec une solution. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** En intégrant les fonctionnalités d'automatisation par le biais de SAP Workflow, de SAP BRF ou d[redacted]la Société pourra justement mettre en place des règles strictes lui permettant de gérer les éléments associés à la gouvernance et à la sécurité de l'information. Les automatisations permettent : • Aiguiller rapidement les demandes sur les bons intervenants; • Relancer les activités selon des délais prescrits; • Restreindre la visibilité ou l'interaction des intervenants selon des paramètres et conditions prédéterminés (montants, temps, etc.) **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** Les outils d'automatisation, présentés précédemment, permettent une adaptation et une automatisation en fonction des besoins et des contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs de la Société. Toutes ces règles d'affaires, configuration, etc. ont des dates	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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
											d'effet qui permettent la gestion des mises en service, selon les besoins de votre clientèle. Ces outils sont flexibles et peuvent être utilisés pour réagir rapidement aux demandes du marché en constante évolution.	
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	La solution proposée par l'Équipe Deloitte est formée par la suite Business Intelligence Platform de SAP qui inclut les éléments SAP BO et [redacted] De plus, la gestion des ressources informationnelles sera facilitée par la mise en place des outils d[redacted] Complètement intégré à SAP, [redacted] sera utilisé pour faire le traitement des documents électroniques, permettant ainsi de: • établir une « source unique de vérité » qui contient tous les documents courants • améliorer l'expérience globale de l'employé en fournissant, de manière sûre et efficace, un contenu exact et des outils en libre-service permettant une réaction plus rapide et une efficacité fonctionnelle améliorée • améliorer l'exactitude du contenu en mettant en application une approche cohérente de catégorisation du contenu, traitement et application de règles fonctionnelles de qualité • bâtir un ensemble d'outils de gestion du contenu d'entreprise standard qui satisfait les exigences du processus fonctionnel afin d'éviter d'augmenter les dépenses en raison de capacités qui se chevauchent. De plus, l'application 360View sera utilisée pour permettre aux usagers de développer des vues simplifiées sur des sous-ensembles de données spécifiques. La solution informationnelle proposée prévoit également les connecteurs avec les outils de calculs actuariels développés avec SAS. Les outils de la suite informationnelle permettent d'offrir une information juste et en temps réel à l'ensemble des employés, des partenaires et des mandataires de la Société. Ceci permet de transiger efficacement avec les clients et d'offrir un service inégalé grâce aux alertes et informations offertes par le système. Les capacités prédictives de la solution informationnelle permettent de rehausser ce niveau de service. **Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie** Les solutions SAP Business Intelligence aideront la Société à centraliser l'ensemble des informations sur une plateforme d'intelligence d'affaires commune, offrant de nombreuses fonctionnalités, depuis le « reporting » et la visualisation, jusqu'à la découverte intuitive et à l'analyse prédictive. De plus, les documents liés aux différents intervenants seront disponibles dans [redacted] En faisant le lien avec le dossier de partenaire d'affaires dans SAP, les utilisateurs pourront accéder plus rapidement aux données critiques dissimulées dans les documents, les feuilles de calcul, les applications, les bases de données et autres infrastructures technologiques et, finalement, de les analyser. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** Les solutions SAP Business Intelligence permettront à la Société d'accroître son efficience et sa performance en se dotant de fonctionnalités, de rapports et d'analyses fiables, sécurisées, capables de livrer au moment opportun les informations appropriées à tous les collaborateurs de la Société. Avec les solutions SAP Business Intelligence, la Société pourra bénéficier de rapports formatés permettant aux utilisateurs finaux de prendre rapidement des décisions opérationnelles et stratégiques éclairées. Les outils de Business	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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**
											Intelligence en libre-service permettront aux analystes de gestion de la Société d'analyser les données de diverses sources, de déterminer les tendances et de prévoir les résultats potentiels. Les solutions SAP Business Intelligence offrent les fonctionnalités de rapports et d'analyse suivantes permettant la préparation de tableaux de bord, d'exploration de données et de mise en place de solutions mobiles. **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision** Pleinement intégrée à la solution transactionnelle, la solution informationnelle de l'Équipe Deloitte offrira à l'utilisateur, quel que soit son rôle au sein de la Société, les rapports, les alertes et les analyses en temps réel et au moment opportun. Ceci est particulièrement évident pour la vision 360 degrés du client ou tout autre rapport portant sur le Partenaire d'Affaires de SAP. Cette étroite intégration et disponibilité de l'information est rendue possible par la plateforme [redacted] unique à SAP. **Orientation 5 : Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie** Les utilisateurs de la Société sont confrontés à des volumes de données toujours plus importants et à des sources de données multiples et hétérogènes qu'il leur faut exploiter et déchiffrer. Les solutions de gestion de l'information de SAP (SAP EIM) aideront la Société à relever ces défis et à améliorer son efficacité en permettant de : • gérer un volume croissant de données; • améliorer la collaboration en se concentrant sur l'innovation plutôt que l'intégration; • s'adapter aux exigences métier en constante évolution; • maintenir la qualité des données. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** En matière de gestion de l'information, les modules SAP Access Control et SAP Enterprise Threat Detection vont servir à la production de rapports complets concernant de multiples aspects liés à la sécurité. La solution proposée par l'Équipe Deloitte inclut également le module SAP Solution Manager qui servira à identifier les éléments de vos systèmes qui s'éloignent des meilleures pratiques en matière de sécurité et qui servira à identifier les systèmes nécessitants des correctifs de sécurité critiques. L'ensemble de ces solutions assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société, par conséquent une sécurité inégalée pour l'ensemble des solutions informationnelles SAP déployées à la Société. Par exemple, la gestion de la sécurité de la plateforme informationnelle de SAP est basée sur la notion de groupes, avec des contrôles d'accès qui sont arrimés à la sécurité de l'ensemble du PGI SAP et étendus aux autres applications qui font partie de la solution. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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**
											Dans le cadre de son utilisation normale, la solution informationnelle envisagée remplira tous les besoins en matière de rapport et tableaux de bord pour les intervenants concernés. Cette solution restera sous le contrôle de la Société.	
6	**Solution de mobilité** *Capacité de la solution à offrir des solutions de mobilité pour la clientèle, les partenaires et les employés de la Société.*	E	X	X	X			X	X	X	La plateforme technologique proposée inclut un ensemble de composants permettant l'élaboration des applications mobiles basées sur les dernières technologies ouvertes et standards de l'industrie. Ces composants, en particulier SAP [redacted] peuvent être utilisés pour la création de différents types d'applications mobiles, en supportant les besoins d'affaires de la clientèle, des partenaires et des employés de la Société. L'Équipe Deloitte propose de développer certaines applications portables, sur mesure, qui répondront aux tendances qui émergeront pendant la réalisation du programme de transformation. **Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie** En fournissant des solutions mobiles faciles à utiliser et répondant aux besoins des utilisateurs, la Société favorisera grandement l'autonomie de ses clients et de ses partenaires. La plateforme [redacted] de SAP et le coffre à outils Netweaver présentent un large éventail de technologies que la Société pourra mettre en œuvre afin d'étendre son offre dans différents nouveaux canaux de communication tels que la mobilité. Grâce à la technologie [redacted] qui permet le déploiement d'applications dont l'interface est simple et portable, la solution permettra de créer une expérience utilisateur cohérente et adaptable selon l'utilisation de différents types de périphériques (ordinateur de bureau, tablette et téléphone intelligent). **Orientation 2 : Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires** La solution SAP permet de présenter à l'utilisateur (interne ou externe) toute l'information nécessaire dans le cadre de l'exécution de ses tâches, tout en tenant compte de son rôle et de ses autorisations. La solution SAP permet une centralisation de l'information accessible par les autres systèmes. La plateforme Process Orchestration permet d'interfacer en toute sécurité des systèmes patrimoine ou externes ce qui élimine la redondance d'information. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** L'impact de la mobilité et de SAP [redacted] pour les utilisateurs va bien au-delà de la qualité des interfaces utilisateurs modernes qui fonctionnent naturellement sur tous les types de supports (ordinateur de bureau, tablette et téléphone intelligent). En simplifiant et optimisant les différents processus d'affaires en fonction du rôle des usagers, il en résulte une augmentation de la satisfaction des utilisateurs, une amélioration de la productivité, une efficacité dans la gestion et dans les approbations internes, un accès et suivi en tout temps. De plus, grâce à l'harmonisation de la structure des interfaces usagers à l'aide des gabarits de design définis par SAP [redacted] et de SAP [redacted] solution permettra la simplification des interfaces usagers et une réduction de la courbe d'apprentissage ainsi que des coûts de formation. **Orientation 6 : Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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**
											Pour l'Équipe Deloitte, la qualité se définit toujours comme la qualité du point de vue du client. La politique de qualité globale de SAP stipule que chaque employé a un rôle à jouer pour assurer la qualité dans le développement de logiciels, la livraison de services et de soutien. Le standard « Business solution configuration » stipule que toute solution doit permettre l'adaptabilité aux processus d'affaires spécifiques au client. L'ensemble des solutions mobiles de SAP adhère également au principe de configuration. Par exemple, « SAP [redacted] LaunchPad » héberge les applications SAP [redacted] et fournit des services de navigation, de personnalisation, de soutien intégré et de configuration. À partir de celui-ci, la Société pourra effectuer des modifications à la solution (personnalisation des écrans, capacité de recherche, thématique et image de marque, etc.) sans que le logiciel de base ne soit altéré. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** Les solutions mobiles de SAP s'appuient sur un ensemble des mécanismes de sécurité garantissant la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information exposée de la solution. De plus, chaque solution est soumise à un ensemble de validations rigoureuses et répond aux standards de l'industrie. La gestion de la sécurité de SAP assure la mise en place de rôles et de permissions communs à l'ensemble de la solution. Les solutions de sécurité SAP gèrent les usagers possédant, et ne possédant pas, des autorisations critiques, les profils, les rôles, les autorisations, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les données, les paramètres de sécurité et tout autre élément de sécurité. La suite de Gouvernance, Risque et Conformité de SAP, plus spécifiquement l'application SAP Access Control, assure une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. Les solutions SAP Access Control et SAP Enterprise Threat Detection se spécialisent, entre autres, sur la production de rapports très complets concernant de multiples aspects liés à la sécurité. SAP Solution Manager, permet d'identifier les éléments de vos systèmes qui s'éloignent des meilleures pratiques en matière de sécurité et identifie les systèmes nécessitants des correctifs de sécurité critiques. L'ensemble de ces solutions assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société par conséquent, une sécurité inégalée pour l'ensemble des solutions informationnelles SAP déployées à la Société. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** La plateforme [redacted] de SAP et le coffre à outils [redacted] assurent le bon fonctionnement des applications SAP aujourd'hui, ainsi que leur évolution, et ce, au même rythme que celle des technologies de l'information. Les exigences des clients d'aujourd'hui ont changé : ils utilisent des applications sur leurs téléphones intelligents, des moteurs de recherche ou des outils GPS intégrés qui leur offrent des réponses instantanément. Ces clients exigent donc que les entreprises et les organismes leur fournissent des produits et des services de qualité supérieure. Par son évolution, la plateforme SAP [redacted] répond à ce besoin des clients, des partenaires et des utilisateurs de la Société.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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** *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).*	E			X	X		X		X	Afin d'être en mesure de soutenir les opérations lors de changements légaux et réglementaires imposés par le législateur, l'Équipe Deloitte propose une solution qui apportera à la Société l'agilité et la flexibilité nécessaire à la réalisation et au déploiement des changements requis, autant au niveau fonctionnel que technologique. La solution proposée pourra accommoder et intégrer des changements et évolutions à tous les niveaux et pour toutes les composantes de la solution, incluant : • Le système PGI (SAP [redacted] SAP CRM, [redacted] etc.) • L'intégration de nouvelles sources de données • La mise à niveau fonctionnelle et technique • L'accroissement de la capacité des systèmes (mémoire, performance,…) • L'utilisation et le déploiement d'une technologie dernier cri. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** L'agilité et les capacités d'évolution de la solution entrainent, entre autres, les impacts suivants : • une mise à niveau plus rapide; • une meilleure traçabilité des changements (paramétrisation, développement,…) • une réduction des risques de migrations • une rapidité de déploiement • une collaboration accrue et soutenue des éditeurs Les fonctionnalités de gestion des demandes de changement sont flexibles et souples dans le système PGI. La Société devra définir sa stratégie de changement à la solution conjointement avec sa stratégie de tests. Autant les changements initiés par la Société que SAP devraient être téléchargés dans les environnements de contrôle de qualité pour y exécuter des tests d'acceptation avant leur mise en production. Ceci assure la qualité et l'intégrité des processus d'affaires et des données. La Société décidera de la fréquence (journalier, hebdomadaire, mensuel) à laquelle les changements seront poussés en production. Ces outils permettront à la Société d'accroître son efficience et sa performance, car les changements pourront être faits en temps opportun, dans les environnements productifs. **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision** Pleinement intégrée à la solution transactionnelle, la solution informationnelle offre à l'utilisateur, quel que soit son rôle au sein de la Société, les rapports, les alertes et les analyses en temps réel et au moment opportun. Faire l'intégration de nouvelles sources informationnelles pour rencontrer les besoins d'évolution se fera plus facilement grâce aux outils d'intégration présentés précédemment et sera possible grâce à la combinaison entre [redacted] et la solution SAP.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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
											Orientation 6 : Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables L'agilité et les capacités d'évolution de la solution progicielle et des services applicatifs connexes s'appuieront sur les leviers suivants : • Utilisation des fonctions natives à travers la **paramétrisation de SAP** permet d'adapter les solutions en permettant de mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de la solution SAP non altérée (via développements) qui permet, à son tour, l'assemblage de processus et de services partageables. • Utilisation de l'outil de gestion du cycle de vie de l'application **SAP Solution Manager.** • À cause de l'évolution rapide des technologies et de l'émergence de technologies 'pertubatrices', la solution sera encrée sur une plateforme qui permet l'introduction de technologies dernier cri grâce à l'utilisation de leviers technologiques tels que les serveurs **'En mémoire'** qui permettent un traitement accéléré de l'information, tout en réduisant le temps de mise en œuvre et la complexité de déploiement. • La solution capitalisera sur l'utilisation de capacité de stockage **Infonuagique** (Cloud) afin de permettre une flexibilité et une meilleure capacité de déploiement. • Utilisation de **CDPs (modules développés sur mesure) maintenus par SAP** qui soutiendra l'évolution des composantes au fur et à mesure que l'éditeur du progiciel (SAP) fera évoluer son produit. Les développements personnalisés qui permettent de répondre aux besoins spécifiques de la Société seront maintenus par l'éditeur au fur et à mesure que le produit évolue ce assure l'évolution et la pérennité de la solution. • **SupportPacks** (SAP) et patches afin de mettre à niveau la solution dans le but d'accommoder de nouvelles composantes technologiques ou de corriger des problèmes applicatifs mineurs. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** La plateforme proposée suit les tendances du marché, s'appuie sur les standards de l'industrie et est basée sur des technologies éprouvées dont l'empreinte est très vaste autant dans le secteur public que dans le secteur de l'assurance. De par la flexibilité de son architecture, la solution est en mesure d'être parfaitement adaptée aux besoins et au contexte des intervenants de la Société. L'intégration de la solution est s'appuie sur des technologies qui permettent l'interopérabilité et l'évolution à travers les différents modules SAP ainsi que toutes les autres applications utilisées. Avec l'utilisation des fonctionnalités natives de SAP, d'outils pour lesquels les feuilles de route de maintenance sont bien définies (par exemple, [redacted] l'application évoluera selon les tendances du marché. En utilisant le module SAP Solution Manager, les migrations aux nouvelles versions se feront relativement aisément.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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** *Capacité de la solution à offrir des mécanismes qui permettent la réalisation d'activités en équipe ou groupe.*	E	X	X	X				X	X	La solution proposée par l'Équipe Deloitte favorise la collaboration à travers l'utilisation des applications OpenText, ainsi que des divers modules SAP. Dans la solution proposée, la collaboration est rendue possible grâce aux composantes applicatives suivantes : • [redacted] • SAP Workflow • SAP Business Rules Framework (BRF+) • SAP JAM • SAP Portail Les modules applicatifs de SAP appelleront les fonctionnalités de collaboration des applications ci-haut afin de partager les documents, accéder facilement aux documents numérisés et échanger des informations en temps réel. L'Équipe Deloitte prévoit également de mettre en place des connecteurs natifs qui assureront l'intégration avec les outils SharePoint faisant actuellement partie du paysage applicatif de la Société. **Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie** Comme mentionné précédemment, la notion de partenaire d'affaires dans SAP est commune à l'ensemble des modules de SAP. Cet objet permet de définir tous les individus, personnes morales, entreprises, etc. qui interagissent avec la Société. Ce concept de partenaire d'affaires habilitera les équipes de la Société, appuyées par la fonctionnalité d'OpenText, SharePoint ainsi que SAP JAM, au travail collaboratif. SAP JAM permettra à des groupes d'employés, de spécialistes externes (consultants), de partenaires et de mandataires de la Société de travailler ensemble, en équipes virtuelles, et de partager des documents, des flux de travail et d'effectuer toutes autres tâches. La solution permettra même aux interlocuteurs de la Société d'entrer en communication directement avec les agents de la Société, en utilisant soit SAP JAM ou des fonctionnalités du Portail SAP. **Orientation 2 : Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires** La solution SAP permet de présenter à l'utilisateur (interne ou externe) toute l'information nécessaire dans le cadre de l'exécution de ses tâches tout en tenant compte de son rôle et de ses autorisations. La solution SAP centralise l'information accessible par les autres systèmes. La plateforme Process Orchestration permet d'interfacer en toute sécurité des systèmes patrimoine ou externes, ce qui élimine la redondance d'information. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** Certaines composantes logicielles spécifiques du PGI sont basées sur le travail d'équipe comme par exemple, la production des budgets ou la réalisation des rapports réglementaires de fin d'année. Les modules Business Planning and Consolidation (BPC) et Disclosure management ou encore Audit Management sont conçus sur le modèle de travail d'équipe, de rôles et de flux de travail permettant de coordonner le travail de plusieurs personnes. Les solutions SAP JAM et autres mentionnées ci-haut permettront à la Société d'accroître son efficience et sa performance en se dotant de fonctionnalités qui permettent le partage d'information et de connaissances en temps	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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
											réel. La disponibilité d'une information à jour et en temps opportun permettra à la Société de réduire les temps d'attente et de fournir un meilleur service à sa clientèle. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** Les outils de collaboration sont soumis aux mêmes règles de gouvernance et de gestion de la solution que tout autre module faisant partie du paysage applicatif proposé. La gestion de la sécurité proposée par l'Équipe Deloitte assure la mise en place de rôles et de permissions communes à l'ensemble de la solution. La suite de Gouvernance, Risque et Conformité de SAP (GRC), plus spécifiquement l'application SAP Access Control, assure une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. Les solutions SAP Access Control et SAP Enterprise Threat Detection se spécialisent, entre autres, dans la production de rapports très complets concernant multiples aspects liés à la sécurité. SAP Solution Manager permet d'identifier les éléments de vos systèmes qui s'éloignent des meilleures pratiques en matière de sécurité et identifie les systèmes nécessitants des correctifs de sécurité critiques. L'ensemble de ces solutions assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société et, par conséquent, une sécurité inégalée pour l'ensemble des solutions informationnelles SAP déployées à la Société. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** Les outils de collaboration, présentés précédemment, permettent une adaptation en fonction des besoins et des contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs de la Société. Toutes ces règles d'affaires, configuration, etc. ont des dates d'effet qui permettent la gestion des mises en service, selon les besoins de la clientèle. Ces outils sont flexibles et peuvent être utilisés pour réagir rapidement aux demandes du marché toujours changeant.	
9	**Dossier partenaire unique, complet et sécurisé** *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.*	E		X		X	X		X		Dans la solution proposée par l'Équipe Deloitte, le dossier partenaire est géré de la même façon que le dossier client, soit en mettant l'emphase sur l'utilisation de l'objet SAP Partenaire d'Affaires (Business Partner). Il possède donc les mêmes caractéristiques que le dossier « client » et beaucoup plus selon les requis pour les partenaires. **Orientation 2 : Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires** L'Équipe Deloitte possède toutes les compétences et expériences requises pour concevoir, développer et déployer une solution d'avant-garde en matière de dossier de partenaire d'affaires. L'Équipe Deloitte travaillera en collaboration avec la Société pour mettre en valeur les forces et profiter des connaissances de chacun. Nous avons réalisé d'importantes missions de déploiement de solutions liées à la mise en place de dossier partenaires et saurons tirer profit de ses expériences. Du point de vue de la solution, ce qui est proposé permet de présenter à l'utilisateur (interne ou externe) toute l'information nécessaire dans le cadre de l'exécution de ses tâches, tout en tenant compte de son rôle et de ses autorisations. La solution permet d'avoir une	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 – Orientations d'architecture d'entreprise								3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance	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**
											centralisation de l'information accessible par les autres systèmes rendant possible le partage d'expertise et la mise en valeur des partenaires d'affaires. **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision** En respect des règles d'accès qui seront configurées, les employés et partenaires pourront facilement mettre à jour l'information du dossier client via les applications de la plateforme qui seront déployées. Pleinement intégrée à la solution transactionnelle, la solution informationnelle de SAP offre à l'utilisateur, quel que soit son rôle au sein de la Société, les rapports, alertes et analyses en temps réel et au moment opportun. L'agent de service de la Société aura à sa disponibilité une information juste et complète pour exécuter ses tâches et répondre adéquatement aux partenaires. **Orientation 5 : Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie** Précisément parce que SAP offre une solution intégrée nativement, l'ensemble des données, tant les données maîtresses (telles que le Business Partner), les transactions, les données spécifiques aux clients, en passant par les données de configuration (règles d'affaires), sont toujours accompagnées d'une date d'effet : date de début, date de fin. Ce concept assure à la Société que les données seront toujours cohérentes et que la Société puisse en retracer l'historique, par exemple quel utilisateur l'a créée ou modifiée. De plus, justement parce que le dossier du Partenaire d'Affaires de SAP est unique, cette architecture assure une unicité, une cohérence et surtout une pérennité des données sur ce partenaire, tout au long de son cycle de vie. Cette approche est unique à SAP. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** La gestion de la sécurité de SAP assure la mise en place de rôles et de permissions communs à l'ensemble de la solution. Les solutions de sécurité SAP gèrent les usagers possédant et ne possédant pas des autorisations critiques, les profils, les rôles, les autorisations, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les données, les paramètres de sécurité et tous autres éléments de sécurité. La suite de Gouvernance, Risque et Conformité de SAP, plus spécifiquement l'application SAP Access Control, assure une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. Les solutions SAP Access Control et SAP Enterprise Threat Detection se spécialisent, entre autres, dans la production de rapports très complets concernant de multiples aspects liés à la sécurité. SAP Solution Manager, permet d'identifier les éléments de vos systèmes qui s'éloignent des meilleures pratiques en matière de sécurité et identifie les systèmes nécessitants des correctifs de sécurité critiques. L'ensemble de ces solutions assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société, et, par conséquent, une sécurité inégalée pour l'ensemble des solutions informationnelles SAP déployées à la Société.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

2.2.1 Information additionnelle de l'alliance

Aucune information additionnelle n'est fournie par l'Équipe Deloitte à cette grille.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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 : 1 % à 20 %	CRM, [redacted] (ECC), SAP Extended ECM by [redacted] CDP	1- La gestion du dossier médical 2- Efforts d'implantation et d'intégration pour le dossier médical	1- Le dossier médical sera développé par le **CDP nº 3**. 2- L'utilisation de ces données dans les règles d'admissibilité et de facturation fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation.	Voir la description du **CDP nº 3** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».
2	AMD	AMD2	Gérer les permis de chauffeurs de taxi	2	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM, [redacted] (ECC), SAP Extended ECM by [redacted] PO, CDP	1- La gestion des sanctions 2- La gestion du dossier médical 3- Efforts d'implantation et d'intégration pour le dossier médical (RICEFW)	1- Le registre des sanctions sera développé au moyen du **CDP nº 2**. 2-Le dossier médical sera développé par le **CDP nº 3**. 3- L'utilisation de ces données dans les règles d'admissibilité et de facturation fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation.	Voir la description des **CDP nº 2** et **nº 3** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	CSP	CSP1	Évaluer la capacité de conduire vsl'état de santé	1	Paramétrage et développement	2 : 21 % à 40 %	CRM, ECC, FS-Claims, BI, CDP, Fraud Detection, SAP Extended ECM by [redacted] PO	1- La gestion des points d'inaptitude 2- La gestion des sanctions 3- La gestion du dossier médical	1- Les points d'inaptitude seront développés par le **CDP nº 1**. 2- Le registre des sanctions sera développé par le **CDP nº 2**. 3- Le dossier médical sera développé par le **CDP nº 3**.	Voir la description des CDP **nº 1**, **nº 2**, **nº 3** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».
4	CSP	CSP2	Administrer les examens de conduite	1	Paramétrage		CRM, [redacted] (ECC), SAP Extended ECM by [redacted] Fraud Management, PO			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	CSP	CSP3	Délivrer le privilège de conduire	1	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM [redacted] (ECC), SAP Extended ECM by [redacted] PO, BI, Fraud Management, CDP	1- La gestion des points d'inaptitude 2- La gestion des sanctions 3- La gestion du dossier médical	1- Les points d'inaptitude seront développés par le **CDP nº 1**. 2- Le registre des sanctions sera développé par le **CDP nº 2**. 3- Le dossier médical sera développé par le **CDP nº 3**.	Voir la description des **CDP nº 1, nº 2** et **nº 3** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».
6	CSP	CSP4	Suivre le comportement des conducteurs	1	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM, [redacted] (ECC), FS-CM, SAP Extended ECM by [redacted] PO, BI, CDP	1- La gestion des points d'inaptitude 2- La gestion des sanctions 3- La gestion du dossier médical	1- Les points d'inaptitude seront développés par le **CDP nº 1**. 2- Le registre des sanctions sera développé par le **CDP nº 2**. 3- Le dossier médical sera développé par le **CDP nº 3**.	Voir la description des **CDP nº 1**, **nº 2** et **nº 3** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
7	CSV	CSV1	Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules	2	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM [redacted] (ECC), SAP Extended ECM by [redacted]I, Fraud Management, CDP	1- La gestion des sanctions	1- Le registre des sanctions sera développé par le **CDP nº 2**.	Voir la description du **CDP nº 2** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».
8	CSV	CSV2	Traiter les adhésions à l'IRP	1	Paramétrage et développement	3 : 41 % à 60 %	CRM, [redacted] (ECC), FICA/FSCD, SAP Extended ECM by [redacted] Fraud Detection, BI, PO, Hybris, CDP	1- La déclaration des distances en libre-service (PAS) 2- La gestion des sanctions 3- Gestion du kilométrage et historique de conduite par véhicule	1- Les transactions de PAS (prestation autonome de services) seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels **RICEFW** lors de l'implantation. 2- Le registre des sanctions sera développé par le **CDP nº 2**. 3- Effort particulier d'implantation pour gérer le kilométrage et historique de conduite par véhicule.	Voir la description du **CDP nº 2** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
9	CSV	CSV3	Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	1	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM, [redacted] (ECC), SAP Extended ECM by [redacted] Fraud Detection, PO, CDP	1- La gestion des sanctions	1- Le **CDP nº 2** qui est le registre des sanctions sera développé pour les sanctions liées aux véhicules.	Voir la description du **CDP nº 2** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».
10	CSV	CSV4	Contrôler la couverture d'assurance du véhicule	3	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM, [redacted] (ECC), SAP Extended ECM by [redacted], CDP	1- La gestion des sanctions	1- Le **CDP nº 2** qui est le registre des sanctions sera développé pour les sanctions liées aux véhicules.	Voir la description du **CDP nº 2** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
11	CSV	CSV5	Gérer la saisie des véhicules	2	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM [redacted] (ECC), SAP Extended ECM by [redacted] Fraud Management, PO, CDP	1- La gestion des sanctions	1- Le **CDP n° 2** qui est le registre des sanctions sera développé pour les sanctions liées aux véhicules.	Voir la description du **CDP n° 2** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1. Information additionnelle de l'Alliance ».
12	CSV	CSV7	Émettre plaquette NIV	3	Paramétrage		[redacted] (ECC), CRM, ECC, Fraud Management			
13	CSV	CSV8	Traiter les autorisations particulières	3	Paramétrage		CRM [redacted] (ECC), Fraud Management			
14	GRP	GRP1	Développer une relation partenaires	1	Paramétrage		[redacted] (ECC), PPS			Note : Alternativement, la solution infonuagique Ariba de SAP pourrait être déployée à la Société pour combler les besoins de GRP. Des informations additionnelles seront fournies sur demande.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
15	GRP	GRP2	Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et les documents	1	Paramétrage		[redacted]ECC), PPS, PO			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans la sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
16	GRP	GRP3	Saisir et gérer les termes de l'obligation	1	Paramétrage		[redacted]ECC), PPS, SAP Extended ECM by [redacted]			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans la sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
17	GRP	GRP4	Confirmer les obligations financières	1	Paramétrage		[redacted]ECC), PO			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans la sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
18	GRU	GRU1	Accueillir et renseigner le client	1	Paramétrage		CRM			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
19	GRU	GRU2	Prendre en charge les demandes et les documents	1	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	[redacted]ECC), CRM, Access Control (GRC) [redacted] SAP Extended ECM by [redacted]O, CDP	1- La gestion du dossier médical	1- Le dossier médical sera développé au moyen du **CDP nº 3**.	Voir la description du **CDP nº 3** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
20	GRU	GRU3	MAJ de l'identité et préférences du client	2	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	[redacted]ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]PO	1- Les transactions spécifiques à la SAAQ en mode PAS	1- Les transactions de PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
21	GRU	GRU4	Traiter les plaintes	2	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM, SAP Extended ECM by [redacted]PO	1- La transaction spécifique aux plaintes à la SAAQ en mode PAS	1- Les transactions de PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
22	GRU	GRU5	Gérer les contestations devant les tribunaux	2	Paramétrage		[redacted]ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]			

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
23	GRU	GRU6	Répondre aux demandes d'accès à l'information	2	Paramétrage		CRM, [redacted] (ECC), PO, SAP Extended ECM by [redacted] Brava!, Redaction Add on for Brava!, BI			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
24	GRU	GRU7	Percevoir, rembourser ou payer les services rendus	1	Paramétrage		[redacted] ECC), FICA\FSCD [redacted] CDP, POS			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
25	GRU	GRU8	Diffuser les informations des registres de la Société	1	Paramétrage		CRM [redacted] (ECC), PO, SAP Extended ECM by [redacted] Brava!, Redaction Add on for Brava!, BI			
26	GRU	GRU9	Gérer les rendez-vous	2	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM [redacted] (ECC), MRS, CDP	1- La gestion du calendrier des rendez-vous	1- Le calcul des frais sera établi lors de l'implantation au moyen des efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
27	IND	IND1	Initier le traitement de la demande d'indemnité	1	Paramétrage		FS-Claims			
28	IND	IND2	Autoriser et rembourser un frais	1	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	FS-Claims, FS/CD	1- Le calcul des frais	1- Le calcul des frais sera établi lors de l'implantation au moyen des efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**.	
29	IND	IND3	Traiter les indemnités versées sous forme de rentes	1	Paramétrage		FS-Claims, FS/CD			
30	IND	IND4	Traiter les indemnités forfaitaires	1	Paramétrage		FS-Claims, FS/CD			
31	IND	IND5	Soutenir la réintégration	1	Paramétrage		CRM, FS-Claims			
32	IND	IND6	Traiter la demande de révision	2	Paramétrage		FS-Claims			
33	SOR3	SOR3.1	Assurer la qualité des processus et des solutions	3	Paramétrage		GRC Audit Management			

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
34	SOR5	SOR5.1	Percevoir et recouvrer les sommes dues	2	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	[redacted]ECC), FICA/FSCD, PO, CDP	1- Intégration avec les sanctions	1- La gestion des sanctions sera développée au moyen du **CDP nº 2**.	Voir la description du **CDP nº 2** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », dans les sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
35	SOR5	SOR5.2	Payer les sommes dues	1	Paramétrage		[redacted]ECC), FICA/FSCD, PO			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
36	SOR5	SOR5.4	Gérer la trésorerie	1	Paramétrage		[redacted]ECC), Cash Management, PO			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
37	SOR5	SOR5.5	Gérer le budget	1	Paramétrage		[redacted]ECC), BPC, PO			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
38	SOR5	SOR5.6	Préparer les états financiers	1	Paramétrage		[redacted]ECC), BPC, Disclosure Management			
39	SOR5	SOR5.8	Autoriser les dépenses et la facturation	2	Paramétrage		[redacted]ECC), [redacted]PO			Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
40	SOR6	SOR6.1	Entretenir les locaux et les espaces de travail	2	Paramétrage		[redacted](ECC), SAP Work Manager			
41	SOR6	SOR6.3	Gérer le matériel	2	Paramétrage		[redacted](ECC), SMP			
42	SOR6	SOR6.4	Assurer la gestion intégrée des documents	3	Paramétrage		SAP Extended ECM by [redacted]			
43	SOR8	SOR8.1	Gérer les demandes	2	Paramétrage		[redacted](ECC), CRM, PO			

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
44	SOR8	SOR8.2	Gérer les projets	2	Paramétrage		[redacted](ECC), MRS			
45	SPS1	SPS1.1	Gérer les effectifs et les assignations	3	Paramétrage		SAP [redacted] Learning [redacted] Goals and Performance [redacted] Learning, Workforce Planning [redacted] Workforce Analytics, SAP Strategy management, SAP Time and attendance by Workforce software, MRS, BPC, Concur Professional Expense with Business Intelligence			
46	SPS1	SPS1.3	Prévention de la fraude	1	Paramétrage		Fraud Management, CRM, SAP Extended ECM by [redacted]			

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
47	SPS1	SPS1.5	Gérer les communications écrites	2	Paramétrage		[redacted] ECC), CRM, SAP Document Presentment by [redacted] SAP Document Presentment add on for business correspondence			
48	SPS1	SPS1.6	Gérer les caisses et les points de service	1	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	[redacted] ECC), OMS+ de dataXstream	1- Calcul de la rémunération du partenaire	1- Le calcul de la rémunération du partenaire sera établi par l'intégrateur avec des efforts habituels **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
49	SPS3	SPS3.1	Assister la prestation de services	2	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM, CDP	1- La présentation au client en mode PAS	1- Les transactions de PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
50	SPS4	SPS4.1	Gestion des connaissances	2	Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	CRM, WPB	1- La présentation au client en mode PAS	1- Les transactions de PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus				
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
51	SPS4	SPS4.2	Gérer la formation et le développement compétences	2

2 - Information à compléter par l'alliance					
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**
Paramétrage et développement	1 : 1 % à 20 %	SAP [redacted] Learning, Workforce Analytics [redacted] (ECC), CRM, SAP Jam, Employee Central, WPB, SAP Time and Attendance by Workforce	1- L'anonymisation des données	1- La manipulation des données pour l'anonymisation sera développée par l'intégrateur avec des efforts habituels **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».

Notes explicatives relatives aux grilles

Note portant sur les RICEFW (Reports, Interface, Configuration, Enhancements, Forms, Workflow)

Dans l'ensemble des grilles F.1 et F.2, nous avons considéré que les processus sont **couverts** lorsque le processus d'affaires est respecté en utilisant les outils de configuration inhérents aux quatre (4) domaines suivants :

- La fonctionnalité **Workflow** pour modéliser les flux de travail;
- Les **interfaces** avec des systèmes du patrimoine ou des systèmes externes à la Société qui utiliseront la plateforme SAP Process Orchestration (PO);
- Le **Business Rules Framework+** (BRF+) pour configurer des règles d'affaires complexe s;
- La mise en page de **rapports** et de **tableaux de bord**.

Dans chacun des cas nommés, nous avons mis une note sur les RICEFW dans la colonne « Références ». Cette note signifie qu'il y a un effort nécessaire pour livrer la fonctionnalité, mais cet effort ne requiert aucune modification au code source de SAP.

Détermination des écarts de fonctionnalité

Si le processus ne pouvait être couvert complètement sans une véritable modification au code SAP (personnalisation), nous avons noté un niveau moindre de conformité et nous avons déterminé l'écart dans la colonne «Description sommaire de l'écart ».

