SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

81_P-1835

LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

APPEL D'OFFRES DE SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS
ÉTAPE C : SÉLECTION DE LA SOLUTION D'AFFAIRES ET DES SERVICES PROFESSIONNELS
P22899-3

APPEL D'OFFRES FONDÉ SUR LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX
(CTP AJUSTÉ LE PLUS BAS) – ANNEXE 2 DU RÈGLEMENT

DOCUMENT D'APPEL D'OFFRES
ANNEXE D – Devis fonctionnel – Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels

En prenant possession des présents documents, vous vous engagez à ce que ni vous ni aucun de vos employés ne divulgue, sans y être dûment autorisé par la Société, le contenu du présent appel d'offres.

15 octobre 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Table des matières

0. Modèle de processus d'entreprise 6
1. Légende 7
2. Besoins généraux 9
2.1 Besoins généraux–Dossier client 9
2.2 Besoins généraux–Dossier partenaire 13
2.3 Besoins généraux–Dossier véhicule 18
2.4 Besoins généraux–Localisation géographique 20
2.5 Besoins généraux-Alertes 22
2.6 Besoins généraux–Journal des évènements et des notes 23
2.7 Besoins généraux–Limitation et autorité d'agir 24
2.8 Besoins généraux-La visite 25
2.9 Besoins généraux–Renouvellement des privilèges 27
2.10 Besoins généraux–Flux de travail (*workflow*) et reconnaissance optique de caractères 29
2.11 Besoins généraux–Prestation autonome de services (PAS) 32
2.12 Besoins généraux–Tarification et indemnités 35
2.13 Besoins généraux–Simulation 37
2.14 Besoins généraux–Redressement 38
2.15 Besoins généraux–Annulation de service 39
2.16 Besoins généraux-Reddition de compte 40
2.17 Besoins généraux-Sondage 42
3. Contexte général – Gérer la relation avec les usagers (GRU) 43
3.1 Schéma général GRU 44

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.2 GRU1–Accueillir et renseigner le client/GRU2–Prendre en charge les demandes et les documents 45
3.3 GRU3–Mise à jour identité/préférences du client 50
3.4 GRU4-Traiter les plaintes 53
3.5 GRU5-Gérer les contestations devant les tribunaux 56
3.6 GRU7-Percevoir, rembourser ou payer les services rendus 60
3.7 GRU6-Répondre aux demandes d'accès à l'information/GRU8-Diffuser les informations des registres de la Société 64
3.8 GRU9-Gérer les rendez-vous 67
4. Contexte général - Contrôler et surveiller les personnes (CSP) 74
4.1 Schéma général CSP 76
4.2 CSP1-Évaluer la capacité de conduire versus état de santé 78
4.3 CSP2-Administrer les examens de conduite 84
4.4 CSP3-Délivrer le privilège de conduire 90
4.5 CSP4-Suivre le comportement des conducteurs 94
5. Contexte général - Contrôler et surveiller les véhicules (CSV) 111
5.1 Schéma général CSV 113
5.2 CSV1-Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules 114
5.3 CSV2-Traiter les adhésions à IRP 124
5.4 CSV3-Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler 130
5.5 CSV4-Contrôler la couverture d'assurance du véhicule 141
5.6 CSV5-Gérer la saisie des véhicules 146
5.7 CSV7-Émettre une plaquette NIV 155
5.8 CSV8–Traiter les autorisations particulières 159
6. Contexte général - Indemniser et réadapter les personnes accidentées accidentés de la route (IND) 162
6.1 Schéma général IND 164
6.2 IND1-Initier le traitement de la demande d'indemnité 165

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

6.3 IND2-Autoriser et rembourser un frais 169
6.4 IND3-Traiter les indemnités versées sous forme de rentes 174
6.5 IND4-Traiter les indemnités forfaitaires 178
6.6 IND5-Soutenir la réintégration 184
6.7 IND6-Traiter la demande de révision 189
7. Contexte général - Réaliser les autres mandats confiés à la Société (AMD) 193
7.1 AMD1-Gérer les vignettes pour personnes handicapées 194
7.2 AMD2–Gérer les permis de chauffeur de taxi 197
8. Contexte général - Gérer la relation avec les partenaires (GRP) 200
8.1 Schéma général GRP 202
8.2 GRP1-Développer une relation partenaire 203
8.3 GRP2-Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et documents 207
8.4 GRP3-Saisir et gérer les termes de l'obligation 210
8.5 GRP4-Confirmer les obligations financières 213
9. Contexte général - Soutien à l'organisation (SOR) 216
9.1 Schéma général SOR 219
9.2 SOR3.1-Assurer la qualité des processus et des solutions 220
9.3 SOR5.1-Percevoir et recouvrer les sommes dues 224
9.4 SOR5.2-Payer les sommes dues 230
9.5 SOR5.4-Gérer la trésorerie 233
9.6 SOR5.5-Gérer le budget 236
9.7 SOR5.6-Préparer les états financiers 241
9.8 SOR5.8-Approuver les dépenses et la facturation 246
9.9 SOR5.9-Évaluer le passif actuariel* 249
9.10 SOR5.10–Établir la tarification des contributions d'assurance* 250

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

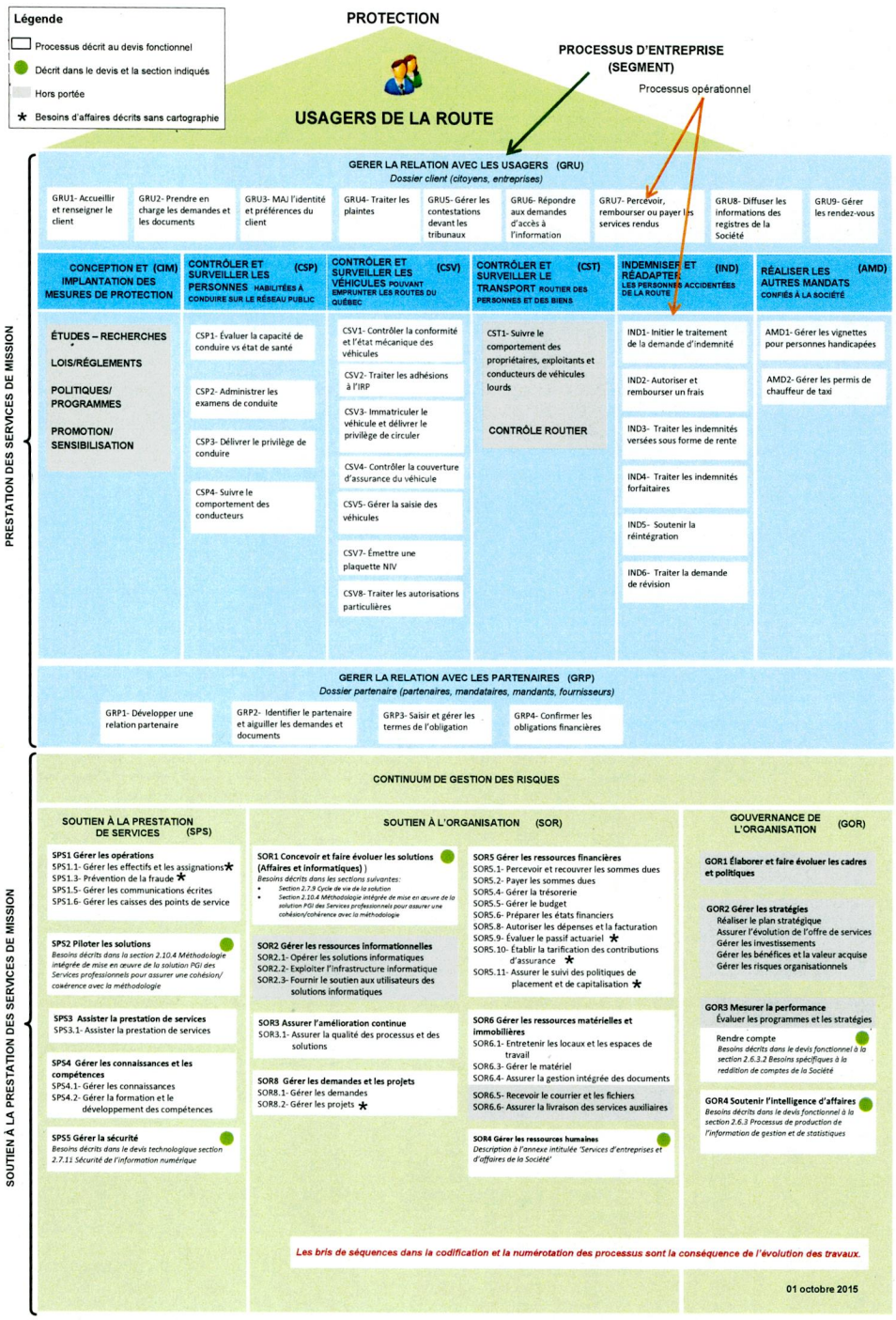
9.11 SOR5.11–Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation* 252
9.12 SOR6.1-Entretenir les locaux et les espaces de travail 253
9.13 SOR6.3-Gérer le matériel 256
9.14 SOR6.4-Assurer la gestion intégrée des documents 260
9.15 SOR8.1-Gérer les demandes 265
9.16 SOR8.2-Gérer les projets * 268
10. Contexte général - Soutien à la prestation de services (SPS) 270
10.1 SPS1.1-Gérer les effectifs et les assignations* 271
10.2 SPS1.3–Prévention de la fraude 273
10.3 SPS1.5-Gérer les communications écrites 274
10.4 SPS1.6-Gérer les caisses des points de service 283
10.5 SPS3.1-Assister la prestation de services 286
10.6 SPS4.1-Gérer les connaissances 289
10.7 SPS4.2-Gérer la formation et le développement des compétences 293

Note : Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

0. Modèle de processus d'entreprise

Le **modèle de processus d'entreprise** est utilisé dans le cadre du présent appel d'offres pour décrire la portée fonctionnelle de la solution et la portée des travaux à réaliser afin de mettre en œuvre le programme de transformation organisationnelle de la Société. Il présente les processus d'entreprise et les processus opérationnels mis à contribution pour réaliser la prestation de services de la Société. Chaque processus opérationnel est cartographié et détaillé dans les pages qui suivent.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Les besoins d'affaires sont décrits dans un processus selon un parcours client. La structure du processus se détaille comme suit :

- Contexte
- But du processus
- Schéma
- Tableau descriptif (détail du processus)

Des règles d'affaires viennent conditionner les activités des processus et les services informatiques qui les soutiennent. Elles sont définies comme suit :

- Règle d'affaires simple :
  - Une règle d'affaires est considérée simple lorsque la logique d'exécution est composée d'un petit nombre d'éléments.
    Par exemple : fermer le contrôle d'un délai lors de la réception d'un document exigé à l'intérieur du délai prescrit.
- Règle d'affaires complexe :
  - Une règle d'affaires est considérée complexe lorsque la logique d'exécution est composée de plusieurs éléments ou combinaisons d'éléments différents
    Par exemple : décision basée sur plusieurs évènements passés qui réfèrent à différentes lois et ses règlements effectifs en date de l'événement.

La nature des éléments qui définissent la complexité de la règle d'affaires se trouve dans les processus et est plus détaillée dans les critères (F.2 –Grille des fonctionnalités –volet opérationnel).

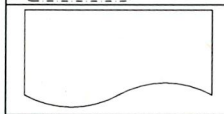
1. Légende

La légende suivante représente les différents pictogrammes utilisés dans les schémas de processus.

Pictogrammes	Utilisation
	-Horloge de temps : • début d'un processus lorsqu'il est déclenché à fréquence déterminée (périodique) • Indique un délai lors du traitement
	-Début du parcours
	-Carré représentant une activité : le numéro de l'activité et le titre de l'activité sont en lien avec la description du processus

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Pictogrammes	Utilisation
	-L'arrivée d'un processus à l'intérieur du processus
	-Fin du processus
	-Flèche identifiant la sortie vers un autre processus -Le numéro du processus est indiqué
	-Flèche identifiant une liaison entre deux éléments
	-Jonction identifiant un choix : une ou l'autre des routes
	-Jonction avec plus d'une activité ou éléments obligés au même moment
	-Jonction représentant « et/ou » soit la possibilité d'une seule activité ou bien de plus d'une activité
Pictogrammes	**Utilisation**
	-Représentant un échange vers un partenaire externe -L'échange peut être électronique ou manuel
	-Indique des activités réalisées dans un autre processus -Le numéro du processus est indiqué
	-Document envoyé au client. Le document peut également être remis ou imprimé. -Le type de communication est indiqué

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2. Besoins généraux
2.1 Besoins généraux–Dossier client

Contexte
La Société désire se doter d'un dossier client qui permet d'assurer l'intégration des informations propres à un client (citoyen ou entreprise), et de connaître toutes les relations d'affaires qu'il entretient avec la Société par le biais d'une vision « 360 ». Cette vision se veut une intégration complète et corporative de tous les domaines d'affaires de la Société.

Les objectifs d'affaires à cet égard sont les suivants :

- Définir de façon unique et intégrée un client (citoyen ou entreprise) avec qui la Société entretient une relation d'affaires.
- Augmenter la cohérence des actions posées et les décisions rendues par la Société par l'accès à une information unique, intègre et à jour.

Vision cible
Chaque client qui est en relation d'affaires dispose d'un dossier client unique avec la Société. Le client interagit pour :

- Obtenir un service.
- Obtenir ou maintenir un privilège.
- Répondre à une obligation.
- Être indemnisé.

La gestion du dossier client unique requiert des mécanismes pour assurer l'unicité de chaque client.

Le dossier du client est composé des informations fournies par le client ou le partenaire. Elles sont organisées et présentées en fonction de leur nature et couvrent plusieurs aspects, notamment :

- Ses informations d'identification, adresses, préférences, etc.
- Sa photo et signature
- Son privilège de conduire, les conditions et les mentions qui s'appliquent
- Son privilège de circuler
- Son privilège IRP (*International Registration Plan*)
- Son suivi comportemental sur la route et les sanctions applicables (ex. : PDI, facultés affaiblies)
- Son suivi médical en lien avec sa capacité de conduire
- Sa situation médicale (maladies, blessures (présentes avant l'accident et celles causées par l'accident))

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Son état physique et psychologique
- Son compte client et toutes ses informations financières
- Ses rendez-vous (les types d'examens, données examens)
- La liste complète des demandes d'indemnités et des indemnités versées, notamment :
  - ses adaptations de véhicule à titre de personne handicapée
  - ses adaptations de véhicule et de domicile à la suite d'un accident de la route
  - ses indemnités à la suite d'un vaccin pour préjudices corporels d'un produit biologique humain
  - son rapatriement
- Sa vignette de stationnement pour personne handicapée
- Les décisions rendues et les contestations

Certaines informations peuvent être :
- Validées auprès de partenaires (ex. : Directeur de l'état civil (DEC) ou Registraire des entreprises du Québec (REQ))
- Complétées par des informations reçues des partenaires (ex. : infractions)
- Catégorisées (ex. : maladies, blessures)

D'autres informations sont accessibles au dossier client, notamment :
- Les communications écrites
- Les documents transmis par le client ou un partenaire
- Les événements, les alertes et les notes
- Les liens avec d'autres dossiers liés (ex. : établissements d'une entreprise, les parents d'un mineur, les personnes en autorité d'agir sur un dossier)
- Les services rendus par un fournisseur (ex. : physiothérapeute)

Par ailleurs :
- Toutes les actions sont journalisées
- Des liens sont établis entre le dossier du client et le dossier des différents partenaires qui contribuent au service rendu
- Les informations font l'objet d'une historisation et de traçabilité
- Toutes les informations sont accessibles et exploitables, notamment pour des fins :
  - de constitutions de dossier pour les contestations
  - d'échanges avec des partenaires
  - de reddition de compte et assurance qualité

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Les représentants en autorité d'agir par le client ont accès à son dossier[1].

De plus, une gestion des accès permet aux clients et employés de visualiser les informations du dossier client (portrait global) selon leur rôle et la tâche à accomplir. Ainsi, plusieurs « vues » sur des informations sélectionnées à partir du dossier du client sont disponibles et accessibles par les employés et les clients. C'est le cas notamment pour le portrait global qui présente une vue générale des informations du dossier et facilite les communications avec la clientèle. Notons que le client a le loisir de modifier lui-même certaines informations de son dossier, notamment son adresse, ses coordonnées bancaires et ses préférences de communication.

Volet financier - Compte client
Le compte client regroupe les informations d'encaissement, de paiement et de décaissement relatives aux services rendus dans le cadre de l'accès sécuritaire au réseau routier et du traitement des demandes d'indemnités. Il s'agit d'avoir une vision globale du volet financier d'un dossier client permettant de visualiser l'ensemble des transactions ayant un impact monétaire.

Le compte client est alimenté par les processus d'affaires suivants :
- GRU7–Percevoir, rembourser ou payer les services rendus
- SOR5.1–Percevoir et recouvrer les sommes dues
- SOR5.2–Payer les sommes dues

Le compte client devra présenter une vue d'ensemble du suivi financier du client, ainsi il permettra d'identifier clairement un « mauvais payeur » et de le gérer. Il permettra d'assurer un meilleur suivi des sommes dues.

Il doit permettre de tracer toutes les entrées, sorties et soldes monétaires d'un client.

Pour la **facturation**, les potentiels visés par un compte client intégré avec une vue globale sont, notamment :
- De permettre une gestion financière globale par client, pour toutes ses transactions et notes afférentes
- D'avoir une vue consolidée et accessible pour l'ensemble des employés et des clients en libre-service, des transactions complétées/historiques (montants dus, prélèvements bancaires automatiques, services rendus, facturations, paiements, ententes de paiements, etc.), des frais d'administration et des pénalités
- D'aligner les modes de fonctionnement de la Société avec les meilleures pratiques en matière de gestion de compte client
- De mettre en place les actions nécessaires pour permettre à la Société de recouvrer toutes les sommes qui lui sont dues
- De renforcer la traçabilité des transactions via le compte client et ainsi, faciliter la conciliation

[1] Voir le besoin général « Limitation et autorité d'agir »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Pour les **paiements**, les potentiels visés par un compte client intégré avec une vue globale sont, notamment :

- D'offrir une flexibilité dans la gestion des débits/crédits, selon les besoins du client
- De simplifier les modalités de paiement et de remboursement, peu importe le moyen (ex. : prélèvement bancaire automatique) ou le canal utilisé et d'offrir de nouvelles facilités de paiement pour les services en ligne (ex. : transfert de propriété)
- De faciliter le recouvrement des sommes dues auprès des mauvais payeurs, notamment par la gestion d'ententes de paiement, l'application de frais d'intérêts et de pénalités et des moyens punitifs convenus
- Dans le cas d'un transporteur IRP (*International Registration Plan*), avoir une vue globale des obligations de l'entreprise, selon les règles en vigueur et d'éviter, dans le cas de chèque sans fonds, le remboursement auquel il n'a pas droit par les autres administrations
- De gérer les flux de la trésorerie (*cash-flow*) des transactions en temps réel, peu importe le canal utilisé

Note : Les paiements peuvent être faits par la Société et par la clientèle.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.2 Besoins généraux–Dossier partenaire

Contexte
La Société prend appui sur une utilisation judicieuse de partenariats qui lui permettent de disposer d'expertises complémentaires nécessaires à la réalisation de certains mandats et qui contribuent à améliorer les services à la clientèle. Habituellement encadrés par des mesures légales et des ententes, des partenaires et fournisseurs de produits ou de services viennent soutenir ou compléter l'offre de services de la Société.

Les types de partenaires
Dans certaines situations, l'encadrement légal de l'entente ou de l'obligation peut donner lieu à différents « types » de partenaires :

- Les **partenaires** :
  - Contribuent à la réalisation de la prestation des services et viennent soutenir ou compléter l'offre de services de la Société; par exemple, l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ) pour l'évaluation des conducteurs, dont le privilège de conduire a été sanctionné pour cause de facultés affaiblies.
  - Avec lesquels la Société échange des données puisqu'ils ont des ententes établies dans le respect de la loi sur l'accès à l'information et le respect des renseignements personnels, par exemple, la transmission des rapports d'accident aux compagnies d'assurance.
  - Gouvernementaux qui permettent une cohérence et une unicité des rentes d'indemnisation.
- Les **mandataires** agissent au nom de la Société en vertu de certains articles de loi ou règlements pour donner un service; par exemple, les mandataires en permis et immatriculation effectuent des transactions au même titre que les centres de services régit par la Société, ou les mandataires en vérification mécanique accrédités.
- Les **mandants** confient des mandats à la Société; par exemple, le ministère des Transports du Québec pour l'adaptation des véhicules pour les personnes handicapées, la délivrance des permis de taxi ou encore le ministère de la Santé et des Services sociaux pour l'indemnisation des victimes de vaccination.
- Les **fournisseurs** de produits ou de services, par le biais du processus d'acquisition, répondent aux besoins d'acquisition simple, contractent leurs services ou sont adjugés à la suite d'un exercice d'appel d'offres; par exemple, les fournisseurs de plaques d'immatriculation, ou d'expertises spécialisées.

Vision cible
Afin de mieux encadrer et suivre ses relations d'affaires, la Société souhaite constituer un registre de tous les partenaires participants aux ententes et aux obligations. Ainsi, toute relation d'affaires établie avec un partenaire exige la création d'un dossier partenaire qui contiendra les informations d'identification, les coordonnées et les préférences de communication, les obligations issues des ententes ou des contrats établis et toute autre information nécessaire à la gestion complète du cycle de vie de la relation c'est-à-dire :

- Établissement de la relation
- Habilitation (ex. : compétences requises, choix d'accès à certaines informations de la Société)
- Formation
- Prestation de services
- Soutien opérationnel

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Rémunération/facturation/paiement
- Conformité et assurance qualité
- Mesures correctives
- Renouvellement
- Fin de la relation d'affaires

Les étapes du cycle de vie s'appliquent de façon variable selon les exigences de la relation d'affaires, de la commande simple au suivi complexe de la prestation de services d'un mandataire.

Le dossier partenaire présente un portrait global et complet des informations intégrées ou accessibles sur le partenaire et qui proviennent des diverses sources informatiques de la Société.

Les objectifs d'affaires à cet égard sont les suivants :
- Obtenir une vue globale (vue 360) de toutes les relations d'affaires que la Société entretient avec un même partenaire
- Centraliser les informations des relations d'affaires pour en faciliter l'accessibilité, la traçabilité et en augmenter la fiabilité
- Faciliter la gestion et le suivi d'une relation d'affaires ainsi qu'un meilleur contrôle tant sur les termes opérationnels que financiers des obligations
- Uniformiser les étapes du cycle de vie d'une relation d'affaires

Il se caractérise ainsi :
- Le dossier du partenaire est composé des informations fournies par le partenaire ou générées aux fins de traitement de ses relations d'affaires
- Les informations sont organisées et présentées en fonction de leur nature et couvrent tous les aspects du dossier, notamment :
  - ses informations d'identification, ses coordonnées et préférences
  - son champ d'expertise
  - ses accréditations ainsi que les membres accrédités de son personnel
  - ses ententes, obligations, contrats, mandats
  - les personnes ressources
  - ses informations financières complètes
- Certaines informations peuvent être :
  - validées auprès de partenaires externes (ex. : REQ)
  - complétées par des informations de sources externes
  - classifiées selon des standards reconnus (ex. : Géobase d'adresses)
- Des liens sont établis entre le dossier du partenaire et les différents clients qu'il dessert et qui font l'objet d'un dossier à la Société (notion de fournisseur du client d'indemnisation)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Les changements aux informations sur le partenaire font l'objet d'une traçabilité et d'une historisation
- Les actions sont journalisées
- Toutes les informations sont accessibles et exploitables, notamment pour des fins :
  - de constitutions de dossier, notamment à des fins juridiques
  - de reddition de compte et assurance qualité
- Tous les documents échangés avec un partenaire sont déposés dans son dossier
- Les événements, les alertes et les notes font partie intégrante du dossier du partenaire

De plus, une gestion des accès permet aux partenaires et employés de visualiser les informations du dossier (portrait global) selon leur rôle et la tâche à accomplir. Ainsi, plusieurs « vues » sur des informations sélectionnées à partir du dossier du partenaire sont disponibles et accessibles par les employés et les partenaires. C'est le cas, notamment, pour le portrait global qui présente une vue générale des informations du dossier et facilite les communications. Notons que le partenaire a le loisir de modifier lui-même certaines informations de son dossier notamment, son adresse et ses coordonnées, ses préférences de communication.

Le registre des partenaires de la Société, quoique centralisé, doit permettre une utilisation décentralisée des ententes, des obligations et répondre aux besoins des différentes unités administratives.

Volet financier-Compte partenaire

Le compte partenaire regroupe les dépenses ainsi que leurs paiements et la facturation ainsi que les encaissements liés aux obligations d'affaires que la Société entretient avec ses partenaires. Il s'agit d'avoir une vision globale du volet financier d'un dossier partenaire permettant de visualiser l'ensemble des transactions ayant un impact financier.

Le compte partenaire est alimenté par les processus d'affaires suivants :

- GRU7 – Percevoir, rembourser ou payer les services rendus
- GRP4 – Confirmer les obligations financières
- SOR5.1 – Percevoir et recouvrer les sommes dues
- SOR5.2 – Payer les sommes dues

Le compte partenaire devra présenter une vue d'ensemble du suivi financier du partenaire, ainsi il permettra d'identifier clairement un « mauvais payeur » et de le gérer. Il permettra d'assurer un meilleur suivi des sommes dues.

Il doit permettre de présenter toutes les transactions d'encaissement et de déboursés ainsi que les soldes monétaires d'un partenaire.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Pour les **paiements**, les potentiels visés par un compte partenaire intégré avec une vue globale sont, notamment :

- D'offrir une flexibilité dans la gestion des débits/crédits, selon les besoins du partenaire
- De simplifier les méthodes de paiement et de remboursements aux partenaires, peu importe le moyen (ex. : dépôt direct) ou le canal utilisé
- De réduire l'émission de paiements et de remboursement en regroupant les transactions payables en un seul paiement
- De faciliter le recouvrement des sommes dues des mauvais payeurs, notamment par la gestion d'ententes de paiement, l'application de frais d'intérêts et de pénalités et des moyens punitifs convenus

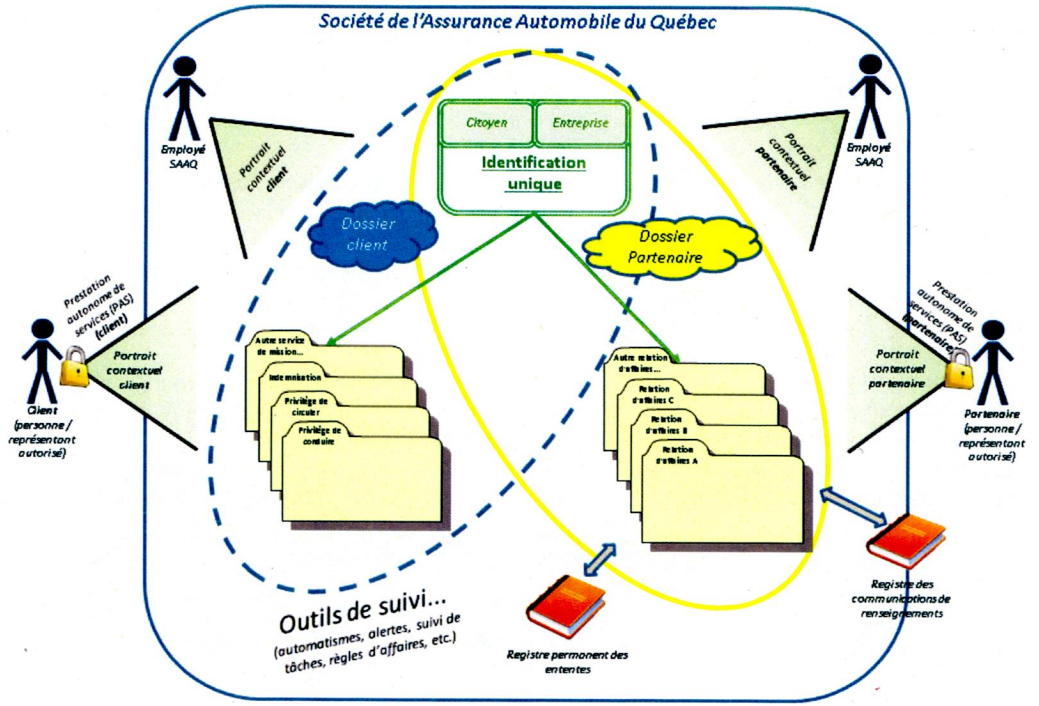
Pour les **facturations**, les potentiels visés par un compte partenaire intégré avec une vue globale sont, notamment :

- De permettre une gestion financière globale par partenaire, pour toutes ses transactions et notes afférentes
- D'avoir une vue consolidée et accessible pour l'ensemble des employés et des partenaires en libre-service, des transactions complétées/historiques (montants dus, facturations, paiements, ententes de paiements, etc.), frais d'administration et pénalités
- D'instaurer une compensation inter rôle (ex. : si le client a une créance en tant que rôle client, un paiement qui lui est du en tant que rôle partenaire sera compensée)
- D'aligner les modes de fonctionnement de la Société avec les meilleures pratiques en matière de gestion de compte partenaire
- De mettre en place les outils nécessaires pour permettre à la Société de recouvrer toutes les sommes qui lui sont dues
- De renforcer la traçabilité des transactions via le compte partenaire et ainsi, faciliter la conciliation

Le schéma qui suit présente les dossiers clients et dossiers partenaires ainsi que le lien avec l'identification unique.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.3 Besoins généraux–Dossier véhicule

Contexte
La Société est responsable du registre des véhicules immatriculés au Québec. Pour ce faire, elle doit disposer d'informations sur les véhicules, notamment leurs caractéristiques et leur usage ainsi que le suivi de l'état mécanique et la conformité technique requise pour circuler en toute sécurité sur le réseau public.

Règle générale, le véhicule est enregistré à la Société au moment de son immatriculation. L'immatriculation consiste à créer le dossier du véhicule, à l'identifier et à l'associer à un ou plusieurs propriétaires. L'immatriculation d'un véhicule est réalisée, notamment, à la suite de l'achat ou le transfert de propriété, en point de service ou chez un commerçant, à l'aide des services en ligne de la SAAQ. D'autres situations exigent la création d'un dossier pour un véhicule par exemple, un véhicule lourd immatriculé dans une autre administration, impliqué dans un accident ou qui fait l'objet d'un contrôle sur le réseau routier québécois.

Vision cible
Les objectifs d'affaires à l'égard de la gestion des véhicules sont les suivants :

- Définir de façon unique chaque véhicule inscrit sur le registre des véhicules immatriculés au Québec
- Faciliter l'immatriculation et disposer de l'information pour suivre les liens de propriété d'un véhicule tout au long de son cycle de vie
- Suivre et contrôler l'état mécanique et la conformité technique de chaque véhicule soumis à des exigences particulières
- Suivre les modifications apportées à un véhicule, ex. : changement de masse, type de carburant, véhicule gravement accidenté
- Permettre aux propriétaires de véhicules d'organiser et de gérer eux-mêmes le regroupement de leurs véhicules (parcs)

Lors de l'immatriculation d'un véhicule, la description de celui-ci est obtenue par un logiciel de décodage du NIV dont les informations sont fournies par les fabricants. Des informations additionnelles peuvent être obtenues d'autres sources ou documents officiels présentés par le client. Les véhicules importés ou artisanaux sont soumis à des contrôles spécifiques au moment de leur inscription dans le registre, dont l'exigence d'une vérification mécanique.

Le dossier du véhicule est composé, notamment de :
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Marque, modèle, année, etc.
- Masse nette, nombre d'essieux du véhicule, nombre de cylindres, etc.
- Position du volant
- Type d'énergie motrice (carburant, électricité, hybride, etc.)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Etc.

D'autres informations gravitent autour du dossier véhicule, notamment :
- Le ou les propriétaires
- Le privilège de circuler
- L'usage prévu du véhicule
- La plaque et le certificat d'immatriculation délivrés
- Les exigences de vérification mécanique
- Les certificats de conformités émis à la suite d'une expertise technique par les mandataires en vérification mécanique
- Le ou les regroupements des véhicules d'un propriétaire pour différents besoins

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.4 Besoins généraux–Localisation géographique

Contexte
La définition des processus d'affaires a mis en lumière que plusieurs des processus ont en commun des besoins d'utiliser et de référer à des données de localisation géographique afin de remplir leurs objectifs respectifs.

Le concept de localisation géographique introduit de nouvelles notions qui remplacent la saisie d'une adresse. Ce concept devient donc un outil à portée horizontale pour gérer une adresse à différents niveaux pour l'ensemble des dossiers client de la Société.

La Société souhaite utiliser ou se référer à une base de données géospatiale qui couvre tout le Québec. Elle représente un réseau routier complet comprenant les odonymes officiels, les adresses par tranches et par points, l'information permettant la gestion de parcours, les codes postaux et un contexte cartographique. La localisation géographique regroupe les notions d'adresses, de territoires, de localisation supportant l'application de différents programmes ainsi que la relation de différentes adresses pour un client.

Vision cible
Augmenter l'intégrité et l'exactitude des données de localisation des clients de la Société en mettant en place un ensemble référentiel corporatif complet et exhaustif de données de localisation.

La Société souhaite accéder à un répertoire complet de coordonnées de base (adresses municipales, adresses postales, municipalités, codes postaux, etc.), de territoires définis sous certaines autorités (Commission des transports du Québec (CTQ), Municipalités régionales de comtés (MRC), etc.), de définitions de territoires reliées aux programmes administrés par la Société ou de tout autres besoins de nature postale, géographique ou territoriale.

Par sa nature corporative, la localisation géographique permet entre autres de :
- Mettre en relation les clients de la Société avec des coordonnées de localisation de base existantes et valides afin de minimiser la saisie et les erreurs
- Conserver plusieurs adresses distinctes pour un même client (résidentielle, postale, facturation, etc.)
- Assurer l'utilisation des adresses municipales officielles pour le Québec et des adresses normalisées pour des fins postales
- Enregistrer des adresses hors Québec
- Maintenir l'historique de toutes les adresses d'un client
- Identifier que l'adresse la plus récente connue ne correspond plus au client (ex. un client parti sans laisser d'adresse)
- Situer l'adresse d'un client selon différents découpages territoriaux pour déterminer si cette adresse doit être considérée pour l'administration de divers programmes tels :
  - la contribution aux Organismes publics de transport (OPT)
  - la réduction des droits d'immatriculation (RDI)

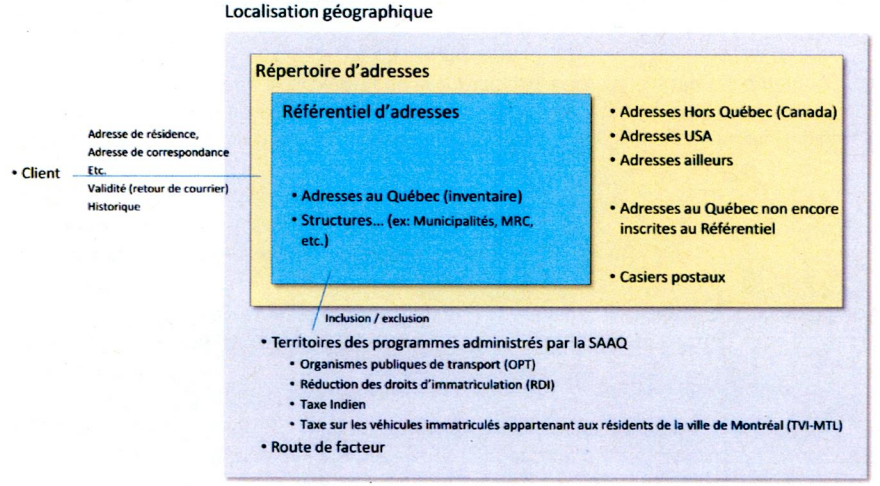
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- 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)

- Créer et gérer des découpages personnalisés à la Société tels que ceux définis pour le traitement des réclamations régionalisées

La notion de répertoire d'adresses inclut à la fois le référentiel d'adresses (qui contient les adresses normalisées du Québec) ainsi que les extensions propres à la Société, telles les adresses hors-Québec et les adresses absentes. Le répertoire d'adresses est représenté dans le schéma suivant :



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.5 Besoins généraux-Alertes

Contexte
Une alerte est une notification à un acteur impliqué dans la prestation de services et au soutien à l'organisation (un employé, un client ou un partenaire), relative à un dossier spécifique (client ou partenaire), disponible au moment de sa consultation et dont la pertinence est déterminée par au moins un des critères suivants :

- Une exigence à combler immédiatement ou à court terme :
  - afin que le client puisse acquérir, préserver ou éviter de perdre un privilège (conduire, circuler), ou encore le récupérer
  - qui demande qu'une action soit posée, selon le caractère bloquant de l'exigence ou la période de latence en cause :
    - auprès de la Société
    - dans certains cas, auprès d'un autre organisme
    - par un employé de la Société pour la poursuite d'un processus
- Une obligation d'informer le client d'un avis formel, conformément aux politiques administratives ou juridiques de la Société

Vision cible
Les alertes favorisent une approche proactive dans la gestion de la relation avec les clients et les partenaires en mettant en évidence certaines situations ponctuelles présentes au dossier qui sont à considérer au moment où le client ou le partenaire transige avec la Société. Les énoncés qui suivent en sont quelques exemples.

- L'exigence de paiement comptant
- L'échéance du renouvellement d'un privilège
- La présence d'amendes non payées
- L'échéance du renouvellement d'une entente

De façon générale, les alertes s'adressent aux employés, clients et partenaires. Cependant, certaines alertes sont destinées exclusivement au suivi des activités et aux indicateurs de performance et sont exposées en fonction de la tâche à accomplir, notamment pour les opérations des activités de soutien (*back office*), tel que le secteur des finances, de l'approvisionnement et de la détection de la fraude. Chacune de ces alertes doit être déclenchée par des règles d'affaires en fonction de chaque domaine. De plus, ces alertes sont rattachées à des seuils déterminés par chaque secteur.

Les alertes peuvent générer des tâches dans les agendas des employés.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.6 Besoins généraux–Journal des évènements et des notes

Contexte
L'information sur les événements au dossier d'un client ou d'un partenaire est dispersée à travers les différents systèmes de la Société. L'absence d'informations intégrées sur les évènements relatifs à l'évolution de son dossier peut avoir une incidence sur la prestation de services. En outre, l'absence d'historique sur les transactions et les interactions, qui favoriseraient une meilleure compréhension de l'évolution du dossier, peut également avoir un impact sur le service.

Vision cible
Suivi des événements :
L'élaboration d'une fonction applicative de suivi des événements vise à doter la Société d'un outil permettant d'effectuer le suivi des événements qui ont eu lieu en relation avec les dossiers de ses clients et de ses partenaires. Elle a pour but de faciliter la compréhension et le suivi de l'état d'avancement du dossier en fournissant une vision globale, intégrée et uniformisée des événements. Les événements représentent ainsi un ensemble d'actions réalisées automatiquement ou manuellement, agissant sur le dossier d'un client ou du partenaire. Ils ont une valeur « historique ».

Les notes au dossier :
Les notes quant à elles, servent à consigner des informations complémentaires pouvant être utiles au suivi et à la compréhension de l'évolution du dossier d'un client ou d'un partenaire; elles font donc partie intégrante du dossier tout comme les pièces justificatives fournies par le client. Les notes sont enregistrées de façon manuelle par l'employé et sont toujours liées à un événement.
Certaines notes au dossier ne sont pas nécessairement exposées sur le portrait global du dossier présenté au client ou au partenaire en prestation autonome de services.

Afin de faciliter la communication entre les employés et les clients/partenaires (notamment en situation de soutien, réponse aux questions, etc.), il faudra distinguer, parmi l'ensemble des événements et des notes, ceux qui sont présentés aux employés de ceux qui sont visibles au client ou au partenaire.

De façon générale :
Les événements et les notes au dossier seront disponibles et applicables pour la prestation des services de mission ainsi que la prestation des services en soutien à l'organisation qui agissent sur le dossier d'un client ou d'un partenaire. Ainsi, la Société vise à offrir un accès centralisé pour la consultation de l'ensemble des événements et des notes consignées pour un dossier. La consultation doit pouvoir être effectuée par les employés et la clientèle de la Société, selon les droits d'accès accordés. La Solution doit permettre une recherche à l'aide d'un filtre (par date, par sujet etc.).

La mise en place d'un encadrement permettra une inscription uniformisée des événements et des notes nécessaires au suivi et à la compréhension de l'état du dossier.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.7 Besoins généraux–Limitation et autorité d'agir

Contexte
La Société doit être en mesure d'interagir avec le représentant autorisé ou la personne ayant l'autorité d'agir en vertu d'un régime de protection quand il y a lieu; elle doit s'assurer qu'elle transige avec un représentant (dûment autorisé) dans tous les cas où il y a lieu de le faire, et seulement dans ces cas :

- Procuration ou mandat : Autorisation « ponctuelle »
- Curatelle ou tutelle (régime de protection) : Autorisation « durable »

Il faut noter que les informations relatives à une autorisation « ponctuelle » sont associées aux services mis en cause tandis que les informations relatives à une autorisation « durable » sont prévues être conservées au dossier client. Lorsqu'il s'agit d'un dossier d'indemnisation, l'autorité d'agir ponctuelle permet d'identifier les services qui peuvent être réalisés par le représentant autorisé pour une période donnée.

Lorsque le client bénéficie d'un régime de protection, la Société doit appliquer les limitations appropriées au contexte du dossier du client et vérifier l'« autorité d'agir » du représentant, notamment :

- Un client sous curatelle ne peut obtenir aucun service en permis ou en immatriculation. Seul son curateur est habileté à demander tous les services offerts pour son permis de conduire ou son immatriculation.
- Un client sous tutelle peut obtenir un service pour son permis, mais aucun en immatriculation. Seul son tuteur est habileté à demander tous les services offerts pour son immatriculation.

Vision cible
Dans la situation d'une « autorisation durable », la Société conservera les informations des documents présentés par le client. Ainsi, celles-ci pourront être consultées a posteriori afin de vérifier si la période de validité de cette autorisation est toujours en vigueur avant de dispenser le service demandé.

Ce concept permettra de consigner les informations relatives à une « autorité d'agir ». Ainsi, le représentant d'un client qui possède une « autorisation durable » détiendra toujours un dossier client.

Si cette personne a déjà un dossier à la Société, les informations relatives à l'autorisation y seront associées; si cette personne n'a pas de dossier à la Société, un dossier lui sera créé et les informations relatives à l'autorisation y seront associées.

Les informations ainsi consignées sur cette autorisation seront accessibles tant par le dossier du client visé que par le dossier client du représentant.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.8 Besoins généraux-La visite

Contexte
Présentement, certaines informations de contexte sur le déroulement d'une visite sont conservées. L'information de gestion produite est basée sur les transactions informatiques effectuées et non sur le service rendu. Par conséquent, il n'y a aucune possibilité de connaître le regroupement des services rendus pendant une interaction avec un client.

Vision cible
Le concept de visite vise à regrouper l'ensemble des informations requises pour connaître le contexte dans lequel un ou plusieurs services ont été rendus à un client. La Solution doit être en mesure de déterminer une visite et la segmenter selon les différentes étapes. La visite s'applique généralement en présence d'un client, au comptoir, au téléphone ou sur le Web. La visite a pour objectif d'améliorer la connaissance du comportement de la clientèle et la production d'information de gestion, mais elle ne sert pas à mesurer le temps unitaire d'un service afin de rémunérer un mandataire ou pour calculer les effectifs d'un centre de services.

À ce jour, les informations permettant de circonscrire le contexte de la prestation de services sont :
- Le mode de prestation
- La date, l'heure et la durée de la prestation de services
- Les renseignements ayant servi à authentifier (pièce présentée)
- Le requérant (NI ou nom, prénom)
- Les personnes impliquées lors de l'interaction
- Les dossiers clients sur lesquels les services ont été rendus
- Les informations sur l'autorité d'agir d'un tiers sur un dossier client
- Les services rendus
- L'endroit où le service a été rendu

La Solution devrait permettre de mesurer la durée des différentes étapes de la visite de façon à disposer de l'information de gestion, notamment au regard des effectifs à planifier pour rencontrer la DSC selon les points de service ou pour négocier certains éléments des ententes avec les mandataires en permis/immatriculation. Le concept de visite ne supporte pas de processus d'affaires. Il offre des services aux différentes fonctionnalités qui supporteront les processus opérationnels du processus d'entreprise « Gérer la relation avec les usagers ».

Une visite débute :
- Au comptoir, à l'enregistrement des pièces présentées par le client, selon le cas
- Au téléphone, à la confirmation de l'authentification du client
- Sur le Web, au moment où la Société est informée qu'un client s'est authentifié par un outil d'authentification (ex. : clicSÉQUR) et qu'il accède à la PAS de la Société

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Une visite se termine à la confirmation que tous les services ont été rendus pour tous les dossiers clients impliqués et que le client quitte le comptoir ou termine l'interaction (raccroche au téléphone ou termine la session Web).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.9 Besoins généraux–Renouvellement des privilèges

Contexte
La Société doit être en mesure de percevoir les sommes en lien avec l'utilisation des privilèges par la clientèle. Ces sommes sont à percevoir annuellement (CSP3-Permis, CSV3-Immatriculation), aux 2 ans (ADM2-Permis Taxi) et aux 5 ans (ADM1-Vignette de stationnement pour personnes handicapées). C'est ce que l'on appelle le renouvellement.

Le renouvellement se fait par type de privilège (notamment permis, immatriculation promenade, immatriculation VTT, immatriculation véhicule commercial, etc.). Le client possédant plusieurs privilèges de types différents reçoit des avis à différents moments dans l'année. Par exemple :

- Les permis sont renouvelés à la date anniversaire du client
- Les immatriculations des véhicules de promenade selon le mois qui correspond à son nom de famille (règle d'affaires simple), des véhicules commerciaux en mars, des motoneiges en décembre
- Les vignettes de stationnement pour personnes handicapées, le dernier jour du mois anniversaire du client

L'avis est produit généralement de 45 à 60 jours avant l'échéance des privilèges. Le client reçoit un avis de paiement, de renouvellement ou un avis de prélèvement si son mode de paiement est par prélèvement bancaire automatique (PBA).

Principe de renouvellement :
Au moment opportun, le processus de renouvellement est déclenché automatiquement.

Chacun des processus détermine si les conditions permettant le renouvellement sont rencontrées, procède au calcul et envoie le tout au processus GRU7 afin de constituer le panier de services et produire l'avis de paiement ou de renouvellement.

Entre le moment de la production de l'avis et la réception du paiement, le client peut avoir vendu, mis au rancart, remisé son ou ses véhicules, fait un changement d'adresse, avoir renoncé à son permis, etc. C'est pourquoi une vérification de l'admissibilité au renouvellement et le recalcul du montant de chacun des privilèges sont faits en tenant compte de l'évolution du dossier. La réception du paiement dans GRU2 aiguille les privilèges dans chacun des processus concernés afin de constituer le panier de services (GRU7). Tout écart entre le montant reçu du client et le nouveau montant calculé est inscrit au compte client.

À l'échéance du privilège, si aucun paiement n'est reçu et que le privilège est considéré admissible au renouvellement, la séquence de recouvrement du processus SOR5.1 est initiée.

Note : La pièce permis de conduire vient à échéance aux 8 ans. Lorsque le client atteint l'âge de 24 ans, la Société profite de son partenariat avec la RAMQ pour aviser sa clientèle de l'échéance de la pièce. C'est la RAMQ qui envoie la convocation pour prise de photo aux clients 90 jours avant l'échéance de la pièce. Si le client n'a pas procédé au remplacement de sa pièce au moment de la production de l'avis (45 à 60 jours avant échéance), la Société envoie un avis de convocation pour prise de photo.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Vision cible
Pour le client citoyen, la Société vise à arrimer le renouvellement de tous les privilèges à la date anniversaire du client.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.10 Besoins généraux–Flux de travail (*workflow*) et reconnaissance optique de caractères

Contexte

Afin de faire face aux enjeux organisationnels et opérationnels suivants :

- Flux de travail (*workflow*)
  - hausse de la volumétrie des opérations
  - restriction budgétaire et défis liés à la relève
  - augmentation de la charge de travail, des délais de traitement, des erreurs, des rejets et des itérations inutiles
  - plusieurs manipulations manuelles sans ajouter nécessairement de la valeur
  - priorisation des dossiers à risque afin de les prendre en charge plus rapidement
  - défis de prise de décision sur les services de mission
- Reconnaissance optique de caractères
  - quantité importante de documents papier en provenance des clients et partenaires (un volume d'au moins 70 000 pages par jour)

La Société veut se doter d'outils permettant, notamment l'automatisation d'activités manuelles et de règles d'affaires.

Vision cible

Maximiser l'automatisation des activités manuelles et des règles d'affaires afin de réduire les délais de traitement, de faciliter la prise en charge rapide des dossiers, de s'assurer du respect des normes et des règles en vigueur et de limiter l'interprétation humaine, notamment :

- Adopter des standards pouvant être supportés par un BPM (Gestion automatisée des processus)
- Assurer une communication transparente entre les différents acteurs impliqués
- Pouvoir intégrer/exploiter des données de différentes sources (Web, papiers, formulaires, documents numérisés)
- Réduire les délais de traitement, les risques d'erreur ou de décisions différentes pour une même situation
- Faciliter l'accès à l'information
- Associer le bon dossier au bon client
- Définir des règles d'affaires pour les cas interprétables
- Harmoniser les procédures et les critères d'analyse des dossiers

Maximiser l'utilisation du capital humain selon leurs compétences et disponibilités afin de se mesurer pour mieux s'améliorer et respecter les niveaux de services, notamment :

- Pouvoir affecter la bonne ressource à la bonne tâche au bon moment (push)
- Permettre d'assigner un groupe de personne à un lot à traiter (pull)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Permettre la flexibilité dans l'assignation des tâches selon les besoins et la disponibilité des ressources
- S'adapter à une charge de travail croissante face à des capacités organisationnelles limitées
- Respecter les niveaux de services
- Suivre les engagements des Directions opérationnelles
- Suivre les niveaux de services de gestion

Se donner de l'agilité et des moyens d'adaptation afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience des processus, notamment :
- Disposer de l'information de gestion à jour et en temps réel pour faciliter les interventions et la planification des ressources
- Pouvoir introduire les changements requis
- Pouvoir ajuster les processus à tout moment
- Détecter et dénouer les goulots d'étranglement
- Améliorer la capacité d'adaptation de la Société à son environnement et aux besoins changeants de sa clientèle

Miser sur les fonctionnalités du flux de travail pour soutenir les activités de gestion de processus :
- Se doter d'un outil de modélisation des processus
- Disposer d'un catalogue et d'un référentiel des processus
- Permettre les analyses d'impacts sur les processus

Réduire les activités reliées à la manipulation des documents papier, notamment :
- Disposer de l'image d'un document numérisé et des zones d'informations reconnues (métadonnées) afin d'en éviter la saisie manuelle et de permettre son utilisation par le flux de travail
- Disposer d'une image de meilleure qualité des documents pour tous les utilisateurs à partir de leur poste de travail

Bien que la Société souhaite maximiser l'utilisation de ces outils pour l'ensemble de ses processus, voici les processus les plus susceptibles d'utiliser ces outils :
- GRU2-Prendre en charge les demandes et les documents
- GRU4-Traiter les plaintes
- GRU5-Gérer les contestations devant les tribunaux
- GRU6-Répondre aux demandes d'accès à l'information
- GRU8-Diffuser les informations des registres de la Société
- CSP1-Évaluer la capacité de conduire vs l'état de santé
- CSP4-Suivre le comportement des conducteurs

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- CSV3-Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- CSV4-Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- CSV5-Gérer la saisie des véhicules
- CSV7-Émettre une plaquette NIV
- CSV8-Traiter les autorisations particulières
- IND1-Initier le traitement de la demande d'indemnité
- IND2-Autoriser et rembourser un frais
- IND3-Traiter les indemnités versées sous forme de rentes
- IND4-Traiter les indemnités forfaitaires
- IND5-Soutenir la réintégration
- IND6-Traiter la demande de révision
- GRP2-Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et les documents
- SOR5-Gérer les ressources financières
- SOR8-Gérer les demandes et les projets

Enfin, la Société souhaite concevoir ses processus de façon à tendre vers l'autonomie de la clientèle, une automatisation et une exécution bout-en-bout des processus. Elle souhaite tirer profit au maximum du flux de travail (*workflow*) et de la reconnaissance optique de caractères pour simplifier et automatiser ses processus. Elle reconnaît toutefois que certains processus qui présentent une complexité très importante ou un très faible volume ne seront pas nécessairement automatisés. Ainsi, les cas marginaux ou les rejets des processus automatisés devront pourvoir être traités manuellement.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.11 Besoins généraux–Prestation autonome de services (PAS)

Contexte
La clientèle peut transiger avec la Société en prestation autonome de services, notamment par :

- Les services en ligne (Citoyen et Entreprises)
- Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA)
- Le paiement des droits nécessaire au renouvellement des privilèges en Institutions financières
- La reconduction des prélèvements bancaires automatiques
- L'immatriculation des véhicules chez les commerçants
- La Réponse vocale interactive (RVI) (par téléphone)
- Les informations générales et les formulaires dynamiques disponibles sur le site internet de la Société

Vision cible
La Société souhaite évoluer vers une prestation de services qui favorise l'autonomie des clients et des partenaires et tendre vers une automatisation et une exécution complète des processus.

Les services offerts en prestation autonome de services devront permettre, notamment :

- D'utiliser la corroboration et/ou une solution d'authentification gouvernementale de type ClicSÉQUR
- D'accéder via des portails adaptés à la clientèle, aux partenaires et aux employés
- D'offrir de l'aide en ligne intégrée au service

La Société désire conserver son approche multimode.

L'intégration maximale des différents modes de prestation de services est appuyée par une harmonisation des sources d'information.

L'accès aux services en ligne est favorisé par l'utilisation d'applications mobiles.

Le tableau ci-joint indique les processus actuellement offerts en PAS et ceux qui se bonifieront ou s'ajouteront dans notre vision cible.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Services déjà offerts en PAS	Services PAS à venir (la liste n'est pas limitative)
Réaliser les autres mandats confiés à la Société **(AMD)** • Non présent	• Demande de vignette de stationnement pour personne handicapée
Contrôler et surveiller les personnes **(CSP)** • Annulation d'un permis de conduire	Autres services potentiels, notamment : • Demande d'un permis restreint • Remplacement d'une pièce • Renonciation d'un permis • Renonciation d'une classe de permis • Correction d'informations sur le permis • Déclaration d'une condition médicale et ou d'une déficience fonctionnelle • Rapports médicaux à compléter en ligne par les professionnels de la santé • Exemption du port de la ceinture de sécurité, de coussin gonflable
Contrôler et surveiller les véhicules **(CSV)** • Déremisage d'un véhicule • Remisage d'un véhicule • Mise au rancart d'un véhicule • Remplacement du certificat d'immatriculation • Certificat d'exemption pneus d'hiver • Déclaration des distances pour l'*International Registration Plan* (IRP) • Changement de véhicule d'une subdivision à une autre • Changement de numéro d'unité • Changement du nombre d'essieux	Autres services potentiels, notamment : • Remplacement d'un certificat • Transfert de propriété entre particuliers • Transfert du droit de propriété au commerçant recycleur • Modification des informations du véhicule • Ajout ou retrait d'un véhicule à un parc • Annulation du privilège à la suite d'un vol ou émigration • Obtention d'un privilège temporaire de circuler • Demande de mainlevée de saisie d'un véhicule • Confirmation d'installation de plaquette NIV
MAJ l'identité et préférences du client **(GRU3)** • Changement d'adresse • Enregistrement ou modification des coordonnées bancaires • Modification de la fréquence d'étalement	Autres services potentiels, notamment : • Gestion des préférences du client • Demande d'adhésion à la facturation électronique • Gestion de l'autorisation parentale
Gérer les contestations devant les tribunaux **(GRU4)** • Plaintes	
Percevoir, rembourser ou payer les services rendus **(GRU7)** • Paiement d'un avis	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Services déjà offerts en PAS	Services PAS à venir (la liste n'est pas limitative)
• Paiement d'une créance • Simuler les coûts en PBA	
Diffuser les informations des registres de la Société **(GRU8)** • Vérification du droit d'immatriculer • Demande de copie de dossier de conduite • Vérification de la validité d'un permis de conduire	Autres services potentiels, notamment : • Historique des propriétaires d'un véhicule • Impression du dossier de conduite
Gérer les rendez-vous **(GRU9)** • Prise de rendez-vous pour un examen de conduite (modification, annulation et consultation)	Autres services potentiels, notamment : • Prise de rendez-vous Alcofrein
Indemniser et réadapter **(IND)** • Demande d'indemnité • Demande de copie de dossier d'indemnisation • Envoi de documents numérisés	Autres services potentiels, notamment : • Frais de séjour et déplacement • Frais en provenance des partenaires
Mon dossier SAAQ • Non présent	Autres services potentiels, notamment : • Affichage de la liste des services utilisés • Consultation des communications • Notification d'un nouveau message au dossier • Affichage de capsules d'informations en fonction du dossier et des préférences du client
Gérer la relation avec les partenaires (GRP)	Autres services potentiels, notamment : • Demande de partenariat • Suivi des paiements • Suivi des clauses contractuelles • Suivi de la consommation des produits et services

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.12 Besoins généraux–Tarification et indemnités

Contexte
Tous les montants exigés pour l'obtention d'un service, le maintien d'un privilège ainsi que les montants d'indemnités versés à un client à la suite d'un accident de la route sont déterminés par règlements en vertu des lois appliquées par la Société. Ceux-ci sont soumis à un processus rigoureux d'analyse en vue de l'établissement des taux, montants, dates et critères d'application. À titre d'exemple :

Règlement	Éléments de tarification	Date effective
Règlement sur les contributions d'assurance	Contribution d'assurance annuelle selon : • La catégorie de véhicule (autobus, camion, véhicule de promenade, etc.) • La classe détenue (1, 5, 6A, etc.) • Le nombre de points d'inaptitude	Les contributions d'assurance sont révisées aux trois ans.
Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers	Les droits payables selon : • La catégorie de véhicule (autobus, camion, véhicule de promenade, etc.) • Certaines caractéristiques du véhicule (cylindrée, essieux, valeur marchande, etc.) • Remboursement des droits	Les droits payables sont révisés annuellement et prend effet le 1er janvier de chaque année.
Règlement sur les permis	Les droits payables selon : • La catégorie de permis (apprenti conducteur, permis probatoire, permis de conduire, etc.) • Remboursement des droits	Les droits payables sont révisés annuellement et prend effet le 1er janvier de chaque année.
Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués	Les frais payables : • Selon le type de service (délivrance, renouvellement, annulation, etc.) • En cas de défaut de paiement des sommes exigibles • Pour le paiement par prélèvement bancaire automatique	Les droits payables sont révisés annuellement et prend effet le 1er janvier de chaque année.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Règlement	Éléments de tarification	Date effective
Règlement sur la contribution des automobilistes au transport en commun	Le montant de la contribution des automobilistes au transport en commun.	Ce montant n'est pas visé par la révision.
Règlements adoptés en vertu de la Loi sur l'assurance automobile	La Société revalorise annuellement le montant de la majorité de ses indemnités. Un nouveau tableau des indemnités indexées est disponible à compter du début de chaque année.	Révisée annuellement et prend effet le 1er janvier de chaque année.
Autres Règlements	Plusieurs autres règlements soutiennent d'autres sommes exigibles en relation avec la prestation des services de mission.	Les dates d'effectivités sont variables.

Par ailleurs, plusieurs particularités peuvent s'appliquer lors de la prise d'effet d'un règlement modifiant les tarifs ou les indemnités. Par exemple :

- La Société verse des indemnités aux accidentés de la route selon la loi et les règlements en vigueur à la date de l'accident. La revalorisation annuelle des indemnités versées sous forme de rente est appliquée à la date anniversaire de l'accident.
- L'entrée en vigueur d'une nouvelle tarification met fin à la tarification qui précède si existante. Les dates d'effectivités ne se chevauchent pas.
- Lors de l'annulation d'un privilège, le crédit pourrait être calculé sur plus d'une période de tarification.

Vision cible

La Société souhaite disposer de toute l'information pertinente à la gestion d'une tarification d'assurance qui favorise les bons comportements routiers et qui dissuade les comportements à risque. Par conséquent, la solution d'affaires doit offrir toute l'agilité nécessaire à l'ajout de nouvelles variables, notamment pour permettre l'évolution de l'échelle de points d'inaptitude (PDI). Elle souhaite aussi disposer d'une plus grande agilité pour réussir à agir rapidement dans le processus de révision et de mise en opération des montants établis par règlements :

- Réduire les délais de mise en production dans les opérations
- Faciliter la prise d'effet dans les dossiers

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.13 Besoins généraux–Simulation

Contexte
La simulation permet à un client ou un employé de la Société d'obtenir les impacts monétaires d'un service (ex. : intérêts, taxe de vente, contribution d'assurance) à titre d'information ou pour la réalisation d'un processus.

La simulation en lot permet de connaître les impacts d'un changement législatif ou d'interprétation pour un groupe d'individus.

Vision cible
La simulation est effectuée soit en contexte du dossier du client ou de façon anonymisée. Lorsque la simulation est effectuée en contexte du dossier, il est possible d'effectuer le passage de la simulation à la prestation de services durant la même session ou lors d'une session ultérieure.

La simulation est disponible en prestation autonome de services (PAS) et en point de service. De plus, elle fait appel aux mêmes règles que la prestation des services de mission.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.14 Besoins généraux–Redressement

Contexte
Les outils de redressement sont disponibles pour le personnel dont le profil correspond à certaines règles d'accès.

Les données de production nécessitent un redressement dans des situations très particulières. Il ne s'agit pas d'une annulation de service (se référer au besoin général « Annulation de service »), mais plutôt d'un redressement, notamment à la suite d'un problème d'intégrité des données.

Les redressements des données de production doivent se faire en direct ou en différé, à la pièce ou en lot. Certains redressements doivent être effectués dans un court délai pour permettre à un client d'obtenir un service. Cette notion ne s'applique pas aux transactions financières.

Étapes d'un redressement :
- Identification des dossiers qui répondent aux critères (identification de chacun des dossiers et/ou volumétrie)
- Appliquer les changements en mode simulation
- Vérifier les résultats (dossier client et monétaire)
- Apporter les corrections si nécessaire
- Prendre la décision d'appliquer ou non les changements aux données de production
- Une copie des données avant modification doit être conservée pour des besoins de vérifications ultérieures
- Mettre à jour les données (dossier client et/ou aspect financier) au moment opportun (synchrone ou asynchrone)
- Vérifier les mises à jour

Vision cible
Le redressement doit faire le calcul des écarts monétaires (incluant le calcul d'intérêts selon des règles d'affaires complexes) selon les nouvelles valeurs, établir la différence avec les coûts initiaux et inscrire les écarts au compte client s'il y a lieu.

Lorsque les modifications sont rétroactives, le redressement doit prendre en charge l'impact sur les transactions subséquentes (ex. : émission de pièce, lettre au client, etc.)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.15 Besoins généraux–Annulation de service

Contexte et vision cible

L'annulation d'un service rendu confirmé à un client doit être permise sous certaines conditions et assujettie à des règles d'affaires complexes, notamment :

- Permettre l'annulation de tout service rendu s'il est éligible à cette fonctionnalité en tenant compte du délai maximal pour annuler un service rendu
- Assurer l'intégrité et la cohérence des informations de mission du service à annuler, du volet financier et de la gestion de caisse de l'employé, s'il y a lieu (rémunération des mandataires)
- L'annulation concerne autant un service rendu en direct qu'en différé
- Conserver la traçabilité

L'annulation doit être simple d'utilisation puisqu'elle sera permise en prestation autonome de services.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.16 Besoins généraux-Reddition de compte

Contexte et vision cible

La Société souhaite améliorer l'efficience et la performance de l'organisation en disposant d'information de qualité, d'outils de suivi et de reddition de compte en soutien à la prise de décision et certaines obligations gouvernementales et légales. Ainsi, toute l'information recueillie et produite à tous les niveaux de gestion dans l'organisation (opérationnel, tactique et stratégique), que ce soit en prestation de services ou en soutien à l'organisation (gestion des effectifs), en mode continue ou en mode projet, doit être disponible et organisée de façon à en déduire les indicateurs et tableaux de bord nécessaires à la réalisation de ses mandats.

D'ailleurs, les deux principes d'architecture d'entreprise suivants expriment les attentes de la Société en la matière.

L'information de gestion propre aux domaines d'affaires est recueillie, organisée, uniforme, exploitable et contribue à dégager les indicateurs de performance à tous les niveaux de l'organisation (stratégique, tactique et opérationnel).

Effets recherchés :

- Les indicateurs de performance de l'organisation sont connus et partagés. Ils ne sont pas dupliqués et leur interprétation est unique en plus d'être uniformisée
- L'information de gestion fait partie intégrante des valeurs d'affaires
- Les indicateurs de performance permettent une vue intégrée de l'organisation

Implications :

- L'information de gestion possède la granularité nécessaire pour permettre le forage (général au particulier) et l'agrégation (détail vs sommaire).
- Les processus d'affaires font l'objet d'une reddition de comptes appropriée et intègrent les moyens et dispositions permettant de mesurer leur performance et soutenir leur amélioration en mode continue

Les processus d'affaires font l'objet d'une reddition de comptes appropriée et intègrent les moyens et dispositions permettant de mesurer leur performance et soutenir leur amélioration en mode continu.

Effets recherchés :

- Chacun des processus est accompagné d'un indicateur de mesure quantifiable et l'information pour le mesurer est disponible
- La valeur d'affaires est connue et mesurable
- Les indicateurs de gestion sont disponibles
- Les services sont mesurables et organisés autour des concepts d'affaires (ex. : concept de visite)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Implications :

- Définir, au bon moment. des indicateurs de gestion pour chaque processus
- Prévoir au processus de développement de projet une étape de définition des indicateurs de gestion
- Fournir l'expertise nécessaire à la définition des indicateurs de gestion

La Solution en matière de suivi et de reddition de comptes doit permettre à la Société de satisfaire toutes les attentes exprimées par ces principes. La Solution doit également permettre de faire de la reddition de compte gouvernementale, soit l'utilisation des pouvoirs délégués par une instance gouvernementale en vue de la réalisation d'objectifs prédéterminés en vertu d'une loi ou d'une convention.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.17 Besoins généraux-Sondage

Contexte
Le sondage est une procédure d'enquête sur certaines caractéristiques ou opinions d'une population interne ou externe. Le sondage inclut les sondages quantitatifs et qualitatifs (ex. : groupe de discussion, questionnaire intranet, questionnaire internet, questionnaire téléphonique, carte commentaires, etc.).

Ces sondages peuvent être réalisés par la Société ou un de ses mandataires auprès de son personnel, de ses clientèles externes ou de l'ensemble des citoyens. Ces sondages émanent de besoins internes et ils sont réalisés à partir d'extractions de données effectuées manuellement afin d'identifier les clients.

Plusieurs besoins relatifs aux sondages ont été identifiés, notamment :
- Mesurer la satisfaction de la clientèle et des partenaires en regard de nos services
- Mesurer la satisfaction à l'égard des services offerts au personnel
- Évaluer le climat organisationnel avant et après un changement dans l'organisation
- Mesurer la satisfaction du personnel à la suite de l'implantation d'un système

Vision cible
La Solution devra fournir des outils qui faciliteront le processus de sondage, de son élaboration jusqu'à sa diffusion. Le fichier de travail constitué aux fins du sondage devra être doté de mesures de sécurité afin d'assurer le caractère confidentiel de ces renseignements, notamment en étant accessible qu'aux personnes autorisées.
La collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements personnels doivent être conformes aux principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

L'analyse par l'extraction de données prédéterminées et la production de rapports sont parmi les fonctionnalités requises.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3. Contexte général – Gérer la relation avec les usagers (GRU)

Le segment de processus d'entreprise « Gérer la relation avec les usagers » permet de rendre les services encadrant la relation d'affaires entre les clients et la Société. Ce processus à portée horizontale dans l'organisation est commun et applicable aux processus de livraison de tous les services de la Société, tous canaux et modes de prestation inclus.

GRU permet à la Société d'accueillir et renseigner les clients, recevoir et prendre en charge les demandes et les documents, créer le dossier client et assurer l'aiguillage vers les services appropriés. Il intervient également en fin de prestation de services pour une gestion centralisée de la perception, du remboursement ou du paiement des sommes dues en fonction des éléments du panier de services du client. Il comprend aussi les processus opérationnels responsables de la contestation d'une décision rendue par la Société, la réception et la gestion des plaintes, la prise de rendez-vous, le traitement de toutes les demandes d'informations spécifiques sur le dossier du client (ex. dossier de conduite) ainsi que la mise à jour des données d'identité, ses coordonnées et ses préférences.

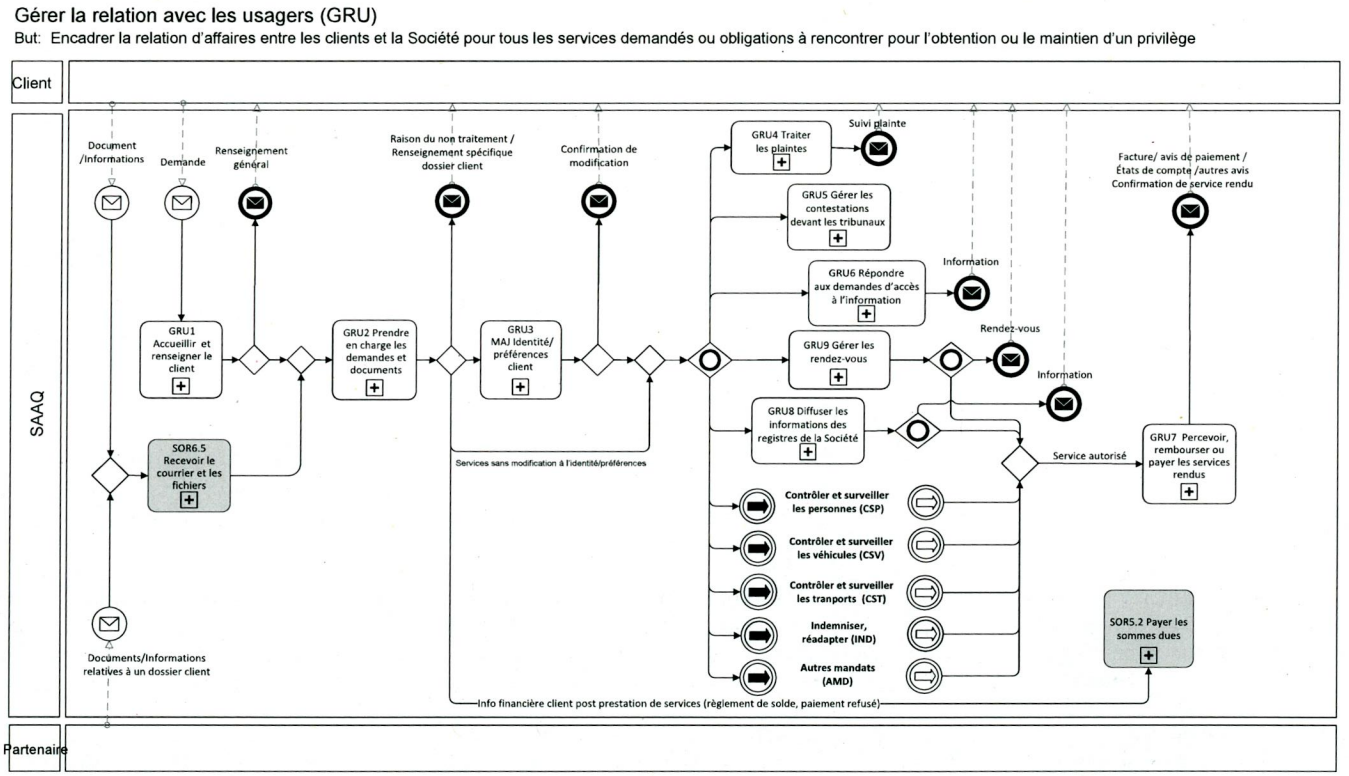
Neuf (9) processus opérationnels sont décrits :

- GRU1-Accueillir et renseigner le client
- GRU2-Prendre en charge les demandes et les documents
- GRU3-MAJ l'identité et préférences du client
- GRU4-Traiter les plaintes
- GRU5-Gérer les contestations devant les tribunaux
- GRU6-Répondre aux demandes d'accès à l'information
- GRU7-Percevoir, rembourser ou payer les services rendus
- GRU8-Diffuser les informations des registres de la Société
- GRU9-Gérer les rendez-vous

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.1 Schéma général GRU



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.2 GRU1–Accueillir et renseigner le client/GRU2–Prendre en charge les demandes et les documents

Contexte
GRU1-Accueillir et renseigner le client*[2]
Ce processus fournit des renseignements généraux. Lorsque la demande est spécifique et exige la consultation du dossier du client, celle-ci est aiguillée vers GRU2- Prendre en charge les demandes et les documents.
Une banque d'objets de connaissance est disponible pour aider à répondre aux différentes questions de la clientèle de la Société.

But(s) du processus
Ce processus permet d'accueillir le client (citoyens, entreprises ou leurs représentants), de le renseigner sur les services offerts par la Société et les modalités pour obtenir ces services.

Contexte
GRU2-Prendre en charge les demandes et les documents
GRU2 est responsable de la création du dossier du client lorsque celui-ci n'est pas encore connu de la Société. Les informations enregistrées au dossier du client au moment de sa création sont enregistrées et déterminent le niveau d'authentification soit faible ou fort. Certains services exigent une authentification faible (ex. : la vignette de stationnement), d'autres exigent une authentification forte (ex. : l'obtention du privilège de conduire). Ainsi, les dossiers des clients sont créés avec une authentification différente et qui peut augmenter selon les services demandés et les informations exigées pour le traitement de ses demandes.

La demande du client pour laquelle toutes les exigences générales sont rencontrées est acheminée vers le ou les processus responsables de la livraison des services à rendre. Les documents et informations reçues du client au moment du dépôt de la demande ou dans le cadre du processus de traitement sont triés, numérisés, appariés à son dossier et acheminés vers le processus pour traitement approprié. GRU2 est donc le premier niveau d'aiguillage du grand processus de prise en charge de toutes les demandes et de tous les documents adressés par un client à la Société pour tous les canaux de prestation de services.

GRU2 permet la consultation des informations spécifiques sur le dossier du client et produit ces informations à la demande du client (ex. : État de dossier de conduite). Dans certaines situations, GRU2 peut aussi effectuer certains traitements simples comme l'émission d'un accusé réception, ou la fermeture d'un contrôle lors de la réception d'un document attendu du client.