2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance

Afin de permettre à la Société de déployer l'ensemble de ses processus d'affaires décrits à l'Annexe D, « Devis fonctionnel – Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels », la solution SAP proposée par l'Alliance est une suite intégrée qui répond à l'ensemble des besoins de la Société énoncés dans les documents d'appel d'offres.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

SAP propose [redacted] (ECC). Bien plus qu'une simple base de données, [redacted] (ECC) est une plateforme applicative et technologique unique, dont les principes clés sont :

- une visibilité en temps réel sur les activités grâce à l'analyse des opérations au moment où elles ont lieu;
- des décisions plus avisées et plus rapides grâce à un accès immédiat à l'ensemble des informations pertinentes;
- une flexibilité analytique accrue grâce à une plus grande autonomie vis-à-vis du service informatique;
- des coûts de matériel et de maintenance réduits en appliquant une approche en temps réel flexible et rentable à la gestion de vastes volumes de données;
- des processus de planification, de prévision et de clôture financière améliorés grâce à l'utilisation de modèles analytiques permettant d'isoler des tendances et d'élaborer des schémas.

En combinant ces principes avec sa technologie en mémoire, la vision SAP sur la convergence des finances et des risques se concrétise grâce à la plateforme [redacted] qui répond aux nouvelles exigences transactionnelles, réglementaires et financières.

Voici la solution proposée par l'Alliance et la façon dont elle soutient les processus de la Société :

a. SAP [redacted] (ECC) pour répondre à l'ensemble des processus CSP, CSV et AMD liés à l'accès sécuritaire au réseau routier;
b. Gestion de la relation client avec SAP CRM et comprenant le SAP Partenaire d'affaires [SAP Business Partner (BP)] pour les besoins des processus GRU et GRP. Une vision **360°** du client de la Société est ainsi rendue possible;
c. La solution d'industrie pour les assurances afin de traiter les demandes d'indemnisation avec SAP Claims et le paiement des indemnités avec SAP FICA/FSCD pour les besoins des processus IND;
d. La gestion administrative avec SAP [redacted] (ECC) pour les finances, les ressources matérielles ainsi que pour les besoins financiers des processus SOR;
e. La consolidation financière des transactions, les paiements, les budgets, la présentation des états financiers et la vérification sont pris en charge par les modules BPC, FICA/FSCD, [redacted] Billing, Audit Management et Disclosure Management;
f. Pour les processus de mission qui ne sont pas critiques pour la Société, la suite intégrée de SAP offre de meilleures solutions infonuagiques, notamment pour certaines fonctions de soutien à l'organisation SOR et de soutien à la prestation de services SPS. Elles sont pleinement intégrées aux processus d'affaires de la Société;
g. Les besoins en gestion documentaire inhérents à chacun de ces domaines sont intégrés à la suite transactionnelle grâce à SAP Extended ECM by [redacted]
h. Une solution informationnelle permettant une meilleure visibilité des données et des capacités analytiques et prédictives, notamment dans le domaine de la prévention de la fraude grâce à SAP BI, SAP Predictive, SAP EIM et SAP Fraud Management. La solution informationnelle est totalement intégrée aux solutions transactionnelles;
i. La plateforme technologique [redacted] en temps réel offre le développement, les règles d'affaires, l'orchestration et la sécurité avec le coffre à outils SAP [redacted]
j. L'accès en mode de prestation autonome de services (PAS) est supporté au moyen de la plateforme de commerce SAP [redacted]
k. La solution est augmentée des solutions infonuagiques SAP [redacted] et Concur pour la gestion des informations de mission non critiques dans les domaines de soutien à la prestation de services SPS, tout comme la solution de TPV;
l. La sécurité, qui fait partie intégrante de toute la solution SAP, peut être configurée à plusieurs niveaux. La solution GRC, quant à elle, permet de soutenir et de renforcer la gestion de la gouvernance, des risques et des contrôles assurant la ségrégation des rôles.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

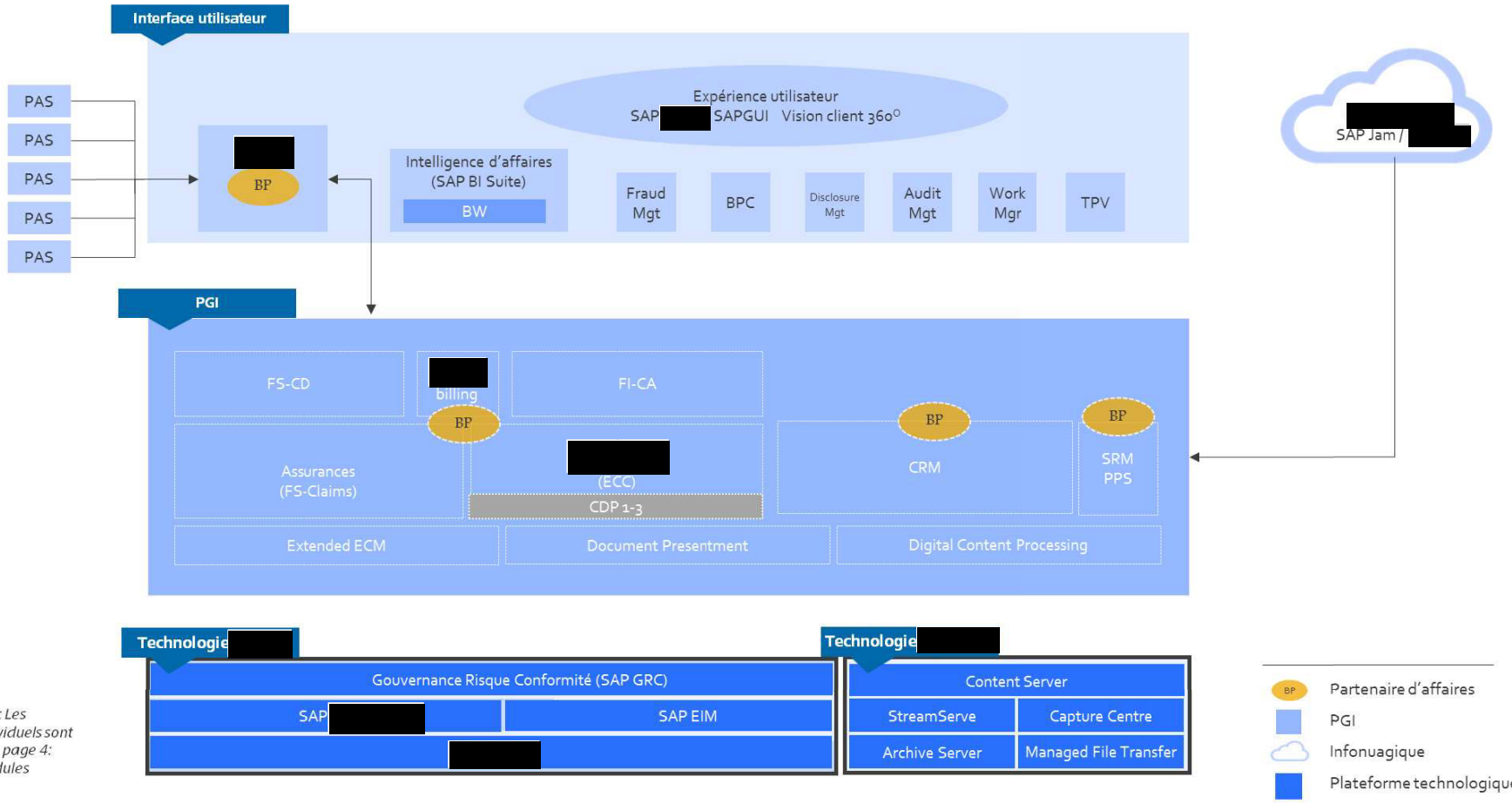
La solution SAP proposée par l'Alliance présente aussi les bénéfices suivants :

- Un accès utilisateur d'une convivialité inégalée dans le domaine des grandes suites de progiciels d'affaires, déployé au moyen de l'interface SAP[redacted] améliorant ainsi l'utilisation des technologies pour l'ensemble des employés de la Société, les clients, les mandataires et les autres partenaires;
- SAP[redacted] offre la mobilité pour les utilisateurs avec les standards[redacted] afin de déployer des transactions mobiles dans l'ensemble des domaines d'application;
- Une architecture nativement intégrée qui opère en temps réel, sans processus en lots et sans interface entre les modules;
- Une vue consolidée 360° des usagers de la route, des partenaires et des mandataires;
- Une technologie adoptée par l'ensemble des modules principaux permettant une approche commune à la configuration du système, à la navigation des processus d'affaires et aux outils de rapports et d'analyse.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

Diagramme de l'architecture proposée :



Note:

Architecture fonctionnelle: Les modules individuels sont identifiés à la page 4: Liste des Modules

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

Outre les modules SAP couramment disponibles sur le marché, l'Alliance propose de compléter la solution fonctionnelle de la Société par des modules conçus sur mesure au moyen du programme Custom Development Program (CDP) de SAP, répondant ainsi à 100 % des besoins exprimés dans l'appel d'offres. Aucun autre grand éditeur de logiciel n'offre cette possibilité. Les modules ainsi créés bénéficieront du programme de support et de maintenance de SAP au même titre que les autres modules. Ainsi, la Société aura une solution qui répond à tous ses besoins et celle-ci sera pleinement supportée par l'éditeur du PGI.

L'Alliance propose donc d'ajouter les fonctionnalités suivantes pour satisfaire à l'ensemble des besoins exprimés :

- **CDP nº 1 : Points d'inaptitude**
  Étendre le dossier du partenaire d'affaires pour inclure la fonction de gestion des points d'inaptitude.
- **CDP nº 2 : Registre des sanctions**
  Étendre le dossier du partenaire d'affaires pour inclure l'ensemble des sanctions (légales, administratives et techniques).
- **CDP nº 3 : Dossier médical**
  Développer un dossier médical pour permettre la gestion requise tant du côté ASRR que du côté IND.

La description complète et détaillée des CDP est présentée à l'Annexe « 2.3 F.1 – Couverture des processus : description détaillée des CDP » dans les documents de référence – informations complémentaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
1	G-Alerte	Accéder directement à la définition des alertes et aux instructions de travail qui y sont associées.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
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	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
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	[redacted](ECC), CRM,CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
5	G-Alerte	Permettre d'accéder au service à offrir au client à partir d'une alerte.	S	Couvert	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
6	G-Alerte	Permettre l'activation et la désactivation d'une alerte, notamment lorsque l'exigence a été comblée.	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
7	G-Annulation service	Conserver un historique des annulations de services.	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
8	G-Annulation service	Permettre d'annuler un service en fonction du délai applicable au type de service.	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
9	G-Annulation service	Permettre d'annuler un service en tenant compte de la chronologie des services qui ont été rendus, lorsque requis. Par exemple, services subséquents au service qui fait l'objet de l'annulation (ex. : véhicule cédé et acquis).	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
10	G-Annulation service	Permettre la saisie et la conservation de la raison d'annulation.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
11	G-Annulation service	Effectuer les écritures comptables inverses de celles effectuées lors du service rendu (GRU7).	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM, CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	Couvert	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
13	G-Annulation service	Permettre l'annulation de service par un autre employé que celui ayant rendu le service initial.	N	Couvert	[redacted]ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
14	G-Compte client	Conserver un crédit au volet financier du dossier client pour utilisation future.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
15	G-Compte client	Afficher les informations relatives à la séquence de recouvrement.	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				
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 partiellement	[redacted]ECC), CRM, CRM, [redacted]	1	La présentation des montants facturés, crédités et payés.	La présentation des montants facturés, crédités et payés fera l'objet de personnalisation d'un effort habituel de développement pour le PAS pour la mise en commun de l'ensemble des transactions et la mise en page.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
17	G-Compte client	Générer des alertes liées au compte client, notamment : • Paiement au comptant exigé	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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 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; – Adresses – code de langue – mode de communication • Domaines d'affaires (ex. : privilège de conduire, privilège de circuler, demandes d'indemnité et indemnités versées, compte client, rendez-vous).	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
19	G-Dossier client	Conserver et consulter diverses informations et caractéristiques au dossier client, notamment : • Nom, un minimum de trois 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 (minorité, tutelle, curatelle); • Préférences : – adresses, – code de langue, – mode de communication; • Photo (la plus récente); • Signature (la plus récente).	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				
20	G-Dossier client	Sélectionner et consulter les documents numérisés au dossier du client.	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM, CRM, FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
27	G-Dossier partenaire	Dresser un portrait des adresses du partenaire. • Afficher les différentes adresses actuelles et historiques au dossier du partenaire.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
28	G-Dossier partenaire	Sélectionner et consulter les documents numérisés au dossier du partenaire.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
29	G-Dossier partenaire	Gérer les liens entre une entreprise et ses établissements.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
30	G-Dossier partenaire	Permettre à un client d'accéder à *Mon dossier SAAQ* en PAS grâce à un outil de mobilité.	E	Couvert	[redacted] ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] Blazon, [redacted] CDP				
31	G-Dossier partenaire	Permettre de rechercher des événements spécifiques au dossier du partenaire (p. ex. un document ou une transaction) notamment à l'aide de : • Mot-clé; • Date.	E	Couvert	[redacted] ECC), CRM, FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				
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 cylindres; • Position du volant; • Type d'énergie motrice (carburant, électricité, hybride).	E	Couvert	[redacted] ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
33	G-Événement	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	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
34	G-Événement	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	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
35	G-Événement	Créer une ou plusieurs notes en lien avec un événement au dossier.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				
36	G-Événement	Permettre de visualiser des événements et des notes dans un dossier client, partenaire ou véhicule.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				
37	G-Événement	Reconstituer l'historique d'un dossier client, partenaire ou véhicule à l'aide des données associées aux événements et des notes consignées.	N	Couvert	ECC-CRM, FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
38	G-Événement	Permettre de créer et afficher des notes respectant les standards gouvernementaux (Standard SGQRI 004) (ex. : accents, indentation, points de forme, caractères gras...).	S	Couvert	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				
39	G-Événement	Permettre de rechercher un événement ou des notes précises (notamment à l'aide de filtre, par mots-clés).	N	Couvert	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				
40	G-Événement	Afficher les événements et les notes en fonction de règles d'affaires dans le dossier client, partenaire ou véhicule.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
41	G-Événement	Permettre d'accéder à l'information détaillée d'un service à partir d'un événement.	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				
42	G-Événement	Identifier les événements visibles à un client ou à un partenaire.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				
43	G-Événement	Permettre d'afficher le suivi des événements en fonction du profil de l'utilisateur, par exemple certains événements peuvent être visibles par un groupe d'employés seulement.	S	Couvert	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				
44	G-Événement	Empêcher la modification ou la suppression d'un événement.	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
45	G-Géolocalisation	Accéder à un répertoire d'adresses complet de coordonnées de base (adresses municipales officielles pour le Québec, adresses postales, municipalités, codes postaux, etc.).	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM, PO				
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	[redacted](ECC), CRM, PO				
47	G-Géolocalisation	Gérer plusieurs adresses distinctes pour un même client (résidentielle, postale, facturation, etc.).	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM, PO				
48	G-Géolocalisation	Utiliser des adresses normalisées pour des fins postales.	N	Couvert	[redacted]ECC), CRM, PO				
49	G-Géolocalisation	Permettre d'enregistrer des adresses hors Québec.	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM, PO				
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	[redacted]ECC), CRM, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted](ECC), CRM, PO				
52	G-Limitation d'agir	Gérer au moins 2 types de régime de protection : • Curatelle; • Tutelle.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				
53	G-Limitation d'agir	Établir la durée d'effectivité du régime de protection.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
57	G-Limitation d'agir	Conserver au dossier du client les documents autorisant la limitation d'agir.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
58	G-Prestation autonome de service	Permettre à un client d'accéder à *Mon dossier SAAQ* en PAS grâce à un outil de mobilité.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC) CRM, FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted] Hybris	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omnicanal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
59	G-Prestation autonome de service	Permettre la consultation par le client de son dossier sur le Web.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM FS-Claims, [redacted]	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omnicanal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
60	G-Prestation autonome de service	Afficher au client sur le Web, seulement les informations et services pertinents à sa situation.	S	Couvert partiellement	[redacted]ECC), CRM FS-Claims, [redacted]	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omnicanal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted]ECC), CRM FS-Claims, [redacted]	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omnicanal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
62	G-Prestation autonome de service	Permettre la consultation par le partenaire de son dossier sur le Web.	E	Couvert partiellement	[redacted]ECC), CRM FS-Claims, [redacted]	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omnicanal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted]ECC), CRM FS-Claims, [redacted]	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omnicanal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « 2.3.1 Notes explicatives relatives aux grilles »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
64	G-Redressement	Identifier les dossiers qui répondent à des critères spécifiques.	N	Couvert	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				
65	G-Redressement	Permettre de simuler et vérifier les changements avant d'appliquer le redressement.	E	Couvert partiellement	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims	1	La simulation.	Selon la complexité de la simulation requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
66	G-Redressement	Permettre de conserver une copie des données avant le redressement.	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				
69	G-Redressement	Permettre d'assurer la qualité des données modifiées, notamment l'intégrité et la cohérence.	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
70	G-Redressement	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 tous les cinq ans.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
71	G-ROC	Joindre un document numérisé au dossier du client pour consultation.	E	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				
72	G-ROC	Effectuer la lecture de différents champs prédéterminés sur le document numérisé.	E	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				
76	G-ROC	Enregistrer les informations de repérage (métadonnées) lors de la lecture optique de chaque document.	E	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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 partiellement	SAP [redacted] Digital Content Processing, SAP Extended ECM by [redacted] Brava!	1	La solution ne modifie pas le contenu original.	Par l'intégration à Extended ECM d'OpenText, il est possible d'ajouter un filigrane sur le document si nécessaire.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
80	G-ROC	Faciliter la visualisation de l'image numérisée (par exemple, zoomer).	S	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				
82	G-ROC	S'assurer que les informations extraites sont conformes aux formats de zone attendus.	E	Couvert	SAP[redacted] Digital Content Processing				
83	G-ROC	Détecter les documents ayant eu un problème de reconnaissance optique et les isoler pour les vérifier (rejets).	N	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				
84	G-Visite	Permettre d'identifier et de regrouper les services demandés par un client lors d'une visite.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted](ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
86	G-ROC	Réaliser un contrôle qualité, en ce qui a trait notamment : • À la qualité des images (s'assurer du bon format de l'image); • À la qualité des données (ex. concordance de la valeur date dans la zone date); • Au classement automatique des documents (résultat du tri automatisé).	E	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				
87	G-ROC	Assurer la traçabilité entre les données et l'image numérisée.	E	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				
88	G-ROC	Permettre à l'opérateur de retirer un document à la suite du contrôle de qualité.	N	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				
89	G-ROC	Reclasser une image ou un lot à la suite que le document ait été retiré.	E	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				
92	G-ROC	Permettre d'assembler plus d'un document numérisé transmis par un client lors d'un même service d'affaires.	E	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				
97	G-ROC	Permettre d'exclure certains lots de la reconnaissance optique.	E	Couvert	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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	SAP [redacted] Digital Content Processing				
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 :	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	La simulation.	Selon la complexité de la simulation requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
		– 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, 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)							

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
100	G-Simulation	Simuler une prestation de service pour un groupe de dossiers concernés par des critères communs.	N	Couvert partiellement	[redacted]ECC), CRM	1	La simulation.	Selon la complexité de la simulation requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
101	G-Simulation	Offrir la simulation d'un service à partir de plusieurs canaux, notamment : • Points de services; • Web.	E	Couvert partiellement	[redacted]ECC), CRM	1	La simulation.	Selon la complexité de la simulation requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
102	G-Simulation	Permettre le passage de la simulation du service vers la prestation des services de mission.	N	Couvert partiellement	[redacted]ECC), CRM	1	La simulation.	Selon la complexité de la simulation requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section «Notes explicatives relatives aux grilles »
103	G-Sondage	Accéder à des sources d'information et les exploiter afin de pouvoir extraire les informations utiles pour la réalisation d'un sondage.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted](ECC), CRM				
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	[redacted](ECC), CRM				
106	G-Sondage	Déterminer la marge d'erreur maximale et l'effet du plan d'échantillonnage associé à l'échantillon désiré.	S	Couvert	[redacted](ECC), CRM				
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	[redacted]ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
108	G-Sondage	Concevoir un questionnaire Web avec le type d'accès choisi (public, employé, protégé par mot de passe, liste d'invités seulement ou utilisateurs inscrits, ouvert à tous) : • Associé à l'échantillon retenu.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM				
109	G-Sondage	Élaborer et éditer un questionnaire avec toute la souplesse possible, notamment : • Établir et modifier des dates d'effectivité; • 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	[redacted](ECC), CRM				
110	G-Sondage	Permettre de tester un sondage à l'interne (employés) ou à l'externe (phase pré-test).	N	Couvert	[redacted]ECC), CRM				
111	G-Sondage	Créer un fichier de travail sécurisé.	N	Couvert	[redacted]ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted](ECC), CRM				
113	G-Sondage	Être en mesure d'effectuer différents versionnages de sondage qui seront accessibles à partir d'un catalogue de sondages.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM				
114	G-Sondage	Permettre d'« anonymiser » l'information extraite (sans information permettant d'identifier les répondants).	S	Couvert	[redacted]ECC), CRM				
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	[redacted](ECC), CRM, BI				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted]ECC), CRM, BI				
117	G-Sondage	Produire des graphiques ou autres figures sur demande à partir des données collectées.	N	Couvert	[redacted](ECC), CRM, BI				
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	[redacted]ECC), CRM				
119	G-Sondage	Collecter des informations quantitatives ou qualitatives selon le format (en ligne, téléphonique, courriel).	N	Couvert	[redacted]ECC), CRM				
120	G-Sondage	Permettre d'effectuer des sondages sur le web.	S	Couvert	[redacted]ECC), CRM				
121	G-Tarification	Gérer des grilles de tarification contenant plusieurs centaines d'éléments de tarification (se référer au besoin général « Tarification »).	E	Couvert partiellement	[redacted](ECC), CRM	1	Tarifications très complexes.	Selon la complexité de la tarification requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
122	G-Tarification	Gérer les périodes d'effectivité (début et fin) distinctes d'un élément tarifaire à un autre.	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM				
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	[redacted](ECC), CRM				
124	G-Tarification	Offrir l'agilité requise pour effectuer des changements dans un délai très court; voire immédiatement.	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM				
125	G-Tarification	Permettre d'enregistrer des éléments de tarification dont la date d'effectivité est dans le futur.	E	Couvert	[redacted](ECC), CRM				
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	[redacted](ECC), CRM				
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	[redacted](ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted]ECC), CRM				
129	G-Workflow	Déclencher des processus, activités ou tâches liées aux services selon les règles d'affaires	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM				
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	[redacted](ECC), CRM, SAP [redacted]Digital Content Processing, FS-Claims				
131	G-Workflow	Permettre de gérer des processus opérationnels et leurs activités respectives, notamment : • Assurer le versionnage des définitions de processus; • Importer et exporter des processus de différents environnements.	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted](ECC), CRM				
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);	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM, PPS				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
		• 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.							
134	G-Workflow	Permettre aux utilisateurs « affaires » de gérer des règles d'affaires et assurer l'intégration des changements.	N	Couvert	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				
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	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				
139	G-Workflow	Permettre aux utilisateurs de prioriser des tâches.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
140	G-Workflow	Garder un historique des changements de workflows.	E	Couvert	[redacted]ECC), CRM, FS-Claims				

2.4.1.1 Informations additionnelles de l'Alliance relatives à la grille GEN

La solution SAP proposée par l'Équipe Deloitte favorise le support de l'ensemble des besoins et des clientèles de la Société, à savoir les usagers de la route, les mandataires, les partenaires, les propriétaires de flottes de véhicules, les véhicules, les flottes de véhicules, l'immatriculation, les permis de conduire, le privilège de conduire, les réclamations, les indemnités, etc. La solution SAP

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

proposée par l'Équipe Deloitte favorise le soutien de l'ensemble des besoins et des clientèles de la Société, à savoir les usagers de la route, les mandataires, les partenaires, les propriétaires de flottes de véhicules, les véhicules, les flottes de véhicules, l'immatriculation, les permis de conduire, le privilège de conduire, les réclamations, les indemnités, etc.

Le Partenaire d'affaires (SAP Business Partner)

Dans la solution SAP, l'objet Partenaire d'affaires (Business Partner) est conçu pour représenter différents types de partenaires ayant des caractéristiques et des informations qui leur sont propres.

La notion de Partenaire d'affaires est unique à la solution SAP. Elle offre une vue à **360°** d'un compte donné. Par exemple, pour un partenaire qui est à la fois un usager de la route et un mandataire, la Société aura un accès centralisé à toute l'information relative aux deux profils de ce partenaire. L'objet Partenaire d'affaires permet de lier les partenaires au permis de conduire, au véhicule et à l'immatriculation et au permis de taxi. La Société pourra, à partir de l'objet Partenaire d'affaires, accéder aux informations du dossier médical, des points d'inaptitude, des sanctions et des rendez-vous. Tel qu'il est décrit précédemment, ces quatre (4) éléments seront développés en CDP et l'accès à ces informations sera transparent pour l'utilisateur. Tous les documents, tels qu'une procuration, peuvent être associés au dossier du partenaire et visualisés lors d'une consultation de dossier par un employé de la Société possédant les autorisations de sécurité nécessaires.

Il est également possible de joindre au Partenaire d'affaires toute la documentation supportant la limitation d'agir, c'est-à-dire la numérisation de la procuration ou du mandat, etc. La configuration de certaines règles d'affaires permet d'encadrer adéquatement la limitation d'agir.

Comme le démontre le diagramme ci-dessous, le partenaire est au cœur de la solution.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

Les flux de travail (*Workflows*)

Les flux de travail dans la solution SAP sont supportés par la fonction Workflow. Certains flux de travail sont déjà définis dans la solution et d'autres peuvent être créés (configurés) pour répondre aux besoins spécifiques de la Société. Les Workflows (flux de travail) permettent d'automatiser certaines portions des processus d'affaires et ainsi les optimiser. À titre d'exemple, grâce aux flux de travail, il est possible pour la Société d'automatiser l'envoi de courriels accélérant ainsi le processus d'approbation de certains documents électroniques. Les alertes décrites dans le Devis fonctionnel de la Société sont aussi supportées par la fonctionnalité Workflow. Tous les flux de travail étant traçables par le système, la Société sera donc en mesure de les auditer au besoin.

Les règles d'affaires

La Société a défini des règles d'affaires avec différents niveaux de complexité. SAP répond de façon robuste à l'ensemble de ces besoins avec trois (3) outils :

- La fonctionnalité Business Rule Framework Plus (BRF+), qui permet de configurer des règles d'affaires. Par exemple, l'émission d'un permis de conduire probatoire suit différentes règles basées sur des délais prescrits permettant de faire les examens théorique et pratique. Grâce au BRF+, ces règles d'affaires seront définies lors de la phase de conception et configurées lors de la phase réalisation;
- La fonctionnalité Workflow permet de gérer des règles d'affaires, notamment des alertes aux employés de la Société assurant ainsi certains suivis ou encore des arbres de décisions;
- La configuration du système à partir du IMG (*Implementation Guide*) permet de supporter des règles d'affaires, entre autres la configuration de seuils de tolérance dans le cadre des achats, de l'appariement des commandes avec les bons de réception, les quantités en stock, etc.

Les objets

Tel qu'il est mentionné précédemment, la Société requiert l'utilisation de plusieurs « objets » qui sont au cœur de ses processus d'affaires.

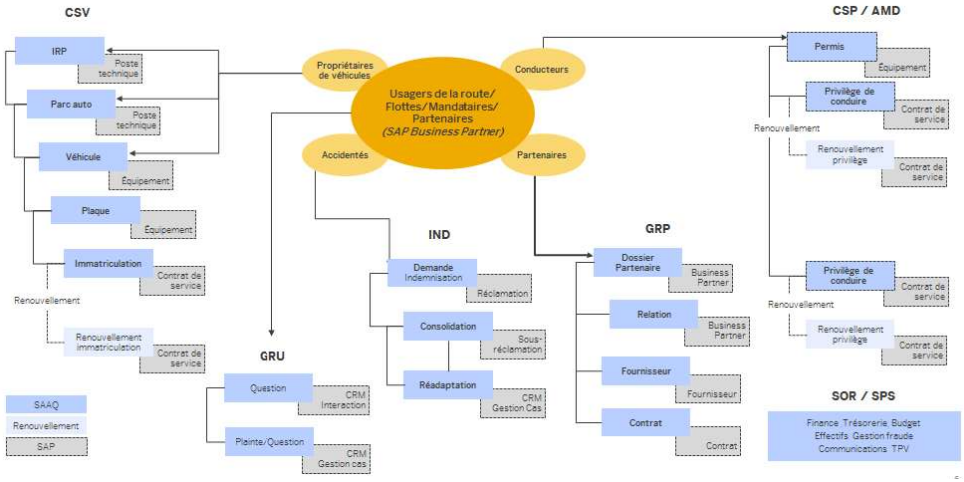
Le véhicule et la plaque d'immatriculation sont représentés par l'objet SAP « équipement » ce qui permet à la Société d'y attacher des caractéristiques et des informations telles que le NIV, le kilométrage, les masses, etc. Ces « équipements » peuvent se voir attribuer un numéro de série, ce qui permet la gestion d'un numéro unique comme le numéro de plaque. L'immatriculation (privilège de circuler), ainsi que son renouvellement sont supportés par l'objet « contrat de service » dans SAP. Vous trouverez une explication détaillée dans la section Informations additionnelles du processus CSV de ce document.

Le permis de conduire et le permis de taxi sont également représentés par un « équipement ». Le privilège de conduire ainsi que son renouvellement sont traités comme des « contrats de service » qui ont leurs caractéristiques et leurs informations. Vous trouverez une explication détaillée dans la section 2.4.10. Information additionnelle du processus CSP de cette section.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

Objets de la solution SAP supportant les processus de la Société



Les demandes d'indemnisation

Les accidentés de la route présentent des demandes d'indemnisation ou de réadaptation à la Société. Ces demandes sont supportées par la fonctionnalité FS-Claims de la solution assurances de SAP. Cette fonctionnalité permet de regrouper dans un même dossier les demandes d'indemnisation, la consolidation de l'ensemble des blessures, les informations qui y sont associées ainsi que tous les documents numérisés.

Les agents traitants ont accès au dossier centralisé du client et peuvent ainsi obtenir toutes les informations requises pour une prise de décision adéquate et efficace.

Les protocoles de sécurité de SAP sont conçus de façon à assurer le maintien, en tout temps, de la confidentialité des dossiers d'indemnisation ainsi que la ségrégation des rôles.

Les dates de validité

Tous les objets, les configurations et les transactions dans SAP ont une date de validité (début-fin). Par configuration, on peut déjà indiquer des dates de validité qui sont bien définies dans le temps. À titre d'exemple, un changement du taux de taxe de vente du Québec pourrait être configuré à l'avance et le système ne tiendra compte du nouveau taux qu'au moment où il entre en vigueur.

Une correction massive ou un redressement des données peut être fait sur la base d'un critère de dates, car les objets SAP ont tous une date de validité (début-fin).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Enoncé**	**Importance**						
1	AMD1	Gérer le type de vignette à délivrer en fonction de l'information au dossier client (vignette temporaire ou permanente).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] CDP		Le dossier médical	Le dossier médical sera développé via le **CDP nº 3**	
2	AMD1	Permettre la délivrance de plusieurs vignettes pour un même privilège vignette (par exemple pour un établissement public).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, CDP, SAP Extended ECM by [redacted]		• La gestion des sanctions • Le dossier médical	La validation d'éligibilité accédera aux informations des CDP suivants : • La gestion des sanctions sera développée au moyen du **CDP nº 2** • Le dossier médical sera développé au moyen du **CDP nº 3**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		client pour un permis chauffeur de taxi (AMD2).							
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	[redacted] (ECC), CRM				
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) • Détermienr la durée du privilège de vignette et son entrée en vigueur. (AMD1)	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				
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	ECC, CRM, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
8	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires. 5) 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. 6) Le frais varie en fonction du type de permis chauffeur de taxi (AMD2).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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); • Une vignette de stationnement pour personnes handicapées (AMD1).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		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 : 2) 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	[redacted] (ECC), CRM				
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	N	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• les preuves de formations réussies ou de l'équivalence reconnue pour un permis de chauffeur de taxi (AMD2).							
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 2) La lettre de décision concernant la vignette, la vignette, le certificat d'attestation ou les autocollants (AMD1).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, SAP Document Presentment by [redacted]				
14	G-23	Créer, modifier ou annuler un privilège. Par exemple, un privilège vignette. (AMD1)	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				
15	Workflow	Gérer la délivrance d'une **vignette** en flux de travail c'est-à-dire sans aucune intervention manuelle (AMD1).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				
16	Workflow	Déclencher un flux de travail vers le processus CSP3 pour l'émission de la pièce permis chauffeur de taxi (AMD2).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

2.4.2.1 Informations additionnelles de l'Alliance relatives à la grille AMD

La solution proposée par SAP est bien adaptée pour supporter des processus AMD « Réaliser les autres mandats confiés à la Société ». Les processus AMD de cette section couvrent l'émission de vignettes de stationnement pour personnes handicapées et l'émission des permis pour les chauffeurs de taxi.

AMD1 – Gérer les vignettes pour personnes handicapées

L'objet SAP « contrat de service », utilisé pour représenter les vignettes, a une période de validité définie dans le temps, facilitant ainsi la gestion des vignettes temporaires. D'autre part, la transaction SAP « commande de service » est bien adaptée à la gestion des vignettes permanentes. Dans les deux cas, les bénéficiaires et les intervenants sont représentés en tant que partenaires d'affaires SAP (SAP Business Partner). La facturation des coûts des vignettes est prise en charge par le module financier de SAP.

Ajoutons que la gestion de l'inventaire de SAP permet une gestion serrée des stocks de vignettes de la Société; la gestion de l'expédition permet, quant à elle, de gérer le flux physique des vignettes. Ce dernier processus sera démontré lors de la présentation des mises en situation nº 8.

Le CDP nº 3 « Dossier médical » sera également requis pour supporter ce processus (CDP défini aux Informations additionnelles de la grille F1)

ADM2 – Gérer les permis de chauffeur de taxi

L'objet SAP « contrat de service » permettra de gérer l'émission et le renouvellement des permis de chauffeur de taxi, tout comme les privilèges de circuler.

La demande de permis peut être initiée par la transaction SAP « avis de service ».