Selon la situation, GRU2 transmet l'information à d'autres processus pour le traitement, selon des règles d'affaires simples (dates), notamment la fermeture d'un contrôle à la réception du rapport médical, de la confirmation d'un rendez-vous avec un expert médical ou d'une preuve d'assurance demandée.

[2] Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

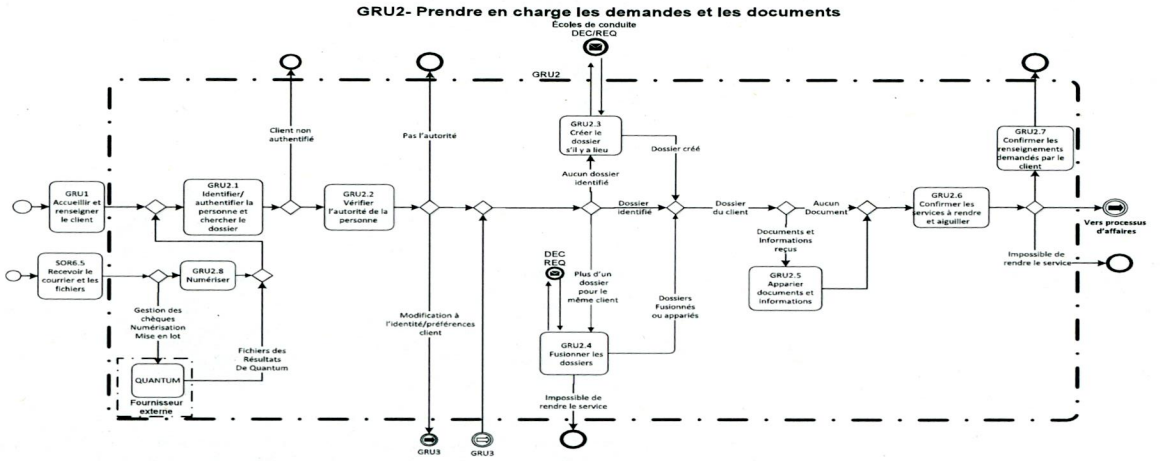
But(s) du processus

Ce processus initie la prise en charge des demandes effectuées par un client ainsi que les documents ou informations reçus dans le cadre de la livraison d'un service ou d'une obligation à rencontrer par un client pour l'octroi ou le maintien d'un privilège ou dans le cadre d'un programme spécifique. Il permet l'identification et l'authentification du client, l'accès à son dossier, la vérification de l'autorité d'agir, l'inscription de la demande ou document à son dossier, la vérification des exigences spécifiques requises, à la confirmation des services à rendre et l'aiguillage vers les domaines d'affaires appropriés.

Note générale : GRU-Gérer la relation avec les usagers et GRP-Gérer la relation avec les partenaires ont des rôles similaires et complémentaires dans l'organisation. Le premier permet de gérer les relations d'affaires avec la clientèle (usagers de la route), le second, les relations d'affaires avec les partenaires de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client -Transmettre une demande ou un document. -Obtenir des renseignements. -Obtenir un dossier d'indemnisation.		-La demande du client est acheminée vers le processus responsable du service à rendre. -Le dossier est créé. -Le client reçoit les informations demandées.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU2.1	Identifier/Authentifier la personne et chercher le dossier	-Permettre d'identifier et authentifier la personne qui demande de l'information contenue à son dossier ou un service nécessitant le contrôle de son identité à l'aide de pièces d'identité reconnues. o Exiger différentes informations pour identifier et authentifier la personne et le client concernés par la demande, ces informations peuvent varier selon les exigences du service demandé et le canal utilisé.	-Cette personne peut être le client lui-même ou un représentant. -La recherche peut se faire par différentes clés de recherche.	
GRU2.2	Vérifier l'autorité de la personne	-Vérifier si la personne possède l'autorité[3] nécessaire pour agir pour elle-même ou pour un autre client (citoyen ou entreprise).		
GRU2.3	Créer le dossier, s'il y a lieu	-Créer le dossier afin de prendre en charge la majorité des demandes adressées à la Société. -Effectuer des échanges avec les intervenants externes identifiés afin de récupérer des informations et de les intégrer au dossier du client.		-Directeur de l'état civil du Québec (DEC) (citoyen) -Registraire des entreprises du Québec (REQ) (entreprise) -Écoles de conduite
GRU2.4	Fusionner les dossiers	-Permettre de fusionner les dossiers lorsque plus d'un dossier est trouvé. o Les actifs de plus d'un dossier citoyen sont fusionnés dans son dossier unique. o Pour la fusion d'entreprises, le résultat peut-être différent et le tout sera transféré sur l'entreprise résultante.		-Registraire des entreprises du Québec (REQ)
GRU2.5	Apparier documents et informations	-Déposer au dossier du client tous les documents et informations reçus.		
GRU2.6	Confirmer les services à	-S'assurer que rien n'empêche le traitement de cette		

[3] Voir le besoin général « Limitation et autorité d'agir »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
	rendre et aiguiller	demande et d'aiguiller vers le service à rendre.		
GRU2.7	Confirmer les renseignements demandés par le client	-Confirmer au client les informations personnalisées en fonction de son dossier.		
GRU2.8	Numériser	-Capturer une image du document et, par la reconnaissance optique de caractères y associer les métadonnées.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.3 GRU3–Mise à jour identité/préférences du client

Contexte
Les mises à jour possibles des informations d'identité du client sont conditionnées par l'authentification (faible ou forte) exigée par la Société pour procéder au changement et peuvent varier selon le canal utilisé, les exigences et les impacts du changement demandé. L'ajout d'information vérifiée sur l'identité du client (photo, signature, présence au REQ) permet de « rehausser le niveau d'authentification du dossier du client ».

Les modifications possibles à l'identité d'un client-citoyen sont : son nom, prénom, date de naissance, sexe, taille ou couleur des yeux. Pour le client détenant un permis de conduire, celui-ci doit se présenter en personne puisqu'une réémission de son permis est obligatoire, et ce, avec la capture d'une nouvelle photo et d'une signature. Pour le dossier du client-entreprise, les modifications à l'identité touchent le nom, la raison sociale ou les adresses. Dans tous les cas, un changement à l'identité oblige une réémission des certificats d'immatriculation. GRU3 permet alors l'aiguillage vers les processus appropriés.

Les préférences modifiables pour un client-citoyen concernent l'adresse, la langue de communication (français ou anglais), le mode de correspondance (postal ou courriel), les coordonnées bancaires ainsi que l'inscription des limitations d'agir ou les tiers ayant l'autorité d'agir sur le dossier du client.

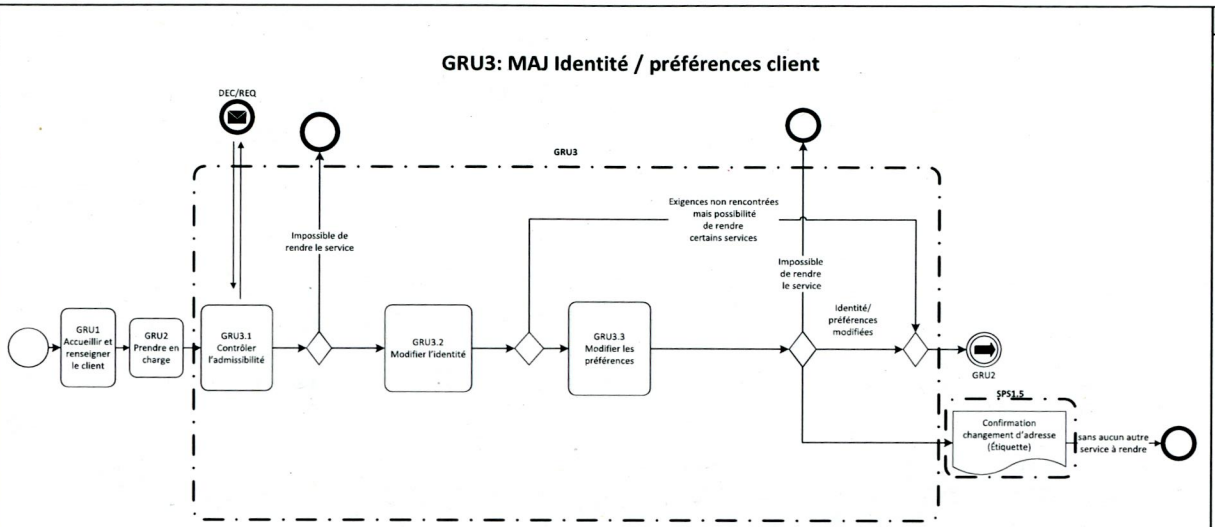
Pour un client-entreprise, seules les modifications aux adresses, coordonnées bancaires et modes de correspondance sont autorisées.

Un client peut avoir plus d'une adresse inscrite à son dossier, notamment son adresse de résidence, son adresse de facturation et son adresse de correspondance.

But(s) du processus
Ce processus permet d'effectuer des modifications ou d'apporter des corrections sur l'identité, les coordonnées et les préférences d'un client (citoyens, entreprises ou leurs représentants) dans son dossier. Les changements sont initiés par le client ou communiqués par un partenaire sous entente, par exemple le Registraire des entreprises du Québec (REQ) ou le Directeur de l'état civil (DEC). De plus, le client peut faire des demandes d'informations sur son propre dossier.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client ou du partenaire -Demander un changement à une information relative à l'identité, aux adresses, les préférences reçues du client. -Recevoir un avis de mise à jour par un partenaire (REQ, SQCA).		-Les informations sont mises à jour. -Une confirmation de changement d'adresse est remise ou transmise au client. , -La demande est aiguillée vers un autre service, lorsque nécessaire.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU3.1	Contrôler l'admissibilité	-Valider que les exigences requises sont conformes et inscrites au dossier du client pour le changement demandé. -Valider électroniquement l'authenticité de certains documents à la source par les intervenants externes identifiés.	-La validation de l'authenticité de certains documents peut s'effectuer a posteriori si la source émettrice n'est pas disponible (exemple : panne informatique).	-Directeur de l'état civil (DEC) -Registraire des entreprises du Québec (REQ)
GRU3.2	Modifier l'identité	-Effectuer les modifications permises à l'identité d'un citoyen ou d'une entreprise.	-L'identité est modifiable selon les mêmes règles que la création du dossier, c'est-à-dire selon le niveau d'authentification nécessaire pour offrir les services.	
GRU3.3	Modifier les préférences	-Modifier les préférences au dossier du client. -Modifier la langue de communication, l'ajout et le retrait d'une autorité d'agir lorsqu'il s'agit d'un citoyen. -Remettre un document au client pour confirmer le changement d'adresse. -Recevoir (SQCA) ou transmettre (RAMQ) électroniquement le changement d'adresse aux intervenants externes identifiés.	-Lors d'un changement d'adresse, le répertoire d'adresses est utilisé. -L'adresse est normalisée pour des fins postales et prise en compte pour la facturation des services de mission.	-Service québécois de changement d'adresse (SQCA) -Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.4 GRU4-Traiter les plaintes

Contexte
Une plainte est formulée à la suite de l'insatisfaction d'un produit ou d'un service offert ou rendu par la Société ou par un mandataire.

Un commentaire est une suggestion, une proposition ou une expression d'une opinion positive ou négative qui peut engendrer une action corrective ou une action de reconnaissance.

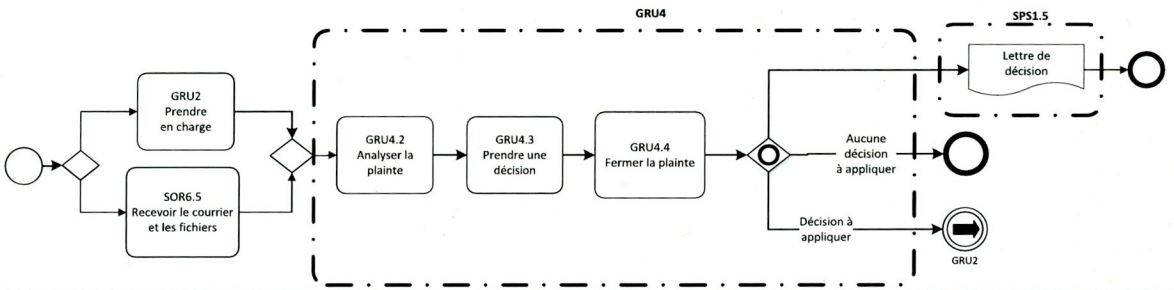
Une délation peut être communiquée à la suite de l'observation d'une situation ou d'un comportement.

NOTE : Le terme « plainte » sera utilisé pour désigner à la fois une plainte, un commentaire ou une délation.

But(s) du processus
Ce processus assure la gestion des plaintes, des commentaires et des délations formulés par la clientèle et les partenaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client -Formuler une plainte, un commentaire ou une délation. **Demande d'un partenaire** -Recevoir une plainte d'un partenaire, notamment : o Palais de justice o Commission d'accès à l'information (CAI) o Commission des Transports du Québec (CTQ) o Ministère des Transports du Québec (MTQ) o Registre des entreprises du Québec (REQ) o Directeur de l'état civil (DEC)	**GRU4: Traiter les plaintes**  	-La plainte est prise en charge par l'assignation à un ou plusieurs délégués. -Une communication est transmise au demandeur pour l'informer de l'action prise.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU4.1	Analyser la plainte	-Traiter et analyser la plainte afin d'assurer le suivi approprié.	-La plainte est fermée lorsqu'une décision n'a pas lieu d'être. -Le médecin expert est avisé lorsqu'une plainte est formulée à son égard. Il dispose d'un délai pour réagir à la plainte.	
GRU4.2	Prendre une décision	-Prendre une décision, s'il y a lieu. -Avoir une alerte assurant le respect du délai de traitement.	-Certaines plaintes ne nécessitent pas de prise de décision, par exemple, une plainte à caractère informelle.	
GRU4.3	Fermer la plainte	-Terminer la plainte en communiquant l'information au demandeur.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.5 GRU5-Gérer les contestations devant les tribunaux

Contexte
Dans le cadre de ses opérations, la Société est responsable de plusieurs décisions prises à l'égard d'un client, notamment :

- L'indemnisation des personnes accidentées de la route
- La saisie d'un véhicule automobile
- La suspension d'un permis de conduire
- Le refus ou les conditions d'immatriculation d'un véhicule

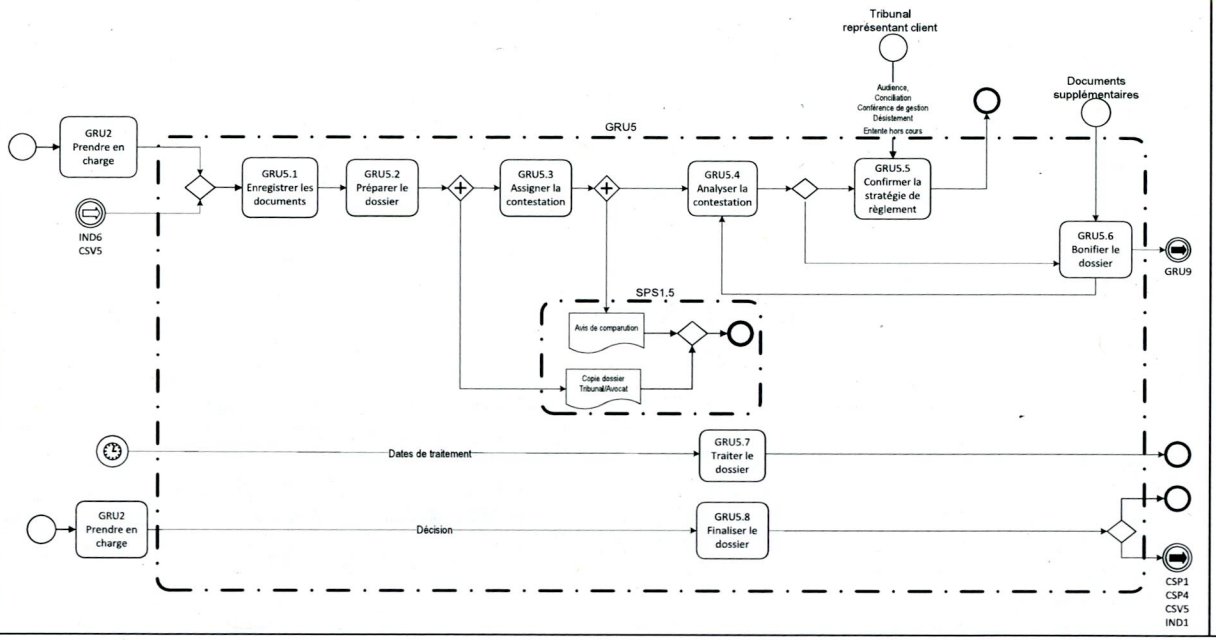
Ces décisions peuvent être contestées devant les tribunaux.

Ce processus permet de gérer ces contestations et de s'assurer que la Société est représentée devant les tribunaux pour le traitement de ces dossiers. Compte tenu de la confidentialité nécessaire au traitement de ces dossiers, l'ensemble des informations liées à ces dossiers est regroupé dans le système des affaires juridiques (SAJ). Les informations non confidentielles et nécessaires à la réalisation de ce processus y sont extraites et sont intégrées au dossier du client.

But(s) du processus
Assurer la gestion des contestations reçues des clients ou de leurs représentants au regard d'une décision rendue par la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	GRU5-Gérer les contestations des décisions devant les tribunaux	Résultats escomptés
Demande d'un partenaire -Informer la Société d'une contestation. -Informer la Société de la décision rendue à la suite d'un recours. **Processus antérieurs** -Gérer la saisie des véhicules **(CSV5)**. -Traiter la demande de révision **(IND6)**.		-Une contestation est transmise à la Société. -La décision rendue à la suite d'un recours est transmise à la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU5.1	Enregistrer les documents	-Intégrer au dossier client les informations extraites du système SAJ.	-Des alertes signalent les dates de traitement transmises par le Tribunal et les étapes du dossier. -Les reports ou documents reçus doivent également être signalés au personnel assigné.	
GRU5.2	Préparer le dossier	-Préparer automatiquement, selon des règles d'affaires complexes (sujets concernés).	-Aucun dossier n'est préparé lorsque la Société décide de se désister dès la réception de la requête. -Une copie des documents est transmise au tribunal concerné et au client ou à son représentant	
GRU5.3	Assigner la contestation	-Diriger la contestation automatiquement aux équipes de travail dédiées en fonction des règles d'affaires simples tel le type de contestation et la région. -Proposer une assignation automatique en fonction de règles d'affaires simples telle la charge de travail, les sujets traités et la disponibilité des effectifs.	-Une alerte émise en fonctions de règles d'affaires simples telles les dates fixées par le tribunal et la disponibilité des avocats permet de signaler les dossiers à réassigner. -Effectuer l'assignation manuellement à partir de l'assignation proposée et du portrait de la charge de l'équipe de travail, de leurs disponibilités et des sujets contestés.	
GRU5.4	Analyser la contestation	-Analyser la contestation manuellement en consultant le dossier préparé. -Préparer le dossier et les documents supplémentaires reçus et le portrait global du dossier. -Établir une stratégie de règlement, il existe au moins 5 stratégies de règlement.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU5.5	Confirmer la stratégie de règlement	-Confirmer verbalement au tribunal la stratégie de règlement retenue afin de fixer les étapes subséquentes.		
GRU5.6	Bonifier le dossier	-Établir la stratégie, des documents supplémentaires ou une expertise médicale pour établir la stratégie de règlement.		
GRU5.7	Traiter le dossier	-Traiter le dossier aux dates fixées par le tribunal.	-L'avocat se rend sur place pour traiter le dossier selon la stratégie retenue.	
GRU5.8	Finaliser le dossier	-Prendre acte de la décision officielle dans le dossier. -Conserver certaines informations au dossier. -Orienter automatiquement le dossier pour ajustement au secteur de mission concerné à partir de règles d'affaires simples tel le secteur d'activité, le règlement et l'employé assigné au dossier.	-Une priorité doit être signalée pour le traitement de ces dossiers afin de respecter les délais légaux. -Les documents jugés non confidentiels sont numérisés au dossier après traitement.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.6 GRU7-Percevoir, rembourser ou payer les services rendus

Contexte
Le paiement ou le remboursement des services rendus au client se finalisent dans un panier de services, qu'ils soient créditeurs, débiteurs, réalisés en mode libre-service ou par un employé. En effet, le panier de services permet de cumuler non seulement les services rendus lors d'une visite du client au comptoir ou sur le Web, mais aussi les services réalisés pour le compte du client par un employé, par exemple, le versement d'une rente ou d'un montant forfaitaire à un client admissible. La Société offre plusieurs modes de paiement au client. Lorsqu'un crédit est disponible, le client peut décider de l'appliquer sur le montant à payer.

But(s) du processus
Ce processus est une finalité pour la majorité des processus opérationnels livrant des services à la clientèle. Il intègre et confirme au client les montants qui doivent être :

- Perçus : montants dus par le client pour les services rendus (ex. : permis de conduire, immatriculation)
- Remboursés : montants à rembourser à la suite de la livraison des services (ex. : remisage d'un véhicule)
- Payés : montants à verser au client conformément à une décision (ex. : rente d'indemnité)

Le processus procède à l'encaissement ou au remboursement des sommes en tenant compte du choix du mode de paiement du client. À la sortie de GRU7, le service est considéré comme « rendu » et finalisé. La gestion du solde au compte du client est prise en charge par le processus financier SOR5.1-Percevoir et recouvrer les sommes dues.

Ce processus couvre plusieurs activités :

- La constitution du panier de services
- La production de l'avis[4]
- La validation des particularités et du solde du dossier client
- La finalisation du panier de services
- La perception, le remboursement ou le paiement
- La confirmation des services rendus

[4] Voir le besoin général «Renouvellement des privilèges»

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

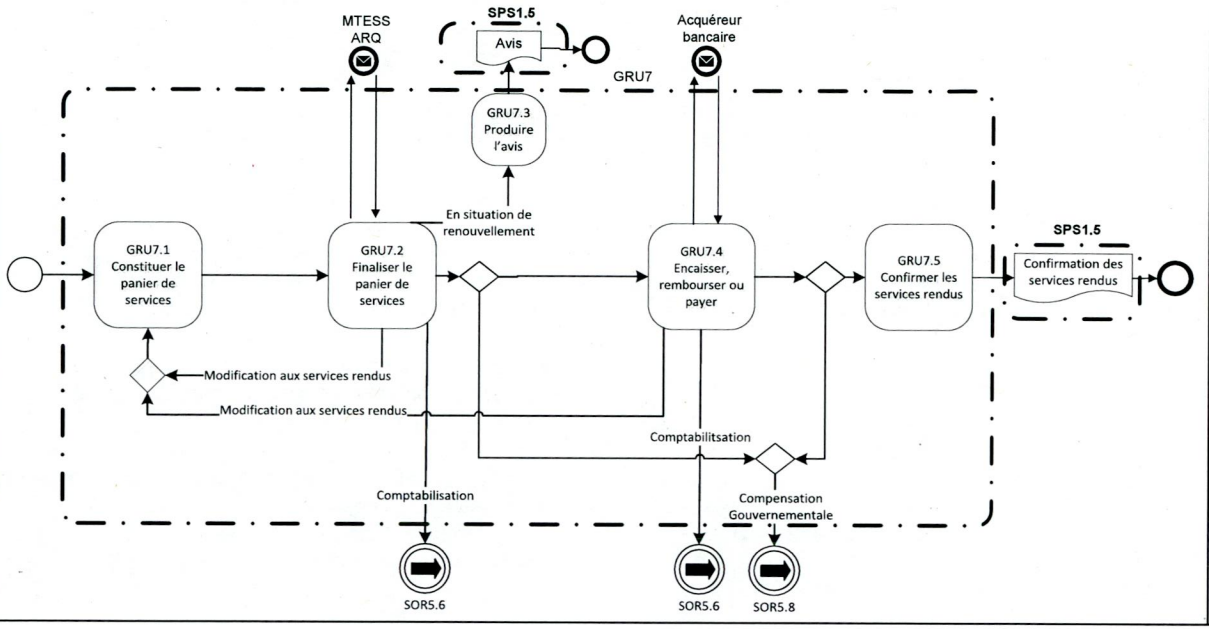
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs

Processus antérieurs

-Tous les processus avec incidence monétaire.

GRU7-Percevoir, rembourser ou payer les services rendus



Résultats escomptés

-L'avis est transmis au client.
-La perception, le remboursement ou le paiement a été effectué.
-La confirmation des services rendus est transmise au client.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU7.1	Constituer le panier de services	-Cumuler tous les services rendus au client.	-La rente d'indemnité est inscrite au panier de services uniquement à la date de paiement.	
GRU7.2	Finaliser le panier de services	Selon la séquence suivante : -Obtenir les informations du compte client (ex. : exigences de paiement au comptant et solde débiteur). -Appliquer les frais généraux, s'il y a lieu. -Déterminer, s'il y a lieu, d'appliquer la compensation par rôle ou s'il y a une créance envers des instances gouvernementales. -Présenter le sommaire des services rendus et obtenir l'approbation du client, si requis. -Produire automatiquement des imputations comptables immédiates ou périodiques pour l'inscription au dossier du client.	-Les compensations s'appliquent lors d'un remboursement ou d'un paiement (ex. : rente, frais de garde, etc.). -Les compensations sont déterminées et appliquées selon des règles d'affaires complexes (lois en lien avec les instances gouvernementales). -Contrôler automatiquement les imputations comptables.	-Agence du revenu du Québec (ARQ) -Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
GRU7.3	Produire l'avis	-Produire les avis afin d'informer le client du coût du renouvellement de ses privilèges à échéance. -Présenter le solde du dossier du client sur l'avis ainsi que la mention d'exigence de paiement au comptant, s'il y a lieu.	-La production de l'avis ne produit pas d'imputations comptables. Celles-ci sont appliquées au moment du paiement ou à l'échéance du privilège. -Cette étape comporte un fort volume produit massivement (550 000 avis pour un million de privilèges mensuellement).	
GRU7.4	Encaisser, rembourser ou payer	-Couvrir toutes les activités nécessaires pour procéder à l'encaissement, au remboursement ou au paiement des services. -Exigé un paiement complet, partiel selon une tolérance administrative ou une entente par prélèvement bancaire automatique (PBA) à la livraison du service. -Offrir diverses facilités de paiement au client	-Le cumulatif des transactions inscrit au panier de services peut produire un solde porté au compte client dont le résultat est débiteur ou créditeur ou un paiement étalé. -Le client peut choisir d'appliquer un crédit inscrit à son compte pour payer un service. -Un crédit peut être, selon des règles d'affaires : o remboursé immédiatement en argent.	-Acquéreur bancaire

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		comme la combinaison de plusieurs modes de paiement : o argent comptant. o chèque. o carte de débit (et carte de débit en ligne). o carte de crédit. o prélèvement bancaire automatique (PBA). o crédit au compte. o facturation après service. -Produire automatiquement des imputations comptables pour les encaissements, remboursements et paiements effectués.	o porté au compte du client pour utilisation future. o remboursé en différé. -Le paiement des services obtenus en prestation autonome de services (PAS) est effectué de façon électronique dont la carte de débit en ligne. -Le paiement par carte de débit ou de crédit implique l'intervenant externe identifié.	
GRU7.5	Confirmer les services rendus	-Produire et transmettre la confirmation des services rendus au client. -La confirmation comprend aussi les compensations appliquées, s'il y a lieu, ainsi que le solde du dossier client. -Produire et transmettre le calendrier des prélèvements bancaires automatiques (PBA) autorisés au client.	-Certaines confirmations de services doivent être signées obligatoirement par le client. -Le format de la confirmation de services est variable selon la nature des services livrés et le canal utilisé.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.7 GRU6-Répondre aux demandes d'accès à l'information/GRU8-Diffuser les informations des registres de la Société

Contexte
Souvent associé à la loi sur l'accès à l'information, GRU6 permet la diffusion de documents administratifs ou informations générales tandis que GRU8 répond aux demandes d'information sur les données de mission confiées à la Société. Les demandes d'informations d'un client sur son propre dossier sont prises en charge par GRU2- Prendre en charge les demandes et les documents.

Les demandes de diffusion concernent certaines informations générales sur les clients de la Société et elles peuvent être à la pièce ou récurrentes selon l'entente établie. Par exemple :

- Les municipalités, Autoroute A25 et Autoroute A30 désirant obtenir les coordonnées du propriétaire d'un véhicule
- Un chercheur désirant connaître les tendances observées par la clientèle
- Une compagnie d'assurance désirant obtenir de l'information sur le comportement des conducteurs.

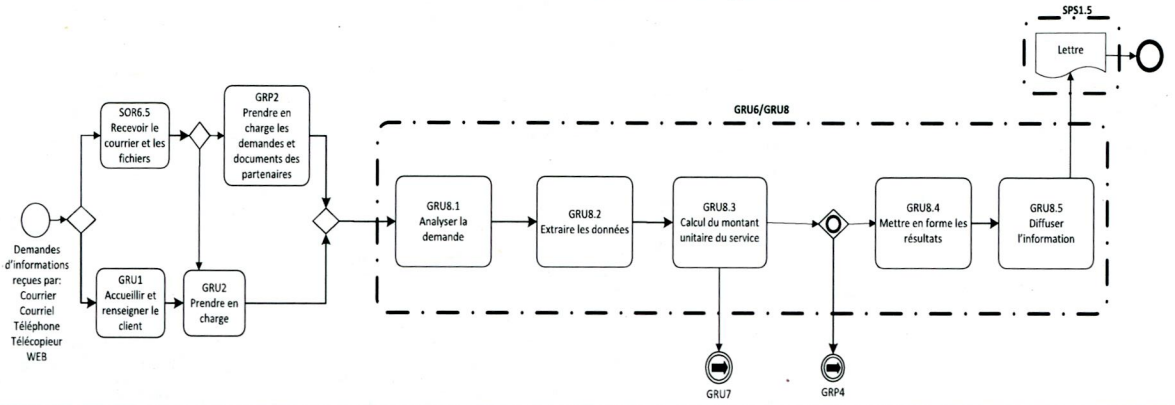
L'information dont la Société est propriétaire ou dépositaire est disponible et accessible selon certaines conditions régies par les lois et règlements en vigueur à la Société et au gouvernement, notamment les « Lois sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ».

De façon générale, les demandes de diffusion des informations des registres sont facturées au client. Celles reçues en vertu de l'accès à l'information ne le sont pas.

But(s) du processus
Ces processus permettent la diffusion d'informations dont la Société est propriétaire ou dépositaire autorisé.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	GRU6-Répondre aux demandes d'accès à l'information GRU8-Diffuser les informations des registres de la Société	Résultats escomptés
Demande du client -Demander de l'information. -Obtenir des renseignements sur les dossiers clients. **Demande d'un partenaire** -Recevoir des demandes.		-Le demandeur obtient le résultat de sa demande (communication, fichier, etc.).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU8.1	Analyser la demande	-Traiter, analyser la demande afin d'assurer le suivi approprié et évaluer les coûts.	-Un suivi est enregistré au système à tous les niveaux d'intervention.	
GRU8.2	Extraire les données	-Obtenir les informations conformément aux concepts d'affaires établis. Les concepts d'affaires visent à rendre uniforme le résultat d'une demande.	-Des règles d'affaires (complexes) permettent d'extraire automatiquement les documents nécessaires pour répondre à la demande d'accès à l'information.	
GRU8.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le calcul unitaire du service selon des règles d'affaires complexes (ex. : coût unitaire pour chaque ligne d'informations contenue dans un fichier).		
GRU8.4	Mettre en forme les résultats	-Uniformiser la communication des résultats selon le support convenu avec le demandeur. -Anonymiser les documents, si requis, pour assurer le respect de la Loi d'accès à l'information.	-Dernière étape d'assurance conformité à la « Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ».	
GRU8.5	Diffuser l'information	-Transmettre l'information par des moyens sécurisés, conviviaux et adaptés au contexte d'utilisation des clients.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.8 GRU9-Gérer les rendez-vous

Contexte
Certains services offerts de personne à personne requièrent plus de temps ou une spécialisation particulière du personnel. Pour ces raisons, un rendez-vous doit être pris pour ce type de service.

La gestion des rendez-vous débute par la création de gabarits et des grilles de rendez-vous, et ce, en fonction de la disponibilité des ressources en point de service. Le gestionnaire du point de service doit s'assurer d'offrir suffisamment de rendez-vous afin de respecter les engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Un gabarit doit être produit pour accommoder un client ayant un besoin d'un rendez-vous spécifique. Une fois les grilles créées, les rendez-vous sont disponibles pour les clients.

Rendez-vous pris par le client
Le client a la possibilité de choisir sa date de rendez-vous pour un service rendu en point de service. Selon le type d'examen, la Société s'engage à offrir des rendez-vous dans un certain délai. Des pénalités financières peuvent s'appliquer lorsque le client ne se présente pas à son rendez-vous, à moins que ce dernier soit annulé dans un délai établi.

Rendez-vous assigné par le partenaire
Lorsqu'un rendez-vous est fixé avec un partenaire par la Société, le rendez-vous est assigné, le client n'a pas le choix de la date de son rendez-vous. Selon ses préférences, le client reçoit une confirmation de son rendez-vous. Une liste des participants est produite pour transmission pour certains partenaires.

Le système de gestion de rendez-vous doit également être en mesure de communiquer au progiciel d'examens théoriques « Examinateur » les numéros d'examen que le candidat devra subir, lorsque celui-ci se rend dans une unité mobile.

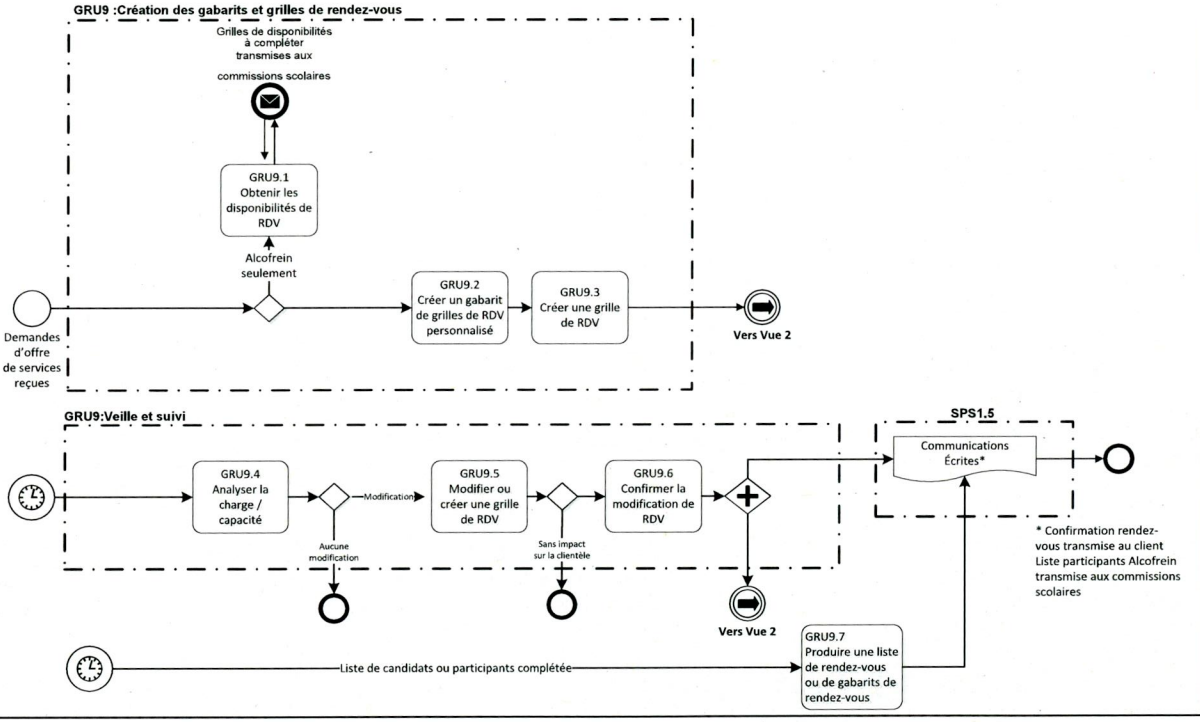
But(s) du processus
Ce processus assure la gestion de toutes les activités reliées aux rendez-vous pour les services de la Société qui nécessitent la présence du client en personne, notamment pour les services d'évaluation des conducteurs théorique et pratique dans le but d'obtenir ou de maintenir un privilège de conduite. Ce processus est également utilisé pour planifier des rendez-vous pour la clientèle de la Société avec des partenaires, notamment des médecins experts, des agents d'indemnisation et des commissions scolaires.

Ce processus est documenté sur deux (2) vues :
Vue 1 : Planification et gestion des rendez-vous
Vue 2 : Prendre un rendez-vous

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client -Demander une confirmation de son rendez-vous. **Demande du partenaire** -Planifier et gérer l'offre de services. -Transmettre aux commissions scolaires la liste des participants.	**GRU9 : Gérer les rendez-vous (RDV)** VUE 1 : Planification et gestion des rendez-vous	-La planification et la gestion de l'offre de services sont réalisées. -La liste des participants est transmise aux commissions scolaires. -Le client reçoit une confirmation de son rendez-vous. -Un rendez-vous est fixé avec un médecin expert de la Société.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 1-Planification et gestion des rendez-vous

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU9.1	Obtenir les disponibilités de rendez-vous de session Alcofrein	-Envoyer un gabarit vierge de rendez-vous qui sera complété et retourné à la Société par les intervenants externes identifiés.	-Uniquement pour les rendez-vous pour obtenir une session Alcofrein.	-Commissions scolaires
GRU9.2	Créer un gabarit de grilles de rendez-vous personnalisé	-Créer et personnaliser les gabarits de grille en fonction de l'organisation du travail et des effectifs du point de service et en fonction du gabarit reçu des commissions scolaires. -Créer au minimum deux types de gabarits selon la gestion des plages de rendez-vous : o gestion en lot des plages de rendez-vous par un gabarit paramétré permettant d'avoir une structure fixe d'ouverture de plages de rendez-vous. Par exemple, pour un type d'examen, ouvrir les lundis, mardis et mercredis seulement à des heures précises (en raison de la durée des rendez-vous). Par la suite, il est possible d'ouvrir pour une période donnée toujours les mêmes plages pour ce service, et ce, en une action. o gestion unitaire des plages de rendez-vous par un gabarit non paramétré. Ce gabarit est vide, il doit permettre de générer des grilles pour des journées précises par contre, ces grilles seront initialement vides et des rendez-vous pourront y être insérés à la demande.	-La gestion des gabarits de grille de rendez-vous est contrôlée par des règles de sécurité. -La Solution doit pouvoir générer des services génériques en fonction de prévisions de charge établies à l'aide de données recueillies antérieurement sur les rendez-vous consommés.	
GRU9.3	Créer une grille de rendez-vous	-Permettre en tout temps de créer des grilles de rendez-vous afin de répondre à l'achalandage. -Correspondre aux dates auxquelles les gabarits de rendez-vous seront disponibles.		

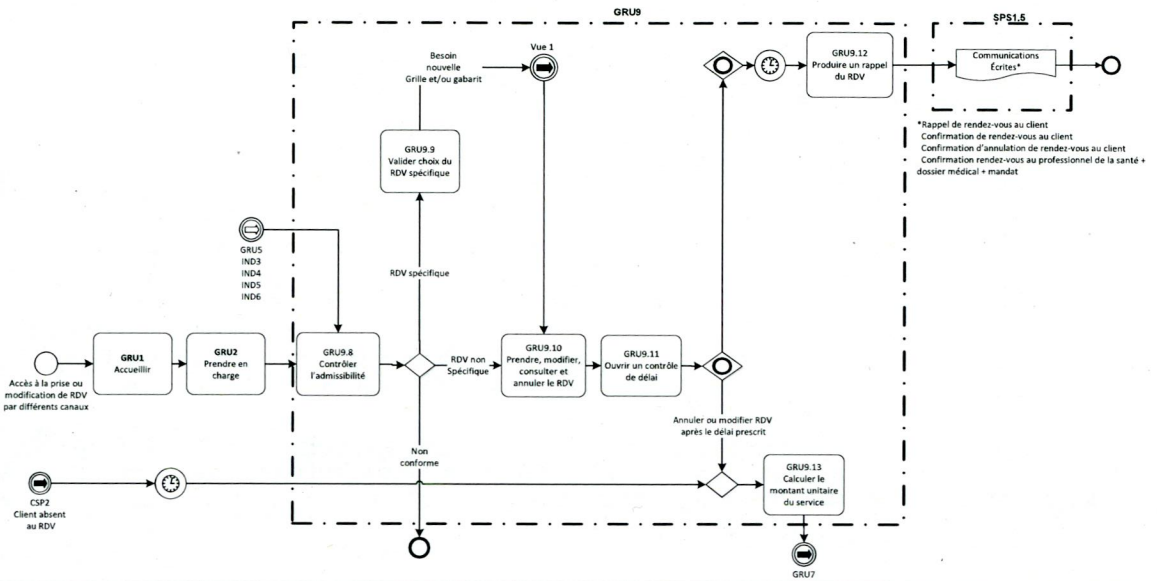
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU9.4	Analyser la charge et capacité	-Analyser la charge et capacité de la Société en fonction de différentes variables, notamment : o la disponibilité des effectifs, la demande de la clientèle et les alertes reçues de l'activité 9.10.		
GRU9.5	Modifier ou créer une grille de rendez-vous	-Permettre la modification des grilles de rendez-vous si requis. -Ajouter ou retirer des plages de rendez-vous. -Transférer un bloc de rendez-vous ou de plage de rendez-vous libres dans une autre grille pour une autre journée ou un autre type de rendez-vous.		
GRU9.6	Confirmer la modification de rendez-vous	-Confirmer au client la modification de son rendez-vous si un transfert ou une annulation de grille de rendez-vous a été effectué.	-Il n'y a pas d'imputation de frais au client pour cette action puisque c'est la Société qui l'a initiée.	
GRU9.7	Produire une liste de rendez-vous ou de gabarit de rendez-vous	-Produire une liste de rendez-vous selon différents critères qui sera utilisée soit en point de service ou envoyées aux commissions scolaires pour les sessions Alcofrein. -Produire une liste de gabarits de rendez-vous créée en points de service selon différents critères. Cette liste donne le détail de chaque gabarit.	-La liste de rendez-vous doit être disponible en version imprimable à l'écran et pouvant être envoyée par courriel.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client -Obtenir un rendez-vous pour un examen théorique ou pratique. -Évaluer son admissibilité à échanger son permis de conduire d'une autre administration. -Obtenir un privilège de circuler IRP. -Obtenir un permis spécial. -Recevoir du client par GRU2 un formulaire électronique de demande de rendez-vous n'étant pas offert dans l'offre régulière en PAS et nécessitant l'intervention du centre de services. -Assister à une session Alcofrein. -Recevoir un avis d'absence du client au rendez-vous médical reçu du professionnel de la santé. **Demande d'un partenaire** -Fixer une rencontre avec le client et son agent d'indemnisation afin de discuter du dossier d'indemnisation, de sa situation ou de son évolution. **Processus antérieurs** -Gérer les contestations devant les tribunaux **(GRU5)**. -Traiter les indemnités versées sous forme de rente **(IND3)**. -Traiter les indemnités forfaitaires **(IND4)**. -Soutenir la réintégration **(IND5)**. -Traiter la demande de révision **(IND6)**.	**GRU9-Gérer les rendez-vous (RDV)** VUE 2 : Prendre un rendez-vous 	-Le client obtient un rendez-vous. -Les informations pertinentes à son rendez-vous sont transmises au client. -Les informations sont transmises au médecin expert (rendez-vous, mandat et le dossier médical du client).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 2-Prendre un rendez-vous

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRU 9.8	Contrôler l'admissibilité	-Contrôler l'admissibilité du client au rendez-vous selon les différents types de rendez-vous demandés soit, notamment : o exigences médicales. o exigences comportementales. o compétences requises. o délais.	-Selon le type de rendez-vous, le contrôle de l'admissibilité peut être effectué soit en date du jour ou en date du rendez-vous. -Proposer au client seulement les types rendez-vous pour lesquels il est admissible.	
GRU9.9	Valider choix du rendez-vous spécifique	-Permettre au client d'obtenir un rendez-vous n'étant pas offert de façon standard et nécessitant l'intervention d'un point de service afin de le planifier. -Trouver les plages disponibles, réserver les ressources spécialisées et traiter les impacts sur la planification. -Communiquer au client la date du rendez-vous proposée et obtenir sa confirmation.	-Un gabarit de rendez-vous doit être produit pour accommoder le client, notamment pour les examens en langues étrangères, avec interprètes ou avec une acuité visuelle hors norme.	
GRU9.10	Prendre, modifier, annuler, consulter ou confirmer le rendez-vous	-Prendre un rendez-vous et gérer l'évolution (modification ou interrogation, etc.). -Permettre de faire différentes recherches, notamment : o localisation géographique. o un point de service spécifique. o la date disponible la plus rapprochée. -Transmettre une confirmation au client (selon ses préférences) en incluant tous les détails concernant son rendez-vous, notamment la date et l'heure de son rendez-vous et les frais en cas d'annulation. -Transmettre la confirmation du rendez-vous au professionnel de la santé, ainsi que le dossier médical	-Certains services de rendez-vous doivent être offerts en fonction de profil utilisateur, de canaux et de compétences. -Des alertes sont transmises au gestionnaire du point de service afin d'ajuster l'offre de services. -Certains rendez-vous nécessitent l'accès à des listes de spécialistes regroupés par spécialité et région et d'entrer en contact avec eux avant de fixer le rendez-vous.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

		du client et le mandat d'expertise, si requis. -Modifier ou annuler le rendez-vous en tout temps, mais le client s'expose à des pénalités financières pour certains services.		
GRU9.11	Ouvrir contrôle de délai	-Ouvrir un contrôle de délai afin d'envoyer un rappel automatisé au client avant la date limite pour imputer des frais en cas d'annulation de son rendez-vous. -Transmettre une alerte lorsque le client ne confirme pas son rendez-vous d'indemnisation.	-Un rappel doit être fait à l'employé assigné au dossier d'indemnisation afin qu'il communiquer avec le client.	
GRU9.12	Produire un rappel de rendez-vous	-Transmettre à la clientèle un rappel de rendez-vous dans certains délais établis en fonction des préférences de la clientèle. -Effectuer les rappels automatiques de rendez-vous par les canaux électroniques, téléphoniques et postaux, et ce, même si une prise de contact est effectuée avec une clientèle particulière (réévaluation de compétences). -Modifier ou annuler son rendez-vous de façon autonome.	-Le rappel pour un rendez-vous en indemnisation est purement informatif et ne permet pas d'avoir accès à modifier ou annuler son rendez-vous.	
GRU9.13	Calculer le montant unitaire du service	-Imputer des frais de rendez-vous aux clients n'ayant pas modifié ou annulé leurs rendez-vous dans les délais prescrits ou ayant omis de se présenter à leur rendez-vous.	-Les frais sont imputés à certains types de rendez-vous, selon des règles d'affaires simples (type de services de rendez-vous).	

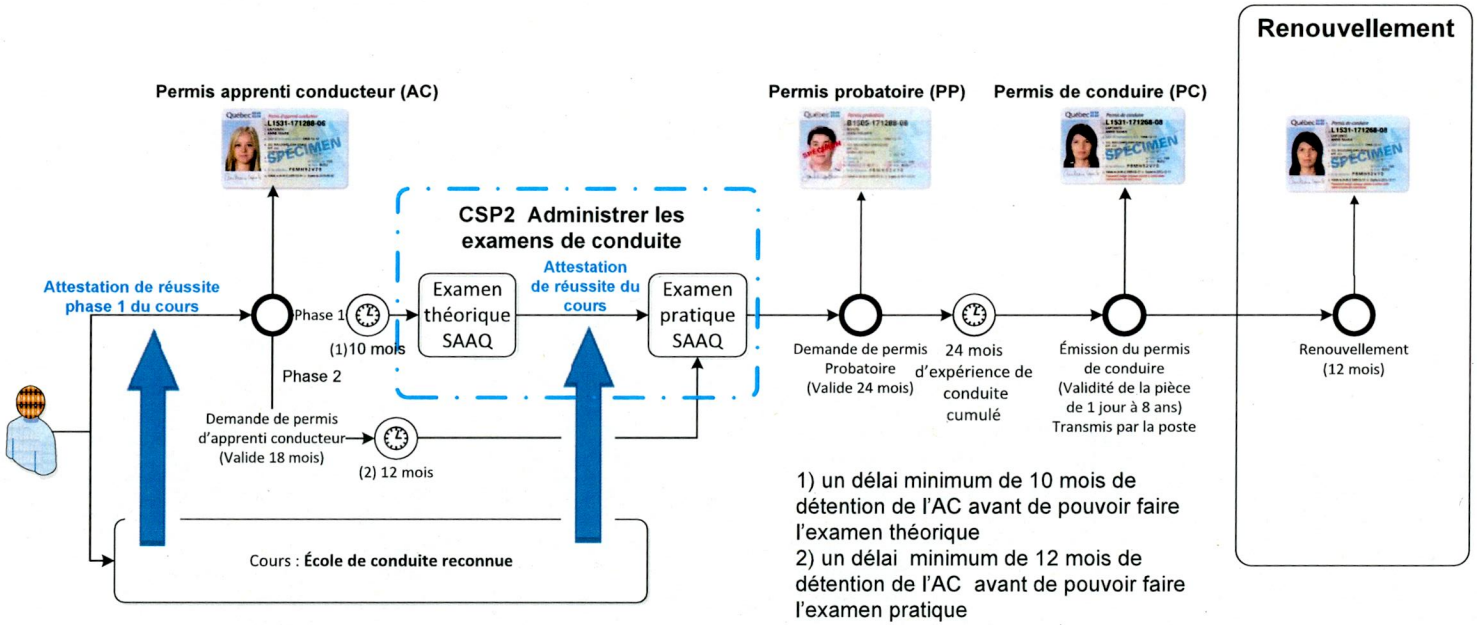
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4. Contexte général - Contrôler et surveiller les personnes (CSP)

Un des mandats de la Société est de gérer l'accès au réseau routier afin de réduire les risques liés à l'usage de la route et améliorer la sécurité routière en procédant à l'évaluation de la compétence et des habilités de conduite des usagers de la route.

Tout commence lorsque le client désire obtenir un permis de conduire. Plusieurs parcours clients sont possibles dépendamment du type de véhicule que le client souhaite conduire, mais pour la grande majorité des clients, le principal demeure l'accès graduel à la conduite d'un véhicule de promenade, tel qu'illustré par l'image suivante :



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Voici les grandes étapes de l'accès graduel à la conduite: le client doit s'inscrire dans une école de conduite reconnue. La formation s'échelonne sur une période minimale de 1 an. Le client peut obtenir son permis d'apprenti conducteur valide pour une durée de 18 mois après la réussite de la phase 1 du cours sur présentation de l'attestation de réussite de l'école et s'il rencontre les normes médicales prévues à cet effet (processus CSP1). Après une période minimale de 10 mois où le client est titulaire d'un permis apprenti conducteur, il peut venir passer son examen théorique à la Société. Lorsque réussi, il peut passer son examen pratique également à la Société. Toutefois, un délai minimum de 12 mois de détention de son permis d'apprenti conducteur est exigé. Il obtiendra alors un permis probatoire valide pour 24 mois.

Après 24 mois d'expérience de conduite cumulée, le client obtiendra automatiquement son permis régulier sans avoir à se déplacer. L'expérience de conduite n'est pas cumulée lors d'une suspension médicale (processus CSP1) ou d'une sanction comportementale (processus CSP4). Dans ce cas, lorsque les conditions de réobtention sont rencontrées, le cumul des mois d'expérience se poursuit jusqu'à ce que les 24 mois soient atteints.

Lorsque le premier permis régulier est émis, la validité de la pièce varie de 1 jour à 8 ans selon l'âge du client. À partir du moment où le titulaire est âgé de 24 ans, la durée du permis est arrimée avec celle de la carte d'assurance maladie du Québec. Toutefois, les frais annuels du permis doivent être payés chaque année. C'est ce que l'on appelle le « renouvellement » (voir le besoin général « Renouvellement »).

D'autres parcours sont possibles, tout dépendant du type de véhicule que le client veut conduire, notamment : moto, véhicules lourds et autres. De plus, un client immigrant au Québec et possédant un permis de conduire d'une autre juridiction peut l'échanger pour un permis québécois lorsqu'il rencontre les exigences.

L'état de santé et le comportement du client sur la route peuvent restreindre son privilège de conduire.

Lorsque le client entre en contact avec la Société pour obtenir son permis de conduire, les processus GRU1 et GRU2 l'aiguilleront vers le processus CSP3. Ce processus est divisé en 2 volets (privilège et pièce) qui interagissent avec les processus CSP1, CSP2 et CSP4.

Lors de l'admissibilité, il y aura une vérification des données sur l'état de santé du client obtenues préalablement par le processus CSP1 ainsi que la vérification des informations concernant le comportement du client obtenues par le processus CSP4. La vérification des autres compétences est réalisée en fonction de l'étape où il est rendu et des documents présentés par le client ou par d'autres informations se retrouvant au dossier client, mais qui pourrait aussi être vérifié par les examens que la Société administre en déclenchant le processus CSP2.

Il se peut que les décisions prises par les processus CSP1 et CSP4 nécessitent la réémission de la pièce permis. Dans ce cas, ces derniers déclenchent le processus CSP3 à partir de l'étape « Produire la pièce ».

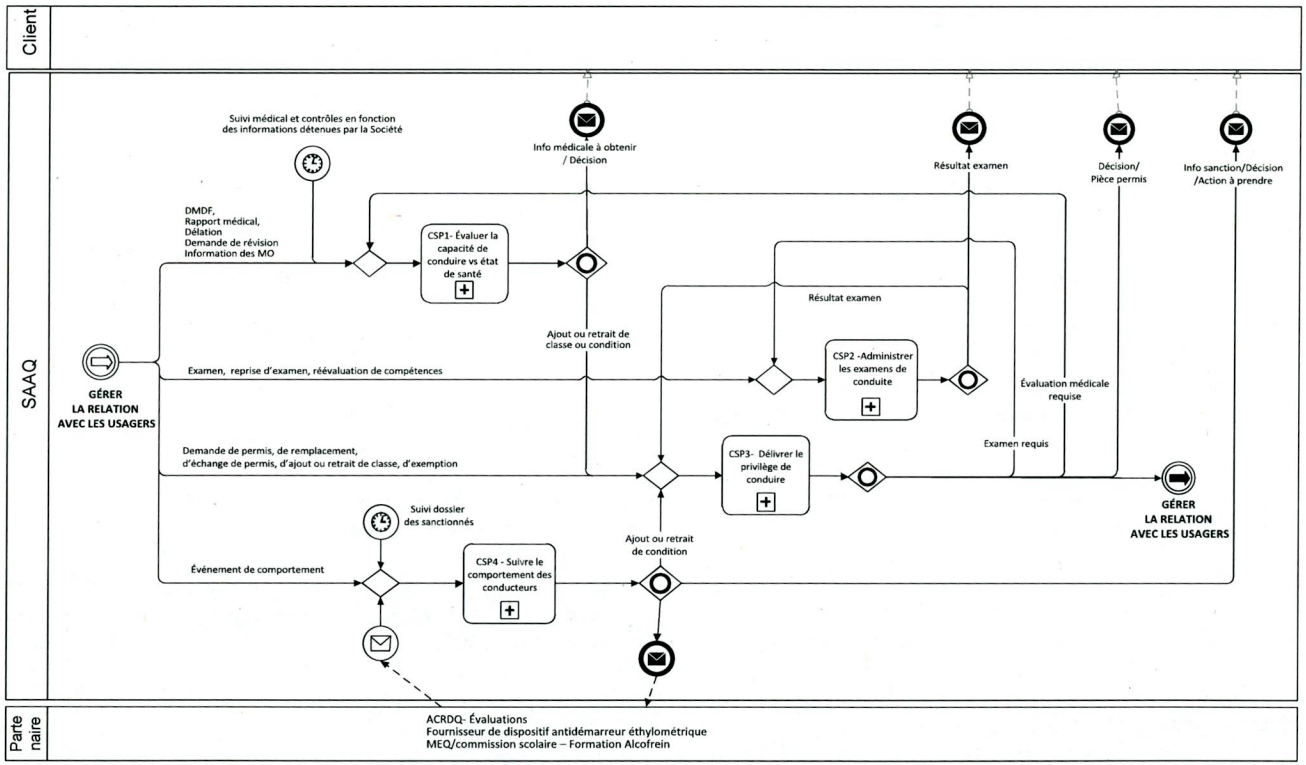
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4.1 Schéma général CSP

CSP- Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public

But: Délivrer les privilèges de conduire en procédant à l'évaluation de la compétence et des habiletés de conduites des usagers du réseau routier public et en exerçant des activités de contrôle et de surveillance de leur comportement et leur état de santé.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Les pages suivantes décrivent en détail chacun des processus.

- CSP1-Évaluer la capacité de conduire versus état de santé
- CSP2-Administrer les examens de conduite
- CSP3-Délivrer le privilège de conduire
- CSP4-Suivre le comportement des conducteurs

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4.2 CSP1-Évaluer la capacité de conduire versus état de santé

Contexte
L'évaluation de la capacité de conduire des usagers de la route est encadrée par règlement. Selon la nature de la maladie ou de la limitation physique déclarée, une restriction sur le privilège de conduire peut être imposée, la classe du permis de conduire peut être suspendue et une fréquence de contrôle est imposée. Un contrôle est établi à la fréquence requise.

De plus, la Société a mis en place un automatisme de contrôle pour faire le suivi des conducteurs, selon des critères spécifiques, notamment l'âge et la classe de permis détenue.

De façon générale, la prise de décision est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires complexes (dates, lois, conditions). Dans certains cas, la prise de décision est réalisée manuellement. Après le traitement de l'information médicale, une décision est rendue au client et le contrôle médical se termine.

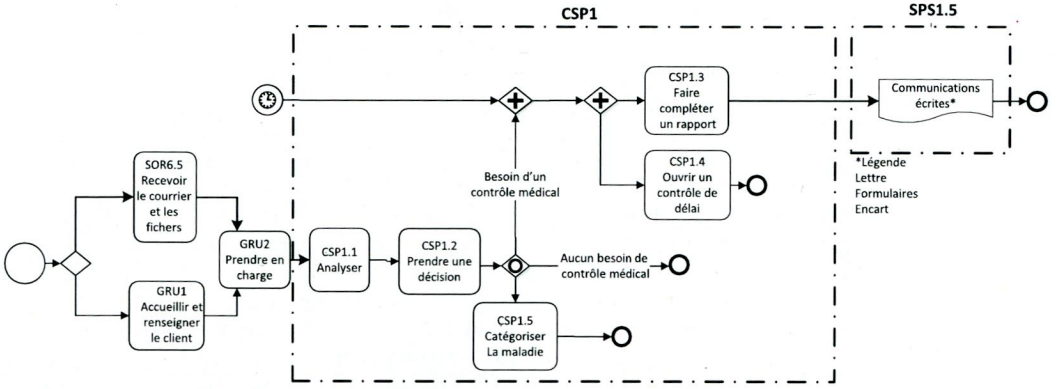
But(s) du processus
Ce processus assure la gestion de toutes les activités liées à l'évaluation et au suivi des conducteurs afin de vérifier que ceux-ci possèdent les aptitudes physiques et mentales pour conduire de façon sécuritaire. Ce processus détermine si la Société va accorder la classe de permis demandée, si une condition doit être imposée au privilège de conduire ou si elle va accorder la demande d'exemption souhaitée (ex. : coussins gonflables). Toutefois, lorsque l'information médicale est insuffisante pour prendre une décision, des informations additionnelles seront demandées au client.

Le processus est déclenché une première fois dans la vie d'un client lors d'une première demande de permis au moment où le client fait sa déclaration de maladie ou déficit fonctionnel (DMDF). Par la suite, le déclenchement du processus varie en fonction des demandes du client, de l'information médicale reçue le concernant ou de l'information détenue à son dossier.

Ce processus est documenté sur deux (2) vues :
Vue 1 : Déclenchement d'un suivi médical
Vue 2 : Traitement après avoir déclenché un suivi médical

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client -Déclarer une maladie ou un déficit (DMDF). -Retirer une classe ou une condition au permis. -Ajouter une classe au permis. -Demander une exemption. -Faire une demande de révision. **Informations détenues par la Société. Un contrôle est ouvert en raison de :** -Âge. -Classe de permis ajoutée ou détenue. -Nature évolutive des maladies. -Croisement de données médicales et comportementales. -Informations sur les demandes d'indemnisation. **Signalement d'un partenaire par la réception :** -D'un rapport médical. -D'une demande de vérification de l'aptitude à conduire (policiers). -D'une délation du grand public, de médecins. -D'informations des ministères et organismes (MO).	**CSP1-Évaluer la capacité de conduire vs état de santé des conducteurs** Vue 1 : Déclenchement d'un suivi médical 	-Une communication écrite est transmise au client l'avisant de la décision de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

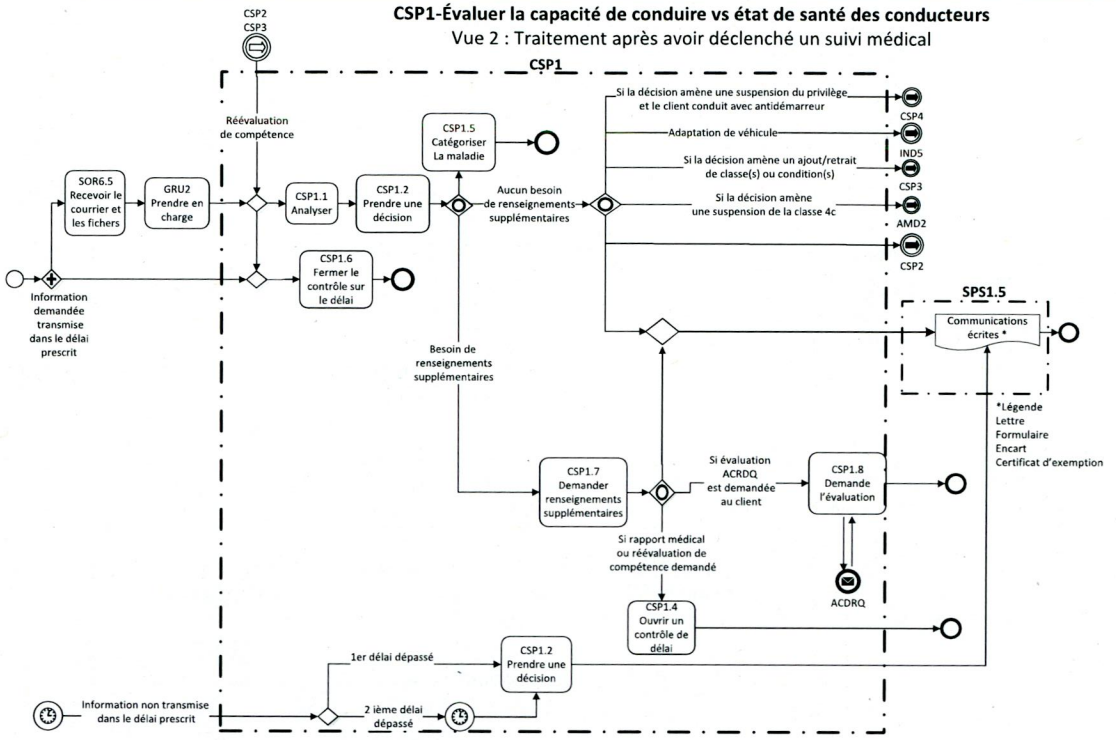
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 1-Déclenchement d'un suivi médical

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP1.1	Analyser	-Prendre connaissance de l'information transmise par les partenaires avec l'ensemble des éléments au dossier client, notamment : o l'historique médical, de conduite et d'indemnisation.		
CSP1.2	Prendre une décision	-Déterminer : o les classes de permis autorisées. o les conditions médicales à imposer au permis. o si la demande d'exemption demandée est acceptée.		
CSP1.3	Faire compléter un rapport	-Identifier les clients qui doivent faire l'objet d'un suivi médical en vue de vérifier leur état de santé.		
CSP1.4	Ouvrir un contrôle de délai	-Déclencher une série d'activités basée sur des critères relatifs au temps accordé au client pour retourner l'information demandée dans le délai prescrit.	-Le délai prescrit varie en fonction de ce qui est demandé au client. Il s'inscrit automatiquement selon des règles d'affaires simples (dates).	
CSP 1. 5	Catégoriser la maladie	-Catégoriser la maladie afin de, notamment : o gérer la fréquence du suivi médical. o suspendre une classe de permis. o gérer la restriction médicale. o suivre l'évolution de la maladie.	-Une maladie déclarée doit être inscrite au dossier client (près de 400 catégories de maladies différentes).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSP1-Évaluer la capacité de conduire vs état de santé des conducteurs Vue 2 : Traitement après avoir déclenché un suivi médical	Résultats escomptés
Informations transmises par le client -Recevoir un rapport médical. **Informations transmises par un professionnel de la santé ou l'ACRDQ :** -Recevoir un rapport médical. **Informations détenues par la Société** -Atteindre le délai prescrit pour fournir l'information demandée. **Processus antérieurs :** -Administrer les examens de conduite **(CSP2)**.		-Une communication écrite est transmise au client l'avisant de la décision de la Société. -Une communication écrite est transmise à l'ACRDQ l'avisant qu'un client est référé pour une évaluation.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 2-Traitement après avoir déclenché un suivi médical

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP1.1	Analyser	-Prendre connaissance de l'information notamment celle transmise par les partenaires avec l'ensemble des éléments au dossier client, notamment : o l'historique médical, de conduite et d'indemnisation.	-Le déclenchement d'une activité par flux de travail est réalisé en vue de l'analyse des informations à la suite de la réévaluation de compétence.	
CSP1.2	Prendre une décision	-Déterminer : o les classes de permis autorisées. o les conditions médicales à imposer au permis. o si la demande d'exemption demandée est acceptée.		
CSP1.4	Ouvrir un contrôle de délai	-Déclencher une série d'activités basée sur des critères relatifs au temps accordé au client pour retourner l'information demandée dans le délai prescrit.	-Le délai prescrit varie en fonction de ce qui est demandé au client. Il s'inscrit automatiquement selon des règles d'affaires simples (dates).	
CSP 1. 5	Catégoriser la maladie	-Catégoriser la maladie afin de, notamment : o gérer la fréquence du suivi médical. o suspendre une classe de permis. o gérer la restriction médicale. o suivre l'évolution de la maladie.	-Une maladie déclarée doit être inscrite au dossier client (près de 400 catégories de maladies différentes).	
CSP1.6	Fermer le contrôle sur le délai	-Fermer le contrôle lors de la réception de l'information demandée.	-Cette étape est réalisée automatiquement à la réception de l'information attendue.	
CSP1.7	Demander des renseignements supplémentaires	-Demander au client de fournir de l'information additionnelle lorsque des informations sont manquantes pour prendre une décision.	-Le suivi médical initial demeure actif tant et aussi longtemps que la Société n'a pas toute l'information pour prendre une décision.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP1.8	Demander l'évaluation	-Inscrire qu'une évaluation ACRDQ est demandée. -Transmettre électroniquement le type d'évaluation à l'intervenant externe identifié.		-Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4.3 CSP2-Administrer les examens de conduite

Contexte
L'administration des examens théoriques et pratiques est effectuée dans le réseau des centres de services (CS) de la Société et par trois mandataires en région. De plus, deux centres de formation en transport (CFT) sont partenaires de la Société pour administrer les examens théoriques et pratiques des classes de véhicules lourds (classes 1-2-3) incluant les mentions. La Société administre les examens pour toutes les classes de permis de conduire et les mentions selon la réglementation en vigueur.

But(s) du processus
Ce processus permet d'évaluer si un conducteur possède les compétences et les habiletés nécessaires pour obtenir ou maintenir un privilège de conduire.
Ce processus couvre les activités entourant l'administration des examens théoriques et pratiques.

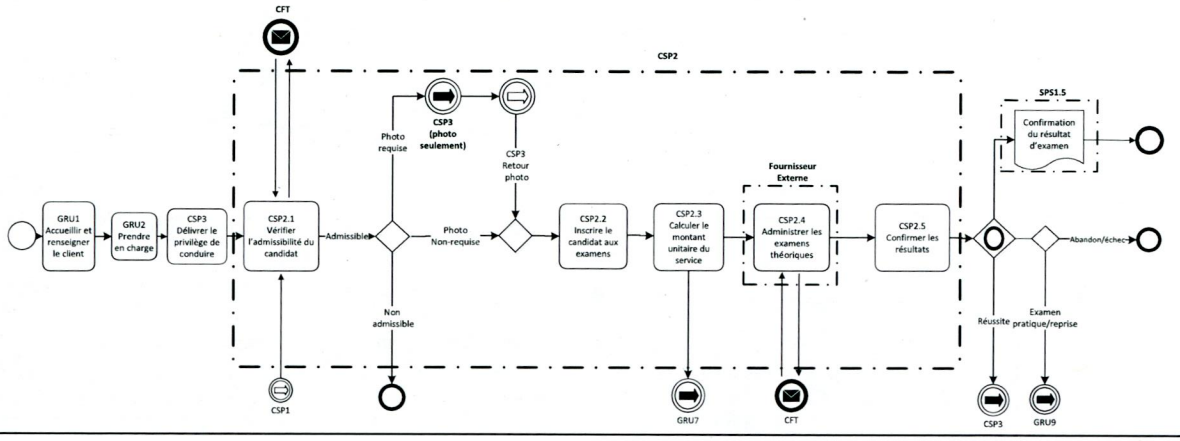
Le processus « Administrer les examens de conduite » est décrit dans deux (2) vues :

Vue 1 : Administration des examens théoriques
La Société utilise le progiciel Examinateur (à intégrer à la Solution) pour la gestion des examens théoriques. Les informations nécessaires pour initier la session d'examen sont transmises par ce processus au progiciel de gestion d'examens. Par la suite, le progiciel transmet les résultats d'examen au dossier client.

Vue 2 : Administration des examens pratiques
Les examens pratiques permettent d'évaluer que les conducteurs possèdent les compétences et les habiletés nécessaires à une conduite sécuritaire. Le résultat concernant l'évaluation des manœuvres est calculé automatiquement en respectant la pondération prévue pour chaque section de l'examen. Ceci permet de transmettre le résultat au dossier client en direct.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSP2-Administrer les examens de conduite VUE 1 : Administration des examens théoriques	Résultats escomptés
Demande du client -Faire les examens de compétences pour obtenir un permis de conduire (différentes classes). -Ajouter une ou des classes au permis (et mentions). -Obtenir un permis de chauffeur de taxi. **Processus antérieurs** -Délivrer le privilège de conduire **(CSP3)**.		-Le client a réussi ses examens de compétences. -Le client a échoué ses examens de compétences.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

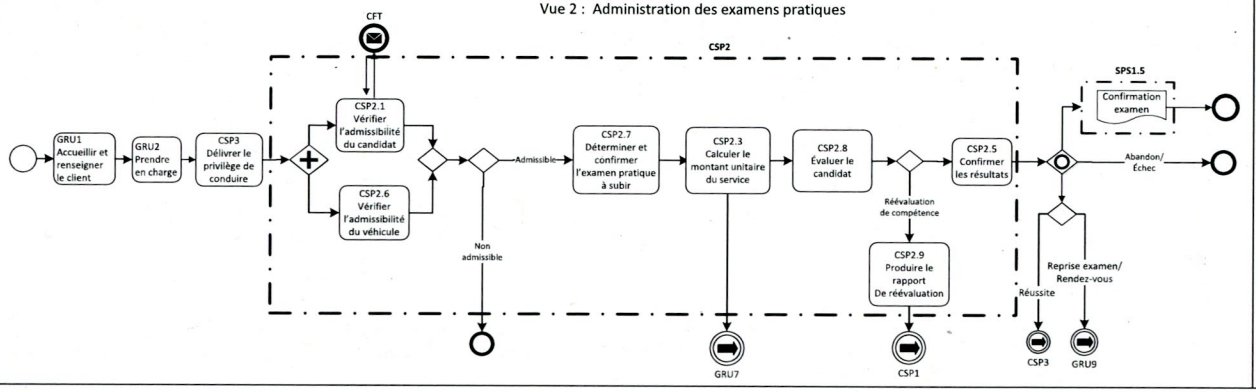
Détail du processus : Vue 1-Administration des examens théoriques

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP2.1	Vérifier l'admissibilité du candidat	-S'assurer que les documents exigés sont présentés et conformes au type d'examen requis pour obtenir le privilège souhaité (ex. : attestation de réussite d'un cours de conduite). -Prise de photo et signature si inexistantes au dossier client. -Vérifié l'admissibilité des élèves électroniquement auprès de l'intervenant externe identifié.		-Centre de formation en transport (CFT) -Directeur de l'état civil (DEC)
CSP2.2	Inscrire le candidat aux examens	-Initier une session personnalisée d'examens théoriques au progiciel « Examinateur ».	-L'inscription aux examens est automatisée, selon des règles d'affaires simples (type d'examen). -La saisie manuelle du type d'examen doit également être permise.	
CSP2.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût de l'examen selon des règles d'affaires simples (type d'examen).	-Les coûts d'examens sont inclus dans la formation offerte par les CFT.	
CSP2.4	Administrer les examens théoriques	-Administrer les examens théoriques par le progiciel « Examinateur ».		
CSP2.5	Confirmer les résultats	-Confirmer la réussite ou l'échec du candidat. Le résultat est transféré électroniquement par le progiciel « Examinateur » au dossier client.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client -Passer les examens pratiques pour obtenir un permis de conduire (différentes classes et mentions). -Ajouter une ou des classes au permis. -Ajouter une ou des mentions au permis. -Vérifier sa capacité de conduire compte tenu de sa condition médicale. **Processus antérieurs** -Délivrer un privilège de conduire **(CSP3)**.	**CSP2-Administrer les examens de conduite** Vue 2 : Administration des examens pratiques	-Le client a réussi ses examens de compétences. -Le client a échoué ses examens de compétences. -Le client abandonne.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 2-Administration des examens pratiques

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP2.1	Vérifier l'admissibilité du candidat	-S'assurer que les documents exigés sont présentés et conformes au type d'examen requis pour obtenir le privilège souhaité. (ex. : attestation de réussite d'un cours de conduite). - Prise de photo et signature si inexistantes au dossier client. - Vérifié l'admissibilité des élèves électroniquement auprès de l'intervenant externe identifié.		-Centre de formation en transport (CFT)
CSP2.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût de l'examen selon des règles d'affaires simples (type d'examen).	-Les coûts d'examens sont inclus dans la formation offerte par les CFT.	
CSP2.5	Confirmer les résultats	-Confirmer la réussite ou l'échec du candidat. Le résultat est transféré électroniquement.		
CSP2.6	Vérifier l'admissibilité du véhicule	-Vérifier que le véhicule du candidat soit conforme et sécuritaire selon la classe demandée et, le cas échéant, selon les mentions et conditions visées. -Inscrire au dossier client la conformité des documents (ex. : preuve d'assurance) autorisant sa circulation qui sont présentés ainsi que leur conformité.		
CSP2.7	Déterminer et confirmer l'examen pratique à subir	-Produire une fiche d'évaluation personnalisée selon l'examen pratique à administrer.	-Selon des règles d'affaires simples (dates et types d'examen), l'inscription aux examens est automatisée. -La saisie manuelle du type d'examen doit également être permise.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP2.8	Évaluer le candidat	-Noter les lacunes observées dans les manœuvres du candidat lors de l'examen pratique.	-Les données sont recueillies électroniquement, pondérées puis calculées selon des règles d'affaires simples.	
CPS2.9	Produire le rapport de réévaluation	-Produire un rapport indiquant le résultat et les observations recueillies lors de l'examen sur route en réévaluation de compétences.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4.4 CSP3-Délivrer le privilège de conduire

Contexte
Le permis de conduire permet à l'usager de la route de circuler selon les classes autorisées et les conditions qui lui sont imposées. Selon le type de permis et/ou de la classe, la pièce est émise sur support papier ou plastique. La pièce plastifiée est produite centralement par une solution d'impression (à intégrer à la Solution). Dans ce cas, un permis provisoire est délivré afin de permettre à l'usager de circuler en attendant de recevoir par la poste sa pièce plastifiée.