Les CDP nº 2 et nº 3 « Registre des sanctions » et « Dossier médical » seront requis pour supporter ces processus. (Veuillez consulter les Informations additionnelles de la grille F1 pour la description des CDP. Une description détaillée est présentée l'Annexe 2.3-F1 – Couverture des processus : Description détaillée des CDP dans les documents de référence – informations complémentaires).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	Réf	Énonce	Importance						
1	CSP1	Inscrire une décision sur chaque classe de permis en fonction du dossier médical, notamment : • Autoriser; • Interdire; • Suspendre; • Annuler.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
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	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM , SAP Extended ECM by [redacted]PO				
6	CSP2	Permettre l'inscription aux examens 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; • Des classes et des mentions demandées; • Des examens de compétences déjà réussis.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
7	CSP2	Permettre d'établir la pondération pour chaque examen pratique selon des règles d'affaires.	E	Couvert	CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
8	CSP2	Calculer le résultat de l'examen pratique en fonction de la pondération.	E	Couvert	CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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; • Lors de la perte, le vol ou la mutilation de la pièce permis.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Réf	Énonce	Importance						
12	CSP3	Déclencher l'application « Poste photo » et déposer la photo et la signature au dossier client.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] SAP Document Presentment by [redacted] PO				
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	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] CDP, PO				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
18	CSP4	Créer au moins deux sanctions liées au dépassement des points d'inaptitude purgées en concurrence selon des règles d'affaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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;	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		• Selon le type de sanction (aussi applicable à CSP1).							
21	CSP4	Catégoriser l'infraction selon le catalogue des infractions en vue de déterminer la ou les sanctions à créer.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
22	CSP4	Gérer les liens de dépendance entre chacune des catégories d'infractions par des règles d'affaires complexes en vue de : • Gérer le type de sanction à créer; • 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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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 : • Créer un type de sanction lorsqu'il y a un cumul d'infractions alcool totalisant 240 mg lors des 10 dernières années;	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		• 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 antidémarreur); • La durée d'interdiction de conduire (suspension du privilège de conduire); • La période de conduite obligatoire avec un antidémarreur, s'il y a lieu (restriction du privilège de conduire par la conduite avec antidémarreur); • 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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
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 facultés affaiblies • 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.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		• 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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
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	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		(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; • 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). • 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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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). Vérifier les exigences médicales, comportementales et de compétences avant de permettre **l'administration de l'examen**	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		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).							
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). • 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	[redacted] (ECC), CRM				
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). Concernant un permis restreint : • pour une sanction liée au dépassement du nombre de points d'inaptitude (CSP4) ou • pour une sanction en vertu du code criminel, en fonction de règles d'affaires (CSP4), notamment : – Les classes de permis détenues;	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		– La présence d'une autre sanction au dossier du client (ex. sanction pour amende non payée); – La présence de récidive au dossier. 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 : • 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 et 8 ans). • Déclencher l'émission de la pièce permis de conduire régulier après le permis probatoire; • Déterminer l'entrée en vigueur du renouvellement de la pièce permis. (CSP3)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
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.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. Par exemple : • Mettre en vigueur le privilège de conduire; • 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). • 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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Réf	Énonce	Importance						
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. • Déterminer la durée à laquelle un point d'inaptitude demeure actif au dossier (CSP4), notamment en fonction : – d'une période de temps (actuellement un point d'inaptitude demeure actif au dossier client pendant deux ans après la date de culpabilité); – des sanctions au dossier.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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) • Déterminer la durée de l'interdiction de conduire prévue 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.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		• 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.							
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'antidémarreur 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);	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP, SAP Extended ECM by [redacted] Secure Managed File Transfer, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		• RAMQ concernant les documents numérisés, photos 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 liés aux types d'examens théoriques ou pratiques effectués ou aux rendez-vous annulés en retard; (CSP2) • Les frais liés 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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
40	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus : • L'état de la production de la pièce permis au dossier du client, (CSP3) notamment : – en attente de production; – produite; – rejetée. Suivre en tout temps le traitement d'un document. (CSP1)	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] PO, CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
44	G-9	Dresser le portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi (CSP1). • 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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] CDP				
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);	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		• Lorsque l'échéance de la pièce permis et du privilège de conduire approche (CSP3); • 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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
48	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel : • 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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] PO, CDP				
49	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel : • Relatives à une infraction au CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non) transmises par un partenaire, (CSP4) notamment :	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] PO, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		– 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 reception; – 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. • Relatives à la réception d'un avis d'appel à la Cour supérieure, à la Cour d'appel ou à la Cour suprême lorsque celui-ci est rejeté. (CSP4) • 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'antidémarreur n'est pas utilisé correctement. (CSP4)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]PO, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
51	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel : • 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 reception; – les informations varient en fonction de l'infraction commise (ex. vitesse au moment de l'infraction).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] CDP				
52	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel. Relatives aux (CSP2) : • demandes de vérification d'admissibilité des candidats aux examens provenant des centres de formation en transport (CFT); • contenus des fiches d'évaluation des examens pratiques; • attestations de réussite de cours de conduite et autres types d'attestation ou preuves d'admissibilité aux examens; • résultat de l'examen de compétences (examen théorique ou examen pratique) au dossier client (CSP2).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Réf	Énonce	Importance						
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	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM				
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 variant selon la classe de permis du privilège de conduire).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
56	G-18	Permettre de créer un catalogue. Des infractions selon au moins trois niveaux de hiérarchie, (CSP4) par exemple : • Une infraction au Code criminel : – alcool en fonction : • de l'article du Code criminel – non alcool en fonction : • de l'article du Code criminel. • Une infraction au CSR : – alcool en fonction : • de l'article du CSR.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
57	G-20	Générer une communication écrite par exemple : • Une lettre de décision (ex. sur le privilège de conduire (CSP1 et CSP4); • Une fiche d'évaluation pour un examen de compétence (CSP2); • 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; • Une lettre de rappel au client lorsque son seuil de points d'inaptitude actif est dépassé (CSP4) en vérifiant au dossier du client, notamment :	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] SAP Document Presentment by CDI [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		– son régime de points d'inaptitude en vigueur; – son nombre de points d'inaptitude actif.							
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
59	G-22	Permettre de créer la sanction (CSP4) : • Liée au dépassement du nombre de points d'inaptitude actif (suspendre le privilège de conduire) en vérifiant notamment au dossier du client : – son régime de points d'inaptitude en vigueur; – son nombre de points d'inaptitude actif. • 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. • Liée à un avis de non-paiement d'amende par des règles d'affaires (suspendre le privilège de circuler de tous les véhicules	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		et aucune transaction n'est autorisée sur ces véhicules). • 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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
61	G-24	Appliquer si requis, pour chaque classe de permis : • une ou des conditions médicales (CSP1); • une ou des restrictions de conduite (CSP2 et CSP4); • une ou des mentions (CSP2).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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 partiellement	[redacted] (ECC), CRM, BI, Fraud Management, CDP	1	• La gestion des points d'inaptitude. • La gestion des sanctions. • Le dossier médical.	L'écart consiste à consulter l'information contenue dans les objets qui seront développés en CDP. • **CDP nº 1 :** Points d'inaptitude • **CDP nº 2 :** Registre des sanctions • **CDP nº 3 :** Dossier médical	Voir la description des **CDP nº 1, nº 2 et nº 3** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « 2.3.1 « Information additionnelle de l'Alliance ».
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,	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		lorsque l'évaluation du risque n'a pas été réalisée et que la durée de la sanction SAA est écoulée (CSP4).							
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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; • Créer un type de sanction (CSP4).	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] SAP Document Presentment by [redacted] CDP				
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) :	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Réf	Énonce	Importance						
		• PDI; • ANP; • ASA.							
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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 de bonne 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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] SAP Document Presentment by [redacted] CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Réf	Énonce	Importance						
69	Workflow	Gérer les cas complexes en flux de travail en fonction de règles d'affaires (plus de deux maladies déclarées) (CSP1).	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
70	Workflow	Déclencher le processus CSV4 lorsque les dommages matériels sont inférieurs à un montant (CSP4).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
71	Workflow	Modifier ou annuler une sanction à la réception d'un avis rectifié ou événements judiciaires (CSP4).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

2.4.3.1 Informations additionnelles de l'Alliance relatives à la grille CSP

La solution proposée par l'Équipe Deloitte est bien adaptée pour supporter les processus CSP « Contrôler et surveiller les personnes ». Ces processus ont pour objectif de permettre à la Société de gérer l'accès sécuritaire au réseau routier.

Les modules de [redacted] (ECC) permettent de centraliser l'information et la documentation nécessaires à l'évaluation du contrôle et la surveillance des personnes habilitées à conduire. La centralisation de cette information au niveau du Partenaire d'affaires (Business Partner) permet un accès **360°** au dossier Partenaire d'affaires. Les processus seront paramétrés de façon à fournir aux services concernés de la Société toutes les informations pour une prise de décision dans les délais prescrits. Cette vue globale permet de minimiser les risques d'erreurs, maximiser l'efficience et l'efficacité des évaluateurs et a une incidence positive sur la sécurité routière du public.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Dans le cadre de ces processus, certains modules développés en CDP seront utilisés pour augmenter la fonctionnalité des modules de base de [redacted]ECC), soit :

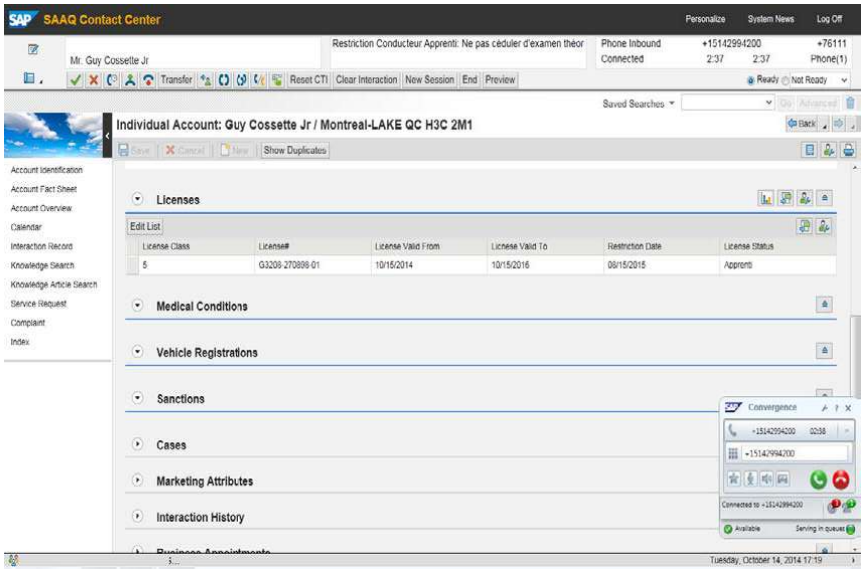
- **CDP nº 1 :** Les points d'inaptitude;
- **CDP nº 2 :** Le registre des sanctions;
- **CDP nº 3 :** Le dossier médical.

Ces CDP seront pleinement intégrés et transparents pour les utilisateurs. Ils seront développés et maintenus par SAP, seront assujettis aux mêmes conditions de maintenance et de soutien que l'ensemble des modules SAP.

Le Partenaire d'affaires (Business Partner)

L'objet Partenaire d'affaires de SAP modélise les différents acteurs tels que les apprentis conducteurs, conducteurs, dépendants, mandataires, partenaires, propriétaires de flotte de véhicules, etc. Les module[redacted]ECC) et CRM de la solution SAP ainsi que les trois (3) CDP mentionnés précédemment seront utilisés pour supporter le Partenaire d'affaires.

Les informations financières du Partenaire d'affaires sont gérées au niveau du module finance d[redacted](ECC) et les informations personnelles, les historiques des demandes, les indemnisations, les visites, les examens de conduite, les jugements, les formations Alcofrein, la conduite avec antidémarreur, et toutes les autres informations sont consignées dans CRM. Toutes ces données seront synchronisées en temps réel entre [redacted]ECC) et CRM.

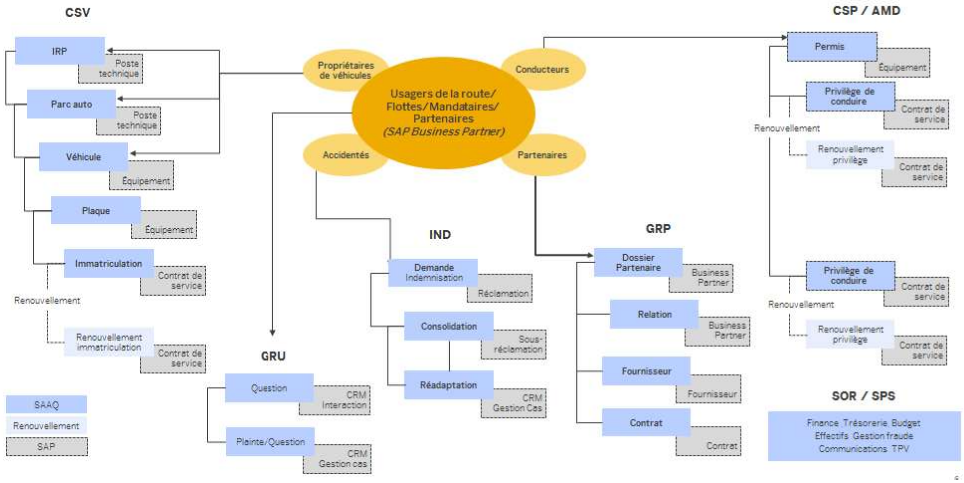


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

Le permis de conduire

Le permis de conduire sera modélisé en utilisant l'objet « équipement » dans [redacted] (ECC). L'équipement peut se voir attribuer un numéro de série, permettant ainsi de gérer l'unicité de chaque permis. À l'« équipement », on peut aussi attacher des « contrats de service » qui ont une durée limitée, qui sont donc renouvelables selon une fréquence déterminée par la Société et qui possèdent des attributs. Chaque « contrat de service » représente une classe de permis tel que : véhicule de promenade, véhicule lourd, motocyclette, etc. Il est donc possible, au moyen de cette architecture, de créer de nouveaux gabarits de contrat de service afin d'y ajouter de nouvelles classes sans avoir à modifier l'« équipement » (permis de conduire). Il est ensuite possible d'ajouter ou de retirer un ou plusieurs contrats de service (classes) et de gérer le volet financier avec la même flexibilité. Cette architecture permet de créer des conditions à deux niveaux, soit au niveau de l'équipement (permis de conduire), soit au niveau du contrat de service pour modéliser une condition qui ne s'applique qu'à une classe particulière.



Le dossier médical

Le dossier médical sera développé en CDP pour pouvoir soutenir les besoins propres et uniques à la Société. Il sera joint au dossier du Partenaire d'affaires décrit plus haut. Veuillez consulter l'Annexe 2.3-F1 – Couverture des processus : Description détaillée des CDP dans les documents de référence – informations complémentaires pour voir le détail du CDP nº 3 Dossier médical. Ce CDP cumulera toutes les informations médicales du Partenaire d'affaires qui sont requises pour une prise de décision par les représentants de la Société. À titre d'exemple, on trouvera dans le dossier médical, la déclaration d'une maladie ou d'un déficit, le rapport médical, le suivi médical, la restriction médicale, etc.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

Le registre des sanctions

Le registre des sanctions sera développé en CDP afin de soutenir les besoins propres et uniques à la Société. Ce dossier sera joint au dossier du Partenaire d'affaires décrit plus haut. Veuillez consulter l'Annexe 2.3-F1 – Couverture des processus : Description détaillée des CDP dans les documents de référence – informations complémentaires pour voir le détail du CDP nº 2 dossier des sanctions. Ce CDP cumulera toutes les informations relatives aux sanctions attribuées à un Partenaire d'affaires. Ces informations sont, par exemple, le délit, les types d'infractions, les types de sanctions, la mise en vigueur de la sanction, la levée de la sanction, les sanctions non liées à une infraction (défaut de paiement, sans assurance), les dates d'entrée en vigueur, etc.

Les points d'inaptitude

Le registre des points d'inaptitude sera développé en CDP permettant de soutenir les besoins propres et uniques à la Société. Le registre des points d'inaptitude sera lié au dossier du Partenaire d'affaires décrit plus haut. Veuillez consulter l'Annexe 2.3-F1 – Couverture des processus : Description détaillée des CDP dans les documents de référence – informations complémentaires pour voir le détail du CDP nº 1 Dossier des points d'inaptitude. Ce CDP cumulera les infractions avec le nombre de points liés à chaque infraction.

Modules de soutien (intégration, gestion documentaire, règles d'affaires)

Pour appuyer tous les modules décrits plus haut, les outils de gestion documentaire de [redacted] sont utilisés pour :

- le stockage des photos et formulaires complétés;
- la gestion des règles d'affaires relatives à la durée de validité de ces documents;
- la gestion des droits d'accès.

[redacted] permet :

- la capture numérique pour automatiser le transfert de l'information des formulaires vers les partenaires d'affaires;
- la création de documents officiels qui sont transmis aux partenaires d'affaires tels que les avis de renouvellement, le contrôle médical, etc.

Le module Process Orchestration (PO) est nécessaire pour l'intégration aux différents systèmes de la Société, tant les systèmes du patrimoine de la Société que les systèmes externes à la Société.

Tel qu'il est décrit à la section 2.4.1.1 Informations additionnelles de l'Alliance (relative à la grille GEN), l'engin de règles d'affaires BRF+ (Business Rules Framework Plus), la fonctionnalité Workflow ainsi que certaines configurations IMG permettent de définir les règles d'affaires et les alertes par les processus pour démarrer et automatiser certaines tâches et les assigner aux bons groupes d'utilisateurs.

2.4.3.2 Informations additionnelles sur le processus CSP1 – Évaluer la capacité de conduire *vs* État de santé

L'information du conducteur est regroupée au niveau du Partenaire d'affaires. La centralisation permet à un agent de la Société de consulter les classes de permis, les conditions ainsi que toute autre demande ou documentation présente au dossier pour prendre une décision éclairée. Ce processus est effectué au moyen de l'interface utilisateur CRM. Lorsque l'agent déclenche un contrôle, un flux de travail est produit pour générer la documentation à envoyer au conducteur et s'assurer de suivre les délais pour les prochaines étapes du processus. Lorsque le formulaire rempli par le Partenaire d'affaires est retourné à la Société, la suite [redacted] permet :

- de numériser les documents;
- d'inscrire les données du formulaire au niveau du Partenaire d'affaires par la reconnaissance optique;
- de conserver le document numérisé dans le système d'archivage.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

Selon les résultats inscrits au formulaire, le contrôle :

- peut se fermer automatiquement en faisant les ajustements nécessaires au permis de conduire;
- peut être transféré à un groupe d'agents désigné, selon le cas (catégories de la condition de santé).

Les CDP Registre des sanctions et Dossier médical sont requis pour soutenir ces processus.

2.4.3.3 Informations additionnelles sur le processus CSP2—Administrer les examens de conduite

La Société désire continuer d'utiliser le système Examiner (PEX) pour gérer les examens, par conséquent une interface sera construite entre Examiner et le dossier partenaire de CRM pour transférer les résultats des examens.

2.4.3.4 Informations additionnelles sur le processus CSP3 – Délivrer le privilège de conduire

La Société désire continuer d'utiliser le système Poste Photo pour la prise de photos; par conséquent, des interfaces seront développées pour transférer la photo au dossier partenaire de CRM, à la RAMQ et à la solution d'impression du permis de conduire exploitée par [redacted]

Pour émettre le privilège de conduire, les trois (3) CDP (Points d'inaptitude, Registre des sanctions, Dossier médical) seront requis.

Ce processus sera démontré lors des mises en situation n° 1 et n° 3.

2.4.3.5 Informations additionnelles sur le processus CSP4 – Suivre le comportement des conducteurs

Ce processus couvre principalement la gestion des sanctions soit la création d'une sanction, sa suspension, son annulation, sa réactivation et son règlement. Le dossier partenaire est au cœur de ce processus car il cumule toutes les informations requises à la prise de décision par un agent de la Société. Tel qu'il est mentionné précédemment, les informations suivantes seront conservées dans le dossier partenaire :

- points d'inaptitude;
- Sanctions;
- dossier médical;
- utilisation d'un antidémarreur;
- Alcofrein;
- résultats d'examen;
- amendes non payées;
- etc.

Les CDP Points d'inaptitude, Registre des sanctions et Dossier médical sont requis pour couvrir ces processus.

Ceci sera démontré lors de la mise en situation n° 6.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] PO				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] PO				
3	CSV1	Gérer la chronologie des étapes de conformité du véhicule en lien avec son	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**							
		statut (la chronologie est la même pour les 2 statuts) : • Gravement accidenté; • Reconstruit à l'extérieur du Québec.			ECM by [redacted] PO					
4	CSV1	Déterminer le délai pour exiger une vérification mécanique à la suite du retrait d'un véhicule du programme PEP.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] PO					
5	CSV2	Calculer le facteur d'équivalence de la masse totale en charge (kilogrammes *vs* livres).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM					
6	CSV2	Appliquer les exigences spécifiques du parc IRP pour le Québec et chacune des administrations selon des règles d'affaires.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, PO, [redacted]	2	1- Interface pour la vérification d'admissibilité. 2- Saisie des données de distance par région. 3- Déclaration des distances en libre-service PAS à être effectuée sur Hybris 4- Règlement financier auprès des juridictions.	Efforts habituels d'implantation pour les distances, régions et règlement financier **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »	
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 :	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, PO, [redacted]	1	1- Interface pour la vérification d'admissibilité. 2- Saisie des données de distance par région.	Efforts habituels d'implantation pour les distances, régions et règlement financier **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		• Kilométrage moyen inscrit par défaut dans toutes les administrations; • Kilométrage réel déclaré par le client.					3- Déclaration des distances en libre-service PAS à être effectuée sur [redacted] 4- Règlement financier auprès des juridictions.		section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] (ECC), CRM, BI				
9	CSV2	Calculer le prorata des distances sur 100 % en fonction du kilométrage moyen ou réel.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Règlement financier auprès des juridictions.	Efforts habituels d'implantation pour les distances, régions et règlement financier **(RICEFW)**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
10	CSV2	Valider la déclaration des distances afin de s'assurer que l'ensemble des provinces et états déclarés sont juxtaposés.	E	Non couvert	[redacted] (ECC), CRM	1	Validation de la juxtaposition des provinces/États	Efforts habituels d'implantation pour les distances, régions et règlement financier **(RICEFW)**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
11	CSV2	Inscrire, modifier, consulter ou annuler le groupe de masse auquel sera rattaché le véhicule, pour s'assurer que la masse totale	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		en charge est inscrite pour chacune des administrations du parc.							
12	CSV2	Valider le groupe de masse afin de s'assurer que l'écart entre les masses totales déclarées par l'administration ne dépasse pas 10 % d'une administration à l'autre.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Comparaison des masses totales des diverses administrations.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
13	CSV2	Enregistrer (créer) un véhicule au parc **I**RP pour lequel le client désire obtenir un privilège de circuler **I**RP et le rattacher au groupe de masse approprié.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
14	CSV2	Gérer les exigences en vertu de l'entente **I**RP selon des règles d'affaires, notamment : • Les types de véhicules autorisés seulement; • Leurs attributs (essieux, nombre de sièges).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Contrôle de l'affectation d'un véhicule à l'**I**RP selon les règles spécifiques.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
16	CSV2	Identifier les titulaires qui n'ont pas retourné les déclarations des distances afin de leur transmettre une lettre de rappel.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM, FI-CA/FS-CD, [redacted] Billing				
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	[redacted] (ECC), CRM, BI	1	Simulation du calcul du crédit	Développement d'un rapport analytique pour effectuer la simulation du calcul du crédit.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
19	CSV2	Permettre de simuler les cas de test reçus d'IRP inc. afin de produire un avis de cotisation contenant le détail des coûts et transmettre le résultat électroniquement à IRP inc.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM, PO				
21	CSV3	Permettre de créer un dossier véhicule en assurant l'unicité (aussi applicable CSV1).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP, PO,				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
					SAP Extended ECM by [redacted]				
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	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM				
25	CSV3	Valider la présence du NIV sur la banque de données lors de toute nouvelle immatriculation pour assurer l'unicité de son	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		identifiant (ex. : si NIV existant, le rendre unique).							
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	[redacted] (ECC), CRM, PO	1	Calcul de la taxe de vente du Québec selon les règles d'affaires.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
27	CSV3	Appliquer l'exemption de la perception de la taxe de vente du Québec (TVQ) selon des règles d'affaires.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Contrôle de l'exemption selon les règles d'affaires	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
29	CSV3	Gérer qu'une plaque associée à un véhicule puisse être associée à un autre véhicule, selon des règles d'affaires.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
30	CSV3	Permettre de créer et de gérer des regroupements de véhicules, notamment par : • Établissements; • Adresse postale; • Entreprise individuelle; • Parc IRP (International Registration Plan); • PEP (programme d'entretien préventif).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
31	CSV3	Reconduire le privilège de circuler à l'échéance, selon des règles d'affaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), 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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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;	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**						
		• Permis spécial pour trains routiers.			[redacted] PO				
34	CSV3	Gérer au moins 7 classes de permis spécial de circulation, selon des règles d'affaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM				
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); • 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.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
37	CSV4	Déterminer le délai alloué au client pour fournir la preuve d'assurance demandée.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
38	CSV4	Déclencher un contrôle d'assurance en fonction de choix de critères préétablis pour un client à partir d'un échantillonnage.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
40	CSV5	Gérer la combinaison de différents motifs de saisie (au minimum 15 motifs différents).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
41	CSV5	Analyser les informations au dossier client afin de prendre une décision sur la main levée 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	[redacted] (ECC), CRM, CDP, SAP Extended ECM by [redacted]				
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;	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		• Tous les véhicules non réclamés à la suite du rappel afin de les céder à la fourrière ou de les vendre.							
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; • En fonction de l'âge du véhicule.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Calcul de la valeur du véhicule selon les critères définis.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] (ECC), CRM				
45	CSV7	Permettre d'inscrire le descriptif du véhicule au dossier véhicule lorsque le NIV est non décodable.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM				
47	CSV8	Créer ou retirer une reconnaissance de feux d'urgence.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
48	CSV8	Annuler une reconnaissance pour feux d'urgence, notamment en cas de :	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		• 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.							
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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 lié à un véhicule** pour l'émission d'une plaque amovible (plaque X) selon des règles d'affaires. (CSV3)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		• L'effectivité; • La date d'échéance; • La date de paiement; • La date d'annulation; • La date de suspension.							
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	ECC, CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		concessionnaire est suspendue, car l'ATAC avait été émise avant la suspension de la licence du concessionnaire (CSV3).							
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	ECC, CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		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.			ECM by [redacted]				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		Par exemple : • activer une sanction immédiatement (CSV5) ou dans 20 jours (CSV4); • déterminer sa durée même si elle est indéterminée.							
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 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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] PO				
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) :	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		• Établir la date d'échéance de la reconnaissance en fonction de la période de validité (actuellement de deux ans).							
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	[redacted] (ECC), CRM				
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 en fonction du nombre de récidives ou de la nature de l'infraction (la durée est de 7, 30 ou 90 jours) (CSV5).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**						
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	[redacted] (ECC), CRM, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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 partiellement	[redacted] (ECC), CRM	2	Calcul du prix du service selon les règles définies.	Le calcul du prix fera l'objet d'un effort habituel d'implantation **RICEFW**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
68	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires, notamment : • Selon la catégorie d'usage (CSV3); • Selon le cylindré du véhicule (CSV3); • Selon le nombre d'essieux déclaré (CSV3);	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Calcul du prix du service selon les règles définies.	Le calcul du prix fera l'objet d'un effort habituel d'implantation **RICEFW**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**						
		• 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).							explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] PO				
73	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi : • 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; – Inscrire en vertu de quels articles, du règlement ou du CSR, les décisions sur le ou les privilèges ont été rendues (CSV4).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] PO				
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 de 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);	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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 d'inscrire le numéro de vignette d'attestation des capacités de charge provenant en fonction de la pièce officielle qui a été délivrée (CSV1).							
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 de nouveaux, si nécessaire. Par exemple, selon la nomenclature définie dans l'entente **I**RP : • 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). • (Voir schéma Figure 1 de CSV2, **I**mmatriculation des véhicules **I**RP.)	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Attribution du numéro selon les règles définies.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**.	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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 de 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 :	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		• 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.							
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 antérieure.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP, SAP Extended ECM by [redacted]				
79	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		Par exemple, concernant une demande de mainlevée de saisie ou d'une requête en mainlevée de saisie (CSV5), notamment : • Date de 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.			ECM by [redacted]				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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 policier ou du contrôleur routier; – la nature de l'infraction;	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		– 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.							
82	G-16	Inscrire des informations au dossier d'un véhicule et mettre à jeur 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	[redacted] (ECC), CRM				
83	G-16	Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel (CSV3) : • Artisanal; • NIV composé de 17 caractères ou moins.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
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]);	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		• 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).							
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	[redacted] (ECC), CRM				
86	G-16	Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM,				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		Par exemple, les informations relatives à la vérification mécanique (CSV1), notamment : • La date de la vérification mécanique; • La ou les dates de conformité (dans le cas des conformités partielles); • Les codes des composantes mécaniques et les codes de défectuosités; • Les informations sur le mécanicien ayant effectué la vérification mécanique ou conformé les défectuosités; • Les informations sur l'agent de la paix ayant émis le certificat de vérification mécanique ou ayant conformé les défectuosités; • Le numéro de vignette; • Les mesures pour un véhicule artisanal, modifié ou adapté (usagé); • Les photos; • Les types de défectuosités (majeure ou mineure); • La provenance du CVM (ex. Québec, Ontario, États-Unis, etc.).			SAP Extended ECM by [redacted]				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
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) • 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)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Document Presentment by [redacted] SAP Document Presentment add on for business correspondence				
89	G-23	Créer, modifier ou annuler un privilège. (CSV3) Par exemple, un privilège de circuler.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**						
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	[redacted] (ECC), CRM, BI, Fraud Management				
91	Workflow	Mettre fin à la sanction lorsque la preuve d'assurance a été fournie (CSV4).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
92	Workflow	Mettre fin à une sanction liée à la saisie du véhicule lorsque la durée est écoulée (CSV5).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM				
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				
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	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**						
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	[redacted] (ECC), CRM				
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 biannuel de la reconnaissance du véhicule. (CSV8)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

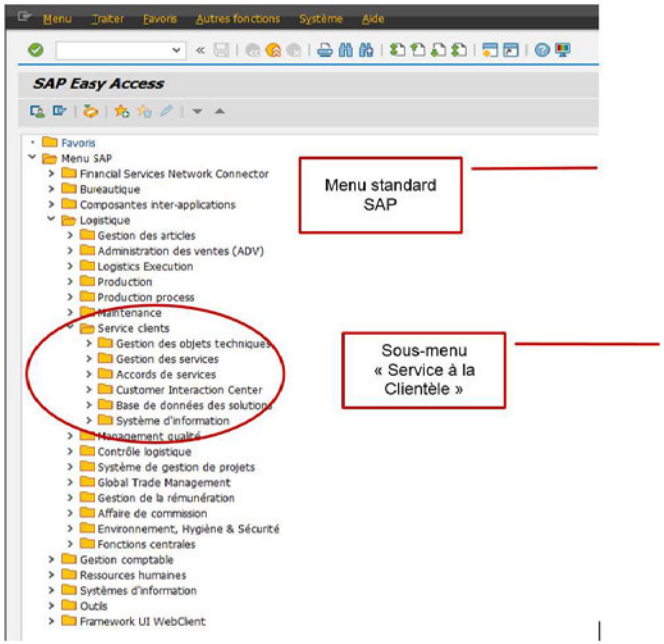
2.4.4.1 Informations additionnelles de l'Alliance relatives à la grille CSV

Les processus « Contrôler et surveiller les véhicules » se combinent bien aux processus de la composante SAP « Service à la clientèle » (Customer Service – CRM).

Le module Customer Service de SAP soutient la prestation, la gestion et le traitement de tous les services que la Société fournit à ses clients. La solution offre à la Société :

- de structurer et gérer les objets techniques pour lesquels des prestations de service doivent être exécutées;
- de gérer les données partenaires;
- de créer les demandes de service;
- de planifier et exécuter les prestations de service demandées;
- de facturer les coûts qui résultent des prestations exécutées;
- d'effectuer un suivi des appels pour respecter les échéances et les délais d'intervention convenus.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

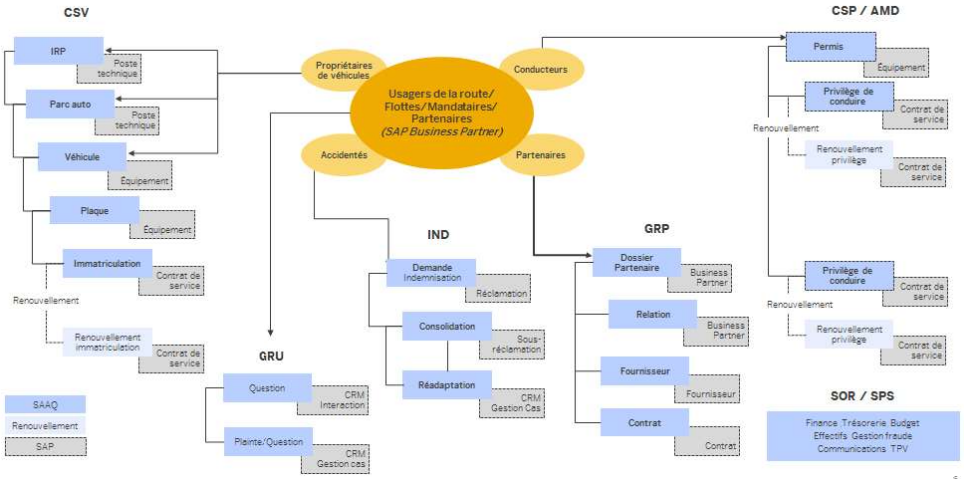


Le module Customer Service de SAP comporte les objets nécessaires au soutien des dossiers maîtres de la Société visés par les processus « Contrôler et surveiller les véhicules » :

- L'objet Équipement permet de représenter les véhicules ainsi que les plaques, vignettes (PEP) et même les permis de conduire;
- L'objet Poste technique, qui représente un ensemble d'équipements structuré hiérarchiquement, est ainsi parfaitement adapté pour représenter une flotte IRP avec ses parcs et groupes de masse;
- L'objet Partenaire d'affaires est utilisé pour gérer tous les individus et organisations visés par la Société, notamment les propriétaires de véhicules ou de flotte IRP et les détenteurs de permis de conduire;
- Les Contrats de service sont tout désignés pour gérer et contrôler les immatriculations de véhicules et les privilèges de circuler. Ils lient les parties pour une période bien définie à des coûts établis et sont renouvelables sur une fréquence déterminée.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte



Le module Customer Service permet de gérer les processus « Contrôler et surveiller les véhicules » de la Société.

CSV1 – Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules

Le module Customer Service de SAP permet de gérer le suivi et l'entretien de tous types d'équipement y compris les véhicules. À cet effet, la catégorie d'équipement F est préconfigurée par SAP pour regrouper et gérer les véhicules et inclut des attributs propres aux véhicules tels que : le type de véhicule, le numéro d'identification de véhicule (NIV) et le numéro de plaque. Les documents de mesure permettent de capturer notamment la consommation d'essence et la distance parcourue à diverses dates.

La vérification et l'entretien mécaniques des véhicules sont assurés par les plans d'entretien, les avis et les ordres de service :

- L'Avis de service est utilisé pour rapporter un bris d'équipement aussi bien que pour initier une requête de service ou rapporter une activité. L'avis de service permet d'initier des tâches de suivi et déclencher des processus divers.
- L'Ordre de service sert à planifier et contrôler les activités d'entretien, qu'elles soient effectuées à l'interne ou à l'externe. Les tâches à effectuer et leur affectation sont planifiées dans l'ordre, et le progrès d'exécution est suivi et contrôlé.
- Les vérifications et entretiens récurrents sont initiés par un plan d'entretien qui définit la portée et la périodicité requises. Le plan d'entretien du module Customer Service de SAP est ainsi idéal pour enregistrer et gérer un programme d'entretien préventif (PEP).

CSV2 – Traiter les adhésions à IRP

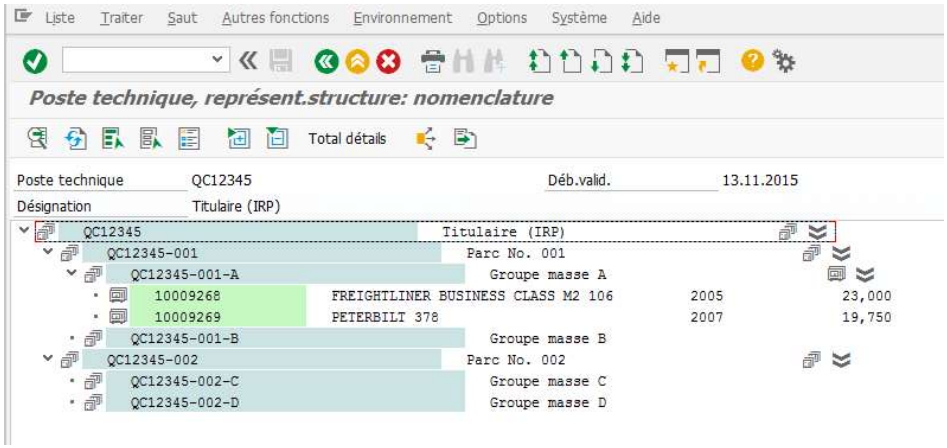
L'objet Poste technique, qui représente un ensemble d'équipements structurés hiérarchiquement, est parfaitement adapté pour représenter une flotte IRP avec ses parcs et groupes de masse.