Le service de prise de photo et de signature peut être fait par un autre employé que celui qui a initié le service. Dans certaines circonstances, la Société privilégie la réutilisation de la photo et de la signature, et ce, afin d'éviter des déplacements à la clientèle.

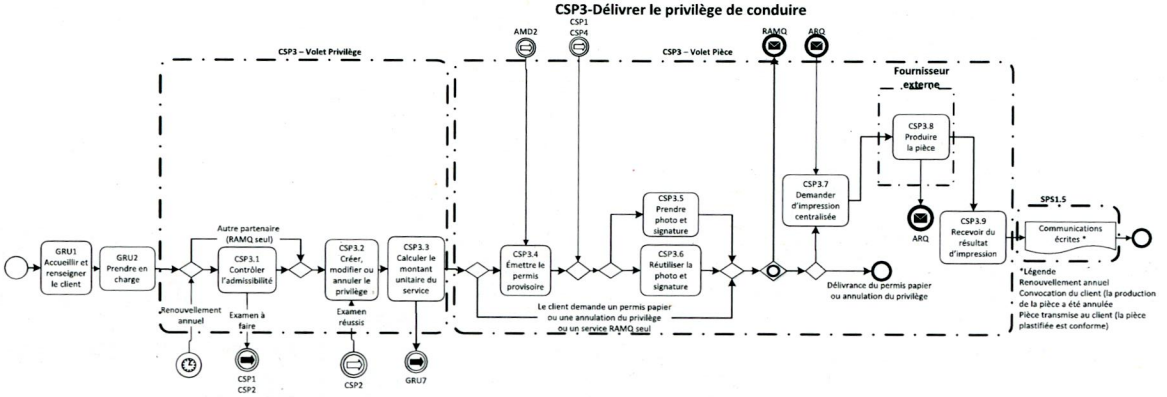
La Société transfère électroniquement les photos, les signatures et les documents numérisés pour les clients qui demandent un service permettant l'émission d'une carte d'assurance maladie de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Ce service peut être rendu seul ou en même temps que le renouvellement de la pièce permis.

But(s) du processus
Ce processus assure la gestion de toutes les activités reliées à l'émission d'une pièce permis ou autre (carte RAMQ, carte d'Indien), à son remplacement, à son renouvellement annuel, ainsi qu'à son annulation ou à son retrait. Ce processus couvre plus précisément :

- Délivrer au client un permis de conduire (pièce) valide, du type, de la classe et de la mention appropriés, correspondants aux compétences et habilités qu'il a su démontrer et en reflétant les conditions, autres restrictions et exemptions applicables
- Supporter un partenaire dans l'émission ou le renouvellement d'une pièce plastifiée (RAMQ, ARQ, taxi)
- Imprimer une pièce permis ou autre (carte RAMQ, carte d'Indien, permis de taxi)
- Renouveler ou remplacer une pièce permis ou autre (carte RAMQ)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client -Obtenir un privilège de conduire (nouveau conducteur). -Échanger son permis de conduire d'une autre administration. -Ajouter ou renoncer à une ou des classes, à son permis, à une condition ou à une mention. -Renouveler sa pièce permis (prise de photo et signature). -Payer les sommes annuelles (renouvellement). -Délivrer un permis restreint pour un conducteur sanctionné. -Remplacer son permis (perte, vol, mutilation). -Réémettre la pièce permis non reçue dans les délais. -Obtenir une pièce plastique d'un partenaire (ex. : carte RAMQ). **Demande d'un partenaire** -Confirmer l'installation d'éthylomètre (GIS - Lebeau). -Inscrire la réussite des examens (CFTR St-Jérôme et Charlesbourg). -Recevoir une demande d'émigration reçue par une autre administration. -Recevoir une demande de renouvellement ou de remplacement d'une carte RAMQ. -Recevoir une demande de production de pièces (ARQ). **Processus antérieurs** -Gérer les permis de chauffeur de taxi **(AMD2)**. -Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé **(CSP1)**. -Suivre le comportement des conducteurs **(CSP4)**.		-La pièce permis est transmise au client. -Une lettre de convocation est transmise au client si la production de la pièce permis est annulée. -Le privilège de conduire est annulé. -Photo, signature et autres documents numérisés transmis à un partenaire. -Le privilège de conduire est renouvelé.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP3.1	Contrôler l'admissibilité	-Valider que les exigences médicales, comportementales et les compétences requises soient conformes.	-Une validation est requise auprès des administrations sous entente. -Pour l'ajout d'une condition reliée à l'imposition d'un antidémarreur, une vérification est requise auprès du fournisseur sous entente.	
CSP3.2	Créer, modifier ou annuler le privilège	-Déterminer quelle classe, condition et mention sont autorisées et seront inscrites au dossier du client et sur la pièce (papier ou plastique) permis, et ce, selon des règles d'affaires simples (lois) lors de la création ou de la modification. -Annuler le permis à une date donnée.	-Un numéro de référence unique doit être attribué automatiquement à la pièce permis produite.	
CSP3.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le calcul unitaire par des règles d'affaires complexes (dates, classes de permis, infractions criminelles et PDI). Il est établi en fonction de l'historique de son comportement.	-Les frais d'administration facturés varient en raison de l'émission ou d'une réémission d'une pièce et selon le canal utilisé par le client. -La contribution d'assurance liée au permis est établie en fonction du risque pendant la période de référence. À cet effet, le calcul est basé selon le nombre de points d'inaptitude inscrit au dossier client au cours des deux dernières années et du nombre de révocations de permis et de suspensions du droit d'en obtenir un à la suite d'une déclaration de culpabilité à une infraction au Code criminel au cours d'une période de cinq ans précédant le renouvellement.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP3.4	Émettre le permis provisoire	-Produire en direct le permis provisoire (document papier) et remettre au client seulement lorsqu'une pièce plastifiée est demandée.		
CSP3.5	Prendre photo et signature	-Prendre la photo, la signature, à partir de «l'application poste-photo» et, au besoin, numériser les documents associés à la transaction. -Obliger une validation de l'identité du client au préalable pour le service photo. -Transmettre en différé à un intervenant externe identifié selon une entente les photos, signatures et documents numérisés.	-Une exemption sur la photo, la signature ou sur les deux peut être autorisée. Dans ce cas, la délivrance de la pièce se poursuit en tenant compte de ces exemptions. -Le service photo doit être utilisable sans passer par des activités antérieures.	-Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
CSP3.6	Réutiliser la photo et la signature	-Réutiliser la photo et la signature présentes au dossier du client dans des contextes prédéfinis et selon des règles d'affaires simples (dates, conditions).	-La réémission du permis doit tenir compte des exemptions de photo et/ou de signature.	
CSP3.7	Demander l'impression centralisée	-Transmettre les informations à la solution d'impression afin de produire la pièce plastifiée. -Demande de production de pièce plastifiée de la part d'un intervenant externe identifié.	-Le traitement se fait en différé afin de cumuler l'ensemble des demandes de production pour une période donnée.	-Agence du revenu du Québec (ARQ)
CSP3.8	Produire la pièce	-Faire imprimer toutes les pièces demandées, par un fournisseur externe, permis ou autre.	-Certaines pièces doivent être interceptées manuellement après l'impression.	
CSP3.9	Recevoir le résultat d'impression	-Faire le suivi de la demande d'impression au dossier client à l'aide de différents statuts. Par exemple : pièce produite, pièce rejetée et client convoqué à nouveau, pièce en attente de production.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4.5 CSP4-Suivre le comportement des conducteurs

Contexte

La majorité des clients ont commis seulement une infraction à l'arrestation, ce qui amène une seule sanction. Toutefois, lors d'un même événement, une ou plusieurs infractions au Code de la sécurité routière (CSR) ou au Code criminel peuvent avoir été commises. Par conséquent, un ou plusieurs types de sanctions sont créés en fonction de règles d'affaires très complexes qui tiennent compte, notamment de la Loi en vigueur au moment de l'infraction. Chaque type de sanction amène la suspension d'un ou de plusieurs privilèges. Ainsi, toutes les sanctions créées doivent être gérées ensemble incluant leurs conditions de réobtention respectives à réaliser ainsi que tous leurs paramètres à respecter (durée de la sanction, conduite avec antidémarreur, etc.).

Par ailleurs, d'autres types de sanctions non reliées à une infraction sont créées lorsque le client n'a pas payé une amende ou lorsqu'il a eu un accident alors qu'il ne détenait pas d'assurance pour les dommages matériels. **Sauf exception, les règles d'affaires citées dans ce processus sont très complexes. Elles réfèrent à des dates, plusieurs lois et règlements ainsi qu'à plusieurs conditions de réobtention.**

Le tableau suivant démontre les différentes sanctions à appliquer, les conséquences sur les privilèges, les conditions de réobtention exigées et les paramètres (ex. : durée de la sanction).

Types de sanction	Privilèges à sanctionner	Conditions de réobtention et paramètres (non exhaustifs)
Infraction CSR amenant l'inscription de point d'inaptitude (PDI)	-Suspension administrative du privilège de conduire	-Durée de la sanction écoulée -Examen de compétences** réussi
Amende non payée (ANP)	-Suspension du privilège de conduire (permis) -Suspension du privilège de circuler de tous les véhicules et aucune transaction n'est autorisée sur ces véhicules (immatriculation)	-Paiement de l'amende
Infraction CSR alcool ou non amenant l'inscription d'une suspension administrative (SAA)	-Suspension administrative du privilège de conduire	-Durée de la sanction écoulée -Évaluation du conducteur favorable (s'il y a lieu)
Infraction criminelle (ICC) facultés affaiblies*	-Révocation du privilège de conduire (interdiction de conduire (IDC))	-Durée de la sanction écoulée -Évaluation du conducteur favorable -Participation à une session Alcofrein (s'il y a lieu) -Durée de la conduite obligatoire avec antidémarreur écoulée (s'il y a lieu) -Examens de compétences** réussis (s'il y a lieu)
Infraction criminelle autre que facultés affaiblies* (ICC)	-Révocation du privilège de conduire (interdiction de conduire (IDC))	-Durée de la sanction écoulée -Examens de compétences** réussis (s'il y a lieu)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Types de sanction	Privilèges à sanctionner	Conditions de réobtention et paramètres (non exhaustifs)
(ex. : conduite dangereuse)		
Cumul d'infractions criminelles dans les 10 dernières années totalisant 240 mg (ICA)	-Suspension du privilège de circuler de tous les véhicules et aucune transaction n'est autorisée sur ces véhicules	-Jusqu'à l'obtention d'un privilège de conduire sans restriction
Accident sans assurance (ASA)	-Suspension administrative du privilège de conduire -Suspension du privilège de conduire et du privilège de circuler de tous les véhicules	-Démonstration du paiement d'un ou de tous les créanciers

*Facultés affaiblies : conduite sous l'influence de la drogue, de médicaments, d'alcool ou refus de fournir un échantillon d'haleine
**Le suivi des examens de compétences est réalisé par le processus d'affaires CSP2-Administrer les examens de conduite

Il est à noter qu'un corps policier demande, notamment, une suspension administrative du privilège de conduire lorsque le conducteur au moment de l'infraction pour l'une des raisons suivantes :

- À un taux d'alcoolémie dépassant le 0,16 mg dans le sang
- Refuse de fournir un échantillon d'haleine
- Est en récidive d'une infraction alcool

Ceci déclenche le processus CSP4 qui amène une sanction du privilège de conduire à la date de la commission de l'infraction. Toutefois, dans la majorité des cas, le processus CSP4 n'est pas déclenché à la commission de l'infraction, mais seulement à la réception de la déclaration de culpabilité du juge incluse dans l'avis de jugement ou de l'avis de jugement transmis plus tard par l'organisme judiciaire. Enfin, plusieurs documents judiciaires distincts peuvent être transmis à la Société dans une même ou à différentes journées en lien avec cette infraction. Par exemple, la Société peut recevoir, un avis de jugement, une dénonciation, une ordonnance d'interdiction de conduire dans une même journée ou les recevoir à différentes journées.

Parcours client

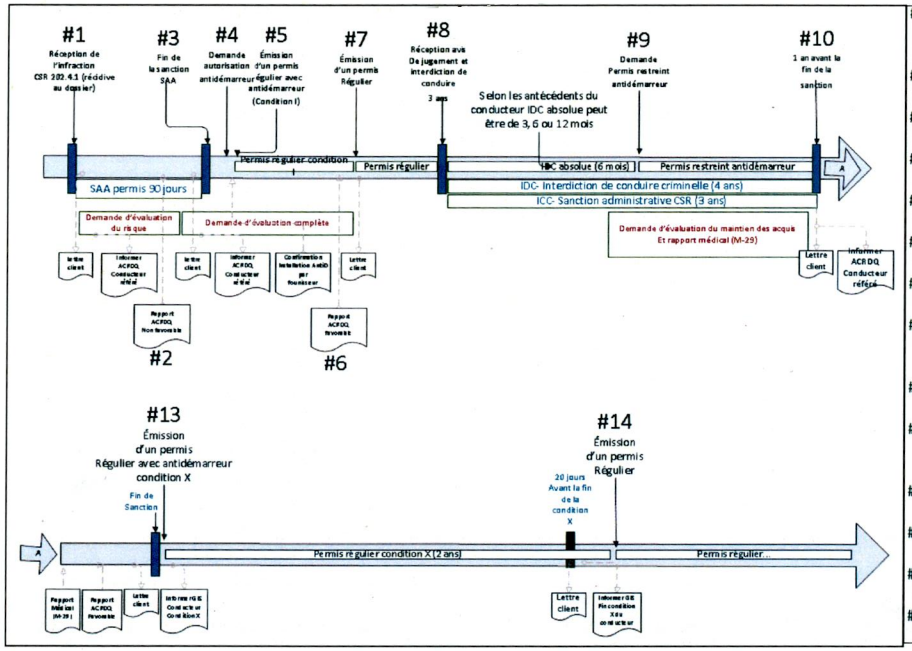
À titre d'exemple, voici le parcours d'un client se retrouvant en récidive puisqu'il a commis une infraction au CSR pour conduite d'un véhicule avec taux d'alcoolémie supérieur à .08 mg. 14 799 clients ont fait l'objet d'une demande de suspension administrative en 2014 et ont donc emprunté un parcours client se rapprochant de l'exemple plus bas. Dans ce cas, une chronologie des événements lui permet de réobtenir son privilège de conduire sans restriction après une période de 5 ans. Tout au long de cette période, une série d'événements se succède. Ainsi, dans cet exemple, il y aura 14 événements distincts déclenchant respectivement un ou l'autre des processus d'affaires suivants :

- CSP3-Délivrer le privilège de conduire
- CSP4-Suivre le comportement des conducteurs

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Exemple d'un cheminement possible expliquant la complexité du traitement



#1 : **Réception d'une infraction au CSR 202.4.1:** Déclenche le processus CSP4-vue 1 (Traitement d'une information en lien avec un comportement d'un conducteur(PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle) *(Résultat: Création d'une sanction SAA sur le privilège de conduire d'une durée de 90 jours et inscription d'une condition de réobtention (évaluation du risque) demandée au client*

#2 : **Réception du rapport d'évaluation du risque défavorable de l'ACRDQ:** Déclenche le processus CSP4-vue 2 (Traitement d'une évaluation du conducteur)*(Résultat: évaluation complète à l'ACRDQ)*

#3 : **Délai de la sanction SAA écoulé:** Déclenche le processus CSP4-vue 1 (Traitement d'une information en lien avec un comportement d'un conducteur(PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle) *(Résultat: Levée de la sanction SAA car durée écoulée et évaluation du risque fournie)*

#4 : **Réception d'une demande du client pour conduire avec un antidémarreur:** Déclenche le processus CSP4-vue 4 (Traitement de l'information en lien avec un antidémarreur) *(Résultat: Autorisation de conduire avec un antidémarreur (condition I))*

#5 : **Conduite avec antidémarreur autorisée amène l'émission d'un permis régulier avec condition I**: Déclenche le processus CSP3-Délivrer le privilège de conduire *(Résultat: Transmission d'une nouvelle pièce permis avec condition I)*

#6 : **Réception d'un rapport favorable d'évaluation complète:** Déclenche le processus CSP4-vue 2 (Traitement d'une évaluation du conducteur) *(Résultat: Inscription que cette condition de réobtention est réussie)*

#7 : **Inscription de l'évaluation complète favorable:** Déclenche le processus CSP3-(Délivrer le privilège de conduire) *(Résultat: Transmission d'une nouvelle pièce permis régulier)*

#8: **Réception d'un avis de jugement dans lequel une interdiction de conduire pour 3 ans est indiquée:** Déclenche le processus CSP4-vue 1 (Traitement d'une information en lien avec un comportement d'un conducteur(PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle) *(Résultat: Inscription d'une interdiction de conduire et de la date où la personne sera admissible à conduire avec un antidémarreur)*

#9 : **Réception d'une demande de permis restreint antidémarreur:** Déclenche le processus CSP3-Délivrer le privilège de conduire *(Résultat: Autorise la conduite avec un permis restreint et imprime le permis restreint avec restrictions prévues par le juge s'il y a lieu)*

#10 : **1 an avant la fin de la sanction:** Déclenche le processus CSP4-vue 1 (Traitement d'une information en lien avec un comportement d'un conducteur(PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle) *(Résultat: Une nouvelle condition de réobtention est inscrite (évaluation du maintien des acquis) est exigée au client)*

#11: **Réception du rapport médical M-29:** Déclenche CSP4-vue 2 (Traitement d'une évaluation du conducteur) *(Résultat: Inscription d'un rapport médical favorable)*

#12: **Réception d'un rapport favorable du maintien des acquis:** Déclenche CSP4-vue 2 (Traitement d'une évaluation du conducteur) *(Résultat: Inscription que cette condition de réobtention est réussie)*

#13: **Conditions de réobtention réussies et durée de la sanction écoulée:** Déclenche CSP3-Délivrer le privilège de conduire *(Résultat: Transmission d'une nouvelle pièce permis avec condition X)*

#14: **Fin de la conduite obligatoire avec antidémarreur (condition X)**: Déclenche le processus CSP3-Délivrer le privilège de conduire *(Résultat: Transmission d'une nouvelle pièce permis sans condition)*

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

But(s) du processus

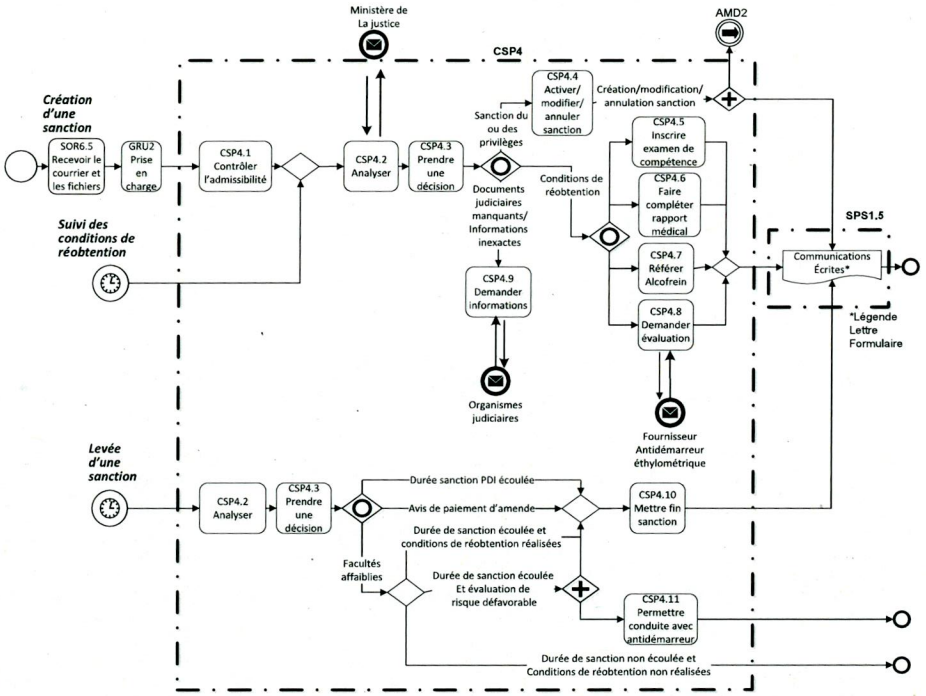
Ce processus assure toutes les activités permettant l'analyse des évènements découlant du comportement d'un conducteur. Cette analyse est réalisée en tenant compte du contexte global du dossier en vue d'informer le client des sanctions et des conditions de réobtention qu'il doit satisfaire afin de réobtenir le ou les privilèges sanctionnés. Ainsi, ce processus applique les sanctions et fait le suivi de la réalisation des conditions de réobtention.

Ce processus est documenté sur cinq (5) vues :
Vue 1 : Traitement d'une information en lien avec un comportement d'un conducteur (PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non)
Vue 2 : Traitement d'une évaluation du conducteur
Vue 3 : Traitement lié à une inscription à une session Alcofrein
Vue 4 : Traitement lié à une inscription en lien avec un antidémarreur
Vue 5 : Traitement information liée à un accident sans assurances (ASA)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Recevoir des informations d'un partenaire : Point d'inaptitude (PDI) -Réception d'un avis de jugement. -Réception d'un avis rectifié. -Réception d'un événement judiciaire. Non-paiement d'amende (ANP) -Avis de non-paiement d'amende. -Événement judiciaire. -Avis rectifié. -Avis de paiement d'amende. Infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non) -Réception d'une demande de suspension administrative (SAA). -Réception d'un avis de jugement. -Réception d'un événement judiciaire. -Réception d'un document judiciaire. -Réception d'un avis rectifié. -Réception d'une ordonnance d'interdiction de conduire (IDC).	**CSP4-Suivre le comportement des conducteurs** Vue 1: Traitement d'une information en lien avec un comportement d'un conducteur (PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle(facultés affaiblies ou non))	Point d'inaptitude -Une communication écrite est transmise au client lorsque le seuil PDI est atteint ou lors de la création d'une sanction PDI. Non-paiement d'amende -Une communication écrite est transmise au propriétaire l'avisant de la décision de la Société. Infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non) -Une communication écrite est transmise au client : o l'avisant de la sanction et des conditions de réobtention du privilège, s'il y a lieu. o l'avisant de la fin de la sanction.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 1-Traitement d'une information en lien avec un comportement d'un conducteur (PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies))

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP4.1	Contrôler l'admissibilité	-Vérifier la conformité de l'information transmise.	-Est réalisé automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Des vérifications sont effectuées auprès d'autres administrations hors Québec (New-York, Maine, Ontario et autres).	
CSP4.2	Analyser	**PDI /ANP/ infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non)** -Prendre connaissance lors de la réception d'un avis de jugement ou d'un avis de non-paiement d'amende de l'information transmise (par l'intervenant externe identifié) par rapport à l'ensemble des éléments au dossier client, notamment : o vérifier l'âge du conducteur et son expérience de conduite. o déterminer le régime de points PDI (4, 8, 12 ou 15). o vérifier si récidives au dossier. o vérifier si une évaluation a déjà été demandée par le client à l'ACRDQ. o déterminer quel doit être la ou les sanctions à créer. o déterminer les paramètres d'une ou des sanctions. o déterminer les conditions de réobtention (s'il y a lieu). o rapport médical. o évaluation ACRDQ. o session Alcofrein. o examen de compétences.	-L'analyse est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Il est possible de recevoir plusieurs avis de jugement dans la même journée pour le même événement. -Une sanction peut suspendre : o un ou plusieurs privilèges (en heures ou en jours). o certaines classes de permis du privilège de conduire. -Parfois, la durée de la sanction varie en fonction des récidives et peut être modifiée en fonction de l'ordonnance du juge. -Plusieurs chefs d'accusation pour un même événement entraînent une seule sanction lorsque les infractions se rapportent à un même événement alcool. -Deux sanctions peuvent être créées pour un même événement. -Une peine d'emprisonnement modifie la durée de la sanction et la date d'admissibilité au permis restreint. -La date de commission d'une infraction détermine en vertu de quel régime de Loi l'infraction sera créée et détermine la durée de la sanction ainsi que les mesures de réobtention du ou des privilèges.	-Ministère de la Justice du Québec (MJQ)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		-Intégrer ou non la modification lors de la réception (par l'intervenant externe identifié) d'un événement judiciaire ou d'un avis rectifié, en vérifiant : o les documents. o la pertinence d'inscrire l'événement judiciaire. o déterminer l'effet sur la ou les sanctions présentes au dossier. -Vérifier lors de la réception de documents judiciaires: o si les informations reçues sont intégrées dans le dossier du client. o la concordance entre les informations reçues et celles au dossier. o les informations au plumitif. **Infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies)** -Déterminer 1 an avant la fin de la sanction, si de nouvelles conditions de réobtention doivent être exigées au client. **PDI et infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies)** -Analyser si la durée de sanction est écoulée et/ou si les conditions de réobtention ont été réalisées.	-Une récidive au dossier est calculée à partir de la date de déclaration de culpabilité. -Les documents judiciaires peuvent être reçus à différents moments dans le temps pour une même cause. Ces documents contiennent des informations identiques ou complémentaires qui viennent compléter celles déjà présentes au dossier. Il est nécessaire de vérifier que toutes les informations reçues concordent avec celles contenues au dossier.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP4.3	Prendre une décision	**PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle** (facultés affaiblies ou non) -À la réception d'un avis de jugement, d'une demande de suspension administrative ou d'un avis de non-paiement d'amende : o d'inscrire le délit approprié au type d'infraction commise. o de créer la ou les sanctions appropriées au type de délit. o d'inscrire les paramètres associés à chaque sanction : o interdiction de conduire. o durée de condition X. o admissibilité au permis restreint. o d'inscrire les conditions de réobtention (s'il y a lieu). -À la réception d'un événement judiciaire ou avis rectifié : o d'intégrer les modifications. o de modifier, d'annuler ou de suspendre temporairement la ou les sanctions ou les paramètres de sanctions. -Demander lorsque des informations sont manquantes ou ne concordent pas, des informations aux organismes judiciaires. **PDI et infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies)** -Lever une sanction lorsque le temps de celle-ci est écoulé et les conditions de réobtention sont réalisées. **Infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies)** -Prolonger une sanction lorsque les conditions de	-Cette activité est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	

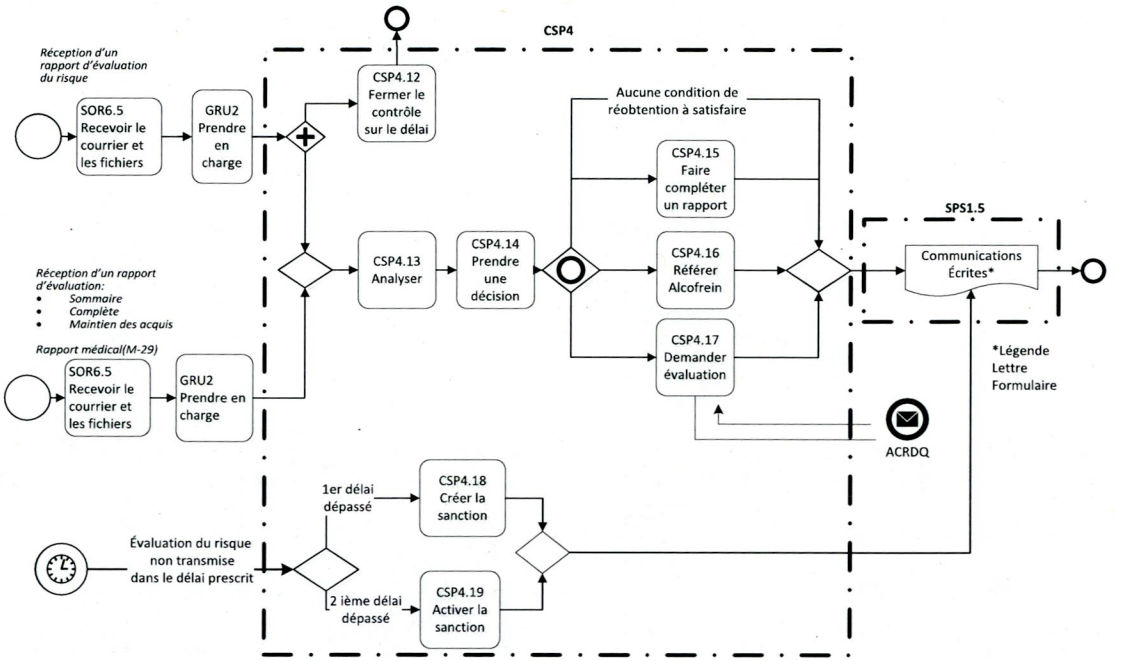
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

		réobtention ne sont pas réalisées même si le temps de la sanction est écoulé.		
CSP4.4	Activer/modifier/ annuler sanction	**PDI/ ANP/ infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non)** -Mettre en vigueur la sanction. -Modifier ou annuler la sanction à la réception d'un événement judiciaire ou d'un avis rectifié.	-L'activation de la sanction est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	
CSP4.5	Inscrire examen de compétence	-Indiquer au dossier client le type d'examen de compétences qu'il doit faire (s'il y a lieu).	-Cette étape est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Un examen de compétence est une condition de réobtention qui peut être exigée (ex. : Examen théorique).	
CSP4.6	Faire compléter rapport médical	-Demander au client de faire compléter un rapport médical.	-Cette étape est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	
CSP4.7	Référer Alcofrein	-Demander au client de participer à une session Alcofrein.	-Cette étape est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	
CSP4.8	Demander évaluation	-Inscrire ou modifier les conditions de réobtention (type d'évaluation exigée). -Informer électroniquement l'intervenant externe identifié du type d'évaluation exigée.		-Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ)
CSP4.9	Demander informations	-Demander électroniquement les intervenants externes identifiés les documents ou informations manquants.		-Organismes judiciaires
CSP4.10	Mettre fin sanction	-Lever la sanction.	-Cette étape est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	
CSP4.11	Permettre conduite avec antidémarreur	-Autoriser la conduite avec antidémarreur puisque la durée de sanction est terminée, mais les conditions de réobtention ne sont pas encore réalisées.	-Cette étape est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Recevoir des informations de l'ACRDQ : -Réception d'un rapport d'évaluation : o Risque. o Sommaire. o Complète. o Maintien des acquis. **Traiter les informations détenues par la Société** -Délai prescrit pour fournir l'évaluation du risque est atteint. **Recevoir de l'information par un professionnel de la santé :** -Rapport médical.	CSP4-Suivre le comportement des conducteurs Vue 2: Traitement d'une évaluation du conducteur  	-Une communication écrite est transmise au client pour l'aviser de la décision de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

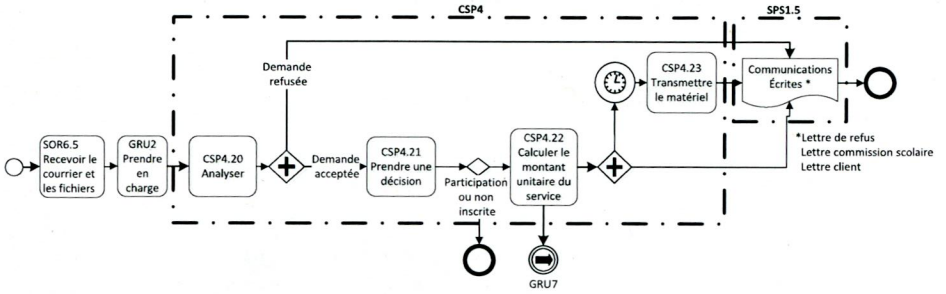
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 2-Traitement d'une évaluation du conducteur

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP4.12	Fermer le contrôle sur le délai	-Fermer le contrôle sur le délai lors de la réception d'un rapport d'évaluation du risque demandé.	-Cette étape est réalisée automatiquement lors de la réception du document attendu.	
CSP4.13	Analyser	-Prendre connaissance de l'information transmise par les partenaires.	-De façon générale, l'analyse est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Dans certains cas, l'analyse des informations est réalisée manuellement.	
CSP4.14	Prendre une décision	-Faire l'une ou l'autre des actions suivantes : o d'inscrire si le client présente un rapport favorable ou non. o de déterminer les conditions de réobtention s'il y a lieu.	-De façon générale, la prise de décision est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Dans certains cas, cette étape est réalisée manuellement.	
CSP4.15	Faire compléter un rapport	-Demander au client de faire compléter un rapport médical.	-Cette étape est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	
CSP4.16	Référer Alcofrein	-Demander au client de se soumettre à une session Alcofrein.	-Cette étape est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	
CSP4.17	Demander évaluation	-Inscrire les conditions de réobtention. -Informer électroniquement l'intervenant externe identifié du type d'évaluation exigé (type d'évaluation).	-Échange électronique avec l'ACRDQ.	-Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ)
CSP4.18	Créer la sanction	-Inscrire la date d'entrée en vigueur de la suspension administrative du privilège de conduire liée à un rapport d'évaluation du risque non transmis dans le délai prescrit.	-Cette étape est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires simples.	
CSP4.19	Activer la sanction	-Mettre en vigueur la suspension administrative liée à un rapport d'évaluation du risque non transmis dans le délai prescrit.	-Cette étape est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires simples.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Recevoir des demandes d'un client : -Inscription à une session Alcofrein. **Recevoir de l'information d'un partenaire** -Liste de présence.	**CSP4-Suivre le comportement des conducteurs** Vue 3 : Traitement lié à une inscription à une session Alcofrein  	-Une communication écrite est transmise au client pour l'aviser de la décision de la Société. -Le matériel est transmis à la commission scolaire.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

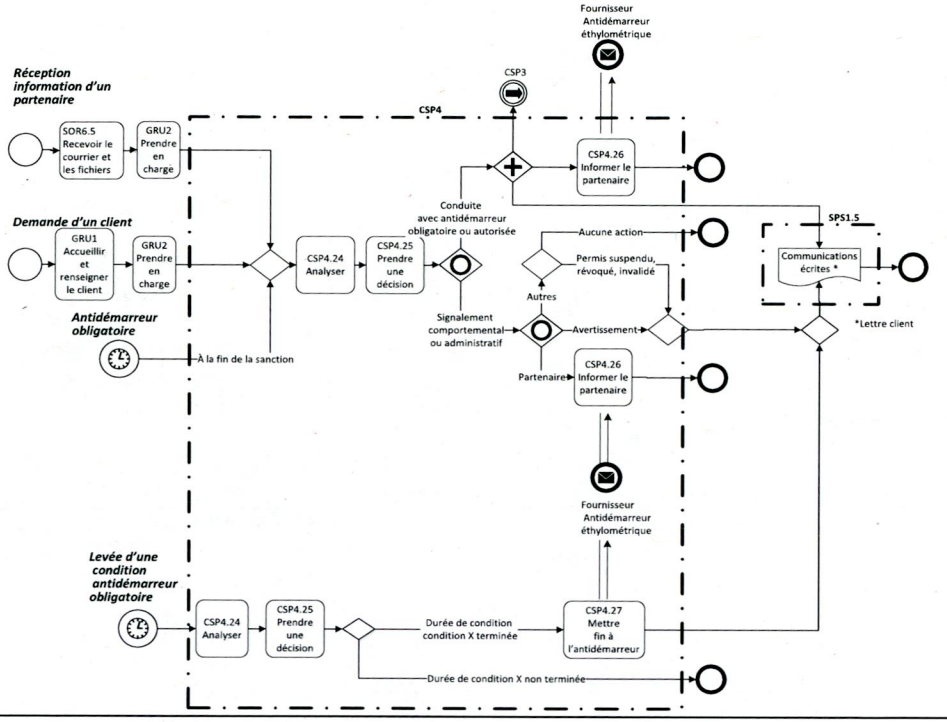
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détails du processus : Vue 3-Traitement lié à une inscription à une session Alcofrein

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP4.20	Analyser	-Vérifier si le client est admissible à participer à une session Alcofrein et de s'assurer de la conformité du paiement.		
CSP4.21	Prendre une décision	-Inscrire les paramètres d'inscription et de convoquer le client à une session Alcofrein. lors de la réception d'une demande de participation à une session Alcofrein, -Inscrire la présence ou l'absence à la session Alcofrein qui a déjà eu lieu, lors de la réception de la feuille de présence.		
CSP4.22	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût pour participer à une session Alcofrein selon des règles d'affaires simples.	-Le montant est fixe.	
CSP4.23	Transmettre le matériel	-Fournir aux animateurs les documents nécessaires à la tenue d'une session Alcofrein.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demandes d'un client -Obtenir la permission de conduire avec un antidémarreur. **Recevoir de l'information par un partenaire** -Signalement des résultats de l'antidémarreur. **Traiter les informations détenues par la Société** -Délai prescrit pour conduire obligatoirement avec un antidémarreur. -Délai prescrit pour retirer la restriction de conduire avec un antidémarreur.	**CSP4-Suivre le comportement des conducteurs** Vue 4: Traitement de l'information en lien avec un antidémarreur  	-Une communication écrite est transmise au client pour l'aviser de la décision de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

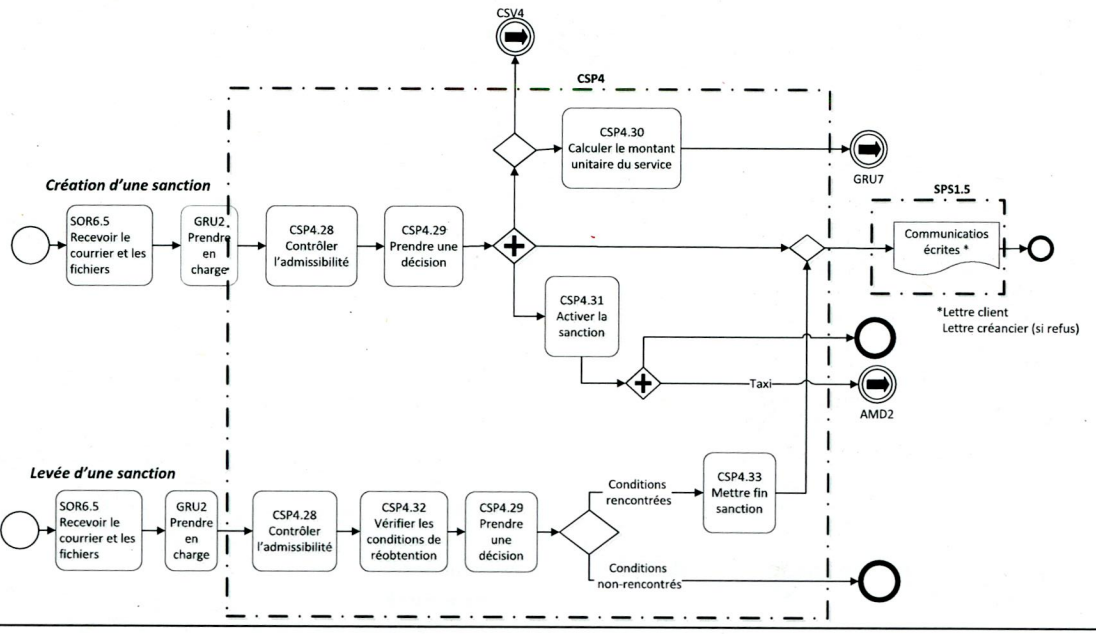
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détails du processus : Vue 4-Traitement lié à une inscription en lien avec un antidémarreur

No	Étape	Description	Particularités	Intervenants(s) externes(s)
CSP4.24	Analyser	-Déterminer, notamment, l'impact du signalement sur la participation du client au programme antidémarreur. -Évaluer en fonction du dossier global si le client est admissible à la conduite avec un antidémarreur. -Identifier le client dont le délai est atteint afin d'obliger la conduite avec un antidémarreur (condition X à la fin de la sanction).	-L'analyse est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	
CSP4.25	Prendre une décision	-Faire l'une ou l'autre des actions suivantes : o d'appliquer les impacts sur la participation d'un client au programme antidémarreur. o d'inscrire la conduite avec antidémarreur (condition X). -Inscrire la levée de l'obligation de conduire avec l'antidémarreur (condition X).	-Cette activité est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	
CSP4.26	Informer le partenaire	-Informer électroniquement l'intervenant externe identifié du type d'évaluation exigé (type d'évaluation).		-Fournisseur antidémarreur éthylométrique
CSP4.27	Mettre fin à l'antidémarreur	-Lever électroniquement la condition de conduire avec un antidémarreur auprès de l'intervenant externe identifié.	-La levée de cette condition est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires.	-Fournisseur antidémarreur éthylométrique

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSP4-Suivre le comportement des conducteurs Vue 5: Traitement information liée à un accident sans assurances (ASA)	Résultats escomptés
Recevoir des demandes d'un créancier : -Suspension. -Annulation de la sanction. -Réactivation de la sanction. -Règlement de la sanction.		-Une communication écrite est transmise au propriétaire l'avisant de la décision de la Société. -Une communication écrite est transmise au créancier/syndic avisant du refus de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détails du processus : Vue 5-Traitement information liée à un accident sans assurances (ASA)

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSP4.28	Contrôler l'admissibilité	-Prendre connaissance de l'information transmise par le créancier et, notamment : o mesurer la conformité du formulaire transmis. o s'assurer que la demande respecte les règles d'application de la sanction.	-L'analyse est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires.	-Les créanciers et les syndics
CSP4.29	Prendre une décision	-Faire, notamment, l'une ou l'autre des actions suivantes : o de créer une sanction amenant : o une suspension du privilège de conduire. o une interdiction de remettre en circulation tout véhicule au nom du conducteur et du propriétaire. o de réactiver une sanction ASA. o d'annuler une sanction ASA. -Inscrire la levée de la sanction ASA si les conditions de réobtention sont rencontrées.	-La création d'une sanction ASA est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires. -Plus d'un créancier peut faire une demande pour une suspension ASA dans un dossier de client pour un même accident sans assurance. La sanction est levée lorsque l'ensemble des créanciers est remboursé.	
CSP4.30	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le calcul unitaire lors d'une inscription d'une demande de suspension ASA par un créancier.	-Le frais est calculé automatiquement selon des règles d'affaires.	
CSP4.31	Activer la sanction	-Mettre en vigueur la sanction ASA créée.	-L'activation de la sanction est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires simples.	
CSP4.32 ASA	Vérifier les conditions de réobtention	-Vérifier si le ou les créanciers ont tous été remboursés et le cas échéant, d'inscrire la levée de la sanction ASA.	-La vérification des conditions de réobtention de la sanction ASA est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires simples.	
CSP4.33 ASA	Mettre fin sanction	-Lever la sanction ASA.	-La levée de la sanction ASA est réalisée automatiquement selon des règles d'affaires simples.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

5. Contexte général - Contrôler et surveiller les véhicules (CSV)

Le segment de processus d'entreprise « Contrôler et surveiller les véhicules » permet de rendre les services d'affaires liés au contrôle et à la surveillance des véhicules québécois immatriculés en droit de circuler sur le réseau routier notamment par :

- **L'immatriculation des véhicules et la délivrance du privilège de circuler**, c'est-à-dire l'identification et l'enregistrement des véhicules sur le registre de la Société et le suivi de la chaine de propriété de ceux-ci pendant la durée de leur vie utile; le suivi de l'importation et de l'exportation des véhicules; la délivrance du privilège de circuler selon les catégories d'usage du véhicule et les conditions d'utilisation; la gestion des véhicules destinés au transport des biens et des personnes sur l'ensemble du territoire nord-américain en vertu de l'entente IRP (International registration plan);
- **L'application des conditions liées au privilège de circuler** en fonction de la conformité des véhicules et de l'état mécanique par l'application de programmes de vérification réguliers de l'état mécanique des véhicules destinés principalement au transport de biens et des personnes, mais également des véhicules gravement accidentés reconstruits, des véhicules d'occasions importés ou remisés depuis plus de 12 mois, ou pour tout véhicule de nouveau type (émergents, adaptés ou artisanaux);
- **L'application des conditions liées au privilège de circuler en fonction du comportement du propriétaire** par l'application de sanctions notamment ICA « Interdiction de mettre en circulation, d'acquérir, de louer et d'immatriculer un véhicule routier »; le contrôle sur la couverture d'assurance;
- **La reconnaissance de conditions particulières** liées à l'usage du véhicule notamment la reconnaissance de véhicules d'urgence (feux jaunes clignotants ou pivotants)
- **La gestion des véhicules saisis**;

Sept (7) processus opérationnels sont décrits :

- CSV1 : Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules
- CSV2 : Traiter les adhésions à IRP
- CSV3 : Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
- CSV4 : Contrôler la couverture d'assurance du véhicule
- CSV5 : Gérer la saisie des véhicules
- CSV7 : Émettre une plaquette NIV
- CSV8 : Traiter les autorisations particulières

Tous les processus opérationnels décrits ici sont indépendants et complémentaires. Plusieurs de ces services d'affaires pourraient être rendus successivement, selon une suite logique, en fonction des besoins du client ou des exigences de la situation. Par exemple, une vérification mécanique peut être pré requise à l'immatriculation d'un véhicule artisanal. Dans cette

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

situation, le client se présentera chez un mandataire en vérification mécanique pour faire sa demande (CSV1). Lorsque le véhicule artisanal sera considéré comme conforme, le client pourra en demander l'immatriculation (CSV3). Chacun des services est autonome et chacun des processus est déclenché par une demande du client.

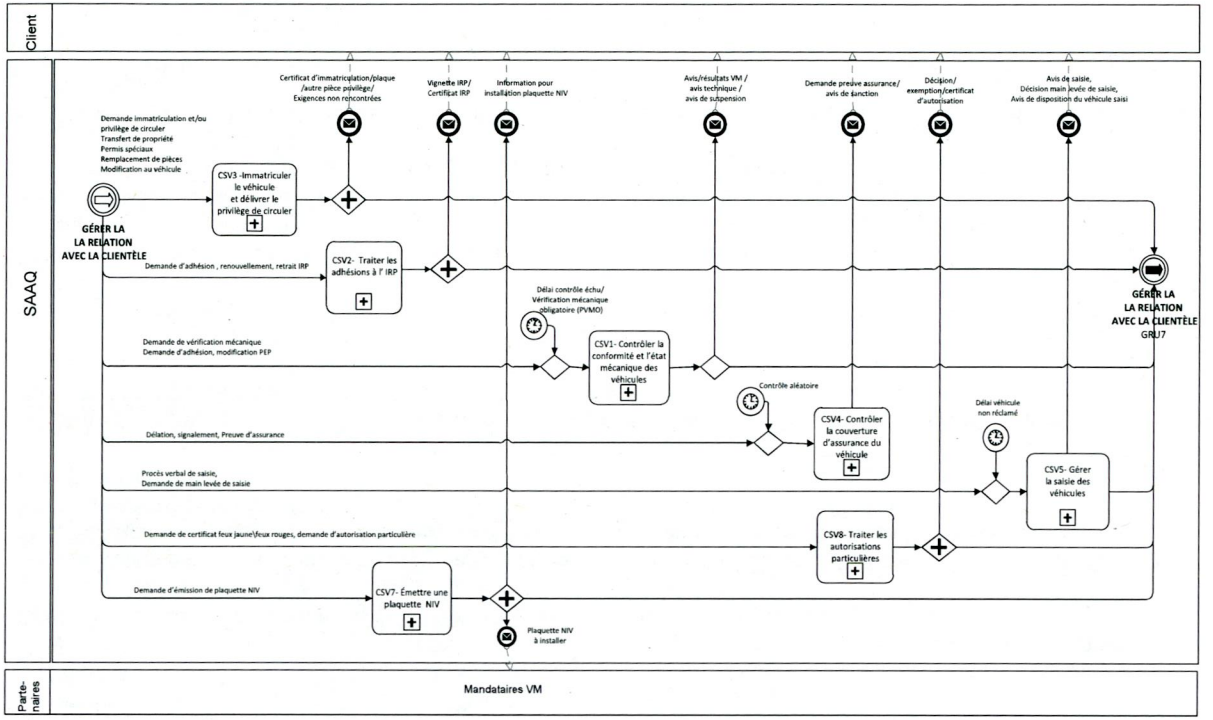
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

5.1 Schéma général CSV

CSV- Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec

But: Assurer l'immatriculation des véhicules québécois et minimiser les risques sur la sécurité routière en exerçant des activités de contrôle sur le privilège de circuler ainsi que sur l'état mécanique et la conformité technique des véhicules.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

5.2 CSV1-Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules

Contexte
La vérification mécanique, la vérification photométrique et l'expertise technique sont réalisées par des mandataires pour le compte de la Société. Le mandataire effectue, notamment, la vérification mécanique ponctuelle pour les véhicules routiers avant l'utilisation sur un chemin public et la vérification mécanique obligatoire (PVMO) dont l'exigence peut être tous les six ou douze mois.

Dans le cas d'un véhicule soumis à la vérification mécanique obligatoire, une demande de vérification mécanique est envoyée au client environ deux mois avant l'échéance. À l'échéance de ce délai, si la vérification n'a pas été effectuée, le véhicule est mis en interdiction de circuler.

La vérification mécanique ponctuelle est requise, entre autres, pour les véhicules usagés provenant de l'extérieur du Québec, les véhicules remisés depuis plus de 12 mois et les véhicules de fabrication artisanale. Une vérification mécanique doit aussi être effectuée pour conformer les défectuosités mécaniques constatées par un contrôleur routier ou un mandataire ou lorsqu'un agent de la paix émet un avis de vérification de véhicule routier (AVVR). Une défectuosité mineure non conformée dans les délais prescrits déclenche automatiquement une interdiction de circuler au véhicule.

La vérification photométrique est effectuée lorsque le propriétaire ou le conducteur du véhicule reçoit un avis de vérification d'un véhicule routier par un agent de la paix (policier ou contrôleur routier). Si aucune mesure n'est prise pour le suivi de cette demande dans le délai prescrit, un avis de poursuite est transmis au Ministère de la Justice du Québec.

Une expertise technique est exigée pour certaines catégories de véhicules ayant été déclarés avec un statut gravement accidenté ou pour les véhicules accidentés et reconstruits à l'extérieur du Québec.

La vérification mécanique obligatoire peut être remplacée par la mise en place d'un programme d'entretien préventif (PEP), si ce programme répond aux normes minimales prévues par règlement. Le client doit alors demander à la Société de reconnaître son programme d'entretien préventif. Une fois reconnu, il n'aura pas à faire inspecter ses véhicules chez un mandataire dans le cadre du PVMO. Le PEP peut être partiel ou total selon que le client désire soumettre tous ses véhicules (PEP total) ou une partie de ses véhicules (PEP partiel) à son programme d'entretien préventif. Une vignette PEP est apposée sur le véhicule.

Le client désirant modifier les capacités de charge de son véhicule doit transmettre un rapport d'ingénieur à la Société qui évaluera la demande. Si elle est approuvée, la Société transmettra au client une vignette d'attestation des capacités de charge qu'il devra fixer à son véhicule.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

But(s) du processus

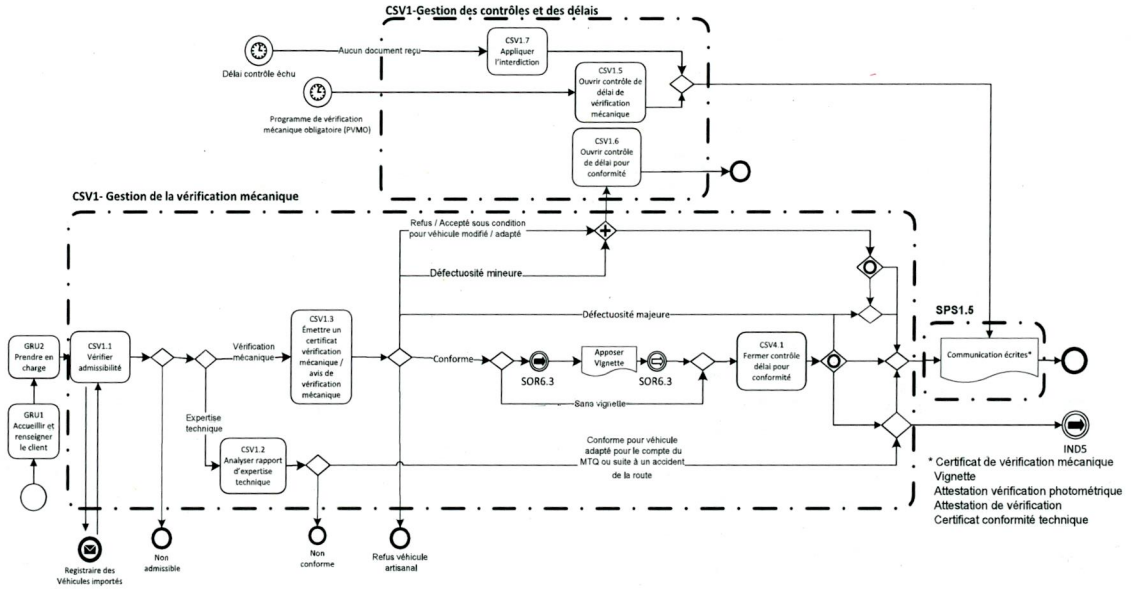
Ce processus assure les activités de contrôle et de surveillance des véhicules conformément aux exigences et aux programmes relatifs à l'état mécanique et à la conformité technique des véhicules. Il assure aussi les activités liées à la gestion du programme d'entretien préventif (PEP) ainsi que l'attestation des capacités de charge.

Ce processus est documenté sur trois (3) vues :
Vue 1 : Vérification mécanique et expertise technique
Vue 2 : Gestion du programme PEP
Vue 3 : Gestion des demandes pour modifier les capacités de charge d'un véhicule

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Gérer des contrôles et des délais en raison : -Véhicule à une vérification mécanique : obligatoire (PVMO). -Véhicule avec des défectuosités mineures ou majeures en vérification de conformité mécanique. -Véhicule modifié et adapté à une vérification mécanique. -Véhicule retiré du PEP à une vérification mécanique.	**CSV1-Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules** Vue 1 : Vérification mécanique et expertise technique	-Une communication écrite est transmise au client pour l'aviser de la date limite pour l'exigence d'une vérification mécanique. -Une communication écrite est transmise au client pour l'informer d'une décision de la Société. -Un certificat de vérification mécanique (CVM) est produit selon l'état du véhicule : o conforme o non conforme -Une vignette de conformité est apposée sur le véhicule. -Une attestation de vérification photométrique pour un véhicule artisanal ou modifié est produite. -Un certificat de conformité technique est produit. -Une attestation de vérification est transmise. -Une attestation de vérification photométrique est produite et remise au client.
Exiger une vérification mécanique en raison : -Véhicule à une vérification mécanique : obligatoire (PVMO). -Véhicule modifié et adapté à une vérification mécanique.		
Exiger une vérification photométrique en raison : -Véhicule à une vérification photométrique.		
Exiger une expertise technique en raison : -Véhicule gravement accidenté (VGA). -Véhicule reconstruit hors Québec.		



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 1-Vérification mécanique et expertise technique

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV1.1	Vérifier l'admissibilité	-Vérifier si le dossier véhicule est connu de la banque de données à partir du numéro d'identification véhicule (NIV). -Valider si le véhicule est soumis à la vérification mécanique. -Vérifier si tous les documents sont présentés et qu'ils correspondent au véhicule à vérifier selon la demande : o vérification mécanique. o véhicule modifié, adapté ou artisanal. -Vérifier le statut du véhicule à partir d'un échange électronique auprès des intervenants externes identifiés.	-Un rapport d'expertise technique conforme est requis si le véhicule est gravement accidenté ou reconstruit à l'extérieur du Québec.	-Administrations canadiennes et registraire des véhicules importés (Data Link)
CSV1.2	Analyser un rapport d'expertise technique	-Vérifier si le véhicule reconstruit est conforme. -D'inscrire les données relatives au rapport d'expertise technique. -D'émettre un certificat de conformité technique.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV1.3	Émettre un certificat de vérification mécanique/avis de vérification mécanique	-Inscrire les informations au dossier véhicule relatives à la vérification mécanique (CVM) ou à l'avis de vérification de véhicule routier (AVVR). -Émettre un certificat de vérification, peu importe que le véhicule soit conforme ou non. -Le résultat de la vérification mécanique peut être : o conforme. o avec défectuosité(s) mineure(s) ou majeure(s). -Accepter ou refuser la vérification d'un véhicule adapté ou modifié sous condition de se conformer. -Refuser automatiquement un véhicule artisanal non conforme. -Apposer sur le véhicule une vignette de conformité lorsqu'un véhicule est conforme.	-Une défectuosité mécanique est détectée, si : o majeure : le véhicule est immédiatement en interdiction de circuler. o mineure : le véhicule doit être conformé dans un délai de 48 heures (délai suivi par contrôle). À l'échéance de ce délai, si aucun correctif n'est apporté, le véhicule est automatiquement soumis à une interdiction de circuler. -La conformité d'un véhicule ayant des défectuosités majeures et mineures peut être effectuée en deux temps. Cependant, l'interdiction de circuler demeure tant que le véhicule ne soit pas conforme. -Une signature électronique est apposée sur le formulaire produit en PDF du CVM. -Lorsqu'un véhicule adapté ou modifié est sous condition, un contrôle de délai est ouvert. -Il est possible, dans certains cas, que ce soit seulement un remplacement de vignette. -Un véhicule neuf est exempt de vérification mécanique.	
CSV1.4	Fermer contrôle délai pour conformité	-Fermer le contrôle de délai ouvert. Le délai prend fin : o à la conformité du véhicule. o à l'annulation du privilège de circuler.	-Le délai de contrôle demeure jusqu'à la conformité du véhicule.	
CSV1.5	Ouvrir un contrôle de délai de vérification mécanique	-Identifier les véhicules qui doivent faire l'objet d'un contrôle en vue d'effectuer leur vérification mécanique obligatoire et d'en informer le client.	-Le déclenchement d'un contrôle de vérification mécanique doit se faire automatiquement en fonction de différentes règles d'affaires simples (dates). -La vérification mécanique obligatoire est soit annuelle ou bisannuelle, selon l'utilisation du véhicule.	

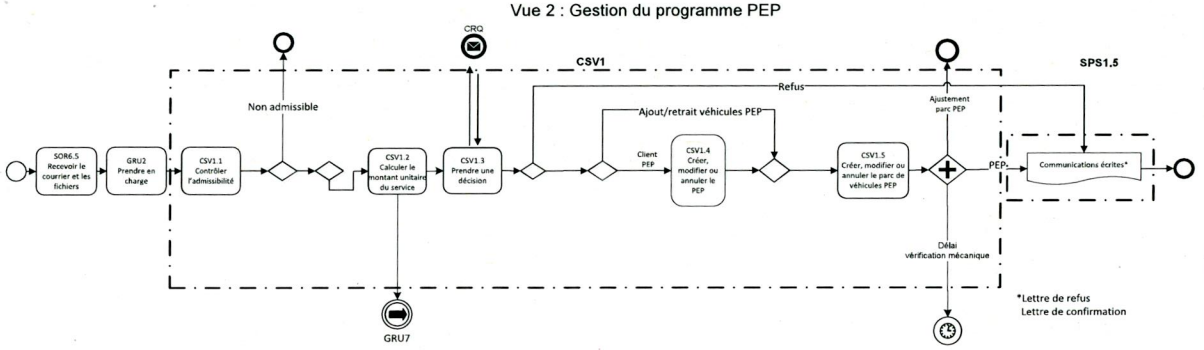
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV1.6	Ouvrir un contrôle de délai pour conformité	-Déclencher une activité basée sur le délai accordé au client pour faire effectuer la vérification mécanique du véhicule chez un mandataire en vérification mécanique. -Expédier une lettre au client pour l'informer de l'exigence de la vérification mécanique.	-Le délai prescrit s'inscrit automatiquement selon différentes règles d'affaires simples telles que les dates.	
CSV1.7	Appliquer l'interdiction	-Inscrire au dossier véhicule l'interdiction de circuler lorsque le délai est échu et que le privilège est actif.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSV1 Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules Vue 2 : Gestion du programme PEP	Résultats escomptés
Demande du client pour : -S'inscrire ou se retirer du Programme d'entretien préventif (PEP) : o Partiel o Total -Ajouter/retirer des véhicules du PEP. **Informations détenues par la Société :** -Retirer l'adhésion du client du PEP à la suite d'une décision de CRQ.		-Le client est inscrit au PEP : o Partiel o Total -Le parc de véhicules PEP est : o Créé o Modifié o Annulé -Le client est retiré du PEP. -Une communication écrite est transmise au client pour : o Confirmer l'adhésion o Refuser l'adhésion o Demander une vérification mécanique à la suite du retrait du véhicule du PEP -Un délai de vérification mécanique est déclenché (CSV1).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

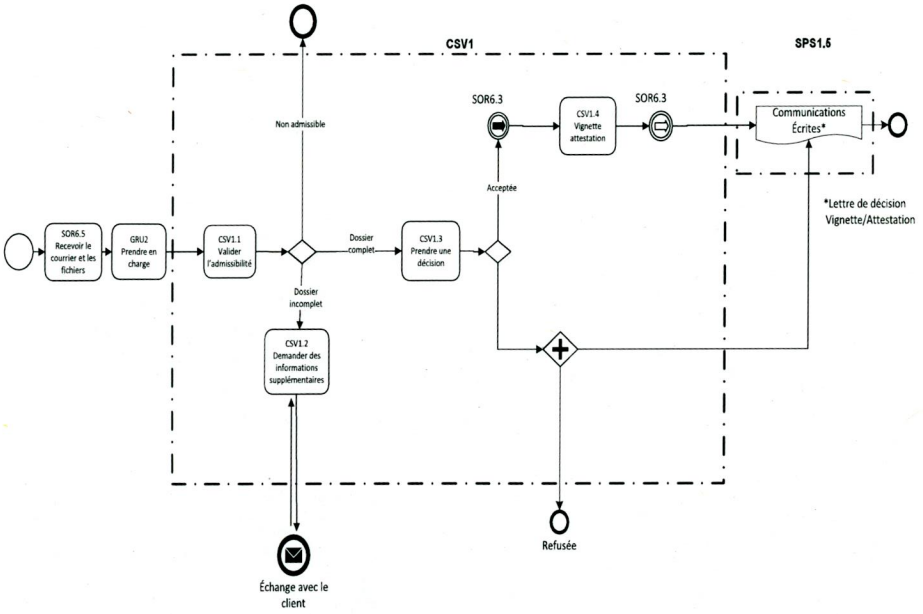
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 2-Gestion du programme PEP

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV1.1	Contrôler l'admissibilité	-Vérifier que la demande est complète et que les documents sont conformes. La demande peut être : o une demande d'adhésion partielle ou totale au programme d'entretien préventif (PEP). o un ajout ou retrait de véhicule(s) au PEP.		
CSV1.2	Calculer le montant unitaire du service	-Calculer le montant exigé pour le service à rendre : o analyse de dossier pour demande d'adhésion. o vignette de conformité au PEP.		
CSV1.3	Prendre une décision	-Analyser si l'entreprise peut adhérer au programme d'entretien préventif à la suite de la visite. d'évaluation par Contrôle routier Québec. -Analyser les recommandations faites à la suite de la visite d'évaluation.		
CSV1.4	Créer, modifier ou annuler le PEP	-Enregistrer la reconnaissance au PEP et d'inscrire les informations nécessaires à la gestion et au suivi du client PEP.		
CSV1.5	Créer, modifier ou annuler le parc de véhicules PEP	Gérer : -L'inscription des véhicules soumis au PEP. -La modification au parc de véhicules PEP. -L'annulation/retrait des véhicules. -Le déclenchement d'un délai de vérification mécanique.	-Le retrait d'un véhicule soumis au PEP déclenche le délai de vérification mécanique obligatoire immédiat ou dans un délai de 90 jours.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Informations transmises par le client -Demander des modifications des capacités de charge d'un véhicule.	**CSV1 Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules** Vue 3 : Gestion des demandes pour modifier les capacités de charges d'un véhicule  	-La vignette d'attestation des capacités de charge est émise. -Une communication écrite est envoyée au client avec la vignette.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 3-Gestion des demandes pour modifier les capacités de charge d'un véhicule

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV1.1	Valider l'admissibilité	-S'assurer que la demande est complète et que les documents sont conformes.		
CSV1.2	Demander des informations supplémentaires	-Demander des informations supplémentaires à la suite du rapport de l'ingénieur afin d'obtenir les tests ou renseignements manquants avant de prendre une décision.		
CSV1.3	Prendre une décision	-Prendre une décision et mettre à jour le dossier véhicule. -Expédier une lettre au client, que la demande soit acceptée ou refusée.	-Les informations sur les capacités de charge approuvées par essieu doivent être disponibles aux agents de la paix.	
CSV1.4	Vignette attestation	-Inscrire le numéro de la vignette d'attestation des capacités de charge au dossier du véhicule. -Plastifier et expédier la vignette au client pour apposition sur le véhicule.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

5.3 CSV2-Traiter les adhésions à IRP

Contexte :
IRP Inc regroupe actuellement 59 administrations, dont les provinces du Canada et les états américains. Toute l'information sur les droits d'immatriculation entre les différentes administrations y est centralisée et les échanges s'effectuent électroniquement.

Quoique les administrations soient dans l'obligation d'adhérer à l'entente IRP pour répartir les montants des droits perçus entre administrations, ces dernières ne sont pas dans l'obligation de le faire électroniquement (transfert de fonds) en utilisant le système informatique fourni par IRP Inc. (appelé *Clearinghouse*). Il y a 3 administrations non participantes à *Clearinghouse*, ce qui oblige la Société à leur transmettre directement (par chèque et/ou mandat poste) le montant des droits qui ont été perçus pour elles.

La période de renouvellement des parcs IRP est fixe et s'étend sur une année soit : du 1er avril au 31 mars. Les coûts sont établis selon la période de référence du 1er juillet au 30 juin de l'année civile qui précède le début de l'immatriculation. Pour cela, le titulaire doit remplir, pour chacun de ses parcs IRP, une déclaration de distances afin de donner le kilométrage réel parcouru de l'année pour chaque administration. Selon l'entente IRP, s'il n'a pas circulé pendant cette période, le kilométrage sera déterminé selon une charte préétablie.

Sauf exception, les règles d'affaires citées dans ce processus sont complexes. Elles réfèrent à l'Entente IRP et aux 59 modules de calcul des administrations IRP.

Le client doit fournir toute l'information requise pour constituer le volet IRP de son dossier qui est composé de :
- Un titulaire IRP : personne (citoyen ou entreprise) au nom de qui le véhicule est immatriculé. Elle peut être propriétaire, locataire ou sous-traitant. Un titulaire peut détenir plusieurs parcs.
- Un parc IRP : regroupement de véhicules concernés par une même déclaration des distances. Un parc peut être composé de plusieurs groupes de masse.
- Un groupe de masse : la masse totale en charge pour chaque administration concernée par la déclaration des distances (parc IRP).

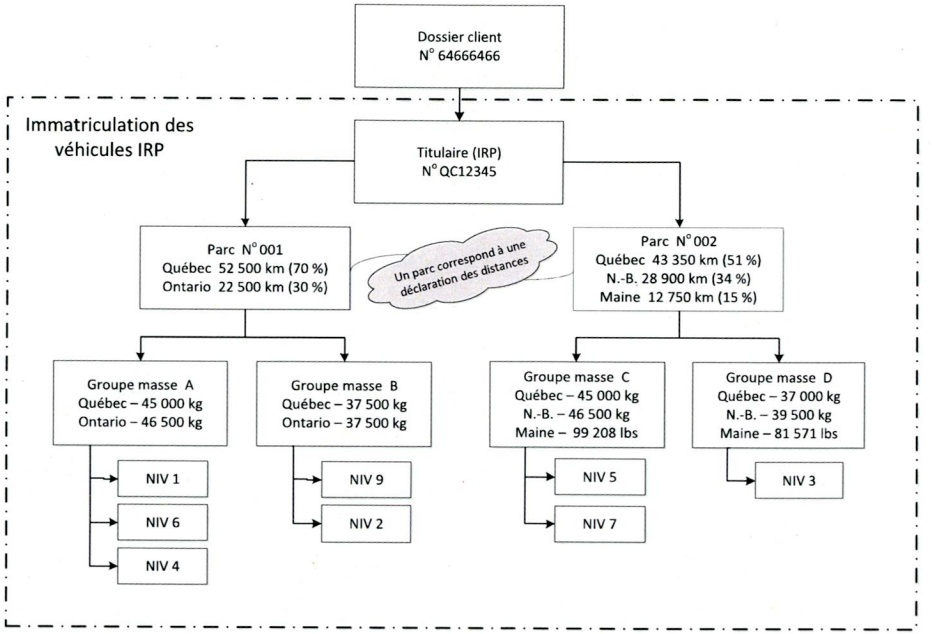
Voir la hiérarchie des informations à la figure 1.

But(s) du processus
Ce processus a pour but de permettre aux propriétaires de véhicules d'immatriculer leurs véhicules en vertu de l'entente « *International Registration Plan* » (IRP) afin de circuler en dehors du Québec en assurant l'application équitable de ce programme.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

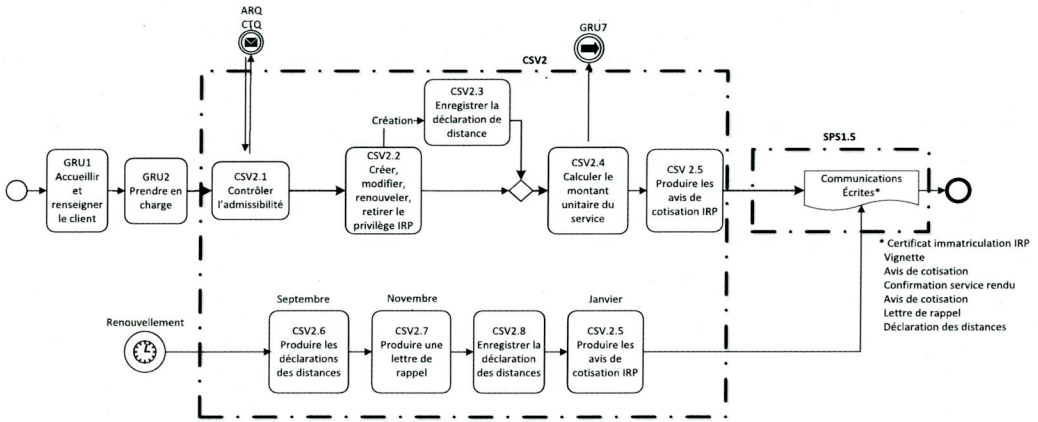
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Figure 1



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSV2-Traiter les adhésions à l'IRP	Résultats escomptés
Demande du client -Adhérer à l'entente IRP. -Modifier son parc IRP. -Renouveler ses parcs IRP. -Fournir la déclaration des distances.		-L'adhésion du client à l'entente IRP est confirmée. -Le parc IRP est modifié. -Un avis de cotisation est produit. -Le privilège de circuler IRP est créé. -Le relevé d'ajustement est transmis au client.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 1-Traiter les adhésions de IRP

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV2.1	Contrôler l'admissibilité	-S'assurer que le client est inscrit : o comme propriétaire exploitant à la CTQ. o à l'Agence du Revenu du Québec pour entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA).	-Les informations sont vérifiées électroniquement avec l'intervenant externe identifié.	-Commission des transports du Québec (CTQ) -Agence du Revenu du Québec (ARQ)
CSV2.2	Créer, modifier, renouveler ou retirer un privilège IRP	-Enregistrer les véhicules pour lesquels le titulaire désire obtenir une autorisation de circuler en vertu de l'entente IRP : o créer le titulaire (nom, adresse si différente du dossier client, etc.). o créer le parc IRP (nom, adresse si différente du titulaire, déclaration des distances, type d'opération (compagnie de location, transporteur privé, etc.). o créer le groupe de masse (masse totale en charge pour chaque administration déclarée). -Apporter toute modification au véhicule ou le retirer de l'entente IRP. -Renouveler les véhicules IRP.	-L'adresse de correspondance privilégiée par le client peut être celle du titulaire ou celle du parc. -La masse totale en charge est en kilogrammes pour les provinces canadiennes et en livres pour les états américains.	
CSV2.3	Enregistrer la déclaration des distances	-Enregistrer la déclaration des distances déclarées par le titulaire IRP. -Fournir une déclaration de distance complétée pour chacun des parcs IRP du titulaire, lors du renouvellement annuel. Celui-ci remplira sa déclaration sur la base des distances réellement parcourues dans la période de référence.	-La déclaration de distances peut se faire en libre-service sur le site Internet de la Société.	
CSV2.4	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires complexes (Percevoir les droits selon les règles et spécificités des 59 administrations où le titulaire circule, et ce, pour	-À noter que la volumétrie du kilométrage est de l'ordre de millions de kilomètres. -Pour les administrations américaines, le coût est	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		chaque véhicule).	établi en devise américaine et converti en argent canadien lors du paiement.	
CSV2.5	Produire les avis de cotisation IRP	-Préparer les informations (facture) donnant le coût détaillé des administrations où le parc IRP circule, et ce, par véhicule ainsi qu'un sommaire par administration.	-Lors du paiement, le titulaire peut étaler la portion Québec avec un choix possible de nombre de versements. Cependant, les frais des autres administrations doivent être intégrés au 1er versement (non étalable). -Lorsque le client adhère à IRP en se présentant dans un centre de services IRP, l'avis de cotisation est produit en direct. -Lors du renouvellement, les avis de cotisation produits sont regroupés en lot d'impression, et ce, avec un fort volume.	
CSV2.6	Produire les déclarations des distances	-Produire les déclarations des distances des titulaires déjà inscrits à IRP afin de préparer le renouvellement. -Produire une déclaration des distances pour chaque parc IRP.		
CSV2.7	Produire une lettre de rappel	-Produire une lettre de rappel au titulaire IRP qui n'a pas transmis sa déclaration des distances		
CSV2.8	Enregistrer la déclaration des distances	-Enregistrer la déclaration des distances déclarées par le titulaire IRP. -Fournir une déclaration de distances à compléter pour le titulaire pour chacun de ses parcs IRP lors du renouvellement annuel. -Compléter la déclaration sur la base des distances réellement parcourues dans la période de référence par le titulaire.	-La saisie de la déclaration de distances peut se faire en libre-service sur le site Internet de la Société.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Les activités suivantes sont réalisées mensuellement et centralement			
Activités	**Description**	**Particularités**	**Intervenant(s) externe(s)**
Effectuer le rapport mensuel des transactions	-Produire et transmettre électroniquement, à IRP Inc., les données constituant toutes les modifications apportées aux véhicules au cours du mois précédent incluant le renouvellement.	-Pour les administrations non participantes à *Clearinghouse*, produire électroniquement un rapport distinctif et inscrire les sommes à payer à leur compte fournisseur.	
Rembourser les titulaires hors Québec	-Rembourser les droits (portion Québec) qui avaient déjà été payés par les titulaires hors Québec qui se sont retirés de l'entente IRP. -Effectuer une vérification en simulant le calcul. -L'autorisation du remboursement se fait à partir du montant résulté de la simulation.		
Contrôler la répartition équitable des droits d'immatriculation IRP (*FEE TEST*)	-Assurer la conformité du calcul des droits d'immatriculation effectué par la Société pour l'ensemble des administrations à partir de cas de tests transmis annuellement par l'intervenant externe identifié. -Effectuer le calcul dans un environnement de simulation en produisant un avis de cotisation où on y retrouve le détail des droits. Le résultat est transmis électroniquement à IRP INC.	-S'il y a écart au résultat escompté, des correctifs au calcul des droits doivent être effectués.	-IRP Inc
Vérifier les Parcs IRP selon un échantillonnage	-Préparer un échantillonnage de dossiers IRP, selon certains critères, qui doit être transmis à l'intervenant externe identifié aux fins de vérification des déclarations de distances fournies par les titulaires.		-Agence du revenu du Québec (ARQ)
Enregistrer les résultats de vérification	-Enregistrer les ajustements à la suite des résultats de vérification obtenus de l'ARQ. -Transmettre les résultats des vérifications par communications écrites au titulaire et à IRP Inc. -Inscrire l'écart au compte du client.	-Un relevé d'ajustement est produit afin de rectifier les droits qui ont été payés. -Les communications écrites sont transmises par courrier et déposées sur le site internet d'IRP Inc.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

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

Contexte
L'immatriculation consiste à l'enregistrement des renseignements prévus par règlement relativement au véhicule routier et à son propriétaire dans le registre que la Société tient à cette fin. L'immatriculation subsiste tant que le véhicule routier et son propriétaire demeurent les mêmes.