Une hiérarchie de postes techniques peut être structurée de façon à refléter la structure requise pour soutenir la gestion et le contrôle des parcs IRP de la Société :

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Le niveau supérieur pour identifier le titulaire IRP;
- Le niveau intermédiaire pour représenter le numéro de parc IRP;
- Le niveau inférieur pour le groupe de masse.

Les véhicules faisant partie de la flotte IRP sont rattachés au niveau inférieur selon leur groupe de masse respectif. Les points de mesures liés aux véhicules permettent de capturer l'information reçue des déclarations de distance.



CSV3 – Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler

Un contrat de service lie un prestataire de service et un bénéficiaire pour une période et un coût déterminés. Le Contrat de service est ainsi l'outil (objet) tout désigné pour enregistrer et gérer une immatriculation de véhicule et un privilège de circuler.

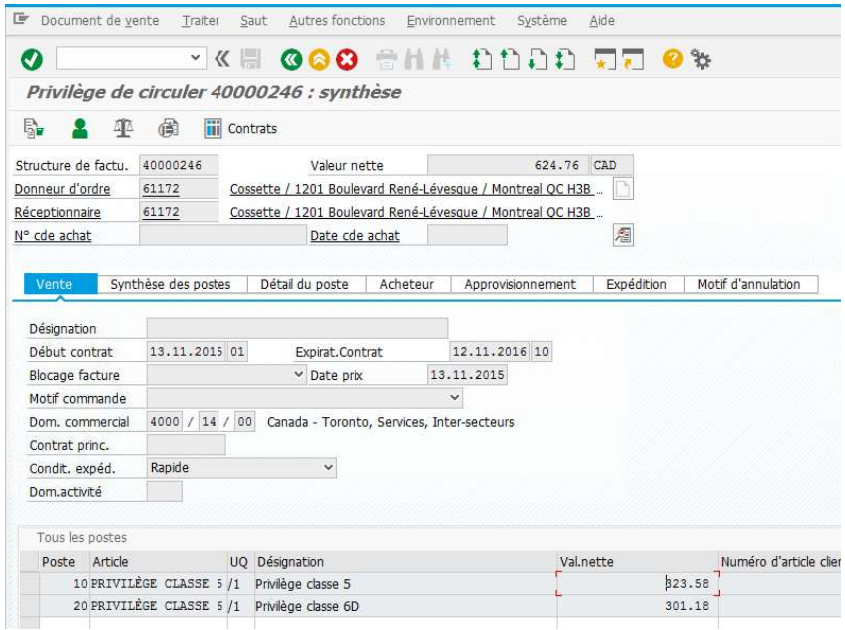
Les Contrats de service peuvent être rattachés à des équipements spécifiques. Dans le contexte des processus de la Société, il est envisageable de rattacher l'immatriculation à son véhicule et le privilège de conduire au permis de conduire.

Les prestations de service fournies sont décrites sous la forme de produits de service et constituent les postes (items) du contrat de service. Il est ainsi possible de fournir un privilège de circuler pour plusieurs classes de véhicules.

La définition d'une activité de fin de contrat permet en outre d'automatiser le renouvellement.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte



La gestion et l'octroi de plaques et permis de conduire sont assurés par la gestion des articles de SAP. La gestion de l'inventaire permet de gérer les stocks de plaques de façon sommaire ou détaillée (avec numéro de série). La gestion de l'expédition assure la gestion des flux physiques.

Le CDP nº 2 Registre des sanctions sera utilisé pour soutenir les processus Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler.

Ce processus sera démontré lors des mises en situation nº 4 et nº 5.

CSV4 – Contrôler la couverture d'assurance du véhicule

Les Avis et Ordres de service peuvent être utilisés pour supporter le processus du contrôle d'assurance. L'Ordre de service est particulièrement adapté au suivi des tâches et des délais. Les documents reçus peuvent être joints directement à l'Ordre de service et pris en charge par la solution[redacted]

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

CSV5 – Gérer la saisie des véhicules

Les Avis et Ordres de service sont également bien adaptés pour la gestion des saisies de véhicules. Un Avis permet de capturer la sanction initiale en y identifiant les parties et le véhicule concernés ainsi que les dates en cause. Un Ordre de service permet le suivi des tâches subséquentes.

Une requête de mainlevée de saisie peut aussi être capturée par un Avis de service, cette dernière agissant d'initiateur pour les tâches et processus subséquents.

CSV7 – Émettre une plaquette NIV

La solution SAP comporte les fonctions nécessaires à l'émission des plaquettes NIV : la gestion de l'inventaire avec numéro de série, la gestion de l'ordre de fabrication, la gestion du service d'installation par un mandataire externe, incluant l'expédition chez ce mandataire et la facturation du service.

CSV8 – Traiter les autorisations particulières

Tout comme pour l'immatriculation d'un véhicule et le privilège de circuler, les autorisations particulières telles que la reconnaissance de feux d'urgence peuvent être gérées à l'aide du contrat de service.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
1	GRP1	Permettre de créer un dossier partenaire et en assurer son unicité.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
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	[redacted] (ECC), PPS				
3	GRP1	Présenter des demandes dans la devise d'origine et la convertir en devise canadienne.	N	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
4	GRP1	Suspendre le droit de transiger avec la Société du partenaire non admissible.	N	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
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 : • Description du besoin; • Clé comptable; • Dates critiques.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
6	GRP1	Associer une demande à une obligation déjà existante (ex. contrat à exécution sur demande).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
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	[redacted] (ECC), PPS				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**						
8	GRP1	Gérer divers gabarits, par exemple : • Procès-verbal d'ouverture des soumissions; • Rapport de conformité et d'admissibilité.	S	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
9	GRP1	Actualiser les prix soumis selon des taux d'indexation applicables, aux fins de comparaison.	S	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
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	[redacted] (ECC), PPS				
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	[redacted] (ECC), CRM, PO				
12	GRP2	Valider les clés d'authentification par un algorithme, notamment le NAS.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
13	GRP3	Effectuer le suivi des statuts des habilitations (ex. enregistrement d'une formation requise réussie, confirmation des droits d'accès autorisés).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**						
					ECM by [redacted]				
14	GRP3	Calculer des ajustements sur les frais d'exploitation et les taxes municipales des baux, notamment à l'aide de pourcentage.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
15	GRP3	Catégoriser les clauses contractuelles en fonction du bien ou du service.	N	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
16	GRP4	Cumuler toutes les transactions autorisées pour un partenaire à une date donnée en vue de constituer un panier de services.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted]Billing				
17	GRP4	Autoriser plusieurs paniers de services pour un partenaire, notamment afin de regrouper les transactions et paiements par lieu d'affaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted]Billing				
18	GRP4	Déterminer si le partenaire a une créance envers des instances gouvernementales.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS, PO				
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	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**						
20	GRP4	Inscrire les transactions à l'auxiliaire des comptes à payer et à recevoir.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				
21	GRP4	Produire des calendriers de paiements et de facturations périodiques.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				
22	GRP4	Appliquer les paiements à effectuer à un tiers et les paiements conjoints selon les types de transactions.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				
23	GRP4	Suspendre une transaction après l'imputation.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] illing				
24	GRP4	Catégoriser les types de transactions soumises à la compensation par rôle et gouvernementale.	N	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				
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);	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		• 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).							
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	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				
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 de nouveaux, si nécessaire. Partenaires (existants et nouveaux) (GRP2).	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				
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	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				
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	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
30	G-13	Générer une alerte au dossier client ou partenaire selon des règles d'affaires, notamment en fonction : • Des garanties (GRP3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				
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 telles que les habilitations des personnes visées par l'obligation, les dates et les montants (GRP3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				
32	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin d'atteindre les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société selon les termes de l'obligation contractuelle (GRP3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				
33	G-20	Générer une communication écrite. • Générer un accusé réception au demandeur (GRP1);	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		• 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).							
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 formalité de l'admissibilité (GRP1).	S	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				
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 (p. 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	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				
36	Workflow	Gérer des combinaisons de flux d'approbation à tous les types de transactions, au moins huit niveaux	E	Couvert	[redacted] (ECC),				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		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)			FICA/FSCD, [redacted]illing				
37	Workflow	Transmettre les pièces justificatives numérisées aux unités administratives	N	Couvert	[redacted] (ECC),				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**						
		concernées en flux de travail afin d'en faire le traitement. Par exemple, autoriser une facture (GRP3 et GRP4).			FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS				

2.4.5.1 Informations additionnelles de l'Alliance relatives à la grille GRP

La gestion des partenaires de la Société se fera au moyen du dossier du Partenaire d'affaires (Business Partner) de SAP. Comme mentionné précédemment, ce dossier unique permet de définir les partenaires de la Société, tant les personnes physiques, morales, entreprises privées ou organismes publics. La fonctionnalité permet de maintenir les relations entre ces partenaires et surtout permet à ces mêmes partenaires de cumuler plusieurs rôles en même temps.

Plus spécifiquement, dans le domaine des solutions d'approvisionnement stratégique et de la gestion des appels de propositions, SAP offre une fonctionnalité spécifique au secteur public. Le module Procurement for Public Sector (PPS), est spécialement conçu pour répondre aux besoins des institutions, telles que la Société.

Les solutions d'approvisionnement de SAP permettent à la Société de maximiser son pouvoir d'achat et d'améliorer la conformité de ses contrats, grâce aux éléments suivants :

- Le contrôle du cycle d'approvisionnement, de la détermination des besoins jusqu'à la réception, notamment :
  - la confirmation de la disponibilité budgétaire et la tenue des engagements liés aux budgets au cours des phases planifiées;
  - la création et la publication des documents d'appels d'offres requis;
  - la garantie et le suivi de la sécurisation des différents niveaux d'autorisation et d'approbation;
  - le suivi et la prise en charge des demandes des fournisseurs au moyen d'un portail informatique;
  - le suivi des montants planifiés par rapport aux montants réels dépensés au cours du processus d'approvisionnement.
- L'amélioration de la conformité des contrats et des fournisseurs, au moyen :
  - de la création, la révision et l'approbation centralisées des contrats;
  - de la distribution et l'application centralisées des tarifs et des clauses contractuelles au cours de tous les processus d'approvisionnement opérationnel;
  - du suivi en temps réel des performances des fournisseurs, de l'exactitude des prix et des dépenses générales de la Société, ainsi que l'établissement de rapports;
  - de la rationalisation des processus d'approvisionnement opérationnel en libre-service, y compris le contrôle en temps réel des fonds disponibles.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

Les solutions d'approvisionnement de SAP sont intégrées et donnent à la Société une visibilité complète de ses processus d'approvisionnement et des performances de ses fournisseurs. De plus, les processus automatisés permettent de commander efficacement les biens et services requis, ce qui engendre une réduction des coûts d'approvisionnement et des économies additionnelles.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	**Ref**	**Enoncé**	**Importance**						
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	CRM				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
2	GRU2	Afficher à un préposé au téléphone (CTI) le dossier du client identifié à partir de la RVI.	E	Couvert	CRM				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
3	GRU2	Permettre de créer un dossier client en assurant l'unicité	E	Couvert	[redacted] CRM				
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 détermineront le niveau d'authentification.	E	Couvert	[redacted] CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**							
5	GRU2	Permettre de sélectionner un dossier à partir de la liste des dossiers trouvés à la suite de la recherche.	E	Couvert	[redacted] CRM					
6	GRU2	Utiliser une solution de sécurité gouvernementale permettant l'authentification du client (ex. ClicSÉQUR) qui lui permettra d'accéder à « Mon dossier SAAQ » par le Web.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, Access Control (GRC)					
7	GRU2	Permettre d'avoir accès à un service en PAS en mode anonyme par exemple : • SAAQclic Citoyens; • RVI.	E	Couvert partiellement	[redacted] CRM, [redacted]	1	Les transactions spécifiques à la SAAQ en mode PAS	Les transactions spécifiques à la SAAQ au niveau du PAS seront couvertes dans les efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »	
8	GRU2	Transférer les données d'un dossier à un autre, notamment pour les fusionner sous un seul identifiant.	N	Couvert	[redacted] 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;	N	Couvert partiellement	[redacted] CRM, [redacted]	1	Les transactions spécifiques à la SAAQ en mode PAS	Les transactions spécifiques à la SAAQ au niveau du PAS feront l'objet d'efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Les coordonnées bancaires.							
10	GRU3	Pointer vers un répertoire d'adresses (référence besoin général localisation géographique).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PI				
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	[redacted] CRM				
12	GRU4	Catégoriser les demandes (plaintes, commentaires, délation, etc.) pour faciliter l'assignation automatique (GRU4).	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted]	1	Les transactions spécifiques à la SAAQ en mode PAS	Exposer la transaction spécifique aux plaintes à la SAAQ au niveau du PAS est un effort habituel d'implantation **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] CRM				
14	GRU5	Trier les documents pertinents au dossier du client en lien avec la contestation en vue de	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		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.			Extended ECM by [redacted]				
15	GRU5	Permettre l'ajout et le retrait manuel de certains documents à la liste de documents préalablement triés.	N	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
16	GRU5	Pouvoir confirmer chaque document de la liste des documents à transmettre au : • Tribunal administratif du Québec; • Requérant; • Représentant du client.	N	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted] Secure Managed File Transfer				
17	GRU7	Présenter au client une synthèse des informations, par exemple : • la synthèse des services rendus (GRU7).	N	Couvert partiellement	[redacted] FSCD/FICA, CRM [redacted]	1	La présentation au client de ses informations en mode PAS	La présentation des informations client en mode PAS fera l'objet d'un effort habituel de développement **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
18	GRU7	Cumuler tous les services rendus lors de la visite en vue de constituer le panier de services.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
19	GRU7	Calculer et appliquer les frais généraux, s'il y a lieu.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
20	GRU7	Appliquer la compensation par rôle.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
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	[redacted] FSCD/FICA				
22	GRU7	Reporter les écritures comptables au grand livre lors de la production du sommaire des services rendus.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
23	GRU7	Permettre de modifier le contenu du panier de services.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
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	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] POS				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		compte, facturation après service et carte de débit en ligne.							
25	GRU7	Offrir une combinaison de plusieurs modes de paiement.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] POS				
26	GRU7	Rembourser en argent selon des seuils établis et selon les sommes disponibles dans la caisse de l'employé.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, POS				
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	[redacted] FSCD/FICA				
28	GRU7	Gérer les paiements effectués en devise américaine.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
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	[redacted] FSCD/FICA				
30	GRU7	Vérifier les informations du compte client, notamment : • solde au compte;	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• restrictions sur les modes de paiement offerts.							
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	[redacted] FSCD/FICA				
32	GRU7	Exiger le paiement des montants « non égalables » lors du premier prélèvement lorsque le client choisit 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	[redacted] FSCD/FICA				
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	[redacted] FSCD/FICA				
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	[redacted] FSCD/FICA				
35	GRU7	Générer les imputations comptables pour l'inscription au dossier du client.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
36	GRU7	Produire des calendriers de prélèvements et des calendriers de dépôts directs.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
37	GRU7	Reporter les écritures d'encaissement au grand livre à la suite de la confirmation des services rendus.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
38	GRU8	Catégoriser les demandes pour faciliter l'exploitation des données (GRU8).	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] BI, PO				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
39	GRU8	Catégoriser les demandes (plaintes, commentaires, délation, etc.) pour faciliter l'assignation des demandes.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] BI, PO				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
					[redacted] BI, PO				explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] BI, PO				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] CRM				
43	GRU6	Extraire les 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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] Blazon, Brava!, Redaction Add on for Brava!, Secure Managed				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
					File Transfer, BI, PO				
44	GRU8	Anonymiser les résultats pour assurer le respect de la Loi d'accès à l'information, s'il y a lieu.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] Blazon, Brava!, Redaction Add on for Brava!, BI, PO				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP, MRS				Voir la description du **CDP nº 3** ainsi que la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
46	GRU9	Supporter l'offre de services pour des rendez-vous pour un client qui désire obtenir un	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM,				Voir la note portant sur les **RICEFW** le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		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.			[redacted]MRS, CDP				F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
47	GRU9	Gérer un minimum de 40 types de rendez-vous différents et leur associer des règles d'affaires qui varient, 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 partiellement	[redacted] (ECC), CRM,MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
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	[redacted] (ECC), CRM,MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
									additionnelle de l'Alliance ».
49	GRU9	Générer un identifiant à chaque gabarit créé pour un type de rendez-vous.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM,MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 **I**nformation additionnelle de l'Alliance ».
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; • 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).	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM,MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 **I**nformation additionnelle de l'Alliance ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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 partiellement	[redacted] (ECC), CRM,MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
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	MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
53	GRU9	Gérer les grilles de rendez-vous en lot (ex. ouvrir les plages de rendez-vous pour un mois entier).	N	Couvert partiellement	MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
									Information additionnelle de l'Alliance ».
54	GRU9	Permettre la prise, la modification, l'annulation et la consultation de rendez-vous par différents canaux, notamment : • Web; • RV**I**; • Par un employé si le client appelle pour prendre un rendez-vous ou si le client est en point de service.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] MRS, CDP				Voir la note portant sur les RICEFW le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 **I**nformation additionnelle de l'Alliance ».
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 de son permis apprenti conducteur; • S'il répond aux exigences médicales;	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, MRS, CDP				Voir la description des **CDP nº 1, nº 2, nº 3** ainsi que la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 **I**nformation additionnelle de l'Alliance ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
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 a une demande supérieure.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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 partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
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	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
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	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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 minimal 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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	[redacted] (ECC), CRM, SAP Extended ECM by [redacted] Blazon, Secure Managed File Transfer, PO				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
65	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon les règles d'affaires.	E	Couvert	[redacted] CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		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).							
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	[redacted] (ECC), CRM, PO				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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);	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Tous les types de rendez-vous pour un centre de services pour une journée précise (GRU9).							
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	[redacted] (ECC), CRM, CDP				Voir la description du **CDP nº 3** ainsi que la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
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) – Adresses; – Code de langue;	E	Couvert	[redacted] CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		– Mode de communication.							
70	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin d'atteindre 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 plages 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 partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
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 de réception d'une demande de révision concernant une demande d'indemnité (GRU2); • 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);	E	Couvert	[redacted] (ECC), FSCD/FICA, CRM, SAP Document Presentment by [redacted] SAP Document Presentment add on for business correspondence				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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	[redacted] CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées			
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable
No	**Ref**	**Enoncé**	**Importance**
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) – 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
74	Work-flow	Déclencher un rappel à un rendez-vous (GRU9).	E

2 - Information à compléter par l'alliance					
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**
Couvert partiellement	[redacted] CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera développée selon les efforts habituels d'implantation **RICEFW**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-sections « Notes explicatives relatives aux grilles » et « 2.3.1 Information additionnelle de l'Alliance ».
Couvert	CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
75	Work-flow	Générer une liste de documents ou demandes à traiter nécessitant une analyse humaine (liste de rejets) (GRU2).	E	Couvert	CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
76	Work-flow	Réassigner un ensemble de dossiers. (GRU5)	N	Couvert	CRM				
77	Work-flow	Aiguiller la contestation au secteur concerné selon, notamment : • Type de contestation; • Région; • Décision contestée. • (GRU5)	E	Couvert	CRM				
78	Work-flow	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	CRM				
79	Work-flow	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;	E	Couvert	CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

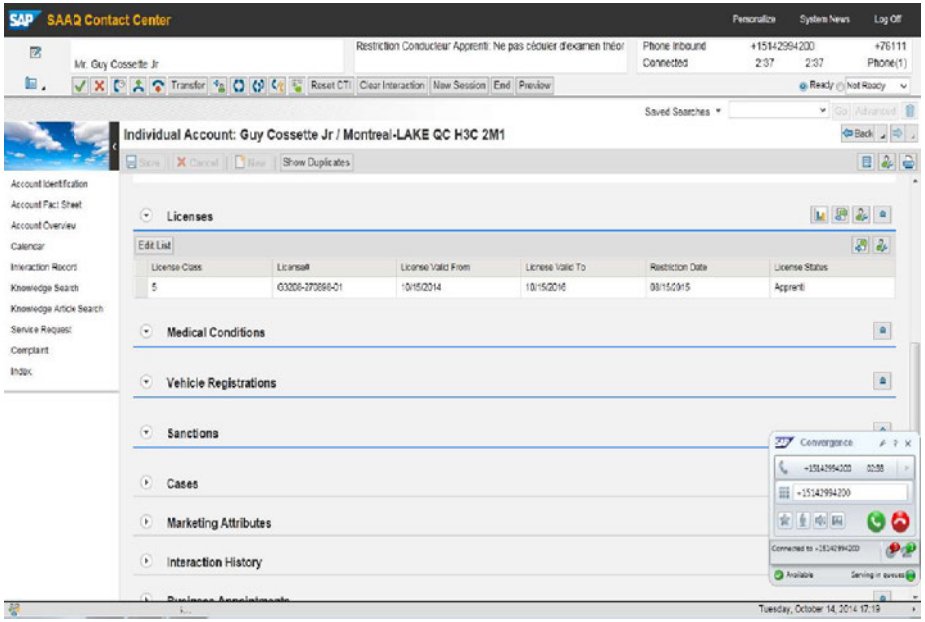
Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• La disponibilité des effectifs.							
80	Work-flow	Aiguiller les demandes de service, peu importe le moyen de réception, vers le processus d'affaires approprié.	E	Couvert	CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.6.1 Informations additionnelles de l'Alliance relatives à la grille GRU

Pour soutenir le processus de gestion de la relation avec les usagers, l'Équipe Deloitte propose la solution CRM de SAP qui permet de centraliser toutes les informations relatives au Partenaire d'affaires soit ses données personnelles, ses interactions avec la Société (demandes d'indemnisation, examen de la route, permis de conduire, immatriculation, véhicule, etc.). Tous les processus utiliseront l'information rattachée au Partenaire d'affaires ce qui permettra à la Société d'avoir une vue **360°** sur les usagers de la route et ses mandataires.



La solution Extended ECM by [redacted] est mise à contribution pour soutenir tous les modules de la solution proposée par l'Équipe Deloitte. Pleinement intégrés au sein du progciel de gestion intégré de SAP, les outils de gestion documentaire d'Extended ECM by [redacted] sont utilisés pour le stockage des photos et formulaires remplis par les usagers ainsi que pour la gestion des règles d'affaires relatives à la durée de validité de ces documents et aux droits d'accès.

De plus, Extended ECM by [redacted] permet la capture numérique des documents afin d'automatiser le transfert de l'information des formulaires vers le Partenaire d'affaires de CRM.

Extended ECM by [redacted] permet aussi la création de documents officiels qui sont transmis aux partenaires d'affaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
Nº	**Ref**	**Enoncé**	**Importance**						
1	IND1	Générer une liste d'actions 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	FS-Claims				
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	FS-Claims				
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	FS-Claims				
4	IND1	Gérer le traitement de la demande d'indemnité en fonction des blessures et antécédents médicaux codifiés.	E	Couvert	FS-Claims, CDP				
5	IND2	Calculer les sommes dues selon des règles d'affaires, notamment : • Montants maximums admissibles; • Montants autorisés; • Taux de kilométrage en vigueur; • Nombre de traitements; • Intérêts calculés; • Avances de frais autorisés; • Date de l'accident.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Certaines de ces mesures requièrent un effort de développement RICEFW.	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
6	IND2	Valider les pièces justificatives transmises par un client selon les règles d'affaires, notamment : • Signatures; • No. d'ordre professionnel; • Provenance.	S	Couvert	FS-Claims				
7	IND2	Accepter la validité des frais reçus par la RAMQ (fichier reçu du partenaire).	E	Couvert	FS-Claims, PO				
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	FS-Claims				
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	FS-Claims				
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 partiellement	FS-Claims	1	La recherche sur la catégorisation des médicaments.	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (**RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	FS-Claims, PO				
12	IND2	Qualifier la couverture personnalisée pour chacun des médicaments, notamment : • Régulier; • Exception; • Hors liste.	N	Couvert partiellement	FS-Claims	1	La catégorisation des médicaments.	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	FS-Claims, PO				
14	IND2	Permettre d'appliquer plus d'une méthode d'évaluation d'aide personnelle, notamment : • L'évaluation abrégée; • L'évaluation détaillée.	E	Couvert	FS-Claims				
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;	N	Couvert	FS-Claims, CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Antécédents médicaux.							
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	FS-Claims				
17	IND2	Déterminer les montants d'aide personnelle selon la méthode détaillée (IND), en fonction d'une combinaison de critères, notamment : • 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.	N	Couvert	FS-Claims				
18	IND2	Suspendre la période d'aide personnelle selon les règles d'affaires, notamment : • Séjour en hébergement; • Incarcération.	N	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
19	IND2	Préautoriser des frais selon des règles d'affaires, notamment : • La durée; • Les montants maximums; • Le type de frais; • La période; • Un catalogue; • La couverture personnalisée de médicaments; • La demande d'indemnité acceptée; • Le nombre. Par exemple, préautoriser le remboursement des frais de déplacement selon les règles d'affaires, notamment : • Raison du déplacement; • Distance parcourue; • Moyen de transport. Préautoriser 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	FS-Claims				
20	IND2	Préautoriser un frais sur réception du formulaire de demande de traitement selon des règles d'affaires, notamment :	S	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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.							
21	IND2	Autoriser les avances pour différents types de frais, notamment : • Allocation de disponibilité; • Frais de déplacement et de séjour.	E	Couvert	FS-Claims				
22	IND2	Indexer les montants maximums prévus à la couverture d'assurance servant au calcul chaque année.	E	Couvert partiellement	FS-Claims, FS-CD	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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;	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (**RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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.).							
24	IND3	Calculer les sommes dues selon des règles d'affaires, notamment : • Montants maximums admissibles; • Revenu net; • Période de paiement autorisée; • Types de rentes; • Nombre d'heures travaillées; • Intérêts calculés; • Avances de rentes autorisées; • Rentes versées des autres organismes; • Revenu gagné pour la période.	E	Couvert partiellement	FS-Claims, PO	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « 2.3.1 « Information additionnelle de l'Alliance ».
25	IND3	Recalculer selon des règles d'affaires, notamment : • Récurrence de la période de paiements (14 jours); • Période de paiement autorisée.	E	Couvert partiellement	FS-Claims, FS-CD	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	FS-Claims, BI				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
27	IND3	Gérer la période d'incapacité au travail d'un client en précisant le palier décisionnel.	E	Couvert	FS-Claims				
28	IND3	Gérer la période d'incapacité prévisible en fonction de la période d'effectivité d'une ou des blessures acceptées.	N	Couvert	FS-Claims				
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	FS-Claims				
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 à temps plein, 16 ans et plus.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	L'admissibilité et certains des champs requis dans cette détermination	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
31	IND3	Mettre à jour les facteurs de risque selon l'évolution du dossier.	N	Couvert	FS-Claims				
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;	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• De l'emploi ciblé manuellement.							« Information additionnelle de l'Alliance ».
33	IND3	Autoriser un montant d'IRR et d'IFG selon des règles d'affaires, notamment : • Montant maximum.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	Voir la note portant sur les RICEFW dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « 2.3.1 « Information additionnelle de l'Alliance ».
34	IND3	Mettre fin à une ou plusieurs rentes lors de l'inscription du décès au dossier client.	S	Couvert	FS-Claims				
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 partiellement	FS-Claims	1	Calcul de la rente	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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 droit (âge, statut marital, personne à charge, etc.);	N	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Calcul de la rente	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Éléments relatifs à la personne décédée (âge, salaire brut annuel, personne à charge, conjoint de fait, type de client).							
37	IND4	Calculer un montant d'indemnité forfaitaire selon des règles d'affaires, notamment : • Montants maximums 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	FS-Claims				
38	IND4	Gérer au moins six types d'indemnités forfaitaires, notamment : • Étudiant; • Séquelles permanentes; • Séquelles temporaires; • Décès; • Dommages matériels; • Frais funéraires.	E	Couvert	FS-Claims				
39	IND4	Déterminer la loi applicable au décès en fonction de la date d'accident.	N	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
40	IND4	Gérer les paramètres des montants admissibles pour l'indemnité forfaitaire de décès en fonction de règles d'affaires, notamment : • Maximum et 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	FS-Claims				
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 décisionnel.	E	Couvert	FS-Claims				
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	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	FS-Claims				
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 droit (décès).	S	Couvert	FS-Claims				
45	IND4	Permettre d'autoriser un montant d'indemnité forfaitaire de manière anticipé pour des séquelles permanentes.	E	Couvert	FS-Claims				
46	IND4	Identifier les dossiers pour lesquels aucune séquelle permanente n'est présente selon une combinaison de critères, notamment : • Blessures acceptées; • Présence de séquelles temporaires; • Blessures sans séquelles permanentes.	N	Couvert	FS-Claims, CDP				
47	IND4	Permettre d'identifier et autoriser les séquelles permanentes, leur gravité et le palier décisionnel.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	FS-Claims				
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 partiellement	FS-Claims	1	Les tables d'appariement	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (**RICEFW)**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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 partiellement	FS-Claims	1	Les tables d'appariement	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
51	IND5	Gérer au moins 4 catégories de plan d'action avec au moins 94 types d'interventions, notamment :	E	Couvert	FS-Claims, CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Catégories de plan d'action : – Professionnel, scolaire, social; – Adaptation de domicile; – Adaptation de véhicule; – Ententes. • Exemples de types d'interventions : – Rencontre avec la personne accidentée; – Services professionnels.							
52	IND5	Gérer un échéancier pour chaque intervention au plan d'action.	E	Couvert	FS-Claims, CRM				
53	IND5	Permettre de créer deux gabarits de plan d'action par exemple : • Adaptation de domicile; • Adaptation de véhicule.	E	Couvert	FS-Claims, CRM				
54	IND5	Inscrire la date de réalisation de la « vérification mécanique » au plan d'action à la suite du processus CSV1.	S	Couvert	FS-Claims, CRM				
55	IND5	Inscrire la suspension du privilège de conduire au plan d'action à la suite du processus CSP1.	S	Couvert	FS-Claims, CRM				
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;	E	Couvert	FS-Claims, CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Nombre d'heures des services prévus; • Balises.							
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	FS-Claims, CRM				
58	IND5	Inscrire les facteurs de risque détectés à l'évolution du dossier.	E	Couvert	FS-Claims, CRM				
59	IND5	Mettre à jour les informations sur l'emploi ciblé à partir des informations de l'application Repères.	S	Couvert partiellement	FS-Claims, CRM	1	Emploi ciblé	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
60	IND6	Appliquer les propositions de règlement de litige.	N	Couvert	FS-Claims				
61	IND6	Finaliser la demande de révision, selon au moins sept (7) façons différentes, notamment : • Décision confirmée; • Décision modifiée; • Décision annulée;	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Transaction; • Désistement; • Reconsidération; • Règlement par le contentieux.							
62	IND6	Suivre les documents en attente liés à la demande de révision.	E	Couvert	FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	FS-Claims				
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 :	N	Couvert	FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Délai de prescription; • Signature.							
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 (**IN**D1) : • Du type de blessures et des risques associés; • Délai d'apparition.	S	Couvert	FS-Claims				
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 (**IN**D2), notamment : • Médicaments : couverture personnalisée; • Aide personnelle : montant déterminé et période autorisée; • Frais de déplacement : raisons du déplacement; • Rapport médical : sur présentation de la pièce justificative; • Tous types de frais : préautorisés.	E	Couvert	FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted] CDP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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'**I**RR et à l'**I**FG selon des règles d'affaires (**I**ND3), notamment : • Occupation au moment de l'accident; • Nombre de jours d'incapacité; • Conditions antérieures (déjà en incapacité, CSST); • Palier décisionnel.	E	Couvert	FS-Claims				
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 (**I**ND1) : • Nature du fait accidentel (auto, VTT, vélo, motoneige, tracteur, etc.); • Ligne de traitement; • Preuves au dossier.	S	Couvert	FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				
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.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		Par exemple, déterminer la période d'effectivité des médicaments couverts (**I**ND2) en fonction des règles d'affaires, notamment : • Consolidation des blessures; • Délai de non-consommation d'un médicament.							
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 (**I**ND2).	E	Couvert	FS-Claims				
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 (**I**ND3); • Déterminer la date de fin des blessures acceptées au dossier (consolidation) (**I**ND3).	E	Couvert	FS-Claims				
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.	E	Couvert	FS-Claims, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		Par exemple, gérer les informations liées aux rentes d'autres organismes (**I**ND3), notamment : • CSST pour déterminer si c'est un dossier (**I**ND3) conjoint (**I**ND1); • MTESS, CSST et RRQ concernant les rentes.							
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 (**I**ND2).	E	Couvert	FS-Claims				
74	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi. • **I**nscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou de la loi sur l'assurance automobile (LLA), les décisions ont été rendues (**I**ND1, **I**ND2, **I**ND3, **I**ND4, **I**ND5 ET **I**ND6).	E	Couvert	FS-Claims				
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 (**I**ND1).	E	Couvert	FS-Claims, CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Créer un identifiant secondaire pour une demande de rapatriement (**IND**1). • Créer un identifiant secondaire pour un dommage corporel subi à la suite d'une vaccination ou d'un produit biologique humain. (**IND**1)							
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 (**IND**1).	S	Couvert	FS-Claims				
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 (**IND**2).	N	Couvert	FS-Claims				
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 (**IND**2).	N	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	FS-Claims				
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	FS-Claims				
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;	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Date de fin des blessures (consolidation); • Informations sur les séquelles (temporaires et permanentes); • Informations sur l'aide personnelle.							
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	FS-Claims				
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 palier décisionnel où la décision a été rendue (révision, contentieux). (IND6)	N	Couvert	FS-Claims				
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	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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 (**IND**1); • Lorsque les frais n'ont pas pu être saisis (**IND**2); • Chaque fois qu'un client demande le remboursement d'un frais (**IND**2); • Lorsqu'une modification au plan d'action a été réalisée (**IND**3); • 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	FS-Claims, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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 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); • À l'indemnité sous forme de rentes (décès, IRR, IFG); • À l'indemnité forfaitaire étudiant, 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;	E	Couvert	FS-Claims, CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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; (**I**ND6) • À l'emploi ciblé pour un client.							
88	G-14	**I**nscrire 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 : • **I**ndemnisation/Réadaptation; • Révision; • Contentieux.	E	Couvert	FS-Claims				
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 (**I**ND1), notamment :	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Région du corps humain (au moins 12); • Description; • Cote de gravité; • Pertinence d'un côté à préciser; • Période prévisible d'effectivité (**I**RR, 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 (**I**ND2), notamment : Catégories : • **I**ndemnisation; • Réadaptation; • Préjudice corporel. Types de frais : • Aide personnelle; • Médicaments; • Honoraires professionnels.	E	Couvert	FS-Claims				
91	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de balises de traitement contenant une hiérarchie d'éléments (**I**ND2), notamment pour : • Physiothérapie (ex. balise 1 : nombre X de traitements autorisés; balise 2 : nombre y de traitements autorisés);	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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).							
92	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de séquelles temporaires (**I**ND4) en fonction de règles d'affaires, notamment : • 12 régions du corps atteintes; • Blessures codifiées; • Gravité de la blessure.	E	Couvert	FS-Claims				
93	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de séquelles permanentes (**I**ND4) en fonction de règles d'affaires, notamment : • Au moins 48 unités fonctionnelles; • Gravité (de 3 à 85); • Au moins 25 méthodes d'évaluation; • Blessures sans séquelles permanentes; • Date de l'accident.	E	Couvert	FS-Claims				
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	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	La table de correspondance permettant l'association	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		réadaptation et leur associer au moins trois balises (**IND**5). Services, notamment : 1. BOG; 2. TCC; 3. BM. Exemples de blessures identifiées par un centre de réadaptation, notamment : • Amputation; • Tétraplégie; • Paraplégie.							explicatives relatives aux grilles »
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 (**IND**2).	E	Couvert	FS-Claims				
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 (**IND**2), notamment : • 8 500 médicaments répartis en au moins 2 catégories : • Les classes : 26 classes, 196 sous-classes, 200 sous-sous-classes; • Les 3 070 dénominations communes.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
97	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin d'atteindre les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société : • Lors de l'approche d'un délai légal à respecter.	S	Couvert	FS-Claims				
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 préautorisation 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	FS-Claims, SAP Document Presentment by [redacted] SAP Document Presentment add on for business correspondence				
99	G-25	Permettre d'identifier un **dossier à risque** en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse. (**I**ND1, **I**ND2, **I**ND3, **I**ND4, **I**ND5 et **I**ND6)	S	Couvert	FS-Claims, SAP Fraud Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
100	G-26	Permettre de rechercher : • Un ou des médicaments dans la liste des médicaments de la RAMQ à partir de certains critères (**IN**D2), notamment : – classes; – sous-classes; – nom du médicament; – DIN; – dénomination commune.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	La recherche sur la catégorisation des médicaments	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
101	G-26	Permettre de rechercher : Des notes évolutives en fonction d'une intervention sélectionnée (**IN**D5).	N	Couvert	FS-Claims				
102	Workflow	Assigner un dossier à un autre employé lors d'une délégation de pouvoir.	E	Couvert	FS-Claims				
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 conjoints CSST-SAAQ; • Décès; • Longue durée.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	FS-Claims				
105	Workflow	Assigner une demande d'indemnité en mode « push » à un employé en fonction de règles d'affaires, notamment : • Volume de dossiers actifs; • Ligne de traitement; • Disponibilité de l'employé; • Liens familiaux des personnes accidentées; • Agent déjà assigné pour ce client (autre réclamation).	E	Couvert	FS-Claims				
106	Workflow	Permettre l'assignation d'une demande d'indemnité en mode « push » à deux employés en même temps.	N	Couvert	FS-Claims				
107	Workflow	Réassigner une demande d'indemnité en mode « push » à un employé.	N	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	FS-Claims				
109	Workflow	Déclencher une activité de workflow lorsqu'un client demande à au moins deux reprises le remboursement de mêmes frais de médicament.	N	Couvert	FS-Claims				
110	Workflow	Déclencher un autre processus, notamment : • **I**ND1 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	FS-Claims				
111	Workflow	Assigner un dossier de réadaptation ou un dossier de révision à un employé selon des combinaisons de critères, notamment : • Apparition du besoin;	E	Couvert	FS-Claims, CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Nature du besoin de réadaptation; • Risque identifié; • Région du client; • Charge de l'employé; • Disponibilité de l'employé.							
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	FS-Claims				

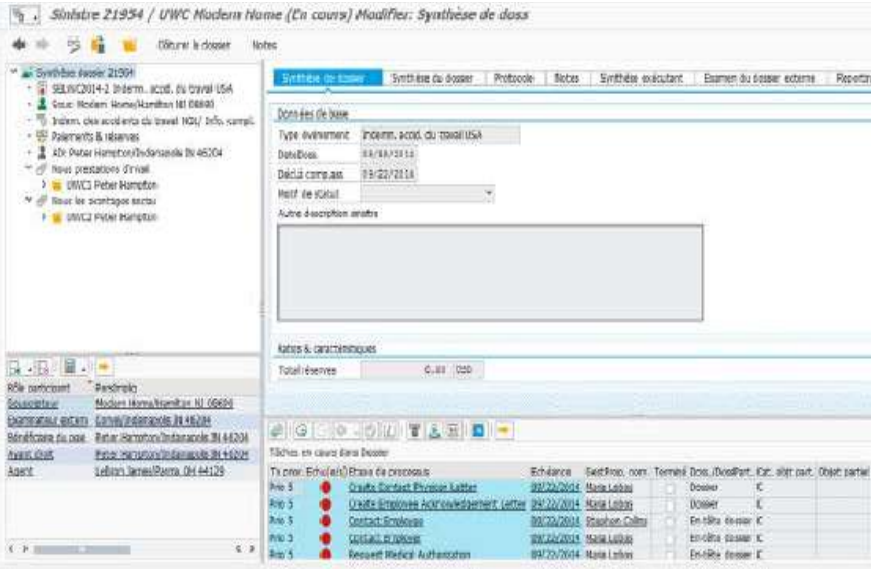
2.4.7.1 Information additionnelle de l'Alliance relatives à la grille IND

La solution SAP d'assurance proposée par l'Équipe Deloitte est intégrée nativement à la plateforme [redacted] (ECC). À ce titre, tout comme les transactions liées à l'ASRR, les transactions liées à l'indemnisation sont intégrées en temps réel aux transactions financières, aux écritures comptables et à tous les autres aspects de la gestion. Le dossier « client » (SAP Partenaire d'affaires) est le même dossier, mis en commun pour l'ensemble de ces transactions avec évidemment la sécurité requise pour en protéger l'accès.