Le principal identifiant d'un véhicule est le « numéro d'identification du véhicule » (NIV) qui identifie de façon spécifique un véhicule. Ce NIV est une chaine de caractères composée de 17 lettres et chiffres et fournit, entre autres, des renseignements clés sur le fabricant, le modèle, l'année, la marque, l'équipement et la catégorie d'un véhicule.

Le privilège de circuler consiste au paiement des droits prévus par règlement selon différents critères. Le titulaire peut, en cours de période ou à l'échéance, renoncer temporairement à son privilège de circuler et demander ensuite l'autorisation de remettre le véhicule en circulation.

Lors de l'immatriculation et de l'obtention du privilège de circuler, différentes exigences doivent être respectées selon que le client est citoyen, entreprise, acheteur ou vendeur d'un véhicule.

Un certificat d'immatriculation est émis lors d'une délivrance ou de tout mouvement entrainant des changements aux informations inscrites sur celui-ci, notamment la plaque d'immatriculation. Ce certificat d'immatriculation est permanent. D'autres types de certificat sont émis selon certaines particularités, notamment l'immatriculation temporaire, le certificat d'immatriculation pour un voyage (transporteur de l'extérieur du Québec) ou le certificat d'exemption pour pneus d'hiver.

Lors de la délivrance d'un privilège, une plaque d'immatriculation est attribuée au véhicule selon différents critères et besoins du client. Il existe différentes catégories de plaques numériques et alphanumériques :
- Plaque standard : sans préfixe, numérique ou alphanumérique
- Plaque verte : séquences prédéfinies
- Plaque anciens combattants : séquences prédéfinies
- Plaque radioamateur : préfixe VA2 et VE2

Les séquences des différentes catégories de plaques sont déjà déterminées.

La Société est mandatée par le Ministère des Transports du Québec (MTQ) pour l'émission des permis spéciaux. Le permis spécial de circulation est délivré à tout propriétaire ou titulaire qui veut circuler avec un véhicule ou un ensemble de véhicules dont les charges ou dimensions excèdent celles prévues au « Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicable aux véhicules et aux ensembles de véhicules routiers ». Il existe trois (3) types de permis spécial de circulation : général, spécifique et trains routiers.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Un permis spécial de circulation pour un train routier peut être délivré à tout propriétaire ou exploitant pour autoriser la circulation des trains routiers avec un ensemble de véhicules routiers selon différentes caractéristiques prévues au « Règlement sur le permis spécial de trains routiers ».

Pour l'obtention d'un permis spécial, le client transige avec la Société, mais dans certains cas, un courtier autorisé par la Société peut servir d'intermédiaire pour demander et obtenir le service. Dans ce cas, le service est facturé au compte du courtier.

Sauf exception, les règles d'affaires de ce processus sont complexes. Plusieurs lois et règlements encadrent l'immatriculation d'un véhicule et le permis spécial de circulation.

But(s) du processus
Ce processus assure la gestion de toutes les activités reliées à l'immatriculation soit l'identification des véhicules et leur appartenance ainsi que de tous les mouvements reliés à la gestion du privilège de circuler.

Par mouvement, on entend la délivrance, la reconduction, l'interruption du privilège de circuler ou de l'immatriculation et le transfert de propriété. Ce processus couvre plus précisément :

- L'immatriculation d'un véhicule qui consiste à inscrire les données du véhicule sur la base de données
- Le privilège de circuler est émis lors de la délivrance, de la reconduction ou de l'interruption du droit de circuler.

Ce processus est présenté sur deux (2) vues :
Vue 1 : Immatriculation/Annulation/Modification/Remplacement des pièces
Vue 2 : Gestion du permis spécial de circulation

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

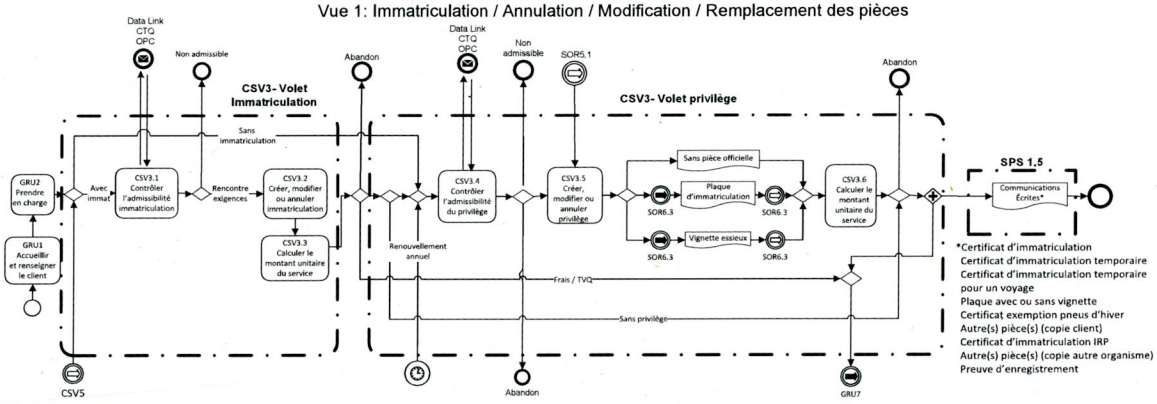
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs

Demande du client
-Immatriculer un véhicule.
-Annuler l'immatriculation.
-Obtenir un privilège de circuler.
-Annuler le privilège de circuler.
-Payer les sommes annuelles (renouvellement).
-Remplacer un certificat d'immatriculation et/ou une plaque et/ou une vignette d'essieux.
-Demander une modification à l'usage ou au descriptif du véhicule.
-Obtenir un privilège de circuler temporaire (transit).
-Obtenir un certificat d'immatriculation temporaire pour un voyage.
-Obtenir un certificat concernant l'exemption de pneus d'hiver.
-Annuler un remisage anticipé.
-Demander un changement de véhicule et transfert d'un antidémarreur éthylométrique.
-Lever une suspension à la suite d'un contrôle d'assurance.
-Relier un véhicule à un ou plusieurs regroupements.

Processus antérieurs
-Gérer la saisie des véhicules **(CSV5)**.
-Percevoir et recouvrer les sommes dues **(SOR5.1)**

CSV3-Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler
Vue 1: Immatriculation / Annulation / Modification / Remplacement des pièces



Résultats escomptés

-Le client a enregistré son véhicule au registre de la Société.
-Le client a obtenu son privilège de circuler ou l'enregistrement des changements au privilège de circuler.
-Les modifications au véhicule sont apportées.
-La ou les pièce(s) sont transmise(s) (certificat d'immatriculation, plaque, vignette de contrôle d'essieux, certificat d'immatriculation temporaire) au client.
-L'immatriculation et/ou le privilège de circuler est annulé.
-Le client reçoit son certificat d'exemption de pneus d'hiver.
-Le client reçoit son certificat d'immatriculation temporaire.
-Le client reçoit son certificat d'immatriculation temporaire pour un voyage.
-Le client relie son véhicule au bon regroupement.
-Une communication écrite est transmise au client pour confirmer l'annulation lors d'une demande anticipée (remisage, mise au rancart).
-Une communication écrite est transmise au partenaire pour les documents demandés.
-Le privilège de circuler est renouvelé.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 1-Immatriculation/Annulation/Modification/Remplacement des pièces

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV3.1	Contrôler l'admissibilité (immatriculation)	-Contrôler l'admissibilité de la clientèle (citoyen ou entreprise). -Contrôler l'admissibilité à l'immatriculation de la clientèle au niveau comportemental. -Vérifier les documents attestant du lieu d'origine, du descriptif et de la propriété du véhicule. -Vérifier le statut du véhicule et de la propriété. -Vérifier les montants en lien avec la taxe de vente du Québec (TVQ).	-Le contrôle de l'admissibilité se fait selon plusieurs règles d'affaires complexes, notamment : o la caractéristique du client (commerçant, acheteur ou vendeur). o l'âge du client. o le rôle du client (courtier). o le véhicule (neuf ou usagé, du Québec ou importé). o la perception de la taxe de vente du Québec (si requis). -Des échanges électroniques sont faits auprès des intervenants externes identifiés. -Différentes règles d'affaires complexes déterminent l'admissibilité à l'immatriculation, notamment lors : o de l'inscription d'une sanction pour amende non payée. o d'une sanction pour amende non payée en vigueur. o d'une interdiction de type ICA (interdiction de mettre en circulation, d'acquérir, de louer et d'immatriculer un véhicule routier).	-Administrations canadiennes et registraire des véhicules importés (Data Link) -Office de la protection du consommateur (OPC) -Commission des transports du Québec (CTQ)
CSV3.2	Créer, modifier ou annuler l'immatriculation	-Créer le lien de propriété du véhicule soit : o immatriculer au nom du propriétaire (le titulaire de l'immatriculation). o valider électroniquement le numéro d'identification du véhicule (NIV) à partir d'un progiciel pour le type et le descriptif du véhicule lors de la création ou de la modification.	-Tous les propriétaires sont reliés au véhicule, mais un seul est le titulaire de l'immatriculation. Le lien de propriété se gère, notamment, selon : o la copropriété ou la colocation. o la location à long terme. o l'âge du propriétaire.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		o retirer le lien de propriété à tous les propriétaires en cas d'annulation de l'immatriculation. o émettre un certificat d'immatriculation permanent.		
CSV3.3	Calculer le montant unitaire du service (immatriculation)	-Calculer le montant des frais exigibles en fonction de la demande soit : o une immatriculation avec ou sans émission de certificat. o un remplacement de pièce(s). -Le montant de la TVQ est calculé sur la valeur du véhicule.	-Les frais exigibles sont établis et perçus selon le « Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués ». Ces frais sont indexés annuellement. -Des règles d'affaires complexes sont établies pour la perception de la taxe de vente (TVQ). Des validations électroniques sont effectuées pour la détermination de la valeur marchande.	
CSV3.4	Contrôler l'admissibilité (privilège de circuler)	-Vérifier les différentes conditions qui doivent être respectées pour l'obtention d'un privilège de circuler. -Vérifier l'admissibilité au privilège au niveau comportemental. -Vérifier le statut du véhicule et de la propriété à partir d'un échange électronique auprès des intervenants externes identifiés. -Soumettre certains véhicules, en raison de leur utilisation, à une vérification mécanique ou à un rapport d'expertise technique en raison du statut gravement accidenté du véhicule.	-Différentes règles d'affaires complexes déterminent l'admissibilité à l'obtention ou l'annulation d'un privilège, notamment, lors : o de l'inscription d'une sanction pour amende non payée. o d'une sanction pour amende non payée en vigueur. o de code de blocage au dossier du PEVL (propriétaires et exploitants de véhicules lourds). o d'une interdiction de type ICA (interdiction de mettre en circulation, d'acquérir, de louer et d'immatriculer un véhicule routier). -Un privilège temporaire peut être délivré pour un véhicule immatriculé à l'extérieur du Québec. -Le nombre d'essieux ne peut être diminué en cours de période de validité. -Certains titulaires doivent détenir un permis CTQ lorsque l'utilisation du véhicule est un taxi ou	-Administrations canadiennes et registraire des véhicules importés (Data Link) -Commission des transports du Québec (CTQ)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
			un autobus. -Le titulaire doit être inscrit au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds (PEVL).	
CSV3.5	Créer, modifier ou annuler le privilège de circuler	-Créer ou modifier un privilège de circuler en fonction des besoins du client, par exemple, l'immatriculation et le remisage. -Déterminer, selon des règles d'affaires complexes, le privilège de circuler en fonction : o du type de véhicule. o du lieu. o de l'utilisateur. o de l'utilisation. Notamment, afin d'attribuer le bon type de plaque d'immatriculation, le mois de facturation et, s'il y a lieu, l'exigence et la fréquence d'une vérification mécanique. -Déterminer le type de pièce à émettre selon la demande du client : o certificat d'immatriculation permanent, temporaire, ou pour un voyage. o certificat pour exemption de pneus d'hiver. o plaque nouvelle ou récupérée. o vignette de contrôle d'essieux. -Reconduire le privilège de circuler annuel à l'échéance	-Pour obtenir un privilège de circuler, différentes conditions doivent être rencontrées. -Une plaque déjà détenue par le titulaire peut être réutilisée lorsqu'elle n'est plus reliée à un véhicule. -Des règles d'affaires complexes (règlements) gèrent l'émission des certificats d'un privilège de circuler temporaire. La durée est variable selon les raisons de l'émission. -Un client peut être exempté de la taxe sur le carburant. -Un avis de paiement est émis avant l'échéance pour informer le client des sommes à payer.	
CSV3.6	Calculer le montant unitaire du service (privilège de circuler)	-Calculer plusieurs droits et taxes perçus par la Société pour différents organismes et partenaires selon différentes combinaisons. -Calculer les droits et des contributions d'assurance en fonction :	-Plusieurs règles d'affaires complexes déterminent, selon un ensemble de combinaisons, la tarification qui peut être : o mensuelle (ex. : véhicule promenade). o à pourcentage (ex. : motocyclette).	-Hebdo Mag

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		o du type de véhicule. o de l'utilisateur. o de l'utilisation. o du lieu d'utilisation. o du lieu de résidence du titulaire de l'immatriculation. -Déterminer si le client est soumis à des contributions supplémentaires, notamment : o pour les citoyens dont l'adresse correspond à un lieu situé dans les territoires établis pour la contribution des automobilistes au transport en commun (OPT). o pour les citoyens demeurant sur l'ensemble du territoire de l'agglomération de Montréal. -Déterminer si le client a droit à une réduction des droits d'immatriculation (RDI) s'il demeure dans une région visée (région périphérique ou spécifique). -Déterminer si le véhicule est soumis aux droits additionnels selon : o le véhicule de luxe (valeur du véhicule). o le véhicule de forte cylindrée (NIV et cylindrée). -Déterminer si une contribution supplémentaire est perçue pour les motocyclettes à risque ou pour un véhicule tout-terrain. -Rembourser les droits, lors de l'annulation du privilège de circuler, selon les règles de remboursement des droits d'immatriculation. -Déterminer les droits pour le certificat d'immatriculation temporaire selon le type de certificat et les raisons de l'émission. -Déterminer les droits pour un certificat	o paiement unique (ex. : remorque). -Pour certaines catégories de véhicules, la tarification est établie selon la masse nette, la cylindrée ou le nombre d'essieux déclaré. -Des réductions peuvent s'appliquer pour certaines clientèles, dont le citoyen avec le statut indien qui est exempté de la taxe sur les assurances. -Le remboursement d'un privilège de circuler est fait au prorata du montant perçu et de la période restante. -Des règles d'affaires complexes régissent l'émission de certificat d'immatriculation temporaire, de voyage ou d'exemption. -Les droits, pour une demande faite pour un client par un courtier autorisé par la Société, sont portés au compte client du courtier. -Aucun droit n'est perçu pour le certificat pour exemption de pneus d'hiver.	

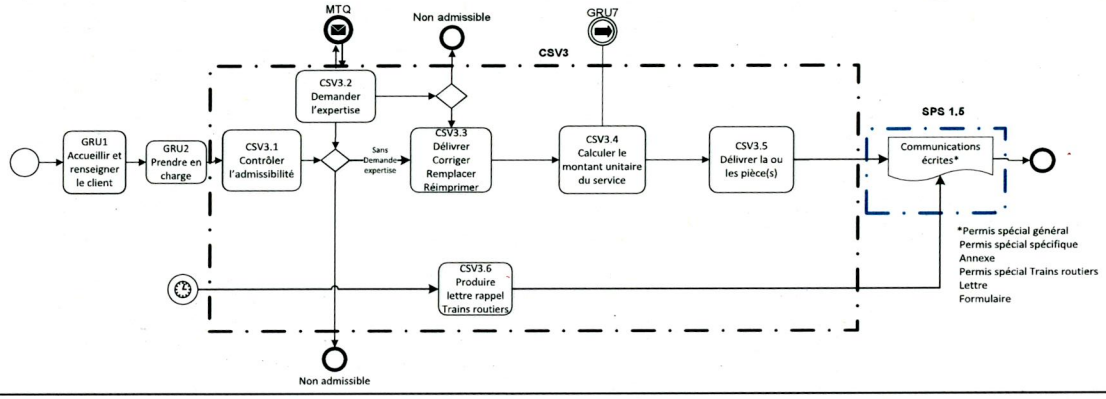
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		d'immatriculation pour un voyage selon différentes règles dont le nombre de véhicules et le kilométrage entre les points d'entrée et de sortie.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSV3-Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	Résultats escomptés
Demande du client -Demander un permis spécial de circulation : o général o spécifique o trains routiers -Demander un remplacement d'un permis spécial. -Demander la réimpression d'un permis spécial.	Vue 2 : Gestion du permis spécial de circulation 	-Le client reçoit le permis spécial demandé, soit : o général o spécifique o trains routiers -Le client reçoit l'annexe au permis spécial, si requis. -La réémission d'un permis spécial et/ou d'une annexe est remise au client. -Un rappel annuel et le formulaire de demande pour un permis spécial de trains routiers sont transmis au client.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 2-Gestion du permis spécial de circulation

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV3.1	Contrôler l'admissibilité	-Contrôler l'admissibilité de la clientèle (citoyen ou entreprise). -Contrôler que le NSC « *National Safety Code* » est inscrit au dossier d'un transporteur venant de l'extérieur du Québec. -Vérifier que tous les critères d'admissibilité sont indiqués sur le formulaire de demande selon la ou les classe(s) de permis demandé. -Des règles d'affaires complexes gèrent l'émission de toutes les classes de permis spéciaux.	-La demande d'un permis spécial peut être faite par un courtier autorisé par la Société.	
CSV3.2	Demander l'expertise	-Soumettre électroniquement à l'intervenant externe identifié, lorsque requis. -Les spécificités (ex. : routes empruntées lors du trajet) de la demande doivent être complétées pour soumission au MTQ. La demande peut être acceptée, refusée ou annulée.	-Une demande refusée, annulée ou une demande acceptée sans émission du permis peut être redemandée à partir du numéro de l'ancienne demande. -La Société doit obtenir l'approbation et un numéro d'expertise du comité d'expertise du MTQ lorsque requis.	-Ministère des Transports du Québec (MTQ)
CSV3.3	Délivrer, corriger, remplacer ou réimprimer	-Délivrer un permis spécial général ou spécifique. -Modifier un permis spécial déjà émis. -Corriger un permis spécial à la suite d'une erreur de la Société. -Remplacer un permis spécial perdu, volé ou mutilé. -Réimprimer le permis spécial ou son annexe. -Le permis spécial de circulation peut être : o général, émission mensuelle ou annuelle. o spécifique, émission pour 7 jours. o pour trains routiers. -La classe du permis spécial est établie selon le chargement.	-Sauf exceptions, la demande et l'émission d'un permis spécial sont effectuées par échanges électroniques. -Une modification au permis spécial ne doit pas modifier la ou les classes du permis émis. -La Société émet le permis spécial pour trains routiers du 1er mars au 30 novembre. -Un permis spécial de circulation ne peut être annulé.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV3.4	Calculer le montant unitaire du service	-Calculer plusieurs droits et taxes perçus par la Société selon différentes combinaisons (ex. : nombre de classes demandées). -Déterminer les droits pour l'émission d'un permis spécial selon : o s'il est général ou spécifique. o la classe de permis spécial. o le nombre de classes pour lequel le permis est émis. o le nombre de mois. -Déterminer les droits pour l'émission d'un permis spécial pour trains routiers selon la période de validité (nombre de mois).	-Un maximum de 4 classes est autorisé sur un même permis spécial. -Les droits sont facturés au compte client du courtier autorisé lorsque la demande du client est faite par un courtier.	
CSV3.5	Délivrer la ou les pièce(s)	-Émettre le permis spécial selon le service demandé.	-Selon la classe du permis spécial émis, une annexe peut être jointe au permis.	
CSV3.6	Produire une lettre de rappel –Trains routiers	-Émettre une lettre de rappel aux détenteurs de permis spéciaux pour trains routiers.	-La lettre de rappel est expédiée avec le formulaire de demande de permis spécial pour trains routiers uniquement aux détenteurs de permis de l'année précédente.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

5.5 CSV4-Contrôler la couverture d'assurance du véhicule

Contexte
La Société doit s'assurer, tel que précisé dans le Code de la sécurité routière (CSR), que tout véhicule est couvert par une assurance responsabilité contre les dommages matériels. Un contrôle aléatoire est déclenché une fois aux quatre ans afin de s'assurer de cette obligation auprès des propriétaires.

Il est aussi déclenché lorsqu'un partenaire informe la Société d'un événement mettant en doute ou démontrant le non-respect de cette obligation.

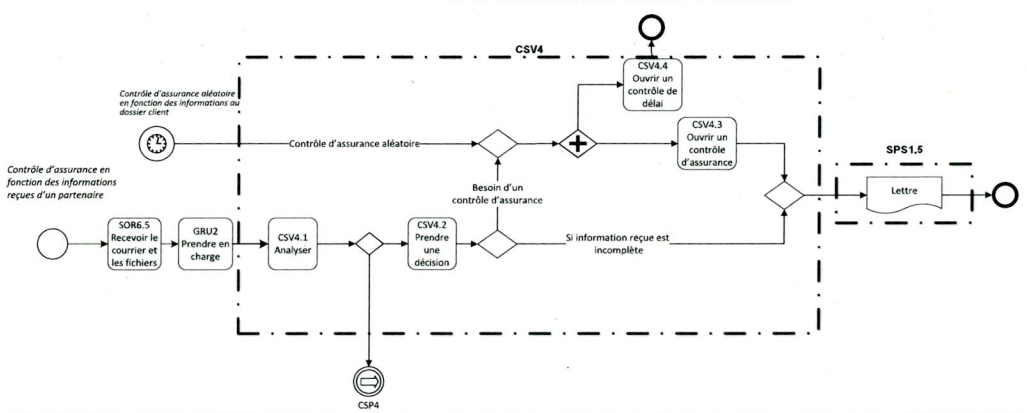
Le défaut de produire cette preuve permettra de suspendre le privilège de circuler du véhicule visé par le contrôle d'assurance.

But(s) du processus
Ce processus assure un contrôle sur l'obligation des propriétaires de véhicules à souscrire à une assurance responsabilité pour les dommages matériels pouvant être causés lors d'un accident.

Ce processus est documenté sur deux (2) vues :
Vue 1 : Ouverture d'un contrôle d'assurance
Vue 2 : Traitement après l'ouverture d'un contrôle d'assurance

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSV4-Contrôler la couverture d'assurance du véhicule Vue 1: Ouverture d'un contrôle d'assurance	Résultats escomptés
Signalement d'un partenaire : -Recevoir un avis de jugement par les organismes judiciaires. -Recevoir une délation par les corps policiers. -Recevoir un constat d'infraction par les corps policiers. -Recevoir l'information d'un accident sans assurance par les créanciers. **Informations détenues par la Société :** -Ouvrir un contrôle d'assurance aléatoire selon un choix de critères préétablis. **Processus antérieurs :** -Suivre le comportement des conducteurs **(CSP4)**		-Une communication écrite est transmise au propriétaire ciblé par le contrôle d'assurance. -Une communication écrite est transmise à l'organisme judiciaire lorsque l'information reçue est incomplète.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

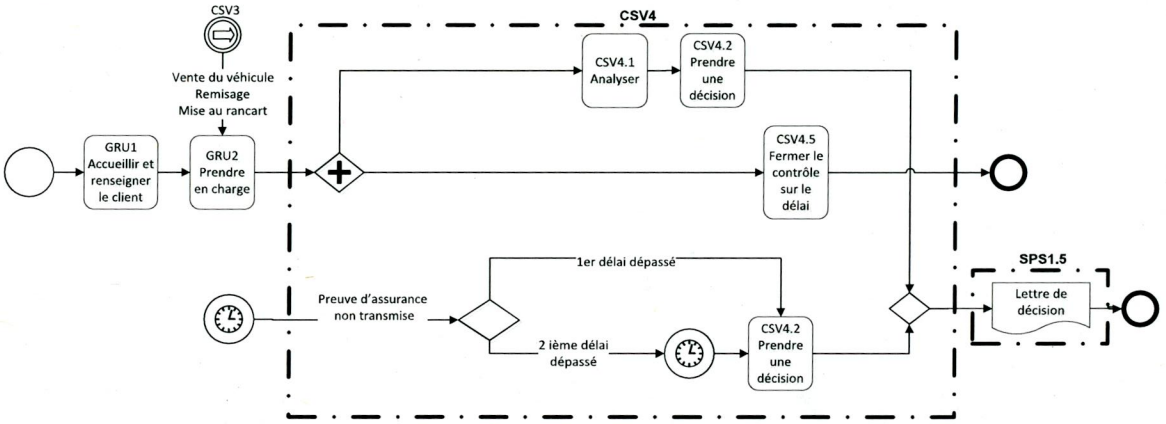
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 1-Ouverture d'un contrôle d'assurance

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV4.1	Analyser	-Prendre connaissance de l'information transmise : o par les partenaires en vue d'ouvrir un contrôle d'assurance.	-L'information reçue des partenaires est transmise, en direct, sous différents supports. -De façon générale, l'analyse de l'information transmise par les partenaires est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires simples (valeur du dommage). Dans certains cas, l'analyse des informations est réalisée manuellement.	
CSV4.2	Prendre une décision	-Déterminer si un contrôle d'assurance doit être ouvert.	-De façon générale, la prise de décision est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires simples (valeur du dommage soumis par le partenaire ou le créancier). Dans certains cas, la prise de décision est réalisée manuellement.	
CSV4.3	Ouvrir un contrôle d'assurance	-Identifier les clients qui doivent faire l'objet d'un contrôle d'assurance en vue de vérifier si le véhicule immatriculé est assuré.	-De façon générale, l'ouverture d'un contrôle d'assurance est réalisée automatiquement en fonction de choix de critères préétablis ou manuellement lorsqu'un agent doit analyser le dossier au préalable.	
CSV4.4	Ouvrir un contrôle sur le délai	-Déclencher une série d'activités basées sur des critères relatifs au temps accordé au client pour retourner sa preuve d'assurance dans le délai prescrit.	-Le délai prescrit varie en fonction du déclencheur. Il s'inscrit automatiquement selon des règles d'affaires simples (délai).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Informations transmises par le client -Recevoir la preuve d'assurance. **Processus antérieurs** -Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler (**CSV3**).	**CSV4-Contrôler la couverture d'assurance du véhicule** Vue 2 : Traitement après l'ouverture d'un contrôle d'assurance  	-Une communication écrite est transmise au client l'avisant de la décision de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 2-Traitement après l'ouverture d'un contrôle d'assurance

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV4.1	Analyser	-Prendre connaissance de l'information transmise : o par le propriétaire du véhicule visé en vue de vérifier la preuve d'assurance fournie.	-L'analyse de la preuve d'assurance fournie par le client est réalisée manuellement.	
CSV4.2	Prendre une décision	-Déterminer : o si le contrôle d'assurance doit être fermé. o si une sanction du privilège de circuler doit être appliquée.	-De façon générale, la prise de décision est réalisée automatiquement, en fonction de règles d'affaires simples, pour faire un rappel lorsque la preuve d'assurance n'a pas été fournie dans le délai prescrit ou lors de l'entrée en vigueur de la sanction. Dans certains cas, la prise de décision est réalisée manuellement.	
CSV4.5	Fermer le contrôle sur le délai	-Fermer le contrôle lorsque la preuve d'assurance est fournie dans le délai prescrit ou lors d'un règlement du contrôle d'assurance (ex. : vente du véhicule).	-La fermeture du contrôle sur le délai est réalisée automatiquement en fonction des règles d'affaires simples (délai).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

5.6 CSV5-Gérer la saisie des véhicules

Contexte
La Société reçoit et applique une sanction liée à la saisie d'un véhicule. Le propriétaire peut reprendre possession de son véhicule à la levée de la sanction ou avant, par une demande de mainlevée de saisie.

Si le véhicule n'est pas réclamé par son propriétaire dans le délai prescrit, le véhicule est évalué et transféré au propriétaire de la fourrière ou vendu à l'encan pour permettre le remboursement des créanciers selon les priorités établies par la loi.

But(s) du processus
Ce processus gère les activités liées à la saisie d'un véhicule à la suite d'une interception par un agent de la paix. Il assure aussi le traitement :

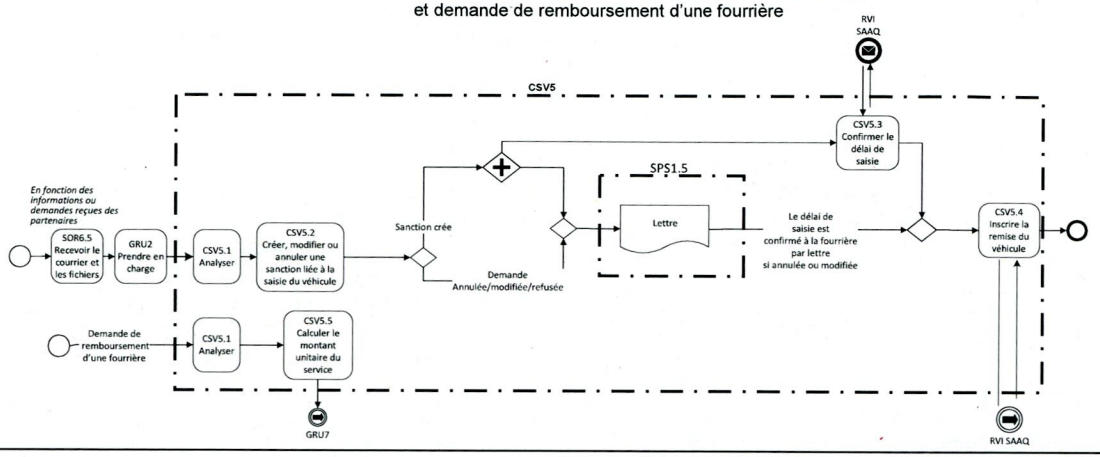
- D'une demande de mainlevée de saisie
- D'une requête judiciaire en mainlevée de saisie transmise par le propriétaire du véhicule saisi lorsqu'il conteste la saisie du véhicule

Enfin, ce processus permet à un propriétaire de reprendre possession de son véhicule après la saisie ou encore à la Société de procéder à la disposition d'un véhicule non réclamé.

Ce processus est documenté sur trois (3) vues :
Vue 1 : Création/modification/annulation d'une sanction liée à une saisie d'un véhicule et demande de remboursement d'une fourrière
Vue 2 : Traitement d'une demande de mainlevée de saisie ou d'une requête judiciaire en mainlevée de saisie
Vue 3 : Disposition du véhicule

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSV5-Gérer la saisie des véhicules Vue 1 : Création/ modification /annulation d'une sanction liée à la saisie d'un véhicule et demande de remboursement d'une fourrière	Résultats escomptés
Information d'un agent de la paix: -Recevoir un procès-verbal « saisie d'un véhicule routier ». **Demande d'un partenaire :** -Recevoir un formulaire « Demande de mise à jour » d'un procès-verbal transmis par un agent de la paix. -Recevoir une demande de remboursement d'une fourrière.		-Une communication écrite est transmise au propriétaire visé par la saisie du véhicule. -Une communication écrite est transmise au locateur long terme du véhicule saisi. -Une communication écrite est transmise aux corps policiers.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 1-Création/modification/annulation d'une sanction liée à une saisie d'un véhicule et demande de remboursement d'une fourrière

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV5.1	Analyser	-Prendre connaissance de l'information ou de la demande transmise par un partenaire.	-L'information reçue des partenaires est transmise sous différents supports. -De façon générale, l'analyse de l'information est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires complexes (dates, lois, conditions). Dans certains cas, l'analyse des informations est réalisée manuellement. -Lorsque l'analyse est complexe, il y aura le déclenchement d'une activité par flux de travail vers une autre équipe.	
CSV5.2	Créer, modifier ou annuler une sanction liée à la saisie du véhicule	-Inscrire la création de la sanction et ses paramètres dont : o la période de saisie du véhicule. o le fait que le propriétaire ne peut pas céder la propriété du véhicule pendant la période de la saisie. -Inscrire l'annulation ou la modification de la sanction liée à la saisie du véhicule. -Inscrire le refus de la demande.	-Le délai de saisie du véhicule varie en fonction de l'infraction commise et de la présence de récidive. Il s'inscrit automatiquement selon des règles d'affaires complexes et en fonction de la loi en vigueur au moment de l'infraction. -Dans certains cas, la prise de décision est réalisée manuellement.	
CSV5.3	Confirmer le délai de saisie	-Confirmer au partenaire : o la période de la saisie du véhicule. o la date où la voiture pourra être libérée.	-La fourrière initie l'échange de l'information par l'appel automatisé (RVI) ou de façon électronique. -L'appel automatisé (RVI) ou l'échange électronique génère automatiquement la mise à jour du dossier véhicule.	