La solution SAP Claims offre à la Société une gestion du cycle de vie d'une demande d'indemnisation pour les accidentés de la route. De la première déclaration du dommage jusqu'à la production des rapports en passant par le stockage et l'archivage des documents, SAP Claims optimise le traitement d'une demande. La solution est entièrement configurable selon les besoins de traitement de la Société et comprend des fonctionnalités de gestion performantes qui alertent les experts des prochaines étapes à suivre (flux de travail).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte



SAP Claims s'intègre nativement à la totalité des solutions SAP, offrant des processus de gestion cohérents, une meilleure productivité et une réduction des dépenses totales consacrées à la gestion des indemnisations.

Terminologie SAP

- Claim (« Réclamation »)
  - Décrit un événement général (par exemple, un accident de voiture)
- Sub-Claim (« Sous-réclamation »)
  - Couverture et avantages évalués dans le contexte de l'événement général (Claim)
    - Par exemple, Sub-Claim nº 1 pour les indemnités d'invalidité en faveur de la victime;
    - Sub-Claim nº 2 pour les dépenses médicales forfaitaires de la victime;
    - Sub-Claim nº 3 pour les indemnités de décès au nom de la victime.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

- Partenaire d'affaires
  - Ce concept unique à SAP permet d'obtenir une identification de tous les participants (personnes physiques, morales, entreprises, clients, citoyens, etc.) intervenant dans le processus d'une demande en indemnisation. Par exemple, un individu peut occuper plusieurs rôles dans une demande (le conducteur, le blessé, le bénéficiaire, le témoin, le médecin, etc.) mais l'usager n'aura qu'un seul numéro d'identification unique de Partenaire d'affaires. Cela permet de simplifier le processus de traitement et la production de rapports.
- Dossier médical (CDP nº 3)
  - Développé comme un prolongement du dossier Partenaire d'affaires, le dossier médical est un fichier commun partagé entre plusieurs rôles et permet de déterminer de manière appropriée l'admissibilité d'un citoyen aux indemnités suite à un accident de la route.
- Business Rules Framework+ (BRF+)
  - Il s'agit d'un ensemble d'outils qui permet aux utilisateurs de la Société de créer une logique supplémentaire afin d'étendre les exigences de gestion de la solution FS-Claims. BRF+ peut être utilisé pour vérifier les combinaisons de dimensions, par exemple :
    - Il teste le nombre de fois qu'un citoyen a déposé une réclamation au cours des trois derniers mois, un indicateur possible de fraude;
    - Il génère un flux de travail pour consulter une liste de médicaments approuvés par le gouvernement afin de valider si celui-ci apparaît sur la liste.
- Gestion de la documentation
  - SAP Claims peut stocker tous les types de documents qui accompagnent le traitement d'une demande. Tous les types de fichiers peuvent être stockés en pièces jointes d'une demande d'indemnisation. La solution SAP est également nativement intégrée à [redacted] pour offrir une fonction plus élargie de gestion de la documentation telle que la rédaction de documents. Toute correspondance avec les parties concernées est stockée et vérifiable.
- Liste des tâches
  - Comme partie intégrante de la gestion de l'organisation, une fonction de liste de tâches/travail est fournie. La Société peut orienter les événements vers le personnel adapté en fonction des besoins. Les méthodes fournies comprennent :
    1. le circuit cyclique;
    2. l'équilibrage de la charge de travail;
    3. une orientation vers les spécialistes (par exemple, si un accident implique des victimes de brûlures, selon ce statut, l'événement sera orienté vers un spécialiste expérimenté dans le traitement des événements impliquant des victimes de brûlures).

La Société peut également paramétrer la liste de tâches selon sa propre logique et ses règles d'affaires. Les listes de tâches peuvent comprendre des alertes, des contrôles à différents niveaux et des approbations.

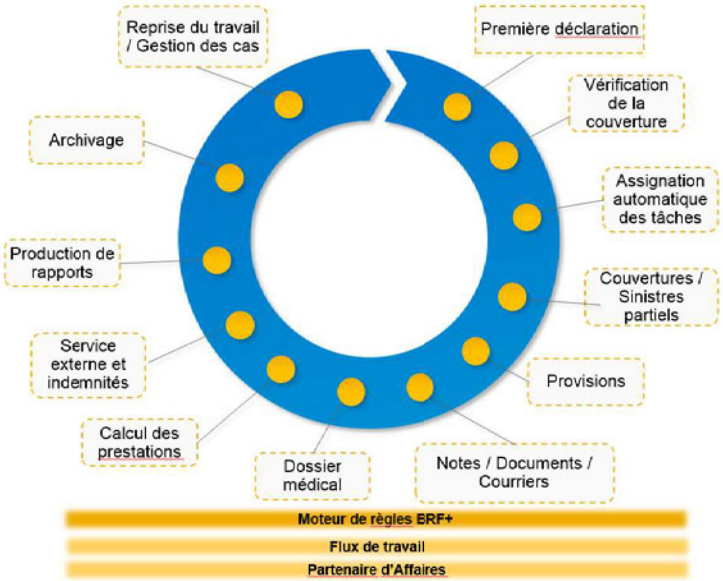
- Case Management (Gestion de cas)
  - SAP Claims rationalise le processus de gestion des aspects financiers d'un événement tel que des dommages dans un accident de voiture. SAP Claims s'intègre également nativement à SAP Case Management, qui comprend la partie plus qualitative du processus et qui consiste à s'assurer qu'un accidenté est réintégré de la manière la plus efficace possible. Par exemple, Case Management évaluera la capacité d'une personne à reprendre le travail et partagera ces informations avec SAP-Claims pour que les indemnités diminuent ou cessent.

La documentation suivante donne un aperçu visuel du processus et de l'interface des événements.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

SAP : Processus complet de gestion des accidents



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
No	Ref	Enonce	Importance						
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	GRC Audit Management				
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; • le tableau de bord des indicateurs de performance (en 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.	S	Couvert	GRC Audit Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
		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	GRC Audit Management				
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;	N	Couvert	GRC Audit Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
		• 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).							
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	GRC Audit Management				
6	SOR5.1	Reporter au grand livre les écritures d'encaissement et les écritures de revenus à la suite de sanctions monétaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
7	SOR5.1	Encaisser les règlements de solde provenant des institutions financières, des points de service et de la poste.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
8	SOR5.1	Encaisser les règlements de solde provenant du débit en ligne.	S	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
9	SOR5.1	Produire, pour les centres de services, une écriture de régularisation pour les écarts monétaires selon un seuil préétabli.	N	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
10	SOR5.1	Produire, pour les points de service, une liste des écarts monétaires selon un seuil préétabli.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
11	SOR5.1	Inscrire l'entente de recouvrement et suivre le calendrier des paiements.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
12	SOR5.1	Transmettre les prélèvements bancaires autorisés aux institutions financières selon le calendrier des prélèvements bancaires autorisés.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing, PO				
13	SOR5.1	Renverser, au compte client, la transaction d'encaissement initiale à la suite d'un paiement refusé.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
14	SOR5.1	Générer un calendrier de recouvrement selon les séquences préétablies sous forme	E	Couvert	[redacted] (ECC),				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
		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).			FICA/FSCD [redacted]Billing				
15	SOR5.1	Permettre de radier des soldes minimes selon des seuils préétablis, notamment selon le type de client ou partenaire (aussi applicable à SOR5.2).	N	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted]Billing				
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	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted]Billing CDP				
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	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted]Billing				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
18	SOR5.1	Identifier les dossiers à transmettre à l'agence externe de recouvrement.	N	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing, PO				
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	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
20	SOR5.1	Calculer les frais d'intérêts et les frais administratifs selon un pourcentage ou un montant prédéterminé.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
21	SOR5.1	Calculer les provisions pour mauvaises créances selon des paramètres établis des types de créances et reporter au grand livre.	N	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
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	[redacted] (ECC)				
23	SOR5.2	Catégoriser les transactions d'annulation (ex. périmés, annulés) d'ordre de paiements.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
24	SOR5.2	Reporter au grand livre les écritures de déboursés et d'annulation d'ordre de paiements.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
25	SOR5.2	Permettre de payer les sommes dues par virements bancaires canadiens et internationaux, chèques, traites bancaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PO				
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	[redacted] (ECC), PO				
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	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
29	SOR5.2	Confirmer les transactions de paiements selon les préférences du client, partenaire ou employé (ex. Web, dossier employé en ligne).	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
30	SOR5.2	Générer une contre-passation de l'ordre de paiement selon des règles d'affaires (ex. paiements non reçus avec ou sans réémission, effets périmés).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
31	SOR5.2	Recevoir les listes de paiements à annuler par les institutions financières.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
32	SOR5.2	Générer le fichier des données des relevés fiscaux pour transmission aux instances gouvernementales selon leurs exigences.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PO				
33	SOR5.4	Reporter au grand livre les écritures des mouvements de liquidités.	E	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
34	SOR5.4	Inscrire les recettes et les débours provenant de toutes sources tant internes qu'externes (ex. institutions financières (BAI), points de service, versement des indemnités).	N	Couvert	[redacted] (ECC) 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	[redacted] (ECC) 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	[redacted] (ECC) Cash Management				
37	SOR5.4	Inscrire des transactions de liquidités périodiques selon un calendrier préétabli.	E	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
38	SOR5.4	Permettre d'assurer le suivi des mouvements de liquidités selon le type de déboursé ou d'encaissement.	N	Couvert	[redacted] (ECC) 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	[redacted] (ECC) Cash Management				
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	[redacted] (ECC) Cash Management				
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	[redacted] (ECC) Cash Management , PO				
42	SOR5.4	Gérer au moins 40 comptes bancaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
43	SOR5.4	Apparier unitairement les transactions bancaires avec les transactions comptables.	E	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management , PO				
44	SOR5.4	Identifier et régulariser les écarts de conciliation et produire les écritures de régularisation.	E	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
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 débours).	N	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
46	SOR5.5	Conserver les historiques des versions des modifications budgétaires et structurelles et en permettre la consultation.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
47	SOR5.5	Consulter les éléments de gestion budgétaire selon la structure organisationnelle et les règles d'accès des usagers.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
48	SOR5.5	Gérer les budgets en temps réel (ex. historiques de consommation des dépenses et le suivi des liquidités).	N	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
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	[redacted] (ECC), BPC				
50	SOR5.5	Établir les budgets sur base d'exercice et de caisse.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
51	SOR5.5	Établir les budgets sur une base quotidienne, mais doit aller jusqu'à cinq ans.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
52	SOR5.5	Établir les budgets sur une période de cinq à vingt ans.	S	Couvert	[redacted] (ECC), BPC, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
53	SOR5.5	Permettre de choisir la période à appliquer à l'exercice financier budgété (ex. année financière de la Société et année financière gouvernementale).	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
54	SOR5.5	Convertir certains types de recettes en revenu selon une pondération mensuelle donnée (encaissement réparti en plusieurs mois de revenu).	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
55	SOR5.5	Établir des prévisions de revenu selon minimalement 20 critères de tarification (ex. classes de permis et cylindrée de véhicules).	E	Couvert	[redacted] BI (Predictive Analytics)				
56	SOR5.5	Élaborer parallèlement différents scénarios comparatifs de budget.	N	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
57	SOR5.5	Allouer les budgets pour un minimum de 300 unités administratives et de 80 projets d'investissement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
58	SOR5.5	Répartir les budgets pour un minimum de 6 mandats, 2 niveaux d'activité, 250 produits et services.	S	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
59	SOR5.5	Permettre d'engager des dépenses selon des seuils monétaires préétablis.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
60	SOR5.5	Permettre d'engager les dépenses sur plusieurs années (ex. sur la durée d'une obligation).	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
61	SOR5.5	Apparier un frais couru à un engagement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
62	SOR5.5	Maintenir l'engagement budgétaire malgré la libération du couru.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
63	SOR5.5	Gérer un statut d'engagement.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
64	SOR5.5	Engager centralement les dépenses dépassant les niveaux d'autorisation.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC), BPC				
66	SOR5.5	Permettre de réaménager le budget centralement pour les demandes excédant les niveaux d'autorisation déterminés ou les budgets alloués.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
67	SOR5.5	Réallouer les budgets lors de réorganisations administratives.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
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	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
69	SOR5.5	Permettre le réaménagement budgétaire.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
70	SOR5.5	Effectuer des projections de revenus et de dépenses.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
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	[redacted] (ECC), BPC				
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	[redacted] (ECC)				
73	SOR5.5	Faire approuver les bilans de suivis selon les niveaux d'autorisation requis.	E	Couvert	[redacted] (ECC), Disclosure Management				
74	SOR5.5	Inscrire des demandes de corrections de transactions (ex. imputations comptables ou appariement).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
75	SOR5.5	Répartir les frais d'administration réels basés sur un principe de gestion par activités : par mandat, par activité et par produit et service.	S	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
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	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
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	[redacted] (ECC)				
78	SOR5.6	Calculer et produire l'écriture d'amortissement.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
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 (p. ex. application des cotisations de l'employeur à une masse salariale brute).	N	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
81	SOR5.6	Offrir des fonctionnalités de périodicité et de contre-passation à partir d'une écriture originale.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
83	SOR5.6	Permettre de subdiviser une immobilisation en plusieurs composantes.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
84	SOR5.6	Inscrire de façon provisoire ou définitive des informations essentielles sur un article d'immobilisations (ex. l'assignation à une	N	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
		unité administrative responsable de l'immobilisation, la date de mise en opération et la méthode d'amortissement).							
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	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
87	SOR5.6	Permettre d'étaler les frais payés d'avance sur une période donnée.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
88	SOR5.6	Intégrer les dispositions d'immobilisations à une facture.	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
89	SOR5.6	Appliquer une méthode d'amortissement différente par composante d'un article.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
92	SOR5.6	Tenir compte des remboursements ou crédits faits aux clients pour le report des revenus.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
93	SOR5.6	Saisir des écritures ponctuelles et de régularisation en lot ou à la pièce.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
94	SOR5.6	Sauvegarder une écriture comme modèle afin que celle-ci puisse être utilisée ultérieurement (gabarit sans montant).	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
95	SOR5.6	Autoriser des écritures en lot ou à la pièce.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
96	SOR5.6	Définir plus de douze périodes à un exercice comptable.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
97	SOR5.6	Gérer plus d'une période et plus d'un exercice ouvert parallèlement.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
98	SOR5.6	Valider que toutes les écritures ont été approuvées avant la fermeture définitive d'une période.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
99	SOR5.6	Signaler les transactions non approuvées avant la fermeture définitive d'un exercice.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
100	SOR5.6	Isoler les transactions de fin d'exercice par source et par intervenant (ex. vérificateurs).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
101	SOR5.6	Définir au minimum trois entités comptables, dont une étant le consolidé.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
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	[redacted] (ECC)				
103	SOR5.6	Définir au minimum dix niveaux d'agrégations de la structure comptable (ex. total services tarifés et total revenus).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
104	SOR5.6	Définir des combinaisons de clés comptables autorisées et des règles de validation automatique de ces combinaisons.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
105	SOR5.6	Définir au moins quinze auxiliaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
106	SOR5.6	Identifier les transactions en écart entre les auxiliaires et le grand livre pour permettre la régularisation.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
108	SOR5.6	Concilier les soldes inter-entités et identifier les écritures en écart.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
109	SOR5.6	Produire les rapports financiers de chacune des entités ou d'un consolidé de plusieurs entités périodiquement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
110	SOR5.6	Présenter un comparatif avec minimalement deux périodes antérieures et avec le budget de la période concernée.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
111	SOR5.6	Intégrer des commentaires et des notes dans les rapports financiers.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC, Disclosure Management				
112	SOR5.6	Produire les notes complémentaires aux états financiers.	E	Couvert	[redacted] (ECC), Disclosure Management				
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	[redacted] (ECC), BPC				
114	SOR5.6	Modifier le format des rapports selon les exigences légales et normatives.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
115	SOR5.6	Identifier les variations et les écarts significatifs (ex. montants et pourcentages) entre les comparatifs des rapports financiers.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
116	SOR5.6	Utiliser plusieurs structures d'agrégations pour préparer les rapports financiers.	N	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
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	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
118	SOR5.8	Autoriser le paiement d'une dépense non approuvée (ex. solde consolidé des cartes de crédit corporatives).	E	Couvert	[redacted] (ECC), [redacted] PO				
119	SOR5.8	Permettre de saisir un regroupement de factures.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
120	SOR5.8	Bloquer les transactions qui dépassent certains seuils préétablis.	E	Couvert	[redacted]				
121	SOR5.8	Inscrire les frais courus selon différents paramètres (ex. avancement des travaux, estimation).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
122	SOR5.8	Interdire la contre-passation des frais courus sauf exception.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
123	SOR5.8	Inscrire une transaction à une unité administrative différente de celle assignée.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
124	SOR5.8	Appliquer des escomptes sur paiements.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
125	SOR5.8	Inscrire des transactions périodiques.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
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	[redacted]				
128	SOR5.8	Appliquer les contrôles et limites imposés pour les réclamations de frais (ex. : allocation pour kilométrage, allocation pour repas).	E	Couvert	[redacted]				
129	SOR5.8	Apparier les réclamations de frais de déplacement aux avances aux employés, s'il y a lieu	E	Couvert	[redacted]				
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	[redacted]				
131	SOR5.8	Inscrire une préférence de paiement propre à une pièce justificative (ex. : paiement séparé par pièce justificative).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
133	SOR5.8	Inscrire un partenaire à payer différent de celui qui a initialement contracté avec la Société.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
134	SOR5.8	Assurer le suivi des avances de fonds (ex. : petites caisses, avances temporaires aux employés).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
136	SOR5.8	Corriger une transaction déjà autorisée.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
137	SOR5.8	Produire les transactions du calcul des cotisations de l'employeur (ex. : CSST, RRQ, assurance emploi).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PO				
138	SOR6.1	Pouvoir enregistrer, par accès mobile, les temps travaillés, les constats, les interventions réalisées et celles à venir.	S	Couvert	[redacted] (ECC), SAP Work Manager				
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	[redacted] (ECC), SAP Work Manager				
140	SOR6.1	Générer un calendrier annuel de maintenance.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
141	SOR6.1	Consigner les diagnostics et les interventions (notes) à faire pour chaque infrastructure, équipement et composante.	E	Couvert	[redacted] (ECC), SAP Work Manager				
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	[redacted] (ECC), SAP Work Manager				
143	SOR6.1	Analyser les écarts entre les dépenses réelles et planifiées de façon globale ou par intervention.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
144	SOR6.3	Gérer l'inventaire par un système de code à barres lié à chacun des articles.	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
145	SOR6.3	Gérer l'inventaire via un accès mobile.	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC)	1	L'accès mobile de la gestion d'inventaire	Cet écart sera résolu par un effort habituel d'implantation (**RICEFW**)	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
146	SOR6.3	Mettre à jour en temps réel les données de gestion de l'inventaire, notamment : • Quantité allouée; • Quantité en souffrance;	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
		• Quantité au débarcadère (en attente de l'inspection); • Quantité en transfert; • Quantité disponible; • Quantité nette; • Quantité en main.							
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	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
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	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC)	1	Attribution automatique de numéro avec des formats complexes.	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
		associée à ce format (plusieurs formats possibles pour le même article).							des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles »
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	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
152	SOR6.3	Enregistrer le retour des biens au partenaire.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
153	SOR6.3	Enregistrer, si nécessaire, le bien à l'inventaire et le rendre disponible en temps réel.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
154	SOR6.3	Enregistrer et suivre l'emplacement et la localisation des biens.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
155	SOR6.3	Permettre d'imprimer et de gérer des bons de cueillette et des bons de livraison.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
156	SOR6.3	Enregistrer et suivre l'expédition et le transfert des biens.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
157	SOR6.3	Gérer le statut des numéros séquentiels des pièces officielles (en demande, en commande, reçue, disponible, réservée,	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
		expédiée, transférée, émise, détruite, volée, mutilée).							
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	[redacted] (ECC)				
159	SOR6.3	Consulter la valeur monétaire totale de l'inventaire.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
161	SOR6.3	Générer une écriture d'ajustement d'inventaire ainsi qu'une écriture de régularisation au grand livre.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
162	SOR6.3	Suspendre les bons de cueillette relatifs aux articles en décompte d'inventaire.	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
163	SOR6.4	Créer ou modifier un lexique contrôlé ou libre.	N	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
164	SOR6.4	Afficher : • Le chemin d'accès des résultats de la recherche en fonction de la GID (ex. classification, conservation);	S	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
		• 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 bulles)).							
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	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
167	SOR6.4	Gérer plus d'un plan de classification et plusieurs calendriers de conservation de manière indépendante.	E	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
168	SOR6.4	Supporter une structure hiérarchique d'un minimum de cinq niveaux.	N	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
169	SOR6.4	Transférer des outils de gestion d'un fonds documentaire à l'autre (remaniement gouvernemental).	E	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
170	SOR6.4	Gérer des subdivisions uniformes et établir le lien avec le calendrier de conservation.	N	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
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 codes de classification du plan de classification; • À plusieurs durées de conservation (principal et secondaire).	E	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
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; • 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 déclassement; • Modifier (à la pièce ou en lot) les métadonnées des documents en fonction	E	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
		de leurs nouvelles localisations lors du déclassement; • 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	SAP Extended ECM by [redacted]				
174	SOR6.4	Gérer de multiples localisations, notamment par entrepôt, emplacement et contenant physique et virtuel, poste de classement durant tout le cycle de vie.	E	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
175	SOR6.4	Accéder aux documents à partir de leur format natif respectif.	N	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
176	SOR6.4	Ajouter une catégorisation particulière, par exemple les cotes de catégorisation archivistique (ex. confidentiel, essentiel).	N	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
177	SOR6.4	Dupliquer la structure documentaire, avec ou sans les documents contenus au dossier.	S	Couvert	SAP Extended				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
					ECM by [redacted]				
178	SOR6.4	Gérer les documents physiques via la fiche dossier et les signatures électroniques.	N	Couvert	SAP Extended ECM by OpenText				
179	SOR6.4	Épurer un lot de documents ou de versions selon des critères établis.	N	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
180	SOR6.4	Verser et assurer le suivi des documents physiques versés à la BAnQ.	N	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
181	SOR8.1	Recevoir une demande, notamment : • Attribuer un numéro d'identification unique; • Catégoriser la demande; • Associer un statut.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				
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	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
183	SOR8.1	Permettre de déterminer les besoins et les impacts d'une demande sur l'ensemble des processus de la Société.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
184	SOR8.1	Permettre d'évaluer les efforts et l'échéancier global nécessaires à la réalisation de la demande, notamment : • Nombre de jours/personne; • Budget.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
185	SOR8.1	Permettre d'aiguiller une demande évaluée au responsable du processus concerné par le besoin identifié.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
186	SOR8.1	Permettre d'assurer le suivi de la réalisation des demandes selon les séquences d'activités et les échéanciers requis.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
187	SOR8.1	Permettre d'intégrer les planifications détaillées obtenues des différents processus dans une planification globale.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, MRS				
188	SOR8.1	Permettre d'élaborer une planification annuelle des demandes pour un exercice comptable donné.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, MRS				
189	SOR8.2	Catégoriser les projets • Selon leur état d'avancement (ex. urgent, soumis, en cours d'approbation, approuvé, terminé); • Selon leur type (ex. développement technologique, infrastructure);	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
		• 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	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
193	SOR8.2	Gérer un calendrier de projet par phase.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC), MRS				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
195	SOR8.2	Comptabiliser les feuilles de temps.	E	Couvert	[redacted] (ECC), MRS				
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	[redacted] (ECC)				
197	SOR8.2	Permettre de répartir les coûts de projet par unité administrative.	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				
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 m^3, etc.).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
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	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC), CRM, PO				
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); • 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 Société (700 concessionnaires, 150 mandataires, 43 points de service). (SOR6.3)	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
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 de 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	[redacted] (ECC), CRM				
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. • 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	[redacted] (ECC), BI, SAP Extended ECM by [redacted]				
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	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
		alphanumérique) uniques dès le début du processus d'achat (SOR6.3); • Faire le suivi permettant de gérer les ordres de changement (SOR6.1).							
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	[redacted] (ECC)				
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	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
208	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin d'atteindre 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	[redacted] (ECC)				
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	E	Couvert	[redacted] (ECC), SAP Document Presentment by [redacted] CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	Enonce	Importance						
		(gabarits) prescrits par les instances gouvernementales (SOR5.6); • Transmettre les listes de paiements annulés aux institutions financières (SOR5.2).							
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	[redacted] (ECC)				
211	Work-flow	Générer des flux d'approbation pour les radiations selon certains types de créances et seuils financiers (SOR5.1).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
212	Work-flow	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	[redacted] (ECC)				
213	Work-flow	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	[redacted] (ECC)				
214	Work-flow	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	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Enonce	Importance						
215	Work-flow	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	[redacted] (ECC)				
216	Work-flow	Approuver, en flux de travail, les pièces justificatives et la facturation, par lot ou à la pièce (SOR5.8).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

2.4.8.1 Informations additionnelles de l'Alliance relatives à la grille SOR

Au cœur du progiciel de gestion intégrée de SAP, la solution financière utilise la pleine puissance de la plate-forme[redacted] Composée de différents modules, la solution offre :

1.[redacted] Finance

La plateforme[redacted] en mémoire permet d'avoir une seule et unique source de données pour gérer les transactions financières du grand livre, des comptes fournisseurs, des comptes clients, des actifs, de la trésorerie, de la planification et du budget, etc.

Cette solution, à la fois d'une grande simplicité de conception et d'une grande puissance d'utilisation, permet la production de rapports sur toutes les dimensions financières et d'affaires de la Société.

La plateforme financière[redacted] permet de fermer la période comptable beaucoup plus rapidement, grâce à la vitesse d'exécution, l'automatisation des processus, la centralisation des données financières et l'analyse prédictive. De plus, l'interface utilisateur[redacted] s'adapte automatiquement aux appareils mobiles, tablettes, ordinateurs portables ou de bureaux.

La préparation des états financiers utilise les transactions du grand livre issues des autres modules intégrés de SAP. La fonction centrale du grand livre est de fournir une image complète de la comptabilité pour la préparation des états financiers externes et la gestion des comptes. Après avoir satisfait aux exigences légales, la comptabilité générale répond également à d'autres obligations comptables internes à la Société, tels que :

- La comptabilité parallèle, qui permet d'effectuer la gestion de plusieurs registres parallèles pour répondre aux exigences de différents principes comptables généralement reconnus;
- L'intégration des rapports légaux et de gestion;
- La fonction des centres de profit pour générer des états financiers pour toutes les dimensions requises par la Société.

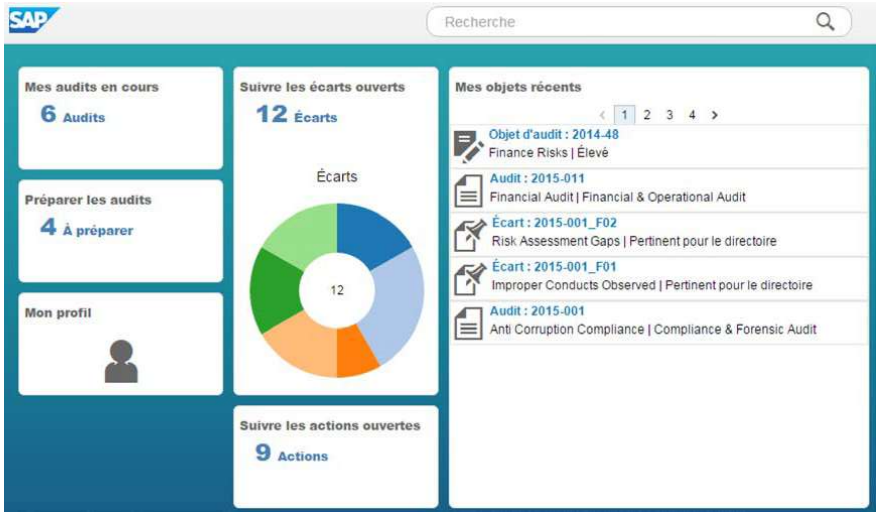
La comptabilité des immobilisations est aussi intégrée avec les autres composantes de l'application financière.

2. SAP Audit Management

La solution SAP Audit Management fournit une solution complète de gestion de la vérification. Cette solution est utilisée pour définir des programmes, préparer des audits, émettre des recommandations, analyser les informations pertinentes, communiquer les résultats et assurer le suivi.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte



3. SAP FI-CA/FS-CD – [redacted] Billing

La solution SAP Contract Accounts Receivable and Payable (FI-CA) est entièrement intégrée au PGI et permet de configurer la gestion des fournisseurs et clients incluant la gestion des Partenaires d'affaires.

La Société recouvre des sommes dues pour plusieurs ministères et organismes gouvernementaux (Partenaires d'affaires). Cette solution permet de créer des contrats spécifiques pour chaque Partenaire d'affaire et d'assurer le suivi des sommes dues à la Société et autres organismes gouvernementaux.

Les fonctions clés de cette solution sont :

- Le traitement de données en grand volume;
- La réduction de l'espace-mémoire requis pour stocker les données financières;
- L'accélération des activités essentielles comme l'affichage du compte client, les paiements des fournisseurs, les remboursements, et les paiements des clients.

Cette solution offre une « saveur » spécifique au domaine de l'assurance (FS-CD) en permettant un suivi des contrats en grand volume et, spécifiquement, le paiement des rentes et des indemnités temporaires et permanentes.

La solution Hybris Billing vient compléter la solution FI-CA/FS-CD en permettant la production de relevés consolidés incluant la vue globale des montants facturés à un Partenaire d'affaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

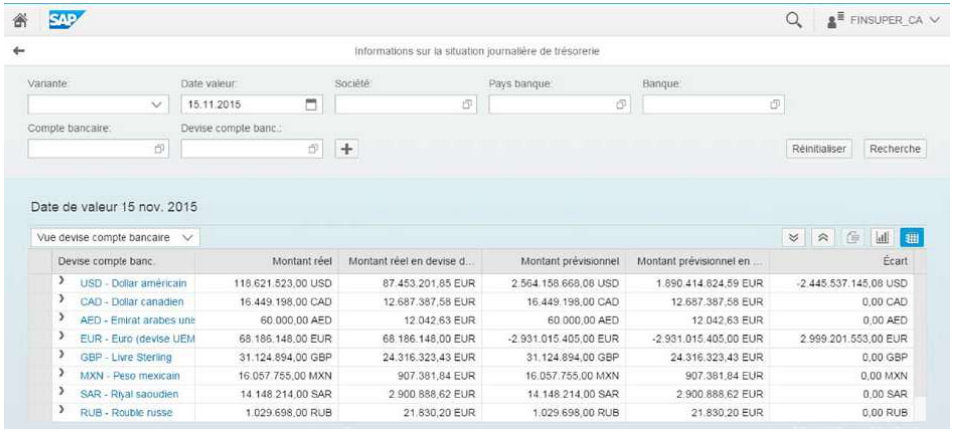
4. SAP Cash Management

La solution SAP Cash Management permet à la Société la gestion de sa trésorerie tout en centralisant la gestion des liquidités et des comptes bancaires.

Les principales fonctions sont :

- la gestion des comptes bancaires avec vue hiérarchique;
- la présentation de tableaux de bord sur les institutions et comptes bancaires;
- les processus de flux de travail pour l'ouverture, la modification, la fermeture et l'analyse des comptes bancaires.

Avec la gestion de trésorerie de SAP, la solution permet à la Société de surveiller l'état des liquidités et d'élaborer des plans afin d'atténuer les risques financiers tout en maximisant les avantages financiers.



5. SAP Budget, Planning & Consolidation (BPC)

L'Alliance propose la solution SAP Budget, Planning & Consolidation (BPC) pour gérer le budget. Celle-ci :

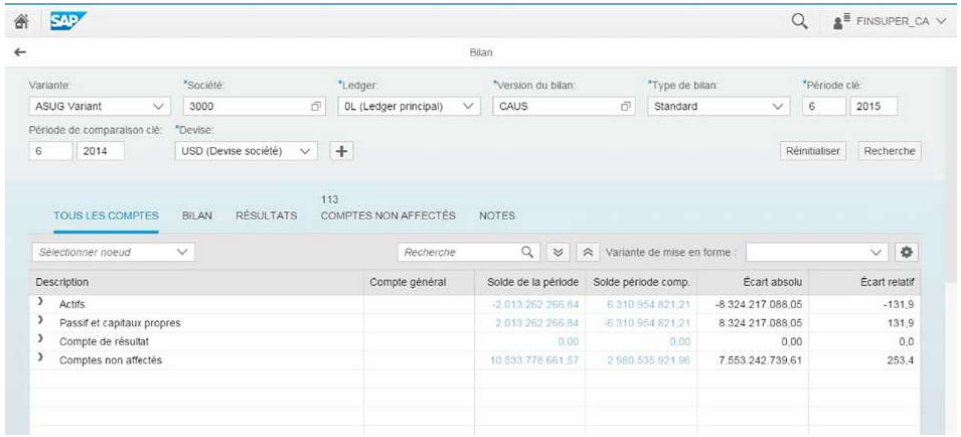
- offre une vue unique des données financières et opérationnelles;
- standardise les processus de gestion;
- modélise des scénarios de gestion;
- permet de planifier et de réduire le risque d'exploitation.

SAP BPC fournit des outils, des fonctions de consolidation et des rapports légaux qui aideront la Société à atteindre ses objectifs de planification financière et opérationnelle et ainsi réduire le risque. La préparation des états financiers se fait en collaboration avec la solution de SAP [redacted]Finance et BPC.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Les fonctionnalités de prédiction, de simulation et d'analyse permettent d'identifier les meilleures stratégies financières pour la Société.

L'architecture de [redacted] Finance élimine la duplication et les agrégats intermédiaires de données ce qui simplifie les processus comptables et financiers.



6. SAP Disclosure Management

SAP propose aussi la solution SAP Disclosure Management pour gérer l'ensemble de l'information nécessaire à la publication des états financiers. Ceci permet à la Société de terminer le processus de clôture financière rapidement et sans risque. Les avantages de cette solution sont :

- d'accélérer la clôture financière tout en réduisant le coût de la conformité;
- de simplifier les processus complexes dans un cadre unique tel que la Société le demande;
- de fournir aux professionnels de la finance, une vue globale pour gérer la production des états financiers;
- de permettre la collaboration par flux de travail entre les employés chargés de la production des états financiers.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

7. SAP[redacted] (modules PS, PM et MM)

La gestion des achats, la gestion de l'inventaire et la gestion des emplacements des centres de services de SAP soutiennent les processus décrits dans la sous-section « Gérer le matériel ».

La gestion des achats couvre le processus d'approvisionnement : réquisition d'achat, commande d'achat, réception des marchandises et réception de la facture. Ceux-ci sont décrits à la section 2.4.5.1 « Informations additionnelles de l'Alliance relatives à la grille GRP ».

- La gestion de l'inventaire supporte les réceptions et sorties de marchandises ainsi que le suivi et contrôle des quantités et valeurs en stock. La gestion des numéros de lot et numéros de série est également supportée;
- La gestion des emplacements des centres de services complète la gestion et le contrôle de l'inventaire au niveau des emplacements physiques tout en assurant la gestion des mouvements en entrepôt;
- **SAP Project System (PS)** est un système de gestion de projets complet et totalement intégré à la gestion des approvisionnements, des finances et du capital humain SAP. SAP Project System utilise les diagrammes de GANTT traditionnels, avec une structure d'organigramme technique de projet (OTP) flexible et définie par l'utilisateur. Les projets peuvent être créés de façon ponctuelle, à partir de modèles ou en copiant des projets existants. La budgétisation, la planification et la prévision sont disponibles à tous les niveaux du projet. La planification détaillée des besoins en main-d'œuvre et l'affectation du personnel à chaque étape du projet peuvent être aisément réalisées, en fonction de la disponibilité des employés. Les articles en stock peuvent être réservés à tous les niveaux du projet et les articles ou services non disponibles déclenchent une demande d'achat liée au projet. L'intégration à la gestion des finances vous permet de visualiser en temps réel les coûts planifiés, engagés et réels;
- **SAP Plant Maintenance (PM)** est un système de gestion du travail complet et totalement intégré à la gestion des projets, des approvisionnements, des finances et du capital humain SAP. Le processus de gestion du travail commence par des demandes de travail (ou de service) puis des ordres de travail (ou de service). Les ordres de travail sont planifiés et incluent des tâches, des articles et des personnes. La planification détaillée des besoins en main-d'œuvre et l'affectation du personnel à n'importe quelle tâche d'un ordre de travail peuvent être réalisées aisément, en fonction de la disponibilité des employés. Les articles en stock peuvent être réservés pour n'importe quelle tâche d'un ordre de travail et les articles ou services non disponibles déclenchent une demande d'achat liée à l'ordre de travail. L'intégration à la gestion des finances vous permet de visualiser en temps réel les coûts planifiés, engagés et réels. SAP Plant Maintenance dispose d'un programme de maintenance préventive complet que l'utilisateur peut adapter aux besoins existants. Les ordres de travail peuvent être créés pour n'importe quel bâtiment, propriété ou équipement de la Société.

La mobilité des travailleurs est assurée par le module SAP Work Manager.

8. Gestion de la tarification et gestion du passif actuariel

Afin de faciliter la gestion de la tarification et du passif actuariel, l'Alliance propose, comme demandé par la Société, de conserver l'application ACT sur la plateforme SAS ainsi que la propriété intellectuelle que constituent les modèles actuariels développés au fil des ans par la Société.

La solution informationnelle de SAP telle qu'elle est proposée, peut s'intégrer avec cette solution du patrimoine de la Société avec les outils de la suite EIM pour supporter les processus de Tarification et d'évaluation du passif actuariel.

Voir la réponse détaillée à la grille F3-b.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
1	SPS1.1	Permettre d'allouer et de modifier des ressources en termes 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	SAP [redacted] Learning				
2	SPS1.1	Optimiser la planification des effectifs en proposant différents scénarios selon une période déterminée.	E	Couvert	SAP [redacted] Workforce Planning				
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	SAP [redacted] SPC				
4	SPS1.1	Déterminer à quel moment une unité administrative est en situation de sous-effectif et de sureffectif.	N	Couvert	SAP [redacted] Workforce Analytics				
5	SPS1.1	Mettre en place des indicateurs de performance (pour l'organisation, par unité administrative ou par employé).	S	Couvert	SAP [redacted] Goals & Performance / SAP Strategy Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	Couvert	SAP [redacted] /SAP Time and Attendence Management by Workforce Software				
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 liés au déplacement; • Temps de filature; • Frais liés à des fins d'enquête par une firme privée.	E	Couvert	SAP [redacted] SAP Time and Attendence Management by Workforce Software, SAP Concur				
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	SAP [redacted] SAP Time and Attendence Management by Workforce Software				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
9	SPS1.1	Élaborer un système de pointage (ex. par organisation, unité administrative ou encore par employé).	S	Couvert	SAP [redacted] SAP Time and Attendence Management by Workforce Software, SAP [redacted] Goals & Performance				
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	CRM				
11	SPS1.3	Calculer les coûts liés à l'enquête, notamment : • Nombre d'heures par employé pour traiter le dossier d'enquête; • Frais liés au déplacement;	E	Couvert	CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Temps de filature; • Frais d'enquête par une firme privée.							
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	CRM, SAP Extended ECM by [redacted]				
13	SPS1.3	Transférer des données d'un dossier à un autre selon les critères établis.	N	Couvert	CRM				
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	CRM, Fraud Management				
15	SPS1.5	Pouvoir importer, dans un court délai, tous les documents existants en format Word dans l'outil afin de les centraliser.	N	Couvert	SAP Extended ECM by [redacted]				
16	SPS1.5	Permettre la création ou la modification d'un gabarit dans un environnement de travail autre qu'en production.	N	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
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	SAP Document Presentment by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
18	SPS1.5	Créer une épreuve d'un gabarit à partir d'un catalogue de gabarits ou de paragraphes.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
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	SAP Document Presentment by [redacted]				
20	SPS1.5	Attribuer un statut d'évolution d'une épreuve de gabarit, notamment : • En création; • En test; • En validation; • En production.	S	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
21	SPS1.5	Attribuer un numéro de version d'une épreuve du gabarit.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
22	SPS1.5	Associer des règles d'affaires à un gabarit pour éviter, notamment : • Qu'un document soit toujours publié 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	SAP Document Presentment by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
23	SPS1.5	Gérer les paramètres d'un gabarit, notamment : • L'indicateur d'automatisation d'impression de communications de masse; • Le type d'enveloppe; • 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.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
24	SPS1.5	Gérer les règles de présentation d'un gabarit (veuves/orphelines, solidarité, non interparagraphes).	N	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
25	SPS1.5	Gérer les différentes signatures numérisées (électroniques).	N	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted] SAP Extended ECM by [redacted]				
26	SPS1.5	Gérer l'historique des versions d'un gabarit en vue de pouvoir consulter une version antérieure.	N	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
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	SAP Document Presentment by [redacted]				
28	SPS1.5	Modifier simultanément tous les gabarits impactés par un même changement par	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		exemple, changer la signature dans plusieurs gabarits en même temps.							
29	SPS1.5	Pouvoir combiner plusieurs sources hétérogènes de données au moment de générer un document.	S	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
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	SAP Document Presentment by [redacted] SAP Document Presentment add on for business correspondence				
31	SPS1.5	Permettre le visionnement du document avant son émission.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
32	SPS1.5	Permettre de confirmer, annuler ou mettre en attente la communication écrite.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
33	SPS1.5	Permettre de remplacer le document proposé par un autre plus approprié au contexte du client.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted] SAP Document Presentment add on for business				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
					correspondence				
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	SAP Document Presentment by [redacted]				
35	SPS1.5	Gérer la priorité des messages lorsque ceux-ci ont été fusionnés dans un seul document.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
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	SAP Document Presentment by [redacted]				
37	SPS1.5	Permettre la production d'une lettre manuelle à partir d'un gabarit.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted] SAP Document Presentment add on for business correspondence				
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	SAP Document Presentment by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
39	SPS1.5	Regrouper plusieurs communications écrites à l'intérieur d'un même envoi.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
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	ECC, CRM, SAP Document Presentment by [redacted] SAP Extended ECM by [redacted]				
41	SPS1.5	Permettre la réimpression d'une communication écrite déjà transmise avec la mention qu'il s'agit d'une copie.	N	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted] SAP Extended ECM by [redacted] Brava!				
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 courriel ou par SMS).	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
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	[redacted] CRM, SAP Document Presentment by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	SAP Document Presentment by [redacted]				
45	SPS1.5	Utiliser les adresses identifiées du destinataire au moment de l'émission d'une communication écrite.	E	Couvert	[redacted] CRM, SAP Document Presentment by [redacted]				
46	SPS1.5	Gérer les retours de courriers (ex. lecture du code à barres et inscription au dossier client).	N	Couvert	[redacted] CRM, SAP Document Presentment by [redacted] SAP Digital Content Processing				
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	[redacted] CRM, SAP Document Presentment by [redacted]				
48	SPS1.5	Produire des étiquettes postales.	N	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
49	SPS1.5	Imprimer un document ou un lot de document, centralement ou localement.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
50	SPS1.5	Pouvoir faire des tests d'impression avant l'impression d'un lot.	E	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
51	SPS1.5	Permettre de créer des formulaires intelligents, des formulaires Web.	N	Couvert	[redacted] SAP Document Presentment by [redacted] SAP Extended ECM by OpenText				
52	SPS1.5	Pouvoir faire du publipostage (ex. transmettre la même lettre à plusieurs clients).	N	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
53	SPS1.5	Permettre d'insérer des tableaux ou des graphiques à un gabarit.	N	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted]				
54	SPS1.5	Créer ou convertir un document en différent format (PDF, XML, HTML, etc.).	N	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted] Blazon				
55	SPS1.5	Caviarder un document avant de l'émettre.	N	Couvert	SAP Document Presentment by [redacted] Brava!, Redaction Add on for Brava!, Blazon, SAP Extended ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
56	SPS1.6	Cumuler les sommes encaissées et décaissées en argent et payées par effets bancaires.	E	Couvert	OMS + de dataXstream				
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	OMS + de dataXstream				
58	SPS1.6	Exiger de l'employé qu'un dépôt soit effectué lors de l'atteinte de seuils monétaires établis.	E	Couvert	OMS + de dataXstream				
59	SPS1.6	Générer un numéro de bordereau unique par institution financière selon la nomenclature établie.	N	Couvert	OMS + de dataXstream				
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	OMS + de dataXstream	1	Calcul de la rémunération du partenaire	Le calcul de la rémunération du partenaire sera couvert dans les efforts habituels d'implantation (**RICEFW).**	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
61	SPS1.6	Permettre de justifier, par des raisons préétablies, les écarts entre le total perçu, le montant total des dépôts des employés et le montant du dépôt du centre de services.	E	Couvert	OMS + de dataXstream				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
62	SPS1.6	Cumuler les sommes payées lors du traitement de masse des avis transmis par l'agent concentrateur.	E	Couvert	[redacted]PO				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
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	[redacted]PO				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
64	SPS1.6	Préparer les informations pour l'impression de la liste des effets bancaires.	E	Couvert	OMS + de dataXstream				
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'envois, montant de l'envoi, date du lot, heure de début et heure de fin).	N	Couvert	[redacted]PO				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
66	SPS1.6	Reporter au grand livre les écritures des dépôts.	E	Couvert	[redacted]				
67	SPS1.6	Permettre à un employé de fermer la caisse d'un autre employé.	N	Couvert	OMS + de dataXstream				
68	SPS1.6	Permettre de fermer un point de service rétroactivement.	E	Couvert	OMS + de dataXstream				
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	OMS + de dataXstream				
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 partiellement	CRM	1	La création et le suivi en mode PAS	La Prestation autonome de service fera l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
71	SPS3	Permettre de répondre ou de transférer une demande d'assistance provenant de tous les canaux de services.	E	Couvert partiellement	CRM	1	La réponse et le transfert en mode PAS	La Prestation autonome de service fera l'objet d'un effort habituel g lors de l'implantation	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	CRM				
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	CRM				
74	SPS3	Permettre d'ajouter des informations supplémentaires aux demandes d'assistance déjà existantes.	N	Couvert	CRM				
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	CRM, WPB				
76	SPS4.1	Permettre de déterminer la catégorisation et les règles de gestion des objets de connaissances, en fonction, notamment de :	E	Couvert	CRM, WPB				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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.							
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	CRM, WPB				
78	SPS4.1	Rendre disponible des objets de connaissances contextuels, ciblés, adaptés et orientés utilisateur et plus précisément : • Créer, modifier, détruire et publier différents types d'objets de connaissances valides et évolutifs sur tous les canaux de services.	E	Couvert	CRM, WPB, CDP				Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».
79	SPS4.1	Informer les utilisateurs concernés de la disponibilité d'un objet de connaissances nouvellement conçu au moment requis.	S	Couvert	CRM, WPB				
80	SPS4.1	Identifier les interactions entre les différents objets de la banque de connaissances.	N	Couvert	CRM, WPB				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	SAP [redacted]				
82	SPS4.2	Importer/exporter, assembler et réutiliser des fichiers dans des formats propres aux divers médias (animation, démo, audio, vidéo), par exemple swf, flv, wmv, mp4, cpt, etc.	E	Couvert	SAP [redacted]				
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	SAP [redacted]				
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	SAP [redacted]				
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	SAP [redacted]				
86	SPS4.2	Permettre de mesurer et d'exploiter les niveaux d'atteinte des compétences, notamment :	E	Couvert	SAP [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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).			Workforce Analytic				
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	SAP [redacted]				
88	SPS4.2	Permettre de créer, modifier, consulter, publier, réutiliser des contenus et médias de formation (ex. : LCMS).	E	Couvert	WPB, SAP [redacted]				
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	SAP [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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	SAP [redacted]				
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	SAP [redacted]				
92	SPS4.2	Planifier, modifier, diffuser ou consulter la planification détaillée (calendrier) des formations, notamment en termes de sujet, date, durée, type de formation, clientèle visée, mode diffusion.	E	Couvert	SAP [redacted]				
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	SAP [redacted]				
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	SAP [redacted]				
95	SPS4.2	Permettre de gérer la diffusion de cours, modules, leçon, etc., de façon à définir, notamment : • Une date différée de diffusion;	N	Couvert	SAP [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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 préalables à un cours.							
96	SPS4.2	Rendre accessibles, en temps réel, les activités de formation et le matériel pédagogique existant aux personnes liées à la formation.	E	Couvert	SAP [redacted]				
97	SPS4.2	Être en mesure de proposer et assigner des parcours de formation génériques ou personnalisés pour répondre aux besoins de formations : • Basés 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; • Récurrents : formations de base pour nouveaux employés ou formation pour des changements mineurs apportés à l'environnement de travail, nouvelles tâches.	E	Couvert	SAP [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
98	SPS4.2	Disposer « d'outils auteurs » compatibles avec différents formats multimédias, 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	SAP Workforce Performance Builder				
99	SPS4.2	Permettre de réaliser des démonstrations interactives de l'utilisation d'applications informatiques.	N	Couvert	WPB				
100	SPS4.2	Permettre de créer, modifier, personnaliser, publier et réutiliser des « gabarits d'objets d'apprentissage » sur tous les modes de diffusion, notamment : • Jeu-questionnaire; • Groupes de questions; • Rétroactions; • Mise en page.	E	Couvert	WPB				
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 telles 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	SAP Jam, SAP [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
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 questionnaires, etc.	E	Couvert	SAP [redacted]				
103	SPS4.2	Permettre d'accéder à une classe virtuelle directement à partir la solution.	N	Couvert	SAP [redacted]				
104	SPS4.2	Faire le lien entre les objets de formation du catalogue et les formations qui les utilisent.	E	Couvert	SAP [redacted]				
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).	E	Couvert	SAP [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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.							
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; • Permettre de former simultanément l'ensemble des employés.	N	Couvert	SAP [redacted] WPB				
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 partiellement	SAP [redacted]	1	L'effort d'anonymiser	La manipulation des données pour l'anonymisation sera couverte dans les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	Voir la note portant sur les **RICEFW** dans le ***Cahier réponses***, « 2.3 Grille F.1 – Couverture des processus », sous-section « Notes explicatives relatives aux grilles ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
108	SPS4.2	Permettre la réalisation et l'utilisation d'un même cas par plusieurs (500) apprenants simultanément.	N	Couvert	SAP [redacted]				
109	SPS4.2	Permettre de faire évoluer dans le temps les données pour les maintenir actuelles 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	[redacted] CRM, SAP [redacted]				
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	[redacted] CRM, SAP [redacted]				
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)	E	Couvert	[redacted] CRM, SAP [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• Admissibilité à recevoir une communication écrite particulière. (SPS1.5)							
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	[redacted] CRM, SAP [redacted]				
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	[redacted] CRM, PO				
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	[redacted] CRM, SAP Document Presentment by [redacted]				
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) :	E	Couvert	SAP [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• d'accéder au catalogue de formations établies pour ses groupes d'apprenants et aux activités à effectuer (formations, jeu-questionnaire, 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.							
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, jeu-questionnaire, 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;	E	Couvert	SAP [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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.							
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	SAP [redacted]				
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	E	Couvert	SAP [redacted] SAP Time and Attendence Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		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)			by Workforce Software / MRS				
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	[redacted] CRM				
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	[redacted]				
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	[redacted]				
122	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les	N	Couvert	[redacted] CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		niveaux de services de la Société tels que : (SPS1.1) • Seuil dépassé ou bien encore lorsqu'une situation urgente nécessite une prise en charge; • Aucune ressource pour répondre à la demande.							
123	G-26	Permettre de rechercher un dossier d'enquête, notamment par : (SPS1.3) • Nom, prénom; • Date; • Sujet.	E	Couvert	[redacted] CRM				
124	Workflow	Déclencher un autre processus, selon les règles d'affaires, notamment en cas d'usurpation d'identité (SPS1.3) pour : • Modifier le numéro d'identifiant pour l'ASRR; • Produire un document, notamment le permis provisoire et une confirmation de changement d'adresse.	E	Couvert	[redacted] CRM				
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	[redacted] CRM				
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 :	E	Couvert	[redacted] CRM, WPB				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**	**Enoncé**	**Importance**						
		• 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.							

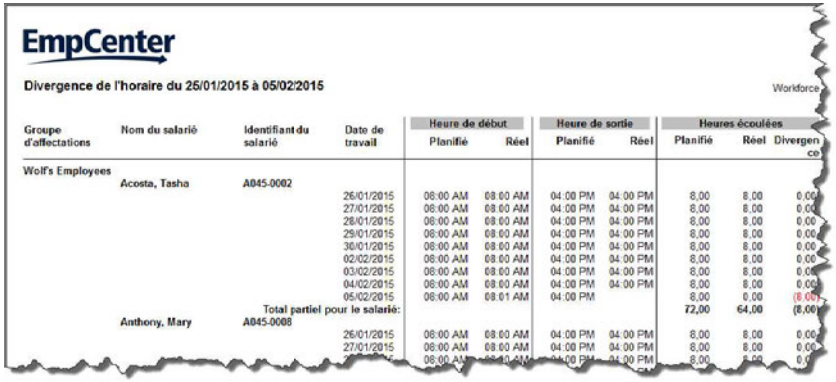
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.9.1 Informations additionnelles de l'Alliance relatives à la grille SPS

SAP propose un ensemble de modules permettant de répondre aux besoins de soutien à la prestation de service à la Société. Ces différents modules fonctionnent de façon intégrée avec l'ensemble du PGI.

Gérer les effectifs et les affectations

SAP Workforce Time and Attendance by Workforce Software offre un outil convivial et flexible permettant de définir et de gérer les horaires de travail des employés de la Société. Pleinement intégré au dossier de l'employé, cet outil tactique et opérationnel permet la planification pointue des effectifs, l'évaluation de mesures et de statistiques tout en offrant une gestion serrée du temps de traitement des demandes dans les points de service de la Société.



EmpCenter

Divergence de l'horaire du 26/01/2015 à 05/02/2015

Workforce

Groupe d'affectations	Nom du salarié	Identifiant du salarié	Date de travail	Heure de début		Heure de sortie		Heures écoulées		
				Planifié	Réel	Planifié	Réel	Planifié	Réel	Divergence
Wolf's Employees										
	Acosta, Tasha	A045-0002								
			26/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			27/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			28/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			29/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			30/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			02/02/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			03/02/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			04/02/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			05/02/2015	08:00 AM	08:01 AM	04:00 PM		8,00	0,00	(8,00)
		Total partiel pour le salarié:						72,00	64,00	(8,00)
	Anthony, Mary	A045-0008								
			26/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			27/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00

Cet outil est pleinement intégré à SAP Workforce Planning qui permet une analyse plus stratégique des effectifs ainsi qu'une planification à long terme. Basée sur des données historiques, cette planification aide à déterminer les équivalents temps complet (ETC) et les budgets afin de suivre des indicateurs de performance.

Ensemble, ces solutions permettent de gérer l'ensemble du cycle de planification des effectifs.

Prévention de la fraude

SAP Fraud Management permet d'analyser et de prévoir les cas de fraude. Avec les données des cas de fraude passées, les utilisateurs peuvent créer un modèle de « propension prédictive » pour aider à l'identification de nouveaux cas de fraude. Une telle analyse se compose de quatre aspects :

1. **Données historiques :**

   Les données doivent capturer tous les événements passés pertinents (par exemple, toutes les demandes d'indemnisation à partir de 2014, indépendamment de la présence de fraude ou non).

   SAP Fraud Management travaille avec de grands volumes de données, de grandes quantités de documents, ainsi que de grandes quantités de variables. Par conséquent, si des données supplémentaires pertinentes sont disponibles, il est recommandé de les inclure comme variables supplémentaires. La solution offre de multiples façons pour aider à cette modélisation de données.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2. **Modèle de tendance :**

   La solution permet aux utilisateurs d'exécuter facilement un algorithme de classification sur les données historiques. Le résultat de ce modèle sera une variable supplémentaire qui estime la probabilité de fraude pour chaque réclamation, chaque demande, etc.

   Remarque : Un fichier généré par un système externe, tel que SAS, peut être utilisé comme un intrant pour ce modèle de propension.

3. **Base de données de notation :**

   Tant la création du modèle que l'application de ce modèle à un ensemble de données courantes sont exécutées dans la base de données[redacted]

4. **Suivi de la performance du modèle :**

   L'efficacité de tout modèle prédictif se dégrade au fil du temps.

   La solution SAP offre la capacité unique de surveiller la performance du modèle au fil du temps. Basé sur des seuils définis par l'utilisateur, la solution recycle automatiquement le modèle lorsque les performances se dégradent au point d'être inefficaces.

En résumé, la combinaison de ces quatre aspects donne aux utilisateurs la possibilité de créer rapidement et facilement un modèle de propension à la fraude basé sur des données historiques. Ce modèle peut ensuite être appliqué à un ensemble de données actuelles, ou à de nouvelles données.

Le modèle produira la probabilité de fraude pour toutes sortes de données (réclamations, transactions, demandes, etc.) à la Société.

Gestion des communications écrites

Afin de répondre à l'ensemble des besoins en gestion documentaire de la Société, l'Alliance propose la solution[redacted]

SAP Extended ECM par[redacted]

Pleinement intégrée au PGI de SAP, la solution Extended ECM par[redacted] permet :

- d'effectuer des captures d'information;
- de gérer des documents et des enregistrements;
- de créer des flux de travail;
- d'établir une collaboration entre utilisateurs, et plus encore.

Le contenu documentaire de la Société est étroitement intégré aux applications SAP, quelle que soit la manière dont la Société y accédera : par[redacted] SAPGUI, Microsoft Office®, le bureau Windows® ou les interfaces Web[redacted] Peu importe la manière dont les utilisateurs accèdent au contenu, SAP Extended ECM for SAP Solutions offre une interface ergonomique pour télécharger et exploiter le contenu dont ils ont besoin, optimisant ainsi les processus SAP.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

[redacted] Business Center for SAP Solutions

[redacted] Business Center for SAP Solutions (Business Center) permet le traitement en reconnaissance optique de caractères (ROC), et la numérisation des documents entrants et leur enregistrement dans SAP. Les processus de gestion tels que le traitement des demandes provenant de clients ou des bons de livraison provenant de fournisseurs sont d'excellents exemples d'utilisation du Business Center. Ce produit fournit une plateforme d'automatisation de tous les processus de gestion et est étroitement intégré à la gamme de solutions SAP.

Business Center peut être connecté à divers canaux d'entrée, tels que la numérisation, la télécopie, le courriel ou l'IDoc de SAP.

[redacted] Business Center Capture for SAP Solutions (Business Center Capture) est le canal d'entrée pour les documents papier et les pièces jointes de courriel, par exemple les documents PDF. Business Center Capture fournit, en plus des méthodes établies, de nouvelles méthodes d'apprentissage automatisées basées sur la rétroaction de l'utilisateur final lors de la saisie et de l'utilisation des données. Business Center Capture traite tous les types de documents imprimés. La technologie OCR/ICR et d'analyse de document extrait les données des documents papier numérisés ou des documents PDF joints aux courriels et les transfère aux tables de données Business Center. Ces données permettent à Business Center de créer automatiquement des documents SAP ou d'affecter des documents à des objets spécifiques dans le contexte de gestion SAP.

Document Presentment for SAP Solutions

SAP Document Presentment for SAP Solutions est une solution complète pour la gestion des communications client et l'optimisation du traitement des documents. La solution permet à la Société d'optimiser les opérations suivantes :

- La création de factures, de rapports et autres documents d'entreprise personnalisés;
- La rationalisation des processus de gestion faisant appel à un nombre important de documents et l'automatisation du traitement des documents;
- La consolidation, production et livraison de documents personnalisés au format papier ou électronique, où et quand l'utilisateur le souhaite;
- La possibilité pour les utilisateurs, appartenant aux centres de services ou à différents départements, de concevoir des documents, d'ajouter des messages et d'inclure du contenu ciblé dans n'importe quel type de document d'entreprise.

SAP Document Presentment est pleinement intégré au PGI de et utilise les informations sur les clients, la facturation, le paiement, les indemnisations, etc. Même les utilisateurs n'ayant aucune connaissance technique peuvent créer des modèles de documents d'entreprise avec une mise en forme et des messages personnalisés s'adressant à des clientèles spécifiques.

Gestion des caisses et les points de service

SAP Point-of-Sale by GK permet de mettre en œuvre l'ensemble des processus d'affaires de manière efficace au niveau de tous les points de vente (TPV). À noter que des entreprises de toutes tailles l'utilisent déjà pour intégrer leurs systèmes de point de vente répartis dans le monde. Le logiciel est donc entièrement internationalisé et évolutif.

Ses principales caractéristiques comprennent :

- **La gestion de point de vente** – Développer vos fonctions de point de vente;
- **La sécurisation des opérations de détail** – Soutenir la signature numérique et affichage numérique;
- **Les rapports et le suivi** – Maintenir un aperçu de tous les points de vente à travers le transfert automatique des données et des outils de rapports efficaces;
- **Les opérations de détail mobiles** – Déployer des solutions de paiement mobile au moyen d'une configuration centralisée et la distribution d'un logiciel automatisé.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

Les avantages commerciaux réalisés par nos clients comprennent :

- **L'amélioration de la conformité** avec les réglementations fiscales et les normes établies;
- **La réduction des coûts** d'exploitation et de développement;
- Une **plus grande efficacité** grâce à l'intégration du TPV avec votre PGI SAP.

Assister la prestation de service

La solution CRM de SAP permet de centraliser toutes les informations relatives au Partenaire d'affaires, à savoir ses données personnelles et ses interactions avec la Société (demandes d'indemnisation, examen de la route, permis de conduire, immatriculation, véhicule, etc.). Tous les processus utiliseront l'information rattachée au Partenaire d'affaires ce qui permettra à la Société d'avoir une vue **360°** sur les usagers de la route.

Cette centralisation de l'information facilite la prestation de service, car toutes les informations sont rattachées au dossier partenaire. De plus, toutes les interactions avec les clients sont documentées et accessibles. La fonctionnalité de (file d'attente) (queue) permet d'acheminer la prestation de service à un autre intervenant (autre secteur de la Société : niveau 2, niveau 3, spécialistes, etc.).

De plus, les agents auront accès, via CRM, à une base de connaissances tels que les adresses des différents centres de services, la foire aux questions (FAQ), etc.

Gestion des connaissances

La solution SAP a une fonction d'aide en ligne native qui donne de l'information sur les fonctionnalités, transactions, rapports des solutions SAP. La solution WorkForce Performance Builder (WPB) de SAP permet d'offrir de l'aide en ligne personnalisée et contextuelle sur la base des processus spécifiques à la Société.

De plus, le module CRM permet de construire une base de connaissances qui permettra à la Société de gérer les différents types de connaissances. Cette base de connaissances possède la capacité « d'apprendre » basée sur les interactions entre les représentants de la Société et les clients et partenaires.

Gérer la formation et le développement des connaissances

Afin de permettre à la Société de planifier et de livrer la formation requise pour ses employés, mandataires et partenaires dans le cadre du projet d'implantation du PGI de SAP ou de tout autre programme de formation subséquent, SAP propose la solution SAP Success Factors Learning Management Solution (LMS). Pleinement intégrée au dossier de l'employé, cette solution permet :

- La gestion des contenus de formation en multiple média (vidéo, texte, interactif, etc.);
- L'organisation de ces contenus en programmes de formation structurés pour chaque rôle au sein de la Société;
- La diffusion de ces contenus auprès des différents groupes cibles.

Un aperçu de la solution

Pour faciliter la création de contenus, l'outil Workforce Performance Builder de SAP permet la capture des écrans et des processus spécifiques à la Société qui seront configurés durant l'implantation. La formation des usagers sera alors dispensée avec les véritables écrans utilisés à la Société ce qui en fera une formation totalement personnalisée pour la Société Cet outil propose un document d'aide en ligne pour tous les processus de SAP à la Société.

2.4.10 Information additionnelle de l'alliance

Veuillez vous référer aux sous-sections de l'information additionnelle fournies par l'Équipe Deloitte relatives aux grilles GEN, AMD, CSP, CSV, GRP, GRU, IND, SOR, SPS.

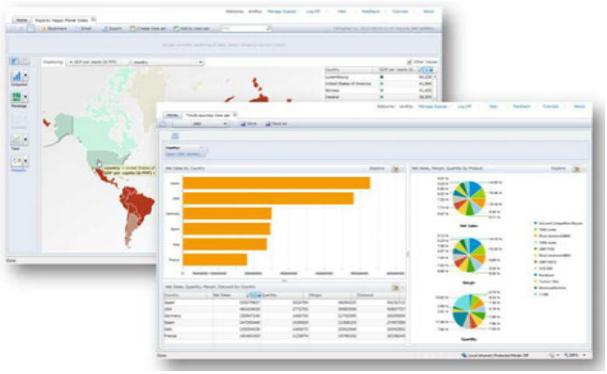
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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'efficience des opérations	**Références**
1	AMD1	Gérer les vignettes pour personnes handicapées	3	[redacted] (ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Afficher stocks magasin » (code transactionnel MB52) – Permet de visualiser les quantités de vignettes en stock filtrées et regroupées par différents critères dont : le type d'article, le numéro d'article, la localisation… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Contrats de service » (code transactionnel IW75) – Permet de visualiser les octrois de vignettes pour personnes handicapées filtrées et regroupées par différents critères dont : bénéficiaire, date de renouvellement, statut … – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête supporte l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD**	Pour plus de détails sur les infocubes et tableaux de bord, veuillez consulter l'ensemble de la section 2.8 Grille T.3 – « Thématiques relatives à la solution informationnelle et ses outils », qui traite des infocubes et tableaux bord de façon plus générale. Cette référence s'applique à toutes les lignes de cette grille.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. 	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
2	AMD2	Gérer les permis de chauffeur de taxi	2	[redacted] ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Contrats de service » (code transactionnel IW75) – Permet de visualiser les permis de chauffeur de taxi filtrés et regroupés par différents critères dont : bénéficiaire, date de renouvellement, statut… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
3	CSP1	Évaluer la capacité de conduire vs l'état de santé	1	[redacted] ECC) CRM SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Afficher avis de service » (code transactionnel IW59) – Permet de visualiser les ordres de service filtrés et regroupés par différents critères dont : le type d'avis, les permis de conduire et partenaires concernés, le statut de l'avis, les dates cible et codes de priorité… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						– Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07) – Permet de visualiser les permis de conduire avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis et contrats de service…) filtrées et regroupées par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement, statut… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
4	CSP2	Administrer les examens de conduite	1	[redacted]ECC) CRM SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Afficher avis de service » (code transactionnel IW59) – Permet de visualiser les ordres de service filtrés et regroupés par différents critères dont : le type d'avis, les permis de conduire et partenaires concernés, le statut de l'avis, les dates cible et codes de priorité… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07) – Permet de visualiser les permis de conduire avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis et contrats de service…) filtrées et regroupées par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement, statut… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						– Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Requête sur les pistes de ventes **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances et en améliorant l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision. Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
5	CSP3	Délivrer le privilège de conduire	1	[redacted] (ECC) CRM SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Afficher avis de service » (code transactionnel IW59) : – Permet de visualiser les ordres de service filtrés et regroupés par différents critères dont : le type d'avis, les permis de conduire et partenaires concernés, le statut de l'avis, les dates cible et codes de priorité… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07) – Permet de visualiser les permis de conduire avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis et contrats de service…) filtrées et regroupées par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement, statut… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations.	

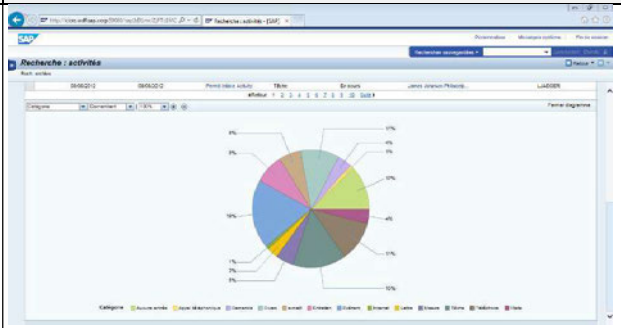
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer de nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							
6	CSP4	Suivre le comportement des conducteurs	1	[redacted](ECC) CRM SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Afficher avis de service » (code transactionnel IW59) – Permet de visualiser les ordres de service filtrés et regroupés par différents critères dont : le type d'avis, les permis de conduire et partenaires concernés, le statut de l'avis, les dates cible et codes de priorité… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07)	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						– Permet de visualiser les permis de conduire avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis et contrats de service…) filtrées et regroupées par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement, statut… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête supporte l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision. Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
7	CSV1	Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules	2	[redacted] (ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Afficher véhicules » (code transactionnel IE36) – Permet de visualiser les véhicules filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, données techniques, statut… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Afficher avis de service » (code transactionnel IW59) – Permet de visualiser les ordres de service filtrés et regroupés par différents critères dont : le type d'avis, les véhicules et partenaires concernés, le statut de l'avis, les dates cible et codes de priorité… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Afficher ordres de service » (code transactionnel IW73)	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						– Permet de visualiser les ordres de service filtrés et regroupés par différents critères dont : le poste responsable, les véhicules concernés, le statut des ordres, les dates d'exécution planifiées… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07) – Permet de visualiser les véhicules avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis et ordres de service…) filtrées et regroupées par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement, statut… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
8	CSV2	Traiter les adhésions à l'IRP	1	[redacted](ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Afficher poste technique » (code transactionnel IH11) – Permet de visualiser les parcs IRP filtrés et regroupés par différents critères dont : le partenaire, le poste responsable, le statut… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête supporte l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les rectifier plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Liste multiniveau des postes techniques » (code transactionnel IL07) – Permet de visualiser les parcs IRP avec leurs interdépendances filtrées et regroupées par différents critères dont : le partenaire, le poste responsable, le statut… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête supporte l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Afficher documents de mesure » (code transactionnel IK17) – Permet de visualiser les déclarations de distance filtrées et regroupées par différents critères dont : le poste responsable (titulaire IRP), l'équipement (véhicule), les dates de mesure… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						– Cette requête supporte l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. 	
9	CSV3	Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	1	[redacted] (ECC) SAP BI CRM	Rapports et requêtes Aucun cube livré	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Pièce permis et plaque d'immatriculation : • Requête « Afficher équipement » (code transactionnel IH10) – Permet de visualiser les pièces permis filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, date de renouvellement, statut… – Permet de visualiser les plaques d'immatriculation filtrées et regroupées par différents critères dont : propriétaire, date de renouvellement, statut…	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						– Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête supporte l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Afficher stocks magasin » (code transactionnel MB52) – Permet de visualiser les quantités de plaques d'immatriculation en stock filtrées et regroupées par différents critères dont : le type d'article, le numéro d'article, la localisation… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **Privilège de circuler et immatriculation:** • Requête « Contrats de service » (code transactionnel IW75) – Permet de visualiser les privilèges de circuler filtrés et regroupés par différents critères dont : conducteur, date de renouvellement, classe de privilège, statut … – Permet de visualiser les immatriculations de véhicule filtrées et regroupées par différents critères dont : propriétaire, date de renouvellement, statut … – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
						– Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
10	CSV4	Contrôler la couverture d'assurance du véhicule	3	[redacted] (ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Afficher avis de service » (code transactionnel IW59) – Permet de visualiser les avis reliés à la couverture d'assurance filtrés et regroupés par différents critères dont : le type d'avis, les véhicules et partenaires concernés, le statut de l'avis, les dates cible et codes de priorité… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Afficher ordres de service » (code transactionnel IW73) – Permet de visualiser les ordres de service reliés à la couverture d'assurance filtrés et regroupés par différents critères dont : le poste responsable, les véhicules concernés, le statut des ordres, les dates d'exécution planifiées… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
11	CSV5	Gérer la saisie des véhicules	2	[redacted] ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Afficher avis de service » (code transactionnel IW59) – Permet de visualiser les avis liés à la saisie de véhicules filtrés et regroupés par différents critères dont : le type d'avis, les véhicules et partenaires concernés, le statut de l'avis, les dates cible et codes de priorité… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Afficher ordres de service » (code transactionnel IW73) – Permet de visualiser les ordres de service liés à la saisie de véhicules filtrés et regroupés par différents critères dont : le poste responsable, les véhicules concernés, le statut des ordres, les dates d'exécution planifiées… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations.	

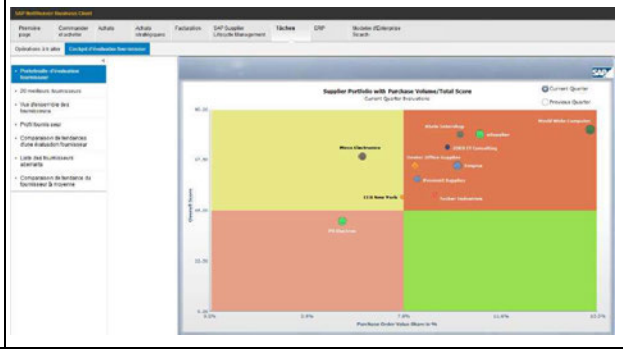
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						CUBES ET TABLEAUX DE BORD • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
12	CSV7	Émettre plaquette NIV	3	[redacted] ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Afficher ordres de service » (code transactionnel IW73) – Permet de visualiser les ordres de service liés aux plaquettes NIV filtrés et regroupés par différents critères dont : le poste responsable, les véhicules concernés, le statut des ordres, les dates d'exécution planifiées… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
13	CSV8	Traiter les autorisations particulières	3	[redacted] (ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête « Contrats de service » (code transactionnel IW75)	

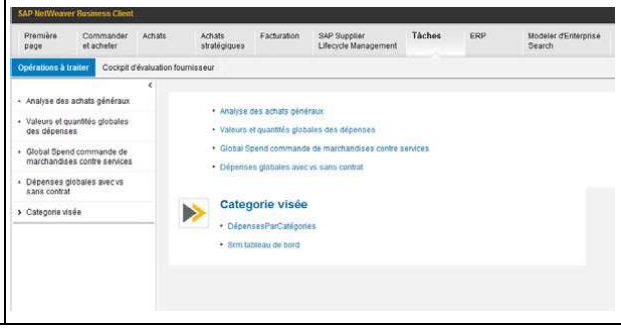
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
					Tableaux de bord	– Permet de visualiser les autorisations particulières filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, date de renouvellement, type d'autorisation, statut… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
14	GRP1	Développer une relation partenaires	1	[redacted] (ECC) PPS SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Utilisation du contrat : Requête : 0BBP_C01_Q901 – Cette requête affiche les valeurs des commandes d'achat par catégorie de produit pour une période de 12 mois, effectuées avec ou sans contrat. • Potentiel d'économies : Requête : 0BBP_C01_Q902 – Cette requête affiche le potentiel d'économies de l'approvisionnement réalisé selon l'alternative la moins chère (avec ou sans contrat) par catégorie de produit. • Utilisation du contrat en détail : Requête : 0SRCT_DS1_Q901 – Cette requête affiche les valeurs et quantités réelles pour les postes de contrat par rapport aux valeurs et quantités cibles des postes de contrat.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Données de l'évaluation des fournisseurs présentant des écarts: Requête: 0BBP_C01_Q905 – Cette requête affiche les écarts sur les quantités et sur les prix (en pourcentage) et l'écart du délai de livraison (en jours) de la commande d'achat par fournisseur. Les fournisseurs avec les N écarts sur les prix les plus élevés sont affichés. • Contrats qui expirent : Requête : 0SRCT_DS1_Q903 – Cette requête affiche les contrats qui arrivent à expiration dans moins de 45 jours ainsi que leur date d'expiration. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. 	

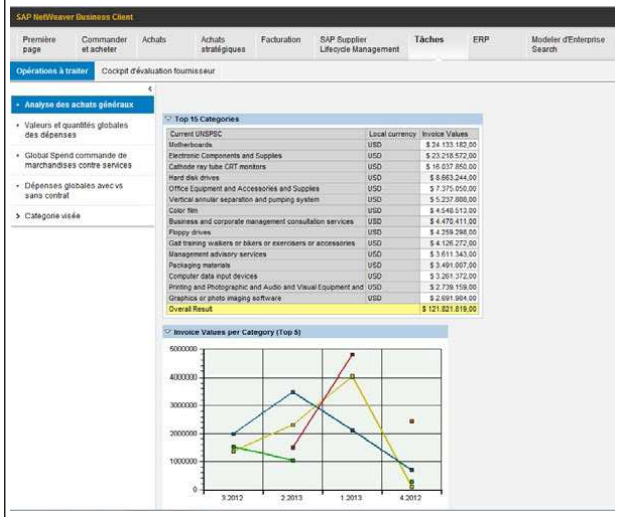
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
15	GRP2	Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et les documents	1	[redacted]ECC) PPS SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Utilisation du contrat : Requête : 0BBP_C01_Q901 – Cette requête affiche les valeurs des commandes d'achat par catégorie de produit pour une période de 12 mois, effectuées avec ou sans contrat. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. 	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
16	GRP3	Saisir et gérer les termes de l'obligation	1	[redacted]ECC) PPS SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Utilisation du contrat : Requête : 0BBP_C01_Q901 – Cette requête affiche les valeurs des commandes d'achat par catégorie de produit pour une période de 12 mois, effectuées avec ou sans contrat. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
17	GRP4	Confirmer les obligations financières	1	[redacted]ECC) PPS SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Potentiel d'économies : Requête : 0BBP_C01_Q902 – Cette requête affiche le potentiel d'économies de l'approvisionnement réalisé selon l'option la moins chère (avec ou sans contrat) par catégorie de produit. • Utilisation du contrat en détail : Requête : 0SRCT_DS1_Q901 – Cette requête affiche les valeurs et quantités réelles pour les postes de contrat par rapport aux valeurs et quantités cibles des postes de contrat. • Données de l'évaluation des fournisseurs présentant des écarts: Requête: 0BBP_C01_Q905 – Cette requête affiche les écarts sur les quantités et sur les prix (en pourcentage) et l'écart du délai de livraison (en jours) de la commande d'achat par fournisseur. Les fournisseurs avec les N écarts sur les prix les plus élevés sont affichés. • Contrats qui expirent : Requête : 0SRCT_DS1_Q903 – Cette requête affiche les contrats qui arrivent à expiration dans moins de 45 jours ainsi que leur date d'expiration.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						CUBES ET TABLEAUX DE BORD • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. 	
18	GRU1	Accueillir et renseigner le client	1	[redacted] ECC)	Rapports	**RAPPORTS ET REQUÊTES**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
				CRM SAP BI	Requêtes Cubes Tableaux de bord	Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offre une grande visibilité qui assure une meilleure la prise de décision. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
19	GRU2	Prendre en charge les demandes et les documents	1	[redacted](ECC) CRM	Rapports Requêtes	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
				SAP BI	Cubes Tableaux de bord	particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
20	GRU3	MAJ de l'identité et préférences du client	1	[redacted] ECC) CRM SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent :	

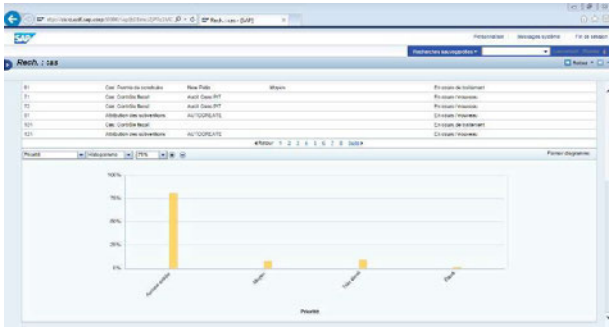
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances et améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
21	GRU4	Traiter les plaintes	2	[redacted] (ECC) CRM SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision. Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. 	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
22	GRU5	Gérer les contestations devant les tribunaux	2	[redacted](ECC) CRM SAP BI SAP Document Presentment by [redacted]	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer de nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes Des outils de suivi et d'analyse compatibles avec la solution SAP Document Presentment by OpenText permettent de fournir des statistiques sur le nombre de tâches envoyées, sur les ressources utilisées dans les documents de sortie, sur le caviardage et permettent d'afficher des informations sur l'état des travaux individuels. Ceci assure un support à la gestion des opérations et offre une évaluation de la mesure de la performance.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						CUBES ET TABLEAUX DE BORD La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision. Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. Différents outils de suivi et d'analyse de la suite SAP BI tel que Lumira ou Crystal report permettent de visualiser l'information recueillie par SAP Document Presentment by OpenText de manière graphique, offrant ainsi une perspective analytique, identifiant les tendances et des alertes augmentant l'efficience des opérations. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
23	GRU6	Répondre aux demandes d'accès à l'information	2	[redacted](ECC) CRM SAP BI SAP Extended ECM by [redacted] SAP Document Presentment by [redacted] Brava! Redaction Add on for Brava!	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer de nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes Des outils de suivi et d'analyse compatibles avec la solution SAP Document Presentment by OpenText permettent de fournir des statistiques sur le nombre de tâches envoyées,	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						sur les ressources utilisées dans les documents de sortie, sur le caviardage et permettent d'afficher des informations sur l'état des travaux individuels. Ceci assure un support à la gestion des opérations et offre une évaluation de la mesure de la performance. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. Différents outils de suivi et d'analyse de la suite SAP BI tel que Lumira ou Crystal report permettent de visualiser l'information recueillie par SAP Document Presentment by	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						OpenText de manière graphique, offrant ainsi une perspective analytique, identifiant les tendances et des alertes augmentant l'efficience des opérations. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
24	GRU7	Percevoir, rembourser ou payer les services rendus	2	[redacted] (ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** La solution SAP Contract Accounts Receivable and Payable (FICA/FSCD) vous donne accès à une multiplicité de rapports, axés sur : • les comptes clients; • le processus de paiement; • les listes des documents comptables par type de document; • les rapports sur les partenaires d'affaires tels que les agences gouvernementales pour lesquels la Société recouvre les sommes dues; • les rapports détaillés sur les items en recouvrement par type de recouvrement, par date d'échéance, par mois, par quart en créance; • les rapports détaillés sont aussi disponibles sur les calculs d'intérêts, sur l'historique de lettre de recouvrement; • Finalement des rapports qui présentent les détails des paiements échelonnés, des correspondances clients, des radiations des dettes, des promesses de paiements et plus. L'ensemble de ces rapports aide à la prise de décision et assure une gestion des opérations plus efficace. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance – KPI, graphiques, alertes…) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP B	
25	GRU8	Diffuser les informations des registres de la Société	1	[redacted](ECC) CRM SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes **CUBES ET TABLEAUX DE BORD**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
26	GRU9	Gérer les rendez-vous	1	[redacted] ECC)	Rapports	**RAPPORTS ET REQUÊTES**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
				CRM MRS SAP BI	Requêtes Cubes Tableaux de bord	La gestion des rendez-vous sera livrée par un développement sur le module MRS. Des rapporst seront développés afin de ermettre aux utilisateurs d'accéder les informations pertinentes à la gestion des rendez-vous. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
27	IND1	Initier le traitement de la demande d'indemnité	2	FS-Claims SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête Demandes d'indemnisation (code transactionnel – S_KK4_08000353) – Permet de visualiser les demandes d'indemnisation filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête Liste de tâches (code transactionnel – S_KK4_08000349) – Permet de visualiser les activités du département d'indemnisation filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement.	Veuillez-vous référer à la grille T.3 Grille solution et outil informationnel, Q.2 pour une description de [redacted]ve

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						– Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. De plus, SAP [redacted]nalytic Foundation for Insurance est intégré à notre base de données en mémoire, SAP [redacted]SAP [redacted] Analytic Foundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société pourra facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques à l'assurance. SAP [redacted] ve for Insurance offre : Des analyses et des réponses à des questions professionnelles en temps réel • L'analyse d'importants volumes de données en mémoire • La capacité de produire des rapports détaillés ou sommaires • L'agrégation sur demande pour soutenir des besoins de rapports périodiques • L'implémentation sans interruption des modèles de rapports d'exploitation SAP [redacted] • Des vues préconfigurées pouvant être facilement étendues pour inclure des données altérables non SAP SAP [redacted]ive for Insurance inclut des modèles de données virtuelles pour analyser les demandes d'indemnisation et les indicateurs de performance. Les vues Gestion des demandes d'indemnisation présentent: • L'analyse des indemnisations • L'analyse des provisions en suspens • L'analyse de la charge de travail en attente	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Les indemnisations payées • Le total des dépenses	
28	IND2	Autoriser et rembourser un frais	2	[redacted]ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête Demandes d'indemnisation (code transactionnel – S_KK4_08000353) – Permet de visualiser les demandes d'indemnisation filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande … – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête supporte l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les rectifier plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête Liste de tâches (code transactionnel – S_KK4_08000349) – Permet de visualiser les activités du département d'indemnisation filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	Veuillez-vous référer à la grille T.3 Grille solution et outil informationnel, Q.2 pour une description de [redacted]ive

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. De plus, SAP [redacted]nalytic Foundation for Insurance est intégré à notre base de données en mémoire, SAP [redacted] SAP [redacted]nalytic Foundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société pourra facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques à l'assurance. SAP [redacted] ive for Insurance offre : • Des analyses et des réponses à des questions professionnelles en temps réel • L'analyse d'importants volumes de données en mémoire • La capacité de produire des rapports détaillés ou sommaires • L'agrégation sur demande pour soutenir des besoins de rapports périodiques • L'implémentation sans interruption des modèles de rapports d'exploitation SAP [redacted] • Des vues préconfigurées pouvant être facilement étendues pour inclure des données altérables non SAP SAP [redacted] Live for Insurance inclut des modèles de données virtuelles pour analyser les demandes d'indemnisation et les indicateurs de performance. Les vues Gestion des demandes d'indemnisation présentent : • L'analyse des indemnisations • L'analyse des provisions en suspens • L'analyse de la charge de travail en attente • Les indemnisations payées • Le total des dépenses	
29	IND3	Traiter les indemnités versées sous forme de rentes	1	FS-Claims SAP BI	Rapports Requêtes	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête Demandes d'indemnisation (code transactionnel – S_KK4_08000353)	Veuillez-vous référer à la grille T.3 Grille solution

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
					Cubes Tableaux de bord	– Permet de visualiser les demandes d'indemnisation filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête Liste de tâches (code transactionnel – S_KK4_08000349) – Permet de visualiser les activités du département d'indemnisation filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. De plus, SAP [redacted]nalytic Foundation for Insurance est intégré à notre base de données en mémoire, SAP [redacted] SAP [redacted]alytic Foundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société pourra facilement et	et outil informationnel, Q.2 pour une description de [redacted]ive

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques à l'assurance. SAP [redacted]Live for Insurance offre : • Des analyses et des réponses à des questions professionnelles en temps réel • L'analyse d'importants volumes de données en mémoire • La capacité de produire des rapports détaillés ou sommaires • L'agrégation sur demande pour soutenir des besoins de rapports périodiques • L'implémentation sans interruption des modèles de rapports d'exploitation SAP [redacted] • Des vues préconfigurées pouvant être facilement étendues pour inclure des données altérables non SAP SAP [redacted]Live for Insurance inclut des modèles de données virtuelles pour analyser les demandes d'indemnisation et les indicateurs de performance. Les vues Gestion des demandes d'indemnisation présentent: • L'analyse des indemnisations • L'analyse des provisions en suspens • L'analyse de la charge de travail en attente • Les indemnisations payées • Le total des dépenses	
30	IND4	Traiter les indemnités forfaitaires	1	FS-Claims SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** • Requête Demandes d'indemnisation (code transactionnel – S_KK4_08000353) – Permet de visualiser les demandes d'indemnisation filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement.	Veuillez-vous référer à la grille T.3 Grille solution et outil informationnel, Q.2 pour une description de [redacted]Live

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						– Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête Liste de tâches (code transactionnel – S_KK4_08000349) – Permet de visualiser les activités du département d'indemnisation filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête supporte l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. De plus, SAP [redacted] Analytic Foundation for Insurance est intégré à notre base de données en mémoire, SAP [redacted] SAP [redacted] nalytic Foundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société pourra facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques à l'assurance. SAP [redacted] ive for Insurance offre: • Des analyses et des réponses à des questions professionnelles en temps réel • L'analyse d'importants volumes de données en mémoire • La capacité de produire des rapports détaillés ou sommaires	

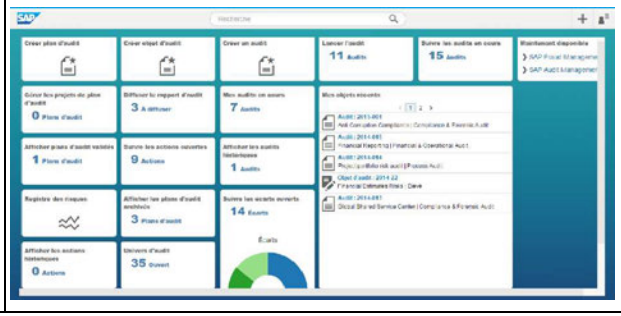
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• L'agrégation sur demande pour soutenir des besoins de rapports périodiques • L'implémentation sans interruption des modèles de rapports d'exploitation SAP [redacted] • Des vues préconfigurées pouvant être facilement étendues pour inclure des données altérables non SAP SAP [redacted]ve for Insurance inclut des modèles de données virtuelles pour analyser les demandes d'indemnisation et les indicateurs de performance. Les vues Gestion des demandes d'indemnisation présentent: • L'analyse des indemnisations • L'analyse des provisions en suspens • L'analyse de la charge de travail en attente • Les indemnisations payées • Le total des dépenses	
31	IND5	Soutenir la réintégration	1	[redacted](ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les indemnisations…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services de réadaptation et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						CUBES ET TABLEAUX DE BORD • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
32	IND6	Traiter la demande de révision	1	[redacted]ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les demandes d'indemnisation, les indemnisations…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
33	SOR3.1	Assurer la qualité des processus et des solutions	2	[redacted]ECC) SAP BI	Rapports Requêtes	**RAPPORTS ET REQUÊTES**	

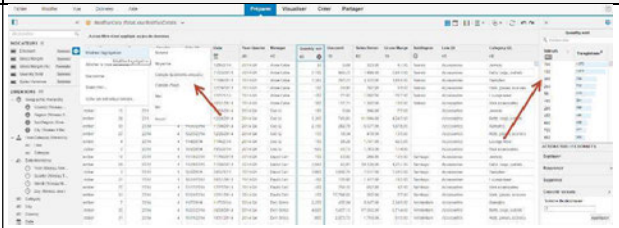
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
					Cubes Tableaux de bord	La solution GRC Audit Management vous donne accès à une multiplicité de rapports d'audits portant sur toutes les dimensions et composantes de la solution. La solution inclut un choix de rapports et requêtes : • Les plans de vérification • Les listes de questions d'audit • Le statut de l'exécution du plan de vérification • Les mesures préventives et correctives • Le rapport final d'audit. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. 	

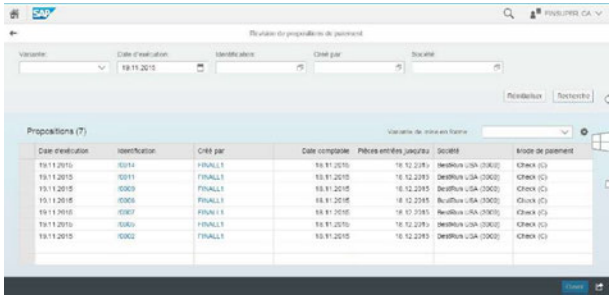
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
34	SOR5.1	Percevoir et recouvrer les sommes dues	3	[redacted]ECC) FICA/FSCD SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** La solution SAP Contract Accounts Receivable and Payable (FICA/FSCD) vous donne accès à une multiplicité de rapports, axés sur : • les comptes clients; • le processus de paiement; • les listes des documents comptables par type de document; • le rapport sur les partenaires d'affaires tel que les agences gouvernementales pour lesquels la Société recouvre les sommes dues. • les rapports détaillés sur les items en recouvrement par type de recouvrement, par date d'échéance, par mois, par quart en créance; • les rapports détaillés sont aussi disponibles sur les calculs d'intérêts, sur l'historique de lettre de recouvrement; • finalement, des rapports qui présentent les détails des paiements échelonnés, des correspondances clients, des radiations des dettes, des promesses de paiements et plus. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							
35	SOR5.2	Payer les sommes dues	2	[redacted](ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Notre solution [redacted]offre des rapports : • De paiement des sommes dues; • Des soldes de comptes fournisseurs, par type de compte, par devise, par date; • Des rapports sur les commandes fournisseurs par statut tel que payé, payé partiellement, impayé; • Des rapports prévisionnels; • Des rapports historiques; • Des rapports reliés aux modes de paiement par fournisseur, par date de paiement et par type de paiement. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La solution [redacted]présente des rapports standards et des requêtes permettant à la Société de sélectionner les dimensions requises pour supporter ses processus. La solution offre également une expérience utilisateur s'appuyant sur des tuiles [redacted]e SAP. Cette interface respecte les normes actuelles et est basée sur le rôle, la fonction et la sécurité de l'utilisateur. Ces tuiles sont disponibles en trois différents modes soient : • En mode transactionnel	

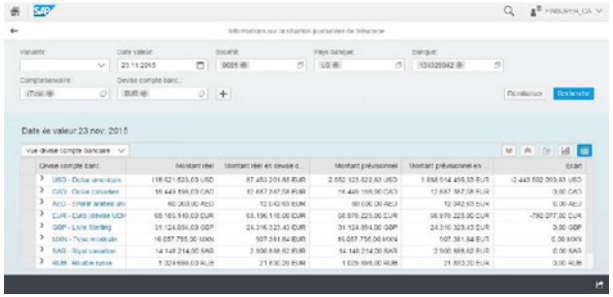
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• En mode tableau de bord qui permet de visualiser vos informations de façon graphique • En mode d'indicateur de performance pour identifier les mesures de performances à l'égard des objectifs de la Société. Ces tuiles permettent une adoption et une productivité inégalée pour les utilisateurs, et réduisent de façon importante les frais de formation des employés. En plus de tous ces bénéfices, vous pouvez aussi créer des tuiles Fiori spécifiques à la Société. De plus : • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. 	

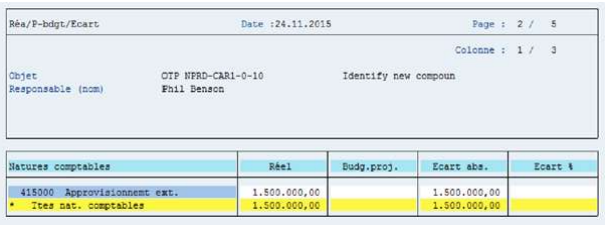
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
36	SOR5.4	Gérer la trésorerie	1	[redacted]ECC) SAP Cash Management SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** La solution [redacted]Cash Management offre des rapports et requêtes : • Sur les comptes bancaires soit par institutions financières, par comptes de banque, par devises : • De planification et prévision de liquidité sur une base mensuelle, par trimestre, par année, etc.; • De taux de change; • Prévisionnels avec un horizon à court, moyen et long termes; • Prévisionnels comparés avec les résultats actuels; • Transactionnels influant sur les mouvements de trésorerie. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La solution [redacted]ésente des rapports standards et des requêtes permettant à la Société de sélectionner les dimensions requises pour supporter ses processus. La solution offre également une expérience utilisateur s'appuyant sur des tuiles [redacted]de SAP. Cette interface respecte les normes actuelles et est basée sur le rôle, la fonction et la sécurité de l'utilisateur. Ces tuiles sont disponibles en trois différents modes soient : • En mode transactionnel • En mode tableau de bord qui permet de visualiser vos informations de façon graphique • En mode d'indicateur de performance pour identifier les mesures de performances à l'égard des objectifs de la Société. Ces tuiles permettent une adoption et une productivité inégalée pour les utilisateurs, et réduisent de façon importante les frais de formation des employés. En plus de tous ces bénéfices, vous pouvez aussi créer des tuiles [redacted]pécifiques à la Société. De plus : • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	

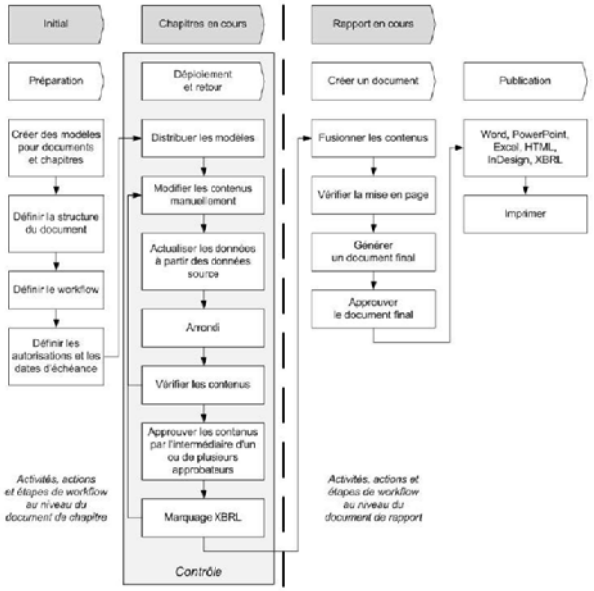
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. 	
37	SOR5.5	Gérer le budget	1	[redacted]ECC) PBC SAP Cash Management Disclosure Management SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** La solution [redacted]udget Planning & Consolidation offre une multiplicité de rapports et requêtes accédant en temps réel aux données budgétaires et transactionnelles. La Société pourra gérer plusieurs versions budgétaires avec ces rapports : • Rapports de consolidation financière; • Rapports en gestion de trésorerie; • Bilans financiers respectant les normes comptables; • Rapports pouvant être générés sous format Microsoft permettant à la Société de faire également du forage de données à partir de ces rapports; • Rapports de simulation budgétaire. Le module SAP Project System de [redacted]résente plusieurs vues sur les projets. Les rapports et requêtes inclus dans ce module sont :	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Rapports sur la hiérarchie de projet c'est-à-dire par structure de projet, par centre de profit, par département • Rapport sur la gestion de projets qui présentent les coûts relatifs aux ressources humaines, achats de matériel ou équipements, et budgets de projet • Rapports d'avancement de projet  Rés/P-bdgt/Ecart Date :24.11.2015 Page : 2 / 5 Colonne : 1 / 3 Objet OTP NPRD-CAR1-0-10 Identify new compoun Responsable (nom) Phil Benson Natures comptables | Réel | Budg.proj. | Ecart abs. | Ecart % 415000 Approvisionnemt ext. 1.500.000,00 1.500.000,00 * Ttes nat. comptables 1.500.000,00 1.500.000,00 La solution SAP Disclosure Management permet de gérer la production, l'archivage et la publication des états financiers et rapports réglementaires. Cette solution génère les rapports officiels et en fait la mise en page. SAP Disclosure Management est un outil de gestion de rapport qui inclut : • La gestion des données de base d'un rapport • La création de l'arborescence du rapport • L'affichage des documents consolidés dans la suite Microsoft Office • La fonction d'annuler l'extraction d'un rapport • La modification d'un document consolidé dans Microsoft Office.	

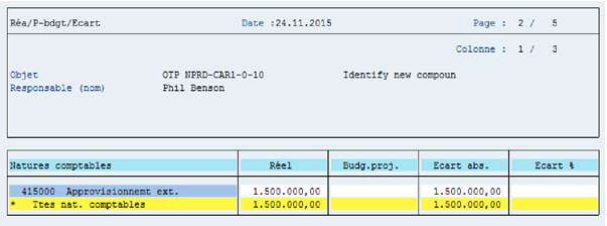
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						 **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	

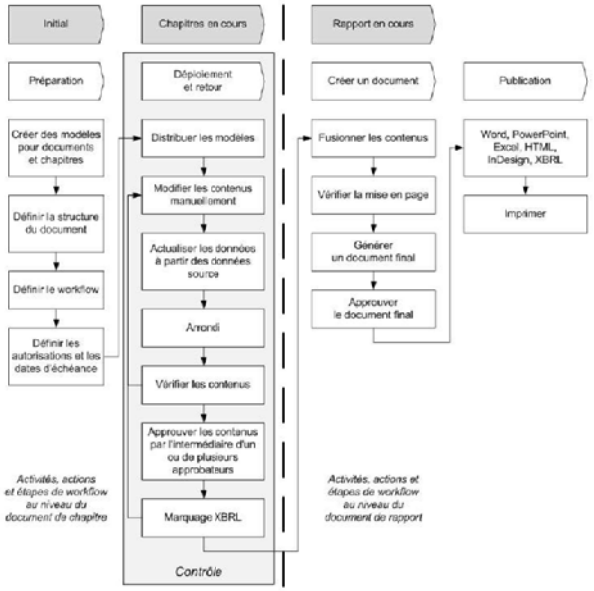
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
38	SOR5.6	Préparer les états financiers	1	[redacted](ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** La solution [redacted] Budget Planning & Consolidation offre une multiplicité de rapports et requêtes accédant en temps réel aux données budgétaires et transactionnelles. La Société pourra gérer plusieurs versions budgétaires avec ces rapports : • Rapports de consolidation financière; • Rapports en gestion de trésorerie; • Bilans financiers respectant les normes comptables; • Rapports pouvant être générés sous format Microsoft permettant à la Société de faire également du forage de données à partir de ces rapports; • Rapports de simulation budgétaire. La solution [redacted]ash Management offre des rapports et requêtes : • Sur les comptes bancaires soit par institutions financières, par compte de banque, par devise; • De planification et prévision de liquidité sur une base mensuelle, par trimestre, par année, etc.; • De taux de change; • Prévisionnels avec un horizon à court, moyen et long termes; • Prévisionnels comparés avec les résultats actuels; • Transactionnels influant sur les mouvements de trésorerie. Le module SAP Project System de [redacted]résente plusieurs vues sur les projets. Les rapports et requêtes inclus dans ce module sont : • Rapports sur la hiérarchie de projet c'est-à-dire par structure de projet, par centre de profit, par département;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Rapport sur la gestion de projets qui présentent les coûts relatifs aux ressources humaines, achats de matériel ou équipements, et budgets de projet; • Rapports d'avancement de projet  Rèa/P-bdgt/Ecart Date :24.11.2015 Page : 2 / 5 Colonne : 1 / 3 Objet OTP NPRD-CAR1-0-10 Identify new compoun Responsable (nom) Phil Benson Natures comptables | Réel | Budg.proj. | Ecart abs. | Ecart % 415000 Approvisionnement ext. | 1.500.000,00 | | 1.500.000,00 | * Ttes nat. comptables | 1.500.000,00 | | 1.500.000,00 | La solution SAP Disclosure Management permet de gérer la production, l'archivage et la publication des états financiers et rapports réglementaires. Cette solution génère les rapports officiels et en fait la mise en page. SAP Disclosure Management est un outil de gestion de rapport qui inclut : • La gestion des données de base d'un rapport • La création de l'arborescence du rapport • L'affichage des documents consolidés dans la suite Microsoft Office • La fonction d'annuler l'extraction d'un rapport • La modification d'un document consolidé dans Microsoft Office.	

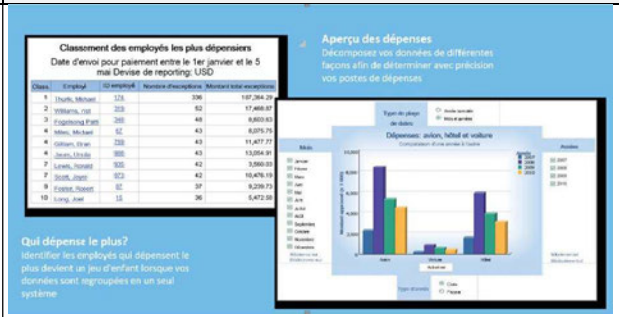
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						 **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
39	SOR5.8	Autoriser les dépenses et la facturation	1	[redacted](ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Avec SAP Concur Intelligence, la Société dispose de plus de 160 rapports standards et métriques de tableaux de bord. Cet outil met à votre disposition toutes les données stratégiques nécessaires pour la prise de décision en matière de maîtrise des dépenses, de gestion des programmes fournisseurs, de suivi de la conformité et de contrôle des indicateurs commerciaux. • Disposez d'une gamme complète d'outils pour la création de rapports : créez des rapports incluant des calculs et des filtres personnalisés • Affichez les métriques clés : créez un tableau de bord sur mesure • Choisissez parmi une liste de rapports préconfigurés tels que les frais liés à la fraude, à l'audit, aux émissions de carbone ou aux frais accessoires de compagnie aérienne • Évaluez les dépenses des employés • Planifiez et exécutez des rapports, expédiez des rapports par courriel de façon automatique : seules les données pertinentes seront envoyées • Établissez des liens vers des sources de données personnalisées • Définissez des alertes lorsque les valeurs dépassent les limites fixées Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offre une grande visibilité qui assure une meilleure la prise de décision. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							
40	SOR5.9	Évaluer le passif actuariel	3	[redacted] (ECC) FS-Claims SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Une multiplicité de rapports et de requêtes sont disponibles au sein des différents modules transactionnels (Indemnisation, Finances, etc.) afin de permettre une interrogation de ces transactions à la source. Ces requêtes offrent une capacité de sélectionner différentes dimensions, plages de dates, types, statuts des données interrogées. Ces requêtes peuvent également être sauvegardées sous forme de rapports exécutables. Ceci permet une analyse des informations qui sous-tendent le calcul du passif actuariel. Ceci garantit une aide à la prise de décision et un support accru à la gestion des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** Un cube peut être généré en utilisant la suite informationnelle SAP BI. Plus spécifiquement, une extraction transformation et chargement (ETC) des informations pertinentes provenant des modules financiers, indemnisation, risque, etc., en utilisant SAP Data Services (EIM) pour être chargée aux outils actuariels SAS du patrimoine de la Société (ACT). L'outil SAP Data Services permet également l'extraction, la transformation	Pour plus de détails sur l'intégration des logiciels SAS et la plateforme [redacted] veuillez consulter l'Annexe T.3-Q.2.6.3.1.2 – SAP *Empowering SAS Users on the* [redacted] *Platform* dans les documents de référence –

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							et le chargement de données provenant de sources externes (Statistiques Canada, bases de données externes). L'analyse du passif actuariel est ensuite exécutée par l'outil (ACT) du patrimoine. De plus l'application SAS peut s'exécuter dans l'environnement [redacted]e SAP. Ceci permet : • d'accélérer le traitement des analyses actuarielles; • d'accéder aux données transactionnelles de la solution SAP; et • d'exposer les résultats directement à la totalité de la solution informationnelle de SAP. Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. Cette approche hybride valorisant l'actif SAS de la Société et les modèles d'évaluations actuarielles développés au fil des ans en maximisant la capacité de traitement de la base en mémoire de SAP [redacted]ffre une grande aide à la prise de décision tout en améliorant l'efficience des opérations de la Société dans ces domaines.	informations complémentaires.
41	SOR5.10	Établir la tarification des contributions d'assurance	1		[redacted](ECC) FS-Claims SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Une multiplicité de rapports et requêtes sont disponibles au sein des différents modules transactionnels (Indemnisation, Finances, etc.) afin de permettre une interrogation de ces transactions à la source. Ces requêtes offrent une capacité de sélectionner différentes dimensions, plages de dates, types, statuts des données interrogées. Ces requêtes peuvent également être sauvegardées sous forme de rapports exécutables. Ceci permet une analyse des informations qui sous-tendent le calcul de la tarification. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** Un cube peut être généré en utilisant la suite informationnelle SAP BI. Plus spécifiquement, une extraction transformation et chargement (ETC) des informations pertinentes provenant des modules financiers, indemnisation, risque, etc., en utilisant SAP Data Services (EIM) pour être chargée aux outils actuariels SAS du patrimoine de la Société (ACT). L'outil SAP Data Services permet également l'extraction, la transformation	Pour de plus amples détails sur l'intégration des logiciels SAS et la plateforme [redacted]euillez consulter l'Annexe T.3-Q.2.6.3.1.2 – SAP *Empowering SAS Users on the SAP* [redacted] *Platform* dans les documents de

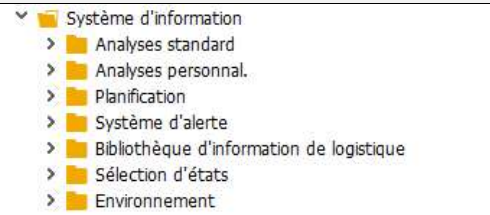
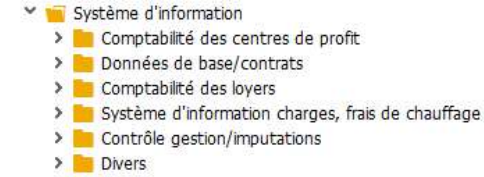
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						et le chargement de données provenant de sources externes (Statistiques Canada, bases de données externes). L'analyse pour déterminer la tarification est ensuite exécutée par l'outil (ACT) du patrimoine De plus, l'application SAS peut rouler sur l'environnement [redacted]de SAP. Ceci permet : • d'accélérer le traitement des analyses pour déterminer la tarification; • d'accéder aux données transactionnelles de la solution SAP; et • d'exposer les résultats directement à la totalité de la solution informationnelle de SAP. Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	référence – informations complémentaires.
42	SOR5.11	Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation	1	[redacted]ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** En fonction des requis identifiés par la Société et considérant que la gestion de la caisse d'assurance est effectuée par la Caisse de dépôt et placement du Québec, SAP propose une solution simple qui intègre les outils de gestion financière avec les outils de la solution informationnelle. Les données portant sur les placements, le portefeuille de la Société, la gestion de la CDPQ, le suivi des marchés financiers pourront simplement être transmises à la Société et ensuite être analysées et présentées par les outils de la suite BI de SAP La solution [redacted]Budget Planning & Consolidation offre une multitude de rapports et requêtes accédant en temps réel aux données budgétaires et transactionnelles. La Société pourra gérer plusieurs versions budgétaires avec ces rapports : • Rapports de consolidation financière • Rapports en gestion de trésorerie • Bilans financiers respectant les normes comptables • Rapports pouvant être générés sous format Microsoft permettant à la Société de faire également du forage de données à partir de ces rapports • Rapports de simulation budgétaire	

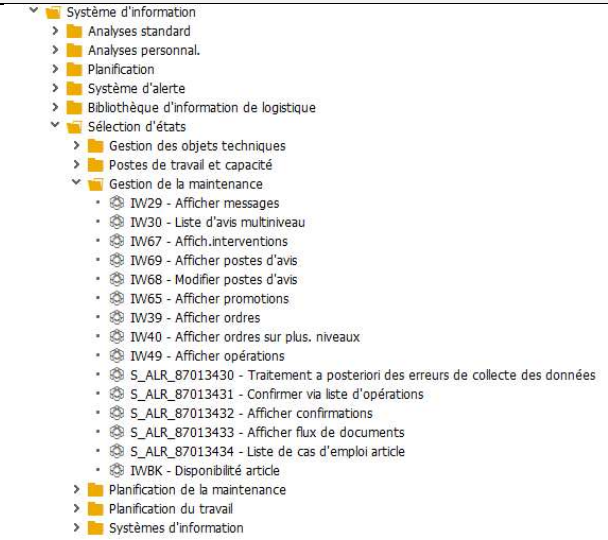
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						La solution [redacted]ash Management offre des rapports et requêtes : • Sur les comptes bancaires soit par institutions financières, par compte de banque, par devise • De planification et prévision de liquidité sur une base mensuelle, par trimestre, par année, etc. • De taux de change • Prévisionnels avec un horizon à court, moyen et long termes • Prévisionnels comparés avec les résultats actuels • Transactionnels influant sur les mouvements de trésorerie **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
43	SOR6.1	Entretenir les locaux et les espaces de travail	2	[redacted]ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** La solution [redacted]ffre une multitude de rapports et requêtes accédant en temps réel aux données transactionnelles de maintenance et d'entretien ainsi que de Gestion Immobilière. La Société pourra gérer plusieurs aspects de l'entretien avec ces rapports : **Menu de base des rapports d'entretien**	

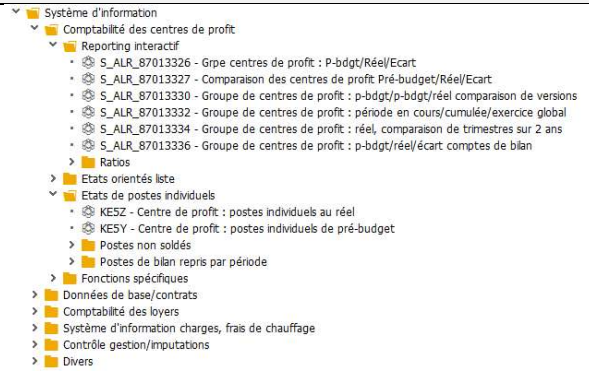
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							 **Menu de base des rapports de la gestion immobilière**  **Arborescence des rapports fournis en Maintenance**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							 **Arborescence des rapports fournis en Gestion Immobilière**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							 **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
44	SOR6.3	Gérer le matériel	2	[redacted](ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** **Matériel** • Requête « Afficher stocks magasin » (code transactionnel MB52) – Permet de visualiser les quantités de plaques d'immatriculation en stock filtrées et regroupées par différents critères dont : le type d'article, le numéro d'article, la localisation… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Liste des documents article » (code transactionnel MB51) – Permet de visualiser les mouvements d'inventaires effectués, filtrés et regroupés par différents critères dont : le numéro d'article, la localisation, le type de mouvement (entrée, sortie, transfert)… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Rotation » (code transactionnel MC.B)	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							– Permet de visualiser les taux de rotation de stock filtré et regroupé par différents critères dont : le groupe de marchandises, le numéro d'article, la localisation… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. • Requête « Couverture » (code transactionnel MC.C) – Permet de visualiser les périodes de couverture de stock filtrées et regroupées par différents critères dont : le groupe de marchandises, le numéro d'article, la localisation… – Peut être sauvegardée en tant que rapport et générée périodiquement. – Cette requête soutient l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. – Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les corriger plus rapidement. – Les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

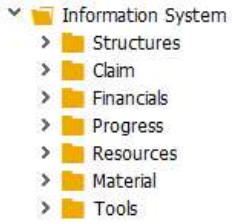
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
45	SOR6.4	Assurer la gestion intégrée des documents	2	[redacted]ocument Presentment SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Des outils de suivi et d'analyse compatibles avec la solution [redacted]ocument Presentment permettent de fournir des statistiques sur le nombre de tâches envoyées, sur les ressources utilisées dans les documents de sortie, sur le caviardage et permettent d'afficher des informations sur l'état des travaux individuels. Ceci assure un soutien à la gestion des opérations et offre une évaluation de la mesure de la performance. Différents outils de suivi et d'analyse de la suite SAP BI tel que Lumira ou Crystal report permettent de visualiser l'information recueillie par Opentext Document Presentment de manière graphique, offrant ainsi une perspective analytique, identifiant les tendances et des alertes augmentant l'efficience des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

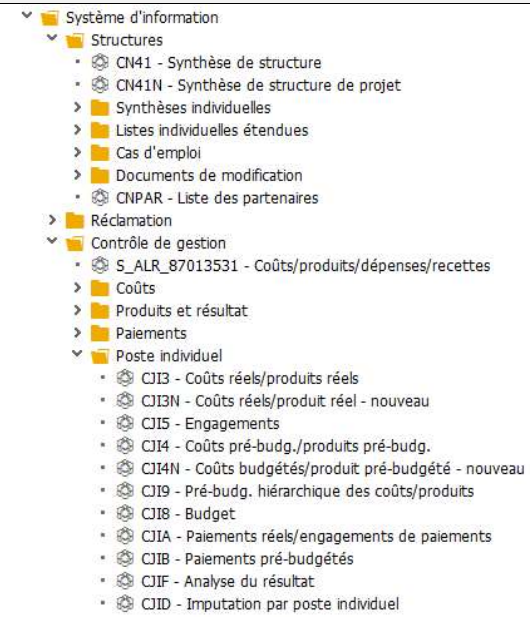
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
46	SOR8.1	Gérer les demandes	1		[redacted] (ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** La solution [redacted] offre une multiplicité de rapports et requêtes accédant en temps réel aux données transactionnelles de maintenance et d'entretien. La Société pourra gérer plusieurs aspects de l'entretien avec ces rapports et offrant une aide à a décision accrue et une efficience dans les opérations : **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
47	SOR8.2	Gérer les projets	2	[redacted]ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** La solution [redacted] offre une multiplicité de rapports et requêtes accédant en temps réel aux données transactionnelles de gestion de projets. La Société pourra gérer plusieurs aspects des projets avec ces rapports offrant ainsi un support et une aide à la gestion et l'efficience des opérations, et une meilleure prise de décision : **Menu de base des rapports de la gestion de projets de SAP (SAP PS)**  **Arborescence des rapports fournis en Gestion des Projets (PS)**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							 **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
48	SPS1.1	Gérer les effectifs et les assignations	2	[redacted] SAP Time & Attendance Manage-ment by Workforce Software Workforce Planning	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les rapports relatifs à la gestion des effectifs et des assignations se retrouvent essentiellement au sein de trois modules : • [redacted] Données démographiques, statuts, dates, etc. • **SAP Time & Attendance Management by Workforce Software :** Données de temps et présence au travail, convention collective, horaire de travail, évaluation de temps • **Workforce Planning** : Equivalent Temps Complet (etc.), postes occupés, postes vacants, etc. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** Dans les outils analytiques de Workforce Planning des tableaux de bord et Info cubes sont disponibles et la Société pourra en développer d'autres au besoin.	
49	SPS1.3	Prévention de la fraude	3	[redacted] ECC) SAP BI Fraud Manage-ment	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Des rapports et des requêtes sont disponibles sur plusieurs aspects liés aux enquêtes de fraude : le temps, les dépenses, les activités, etc. Ces rapports assurent un support à la gestion des opérations. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** SAP offre des capacités analytiques prédictives qui permettent d'augmenter la performance et l'efficience. La solution a la capacité de surveiller la performance prédictive du modèle prédictif, au fil du temps. La combinaison de ces aspects donne aux utilisateurs la possibilité de créer	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
						rapidement et facilement un modèle de propension à la fraude basée sur des données historiques.et sur des seuils définis par l'utilisateur.	
50	SPS1.5	Gérer les communications écrites	1	[redacted] Document Presentment SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Des outils de suivi et d'analyse compatibles avec la solution [redacted] Document Presentment permettent de fournir des statistiques sur le nombre de tâches envoyées, sur les ressources utilisées dans les documents de sortie, sur le caviardage et permettent d'afficher des informations sur l'état des travaux individuels. Ceci assure un support à la gestion des opérations et offre une évaluation de la mesure de la performance. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** Différents outils de suivi et d'analyse de la suite SAP BI tels que Lumira ou Crystal report permettent de visualiser l'information recueillie par [redacted] Document Presentment de manière graphique, offrant ainsi une perspective analytique, identifiant les tendances et des alertes augmentant l'efficience des opérations. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
51	SPS1.6	Gérer les caisses et les points de service	2	OMS+ de dataXstream SAP Point of Sale Data Manage-ment, SAP ECC	Applications, rapports et requêtes	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Le système POS est livré avec son propre modèle de données et une grande variété de rapports prédéfinis. Les applications et les rapports permettent généralement à nos clients de fonctionner efficacement au sein de leurs entreprises. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
52	SPS3	Assister la prestation de services	1		[redacted] (ECC) CRM SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
53	SPS4.1	Gestion des connaissances	2		[redacted]ECC) CRM SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les devis de ventes • Requête sur les commandes clients • Requête sur les contrats de vente • Requête sur les ententes commerciales • Requête sur les opportunités (Max) • Requête sur les activités • Requête du registre des interactions • Requête sur les opportunités de ventes • Requête sur les ordres de services • Requête sur les demandes de changements • Requête sur les problèmes • Requêtes sur les services • Requête sur les plaintes • Requête sur les campagnes • Requête sur les pistes de ventes **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** La suite informationnelle SAP BI permet à la Société d'analyser d'importants volumes de données, d'agréger ces données, et d'analyser et comparer des données historiques.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites du système transactionnel et mises à jour périodiquement. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les transactions ASRR, les services…) et d'analyser cette base de connaissances pour gérer les éléments clés de votre processus décisionnel opérationnel et stratégique. Les fonctions analytiques de CRM vous permettent : • de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer vos ressources limitées sur vos clients; • de comprendre les résultats des services et de planifier les services futurs en comparant les planifications aux services réels et en analysant les performances, et ainsi améliorer l'efficience des opérations; • d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités de service exécutées, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société; • de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources et assurer l'efficience des opérations de la Société ce qui améliore la prise de décision. Les rapports peuvent être affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de bord. Ces rapports peuvent être privés ou partagés entre les utilisateurs du système. • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

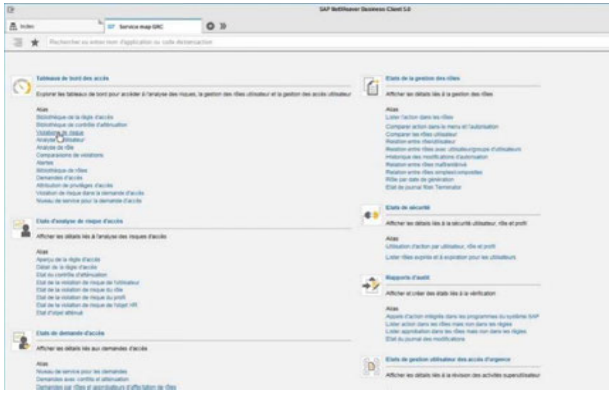
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
54	SPS4.2	Gérer la formation et le développement des compétences	2		[redacted] Workforce Analytics	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Les rapports relatifs à la gestion de la formation se retrouvent essentiellement au sein de 3 modules : • [redacted] Données démographiques, statuts, dates, etc. • [redacted]: Données sur les formations, les contenus, les coûts, les présences, les évaluations… • **Workforce Analytics :** Données sur les compétences, les certifications, les tendances, etc. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. Dans les outils analytiques de SAP Workforce Analytics des tableaux de bord et Info cubes sont disponibles et la Société pourra en développer d'autres au besoin.	
55	SPS5	Gérer la sécurité	1		[redacted](ECC) SAP BI	Rapports Requêtes Cubes Tableaux de bord	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Toutes les solutions SAP offrent un très grand nombre de rapports en lien avec la sécurité de même que certaines solutions SAP se spécialisent justement sur ce sujet et fournissent des rapports très détaillés. Les fonctionnalités concernant les rapports sur la sécurité offrent toutes une large gamme d'options préconfigurées tout en permettant d'adapter ou de créer de nouveaux rapports selon vos besoins d'affaires. À titre d'exemple, les solutions SAP offrent des rapports sur les usagers, les autorisations, les usagers possédant des autorisations critiques, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les données, les paramètres de sécurité et tellement plus.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							Dans un système développé en language [redacted] existe des dizaines de rapports de sécurité vous permettant d'interroger le système selon des critères de sélections complets et très complexes. Tel que mentionné plus tôt, certaines solutions de SAP telles que SAP Access Control et SAP Enterprise Threat Detection se spécialisent, entre autres, sur la production de rapports très complets concernant de multiples aspects liés à la sécurité. D'autres solutions, telles que SAP Solution Manager, produisent des rapports sur une base régulière en identifiant les éléments de vos systèmes qui s'éloignent des meilleures pratiques en termes de sécurité et identifient les systèmes nécessitant des correctifs de sécurité critiques. Tous ces outils offrent une gestion des opérations optimale, et une aide à la prise de décision accrue. **SAP GRC Access Control** SAP Access Control offre une série de rapports prédéfinis pour une visibilité complète sur le risque associé à l'accès. Les tableaux de bord de SAP BusinessObjects™ et Crystal Reports de SAP BI sont imbriqués dans l'application offrant une aide à la prise de décision dans cinq domaines de risque : • **Analyse du risque d'accès :** énumère les usagers, les rôles, les profils et certains objets RH qui violeraient les règles de séparation des tâches. • **Rapport de demandes d'accès :** présente les détails liés aux demandes d'accès, leur statut et leur historique. • **Rapport de gestion des rôles :** comprent les comparaisons de rôle à rôle et d'usagers à rôle, et l'historique des changements. • **Rapport des demandes d'accès en urgence :** présente un sommaire et le détail des demandes d'accès en urgence ainsi que le statut des registres d'accès. • **Rapport d'audit** : montre les statistiques d'usage pour les transactions exécutées par les différents rôles incluant les rôles expirés.	

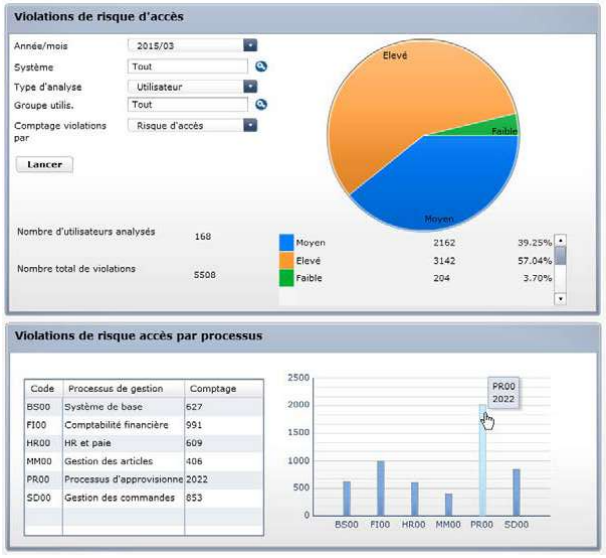
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							L'architecture ouverte de SAP Access Control permet également à des rapports et des outils analytiques tels que la suite SAP BI d'accéder aux données. Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offrent une grande visibilité qui assure une meilleure la prise de décision. 	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							SAP Threat Detection **SAP Solution Manager** **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
							• Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance: KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. L'architecture ouverte de SAP Access Control permet également à des rapports et des outils analytiques tels que la suite SAP BI d'accéder aux données. 	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.5.2 Grille F.3-b – Grille de la couverture informationnelle des processus opérationnels

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	Disclosure Management	100 %	*Note : Cette réponse s'applique aux questions #1 et #2 :* **Rapport officiel** : Rapport annuel de gestion (RAG) incluant la Déclaration de services aux citoyens (#1) **Rapport officiel** : Bilan routier (#2) La solution de SAP Disclosure Management est une application entièrement intégrée à [redacted] ce qui permet d'extraire directement de [redacted] et de toutes autres sources, les données utilisées par la Société. Cette solution répond au besoin de rapports officiels de gestion de la Société incluant la Déclaration de services aux citoyens et les bilans routiers. Cette solution offre les avantages suivants : • La clôture financière est accélérée tout en diminuant les coûts de conformité; • Les processus financiers complexes sont rassemblés en une seule infrastructure; • Les professionnels de la finance disposent d'un moyen visuel et facile à utiliser pour gérer la production des états financiers; • La collaboration et les flux de travail entre les personnes et les équipes sont possibles; • Les nouvelles exigences de publication XBRL et de conformité IFRS sont respectées; • Plusieurs options de sortie sont proposées pour l'archivage et la publication des états financiers; • L'intégration aux autres solutions SAP est complète. **Concepts fondamentaux** SAP Disclosure Management fonctionne sur quatre concepts fondamentaux : **1) Autorisations :** Les autorisations dans SAP Disclosure Management s'alignent sur le principe « ce qui n'est pas autorisé est interdit ». Les éléments suivants sont concernés : autorisations, utilisateurs, rôles et unités administratives. Les rôles et autorisations sont utilisés dans les flux de travail pour limiter l'exécution de certaines activités et étendre les accès à des rôles	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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**
					ou objets d'autorisation spécifiques. Les autorisations d'un niveau de rapport sont héritées par ses niveaux inférieurs ce qui permet de gérer les autorisations locales. **2) Flux de travail :** Un flux de travail de SAP Disclosure Management décrit le cycle de vie standard d'un rapport, en d'autres termes, les différentes phases du rapport, de la création de sa structure, à la modification des chapitres en terminant par la finalisation du contenu du rapport consolidé. Un flux de travail est une caractéristique obligatoire d'un rapport et de ses chapitres. Le flux de travail contient des étapes auxquelles sont affectés des statuts d'étape. Ces statuts d'étape décrivent le cycle de vie standard d'un document, depuis sa création jusqu'à la modification et la finalisation du document. **3) Rapports et périodes :** Les éléments de base de SAP Disclosure Management sont les périodes et les rapports. Une période est un groupe de rapports qui peut en contenir un nombre illimité. Un rapport consolidé est un fichier généré qui contient un ou plusieurs chapitres. Les paramètres définis pour les périodes et les rapports contrôlent le comportement et la gestion de ces éléments lors de la modification des rapports. **4) Caches de données :** Un cache de données dans SAP Disclosure Management désigne à la fois l'emplacement interne et un objet permettant d'archiver les données quantitatives auxquelles se réfère l'utilisateur lorsqu'il traite des chapitres. Un objet de cache de données est toujours un classeur Excel. La solution permet d'enregistrer autant de classeurs que nécessaire pour votre cache et votre structure de rapport. En conclusion, la solution SAP Disclosure Management est une solution complète qui va gérer la production des rapports officiels de gestion incluant la Déclaration de services aux citoyens et des bilans routiers pour la Société, du tout début jusqu'à la fin de l'émission des rapports requis. En fait, cette application peut gérer tous les rapports de la Société, sans se limiter à la Déclaration de services aux citoyens et des bilans routiers.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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	Disclosure Management	100 %	Note : La réponse à la question précédente répond à l'ensemble des besoins pour la production de rapports officiels incluant le rapport Officiel – Bilan routier (#2)	
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	Disclosure Management	100 %	L'approche « réalisation de la valeur » dans la production des états financiers et rapports réglementaires compare les bénéfices du système en production à des indicateurs clés bien encadrés, et bien définis. Les composantes clés de cette méthodologie sont : • Commandite de gestionnaires de haut niveau dans l'entreprise; • Collaboration entre le département des technologies d'information, et les lignes d'affaires; • Établissement des lignes de direction, et des processus nécessaires afin d'assurer que la vision originale du système soit, et reste centrale au déploiement des technologies; • Établissement, et maintien, du lien entre la stratégie de l'entreprise, les bénéfices d'affaires et les capacités technologiques; • Maintien d'un processus de gouvernance régulier; et • Mise en place de la capacité de mesurer les bénéfices et de s'assurer que ces bénéfices soient imputables à un ou plusieurs responsables dans l'entreprise. Le processus de gestion de la valeur n'est pas ponctuel, mais bien omniprésent à travers tous les changements qui prendront forme tout au long du déploiement des technologies.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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	[redacted] (ECC) FS-Claims BI EIM	**RAPPORTS ET REQUÊTES** Une multiplicité de rapports et requêtes sont disponibles au sein des différents modules transactionnels (Indemnisation, Finances, etc.) afin de permettre une interrogation de ces transactions à la source. Ces requêtes offrent une capacité de sélectionner différentes dimensions, plages de dates, types, statuts des données interrogées. Ces requêtes peuvent également être sauvegardées sous forme de rapports exécutables. Ceci permet une analyse des informations qui sous-tendent le calcul du passif actuariel. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** Un cube peut être généré en utilisant la suite informationnelle SAP BI. Plus spécifiquement, une extraction transformation et chargement (ETC) des informations pertinentes provenant des modules financiers, indemnisation, risque, etc. en utilisant SAP Data Services (EIM) pour être chargée aux outils actuariels SAS du patrimoine de la Société (ACT). L'outil SAP Data Services permet également l'extraction, transformation et chargement de données provenant de sources externes (Statistiques Canada, bases de données externes). L'analyse du passif actuariel est ensuite exécutée par l'outil (ACT) du patrimoine. De plus, l'application SAS peut rouler directement sur l'environnement [redacted] de SAP. Ceci permet : • d'accélérer le traitement des analyses actuarielles; • d'accéder aux données transactionnelles de la solution SAP; et • d'exposer les résultats directement à la totalité de la solution informationnelle de SAP. **Aperçu de l'intégration SAS (SAS / ACCESS)** Pour les environnements SAS Business Analytics, SAS / ACCESS est la première technologie clé permettant de travailler directement avec [redacted] Cela comprend les modules SAS BI, SAS « Advanced Analytics » ainsi que des scénarios d'intégration de données SAS ou des applications SAS personnalisées. L'interface est un moteur SAS / ACCESS mature et sophistiqué comprenant les dernières « saveurs » de SQL et offrant des capacités de « pass-through » SAS et l'utilisation implicite de SAP pour le chargement de [redacted] En fait, l'Intégration Serveur SAS a déjà été certifiée comme une application ETC intégrée pour SAP [redacted]	Pour de plus amples détails sur l'intégration des logiciels SAS et la plateforme HANA, veuillez consulter l'Annexe T.3-Q.2.6.3.1.2 – SAP *Empowering SAS Users on the SAP [redacted] Platform* dans les documents de référence – informations complémentaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Équipe Deloitte

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**
				SAS / ACCESS sur [redacted] fournit des capacités d'intégration à d'autres applications de base de données SAS correspondantes, il permet en outre aux utilisateurs SAS de consommer SA[redacted] « Information Vues » pour un maximum de performances lorsque vous travaillez avec SAP[redacted] SAP [redacted] « Information Vues » peut-être déployée comme un modèle prédéfini par les applications basées sur SAP[redacted] ou encore être utilisé pour la préparation intensive de données pré-modèle à l'intérieur SAP[redacted] L'architecture de flux de données peut donc être repensée et optimisée dans un environnement SAS et SAP [redacted] spécifiquement pour les applications avancées d'analyse comme SAS « Enterprise Miner », l'intégration de SAP [redacted] permettra l'interopérabilité avec SAS « Scoring « en base de données » à l'intérieur même de SAP [redacted] Ceci permettra à l'application SAS une très haute performance des scénarios d'exploration de données avec SAP[redacted] Finalement, différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance : KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.5.4 Information additionnelle de l'alliance

3 février 2016

M. Guy Cossette
SAP Canada
111 rue Duke, Suite 9000
Montréal, Québec,
H3C 2M1

Monsieur Cossette,

Bonjour,

Suite à nos discussions et au désir de présenter à la SAAQ la valeur du partenariat entre SAP et SAS, vous trouverez ci-dessous une description des différents éléments de valeur de ce partenariat dans le contexte spécifique du projet d'acquisition de la SAAQ.

Avantages du partenariat SAS/SAP pour la SAAQ

SAP comprend que SAS est un partenaire technologique d'importance pour la SAAQ. Il existe une longue relation d'affaires entre les deux organisations. La technologie de SAS est utilisée par la direction de l'actuariat, la direction de la statistique et de l'information de gestion pour supporter des activités stratégiques de la SAAQ. Avec le support de la technologie SAS, la SAAQ peut dégager la valeur de tout type de données et supporter des processus analytiques servant à des calculs pour la réserve actuarielle, les rapports annuels ainsi que les analyses du bilan routier et des dossiers de sécurité routière. Avec le support de la technologie de SAS, des dizaines d'utilisateurs ont créé plus d'un millier de programmes qui apportent une grande valeur à la SAAQ.

Du côté de SAS, un de leurs buts principaux est de déplacer les résultats d'analyse plus près des points de décision en imbriquant les traitements analytiques dans les applications. Cela pourra être grandement facilité avec des environnements comme celui de SAP [redacted] Le but est d'arriver à fournir éventuellement aux utilisateurs d'affaires les informations d'aide à la décision en temps réel.

SAP voit SAS comme un important partenaire d'affaires et technologique pour La plateforme SAP [redacted] Parmi les raisons qui motivent ce partenariat, on retrouve :

SAS a des capacités reconnues dans l'industrie pour l'analytique avancé qui peuvent augmenter encore plus la valeur de la plateforme de traitement en mémoire SAP [redacted]

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

La présence de SAS est très importante dans l'industrie et chez la clientèle de SAP. Elle jouit d'une reconnaissance forte d'où l'importance pour les deux sociétés de travailler en partenariat.

L'intégration avec SAP permet aux clients de SAS de protéger la valeur de leurs investissements avec les données SAP.

Partenaires technologiques

Compte tenu de la grande valeur des actifs SAS, la SAAQ profitera du partenariat technologique et d'affaires entre les sociétés SAP et SAS. La SAAQ profitera également de la solide collaboration entre les équipes locales canadiennes et québécoises de SAP et de SAS. Cette collaboration s'étend également au niveau des partenaires intégrateurs. Les deux entreprises travaillent avec des collaborateurs communs ce qui permettra à la SAAQ de bénéficier de la synergie résultant de la collaboration naturelle entre les équipes des différents fournisseurs. Cette collaboration aura une valeur dans le cadre des projets prévus dans le présent appel d'offres, mais cette collaboration aura également une grande valeur dans le futur ce qui permettra à la SAAQ d'être accompagnée dans des projets impliquant les systèmes SAS de la SAAQ.

SAP HANA : un avantage technologique pour SAS

La plateforme SAP [redacted] offre une architecture ouverte et pourrait permettre aux utilisateurs SAS de la SAAQ d'exploiter les données à l'intérieur de l'environnement de gestion et de traitement SAP [redacted] SAP et SAS travaillent conjointement pour que plusieurs scénarios d'exploitation des données à l'aide des outils analytiques SAS puissent être déployés en fonction des besoins d'affaires et du contexte technologique. Cette intégration entre SAP et SAS est un avantage important dans le contexte de la SAAQ compte tenu des actifs SAS importants développés au cours des années. Ainsi la valeur et la pérennité des actifs applicatifs SAS de l'actuariat et des services de la statistique et de l'information de gestion seront assurés avec la mise en place des applications SAP. Les investissements dans le développement de l'expertise SAS au sein des équipes de travail de la SAAQ pourront être mis à profit en exploitant les données de l'écosystème SAP [redacted]

Évolution de l'environnement SAS

La venue de l'environnement SAP [redacted] à la SAAQ apportera de nouvelles possibilités d'évolution de l'infrastructure SAS. La puissance de traitement en mémoire et les capacités d'explorer, de transformer et d'analyser les données directement à la source seront grandement facilitées avec SAP [redacted] Cette intégration permettra de multiplier la puissance de chacune des plateformes en évitant les échanges, les redondances et les duplications. Elle permettra également d'adresser des problématiques de Big Data en permettant l'exécution en mémoire de tâches nécessitant des calculs intensifs massivement parallèles. De nouvelles opportunités technologiques s'offriront à la SAAQ et permettront de faciliter et d'accélérer l'innovation au sein des groupes d'utilisateurs SAS. Ainsi la SAAQ avec SAP [redacted] pourra s'assurer de trouver des solutions rapidement aux changements dans les besoins d'affaires en combinant la forte capacité analytique SAS de la SAAQ et la puissance des applications et de la plateforme SAP [redacted]

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

L'équipe de SAS est disponible pour collaborer avec SAP et ses partenaires ainsi qu'avec la SAAQ pour présenter et discuter plus en détails de ces avantages.

N'hésitez pas à communiquer avec moi pour plus d'information et solliciter notre collaboration.

Au plaisir,

Marc-André Santerre
Directeur de comptes
Secteur public

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Microsoft Canada Inc.
2640, boul. Laurier, bureau 1500
Québec (Québec) G1V 5C2
Canada

Tél 418 656 6998
Télec 418 656 0389
www.microsoft.com

Microsoft

March 18th, 2016

SAP Canada Inc.
4748, rue du Courlis
St-Augustin-de-Desmaures (Québec)
G3A 2B5

À l'attention de : monsieur Guy Cossette

Monsieur,

Depuis les 20 dernières années, SAP et Microsoft travaillent conjointement afin de soutenir nos clients dans leurs missions d'affaires et dans la protection de leurs investissements dans nos technologies. Nous comprenons l'importance que revêt chacun de nos clients et que ceux-ci s'attendent à de l'innovation de notre part pour soutenir leurs besoins d'affaires. C'est pourquoi, aujourd'hui, ces clients peuvent trouver une gamme de solutions telles qu'Advanced Analytics ainsi qu'une offre d'infonuagique public via nos services [redacted] et Office 365. Finalement, SAP et Microsoft travaillent conjointement afin de fournir une solution SAP qui s'appuie sur des produits Microsoft qui vous sont familiers.

Il est important pour nous de collaborer à la réussite de nos clients.

Claude Fortin
Directeur des Ventes, secteur public, Est du Canada

cc: Chris Dearing - WW SAP Partner Service Executive, Enterprise Modernization
Chris Dittmer - Microsoft Alliance Manager at SAP

Microsoft Canada Inc. souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015