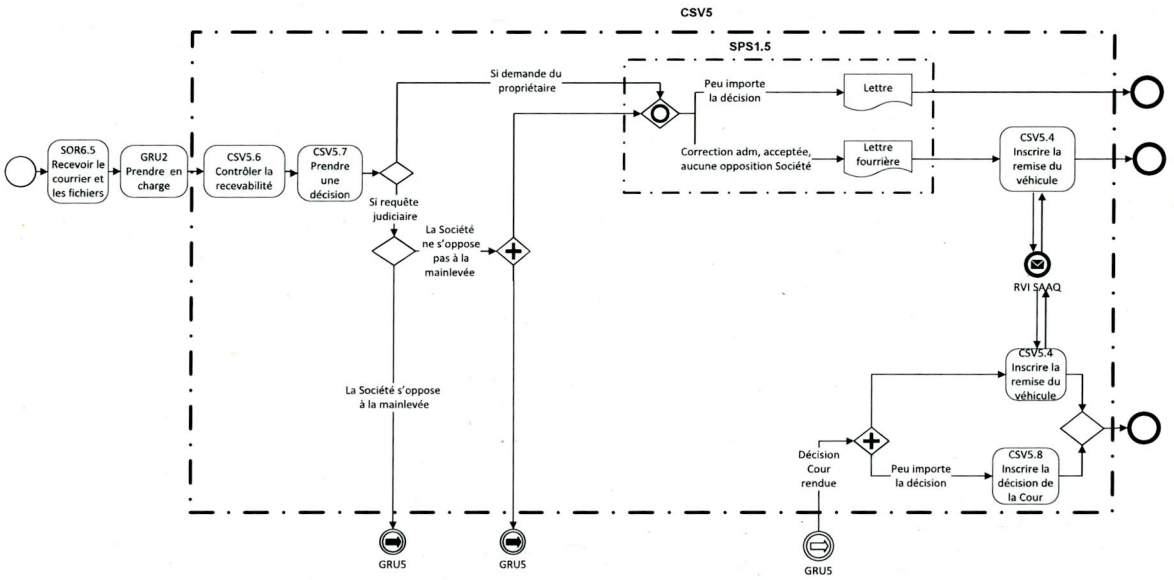
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV5.4	Inscrire la remise du véhicule	-Inscrire la date de la levée de la saisie du véhicule par la fourrière.	-La fourrière initie l'échange de l'information par l'appel automatisé (RVI) ou de façon électronique. -L'appel automatisé (RVI) ou l'échange électronique génère automatiquement la mise à jour du dossier véhicule.	
CSV5.5	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires simples, notamment en fonction des frais remboursés par jour et du nombre de jours où la voiture était saisie alors que la sanction a été annulée ou le délai de saisie a été modifié.	-Le frais est calculé automatiquement.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSV5-Gérer la saisie des véhicules	Résultats escomptés
Informations transmises par le propriétaire du véhicule saisi : -Recevoir un formulaire de demande de mainlevée de saisie. -Recevoir une requête judiciaire en mainlevée de saisie. **Processus antérieur** -Suivre le comportement des conducteurs **(CSP4)**.	Vue 2 : Traitement d'une demande de mainlevée de saisie ou d'une requête judiciaire en mainlevée de saisie 	-Une communication écrite est transmise au propriétaire du véhicule saisi l'avisant de la décision de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

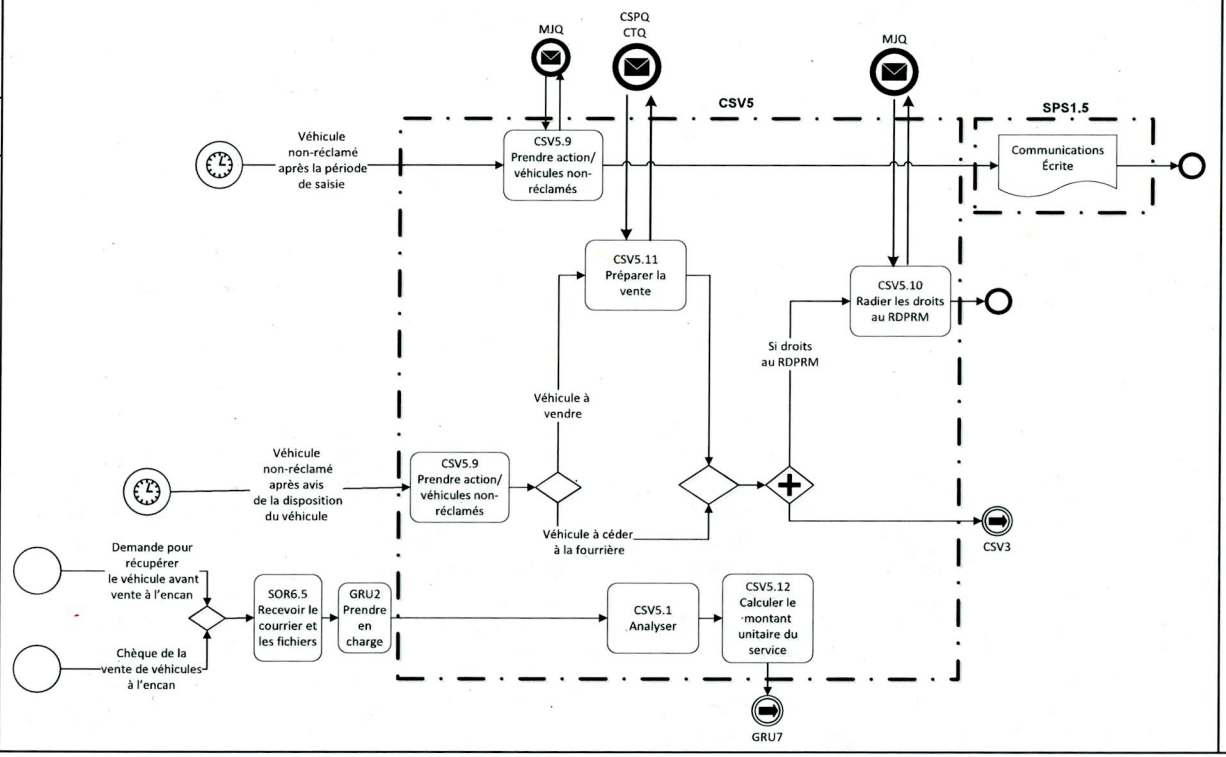
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 2-Traitement d'une demande de mainlevée de saisie ou d'une requête judiciaire en mainlevée de saisie

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV5.4	Inscrire la remise du véhicule	-Enregistrer la date de la levée de la saisie du véhicule par la fourrière.	-La fourrière initie l'échange de l'information par l'appel automatisé (RVI) ou de façon électronique. -L'appel automatisé (RVI) ou l'échange électronique génère automatiquement la mise à jour du dossier véhicule.	
CSV5.6	Contrôler la recevabilité	-Décider si la demande de mainlevée de saisie est recevable ou non en : o s'assurant que tous les documents transmis sont présents et complets. o analysant l'ensemble des informations au dossier véhicule, notamment : o consulter les antécédents de saisie du propriétaire et du contrevenant. o consulter les demandes de mainlevée de saisie antérieures. o vérifier les motifs de saisie. o vérifier les récidives. o vérifier le type de véhicule saisi.	-L'information à analyser est transmise sous différents supports. -Le contrôle de la recevabilité est réalisé manuellement. -Lorsque l'analyse est complexe, il y aura le déclenchement d'une activité par flux de travail vers une autre équipe.	
CSV5.7	Prendre une décision	-Déterminer si la demande de mainlevée de saisie du propriétaire est acceptée ou refusée. -Déterminer si la Société s'oppose ou non à la requête judiciaire en mainlevée de saisie.		
CSV5.8	Inscrire la décision de la Cour	-Inscrire la décision de la Cour au dossier véhicule.	-Déclenchement d'une activité par flux de travail lorsque la décision de la Cour est rendue.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSV5-Gérer la saisie des véhicules Vue 3 : Disposition du véhicule	Résultats escomptés
Demande du client (propriétaire) -Récupérer le véhicule avant la vente à l'encan. **Informations détenues par la Société pour :** -Identifier un véhicule non réclamé après la période de saisie. -Identifier un véhicule non réclamé après l'avis de la disposition du véhicule. **Demande du titulaire des droits au RDPRM** -Récupérer le véhicule avant la vente à l'encan. **CSPQ transmet à la Société :** -Recevoir le chèque de la vente de véhicules à l'encan.		-Une communication écrite est transmise au propriétaire du véhicule saisi l'avisant de la disposition du véhicule. -Une communication écrite est transmise au titulaire des droits au RDPRM l'avisant de la disposition du véhicule.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 3-Disposition du véhicule

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV5.9	Prendre action/ véhicules non réclamés	-A pour but de, après la période de saisie du véhicule : -Identifier, après la période de saisie du véhicule, les véhicules non réclamés et les véhicules avec des droits au RDPRM. -Évaluer la valeur du véhicule. -Déterminer, après l'avis de la disposition du véhicule au propriétaire ou titulaire des droits au RDPRM, si le véhicule sera vendu ou cédé.	-L'identification des véhicules non réclamés est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires simples (aucun événement de levée de saisie). -L'évaluation de la valeur du véhicule est réalisée généralement de façon automatique par l'application de règles d'affaires complexes (valeur et état du véhicule), sinon elle est réalisée manuellement. -La décision portant sur le fait que le véhicule sera vendu ou cédé à la fourrière est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires simples (valeur du véhicule). -La vérification est réalisée par échange électronique avec l'intervenant externe identifié.	-Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
CSV5.10	Radier les droits au RDPRM	-Demander la radiation légale d'une inscription au RDPRM.	-Cette demande est réalisée par échange électronique. La première demande est effectuée en différé et une seconde vérification est faite en direct. -La vérification des droits au RDPRM est réalisée par échange électronique avec l'intervenant externe identifié.	-Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
CSV5.11	Préparer la vente	-Communiquer avec un remorqueur pour faire transférer le véhicule sur le site de l'encan. -Communiquer avec la CTQ dans le cas d'un véhicule lourd à vendre à l'encan. -Communiquer avec le CSPQ la liste des véhicules à vendre.	-La communication avec les intervenants externes identifiés est réalisée en direct par échange électronique.	-Centre des services partagés du Québec (CSPQ) -Commission des Transports du Québec (CTQ)
CSV5.12	Calculer le montant unitaire du service	-Analyser le montant à rembourser aux créanciers à la suite de la vente du véhicule. -Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires complexes (sommes à		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		rembourser aux créanciers sont déduites du montant du véhicule).		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

5.7 CSV7-Émettre une plaquette NIV

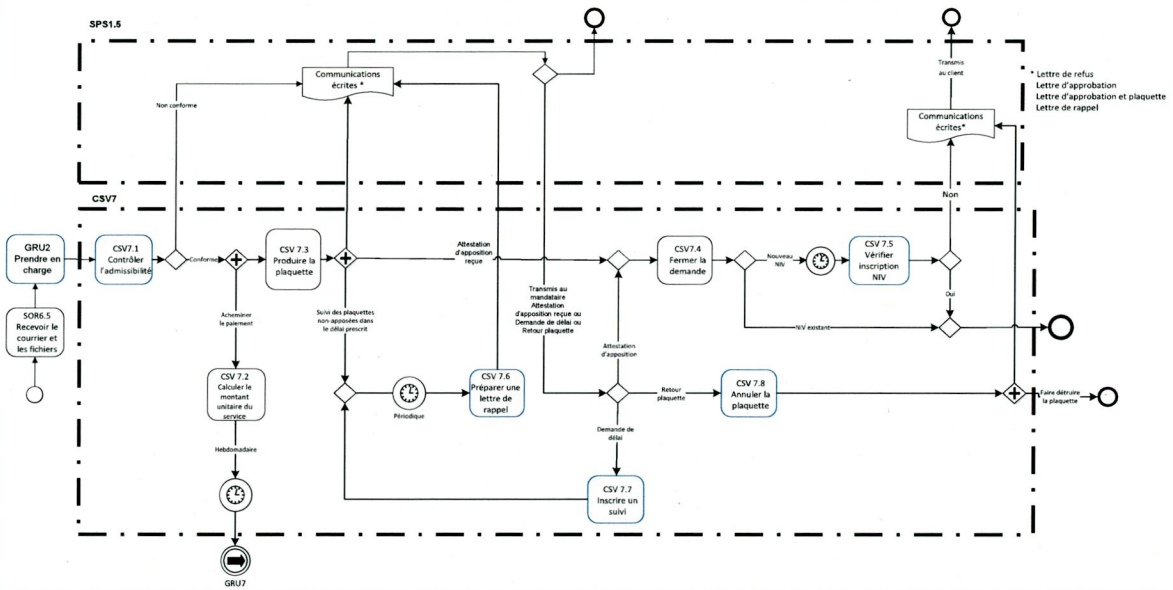
Contexte
La Société émet une nouvelle plaquette d'identification du véhicule pour un véhicule artisanal, modifié ou pour un véhicule connu de la Société dont la plaquette a été perdue, volée ou mutilée.

Un suivi est effectué auprès du mandataire afin de s'assurer que la plaquette a bien été installée, à défaut de quoi elle sera récupérée.

But(s) du processus
Ce processus permet l'émission d'une plaquette de numéro d'identification du véhicule (NIV).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSV7- Émettre une plaquette pour une numéro d'identification véhicule (NIV)	Résultats escomptés
Demande du client -Obtenir une plaquette de numéro d'identification du véhicule. **Demande d'un partenaire** -Obtenir une plaquette de numéro d'identification du véhicule.		-La plaquette de numéro d'identification est transmise au mandataire. -Le suivi assure l'installation et la conformité.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV7.1	Contrôler l'admissibilité	-Valider les exigences, notamment : o la création du véhicule artisanal. o la preuve d'authentification – obtenue d'un service de police. o la réception du paiement au montant des frais. o l'identification du mandataire en vérification mécanique où la Société expédiera la nouvelle plaquette.		
CSV7.2	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires simples (loi).		
CSV7.3	Produire la plaquette	-Produire une plaquette avec un numéro « unique ». Il est soit : o déterminé par des règles d'affaires simples (loi). o identique au numéro d'origine. -La plaquette est transmise chez un mandataire. -Le mandataire communique avec le client pour l'informer qu'il est en possession de la plaquette et qu'il peut procéder à son installation.	-Un NIV est composé de 17 caractères alphanumériques. Cependant, pour certains types de véhicules, le numéro peut être composé de moins de 17 caractères. -La plaque du NIV est fabriquée manuellement et centralement à l'aide d'une embosseuse.	
CSV7.4	Fermer la demande	-Fermer la demande lors de l'inscription de l'« attestation d'apposition ».		
CSV7.5	Vérifier l'inscription du NIV	-Vérifier si le véhicule artisanal ou modifié a été créé. -S'il n'est pas créé, aviser le client qu'il doit procéder à l'enregistrement du véhicule.	-Un suivi est enregistré.	
CSV7.6	Préparer une lettre de rappel	-Produire une lettre de rappel au mandataire en vérification mécanique pour les plaquettes non apposées.	-Les plaquettes dont les installations n'ont pas été effectuées depuis 30 jours sont récupérées.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV7.7	Inscrire un suivi	-Inscrire les événements, notamment : o la date de rappel modifiée à la suite d'une demande de délai. o la date de la réception de l'« attestation d'apposition ». o le retour de la plaquette.		
CSV7.8	Annuler la plaquette	-Annuler le numéro de la plaquette et détruire de façon sécuritaire la plaquette lorsque celle-ci est retournée à la Société.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

5.8 CSV8–Traiter les autorisations particulières

Contexte
Certains véhicules sont automatiquement reconnus (ex. : voiture de police, ambulance) alors que d'autres doivent obtenir une autorisation particulière. Le processus se déroule en deux étapes.

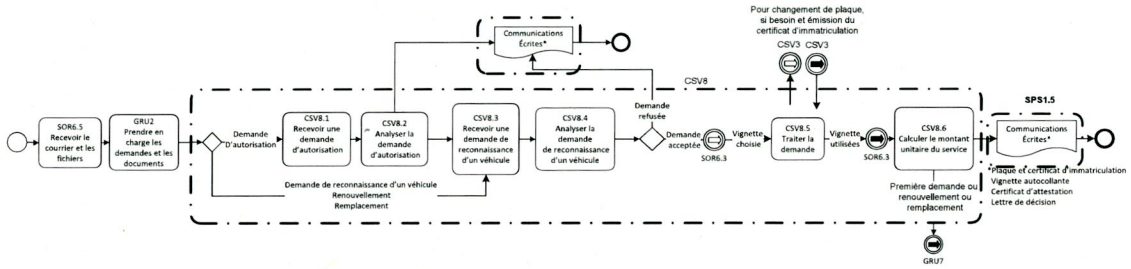
Le client doit transmettre une demande d'admissibilité pour la reconnaissance de véhicules d'urgence ou pour l'utilisation de feux jaunes ou pivotants. Si la demande est jugée admissible, un numéro d'autorisation et un formulaire de demande de reconnaissance d'un véhicule seront transmis au client.

Un changement de statut du véhicule, exemple une mise au rancart, annule cette autorisation. Ce type de privilège peut être renouvelé.

But(s) du processus
Ce processus traite des autorisations particulières. À titre d'exemple, il permet de reconnaitre le droit de munir certains types de véhicules de feux d'urgence.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	CSV8–Traiter les autorisation particulières	Résultats escomptés
Demande du client -Demander une autorisation pour l'utilisation de feux jaunes clignotants ou pivotants.		-Une communication écrite est transmise au client. -Un certificat de reconnaissance et une vignette sont délivrés au client pour chacun des véhicules autorisés.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV8.1	Recevoir une demande d'autorisation	-Recevoir les informations requises au traitement de la demande sur le formulaire prescrit.		
CSV8.2	Analyser la demande d'autorisation	-Vérifier si les conditions sont respectées. -Si la demande est jugée admissible, un numéro d'autorisation est transmis au client pour les correspondances futures ainsi qu'un formulaire de reconnaissance d'un véhicule.	-Le numéro d'autorisation doit être généré automatiquement.	
CSV8.3	Recevoir une demande de reconnaissance d'un véhicule	-Recevoir les informations requises au traitement de la demande sur le formulaire prescrit.	-Un formulaire est requis pour chaque véhicule.	
CSV8.4	Analyser la demande de reconnaissance d'un véhicule	-Analyser le formulaire que ce soit pour une nouvelle demande, un remplacement de certificat ou une vignette perdue ou volée.		
CSV8.5	Traiter la demande	-Émettre un certificat de reconnaissance de véhicule et une vignette, un même numéro séquentiel doit être inscrit sur les deux pièces. -Remplacer le certificat d'immatriculation par le processus CSV3-Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler.		
CSV8.6	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires simples (loi).		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

6. Contexte général - Indemniser et réadapter les personnes accidentées accidentés de la route (IND)

La Société gère le régime public d'assurance automobile. Au-delà du versement des indemnités, la Société facilite la réadaptation de la personne accidentée en favorisant sa réintégration sociale, professionnelle et scolaire.

Les demandes d'indemnisation sont traitées par le processus IND1-Initier le traitement de la demande d'indemnité. Les agents traitants sont répartis par ligne de traitement. Celles-ci permettent la prise en charge de la demande selon le risque identifié de la réclamation et la particularité du dossier. Selon le contexte de la demande d'indemnité, un ou plusieurs processus seront déclenchés pour rendre le service approprié au client.

Tout au long de la vie du dossier, l'employé assigné au dossier est en communication constante avec le client. Des rencontres sont parfois nécessaires pour rendre le service au client. L'évolution du dossier peut mener à un changement de ligne de traitement ou déclencher d'autres processus non prévus initialement. La vision globale du dossier du client est à la base de ce modèle de traitement.

Toute décision rendue dans un dossier est motivée et communiquée au client et peut faire l'objet d'une demande de révision (IND6). Pour les dossiers qui demeurent en litige après la révision administrative, le client peut porter sa cause auprès du Tribunal administratif du Québec (GRU5).

La Société confirme les services rendus par une lettre de décision. Celle-ci est jointe au paiement lorsque des sommes à payer sont impliquées dans la décision.

Afin d'éviter la double indemnisation, la Société échange des renseignements avec les ministères et organismes qui versent également des indemnités à la population soit la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST), la Régie des rentes du Québec (RRQ) et le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).

Une entente avec le Ministère des Transports du Québec permet d'adapter un véhicule pour une personne handicapée tel que prévu dans le processus IND5.

Une entente avec le Ministère de la Santé et des Services sociaux permet d'indemniser une personne ayant subi des dommages corporels à la suite d'une vaccination ou d'un produit biologique humain, par les mêmes règles qui régissent le Régime public d'assurance automobile lorsque son admissibilité est reconnue par le MSSS.

Plusieurs autres ententes sont convenues avec des partenaires dans le cadre de l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées, notamment la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ainsi que d'autres partenaires du milieu public et privé.

Six (6) processus opérationnels sont décrits :

- IND1-Initier le traitement de la demande d'indemnité
- IND2-Autoriser et rembourser un frais

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- IND3-Traiter les indemnités versées sous forme de rente
- IND4-Traiter les indemnités forfaitaires
- IND5-Soutenir la réintégration
- IND6-Traiter la demande de révision

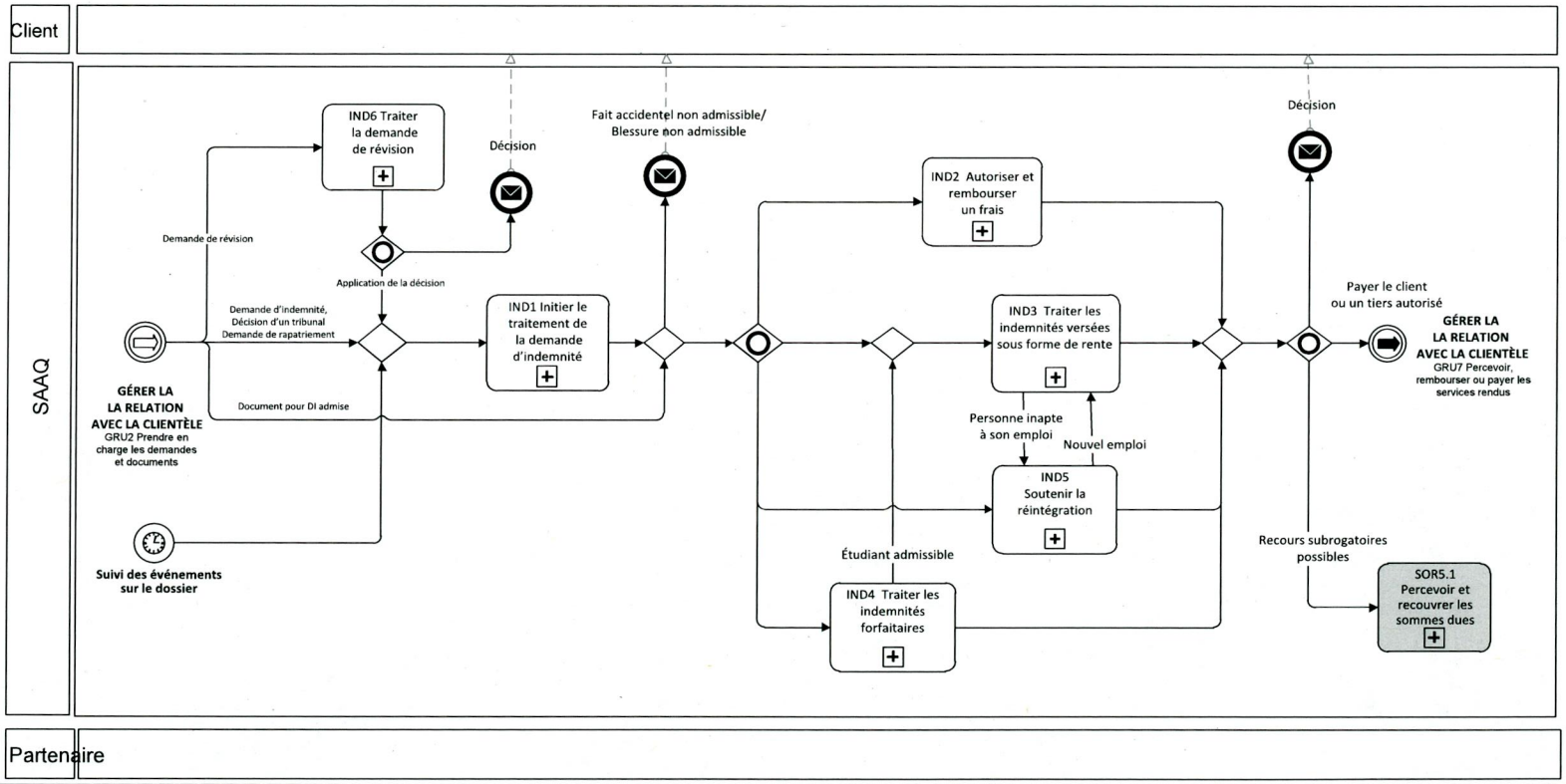
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

6.1 Schéma général IND

Indemniser et réadapter (IND)

But: Répondre aux demandes d'indemnités des personnes accidentées de la route et favoriser leur réintégration sociale, professionnelle et scolaire.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

6.2 IND1-Initier le traitement de la demande d'indemnité

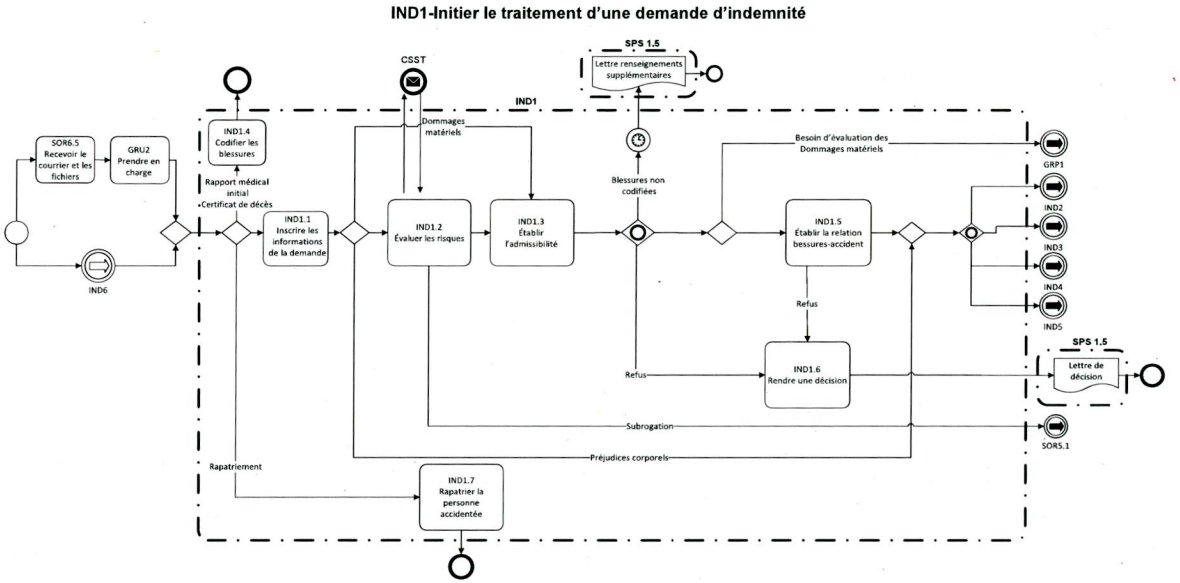
Contexte
Les tâches à réaliser sont assignées aux employés de façon automatique par ligne de traitement selon différentes règles d'aiguillage préétablies.

Les lignes de traitement permettent la réalisation de l'ensemble des processus d'indemnisation de façon simplifiée ou plus soutenue en fonction des risques identifiés et de la particularité du dossier.

But(s) du processus
Ce processus a pour but d'initier le traitement de la demande d'indemnité pour dommages corporels à la suite d'un accident automobile par l'aiguillage vers le traitement approprié en fonction du risque identifié ou de la particularité du dossier. Il permet par la suite la vérification de l'admissibilité du fait accidentel et des blessures codifiées.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	IND1-Initier le traitement d'une demande d'indemnité	Résultats escomptés
Demande du client -Présenter une demande d'indemnité générale avec ou sans document à la suite d'un accident de la route. -Présenter une demande pour rechute avec ou sans document. -Présenter une demande d'indemnité pour décès avec ou sans document à la suite d'un accident de la route. -Présenter des documents additionnels dans le cadre du traitement d'une demande. -Demander une indemnité pour couvrir les dommages causés à son véhicule à la suite d'un délit de fuite. **Demande d'un partenaire** -Recevoir une décision du Tribunal administratif du Québec. -Obtenir l'autorisation de rapatrier une personne accidentée de la route à l'extérieur du Québec. -Recevoir le dossier d'une personne admissible du MSSS (vaccination, produit biologique humain). **Processus antérieurs** -Traiter la demande de révision **(IND6)**.		-La demande est aiguillée vers le traitement approprié. -Une lettre de refus est transmise au client. -Les recours subrogatoires sont signalés. -La personne accidentée est rapatriée au Québec. -Un évaluateur est mandaté pour évaluer les dommages matériels.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND1.1	Inscrire les informations de la demande	-Compléter automatiquement les informations relatives à la demande lors de la réception.	-Une liste d'actions à réaliser selon le contexte de la demande est produite. -Par exception, la demande peut être complétée manuellement. -La demande peut provenir d'un partenaire ou d'une tierce personne.	
IND1.2	Évaluer les risques	-Évaluer le risque en fonction des facteurs de risques afin d'orienter la prise en charge du dossier à la ligne de traitement appropriée (flux de travail). -Conserver les facteurs de risques identifiés ainsi que le moment (étape) où ils sont identifiés et par qui. -Évaluer le risque à la réception de la demande d'indemnité et le réévaluer tout au long de la vie du dossier.	-Conserver au minimum 31 facteurs répartis en quatre catégories telles que personnel, emploi, médical, et autre. -Certains dossiers sont évalués automatiquement selon les règles d'affaires simples (blessures, âge) permettant l'aiguillage automatique.	
IND1.3	Établir l'admissibilité	-Établir automatiquement la recevabilité de la demande selon des règles d'affaires simples (délai, signature). -Déterminer si le fait accidentel est admissible selon la loi en vigueur. -Échanger électroniquement avec l'intervenant externe identifié afin de déterminer les dossiers conjoints et le pourcentage de responsabilité de chaque organisme.	-Dans certains cas, la réalisation d'enquêtes et des consultations avec les équipes de soutien peuvent être nécessaires. -Des alertes doivent permettre de référer certains cas à d'autres processus. -Un résumé écrit de chaque contact avec les compagnies d'assurances doit être conservé.	-Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
IND1.4	Codifier les blessures	-Codifier les blessures selon une liste d'au moins 450 codes. -La codification est essentielle puisqu'elle permet d'établir le lien avec l'accident.	-Un seul registre des blessures doit exister par client et il doit cumuler les blessures associées à chaque accident. -Les données médicales sont demandées aux	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
			spécialistes de la santé et aux hôpitaux.	
IND1.5	Établir la relation blessures-accident	-Déterminer la relation des blessures codifiées avec l'accident à partir de la documentation reçue, de la description du fait accidentel et tout autre élément pertinent au dossier.	-Lorsqu'une blessure n'est pas considérée en relation avec l'accident, une décision est rendue à cet effet. -Les documents relatifs au décès, notamment le rapport du coroner et l'attestation de décès sont conservés au dossier de la personne décédée. -Les blessures sont analysées manuellement. -Certaines blessures doivent être identifiées comme antécédentes à l'accident de façon à avoir un portrait global de l'état de santé du client.	
IND1.6	Rendre une décision	- Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples (étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	-La décision est adressée au client ou au demandeur (ex. : dans le cas d'un décès ou d'un mineur). -Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	
IND1.7	Rapatrier la personne accidentée	-Autoriser le rapatriement de la personne accidentée lorsque l'accident a eu lieu à l'extérieur du Québec et si sa condition médicale l'exige.	-Le rapatriement est autorisé par une analyse sommaire avant même la réception d'une demande d'indemnité. -Si aucune demande d'indemnité n'est présentée, aucune suite ne sera donnée à ce dossier.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

6.3 IND2-Autoriser et rembourser un frais

Contexte
La Société rembourse les frais engagés à la suite d'un accident de la route. Plusieurs frais sont couverts, notamment les médicaments, les fournitures médicales, l'aide personnelle, les rapports médicaux.

Les frais admissibles sont remboursés au client ou à son fournisseur selon les instructions du client. Tous les frais sont autorisés ou refusés, soit à la pièce par un employé, ou de façon automatique, lorsqu'ils sont préalablement autorisés.

Différents mécanismes permettent de pré-autoriser des frais, notamment un plan de couverture personnalisé d'assurance médicaments (entente RAMQ), des balises de traitement, des montants d'aide personnelle déterminés et des règles d'affaires.

Ainsi, pour chaque client, en fonction des blessures acceptées en lien avec l'accident, une liste de médicaments autorisée est établie. Le lien entre le catalogue de regroupement de blessures et le catalogue de regroupement de médicaments permet d'établir la couverture personnalisée d'assurance médicaments et le fichier de transfert à la RAMQ. Un exemple est présenté à la figure 2.

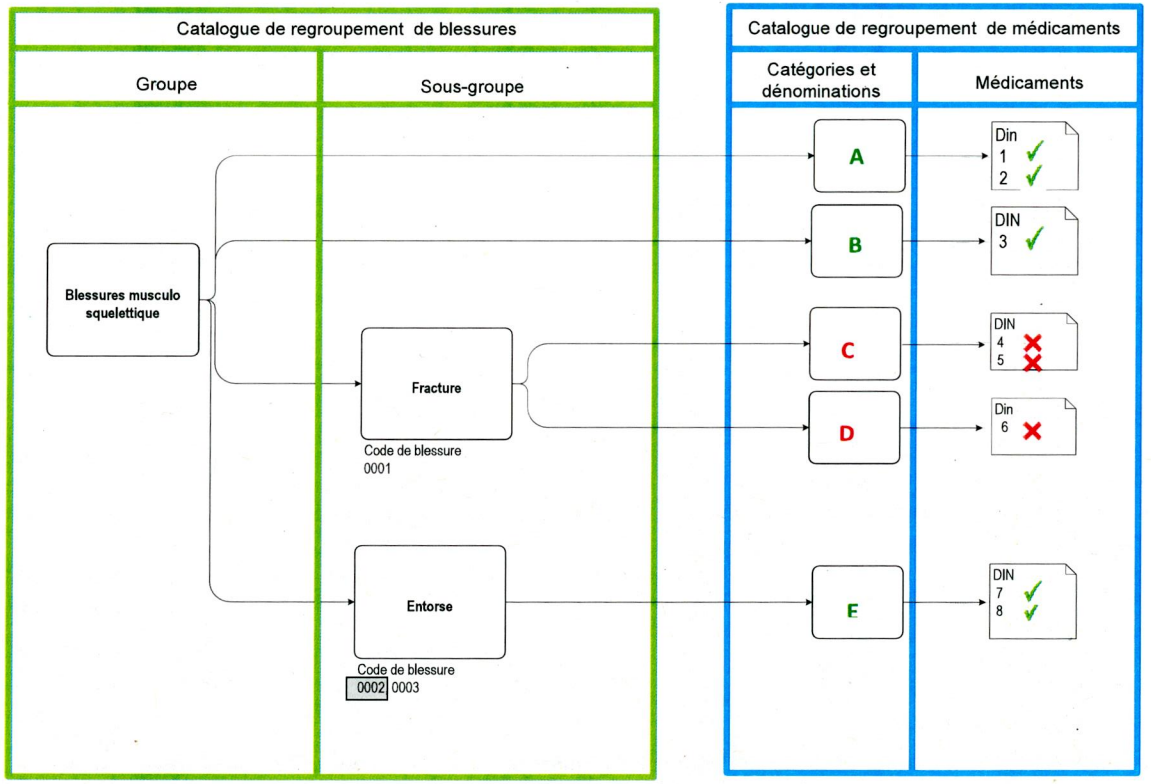
Également, des balises sont identifiées pour chaque type de traitement, un nombre de traitements est alors pré-autorisé automatiquement. Le client peut avoir droit à de l'aide personnelle. Les montants sont déterminés en fonction des blessures ou de la capacité du client à effectuer certaines tâches ce qui permet de pré-autoriser pour une période donnée les montants admissibles.

But(s) du processus
Ce processus a pour but de rembourser les frais admissibles engagés pour un client accidenté de la route.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Figure 2
Pour la blessure codifiée 0002, les médicaments (Din) 1, 2, 3, 7 et 8 font parties de la couverture personnalisée d'assurance médicaments. Les médicaments 4, 5, 6 ne font pas partis du même sous groupe et ne sont pas admissibles. Dans cette situation, les regroupements A, B et E sont transmis à la RAMQ par un fichier de transfert journalier.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

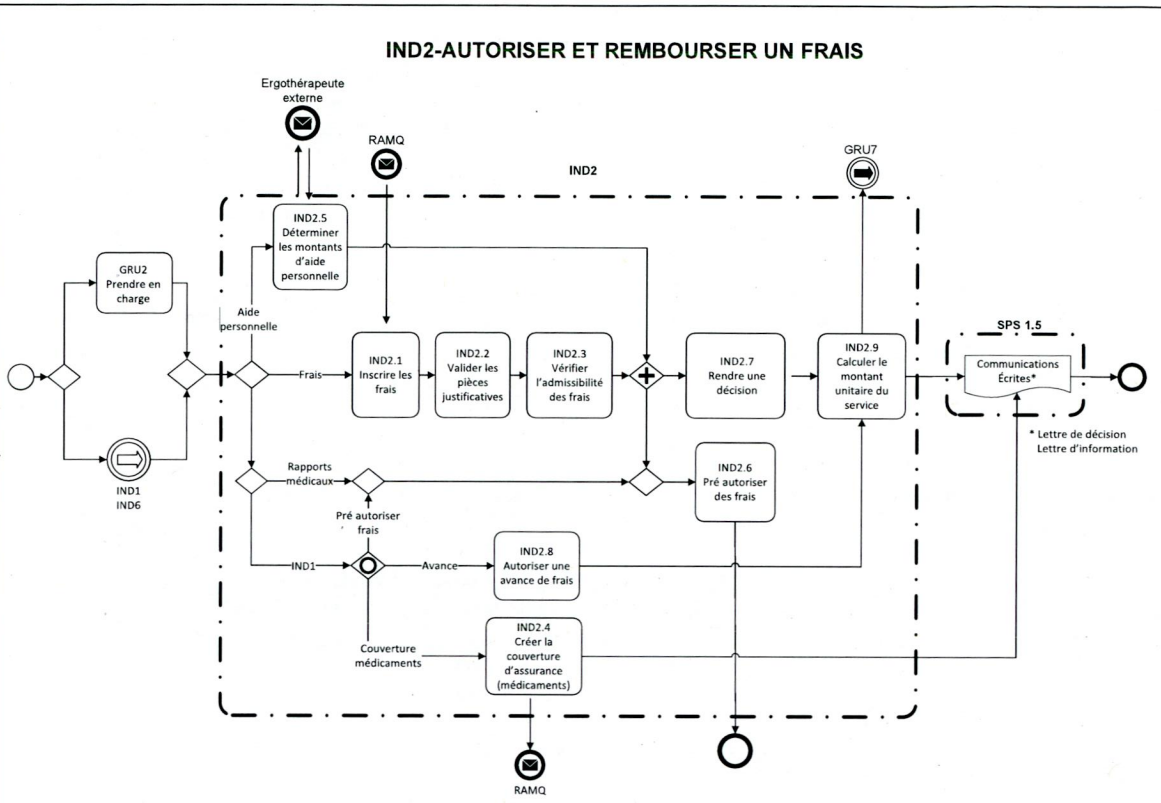
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs

Demande du client
-Présenter une pièce justifiant un frais engagé.
-Transmettre un rapport médical.
-Demander l'autorisation de traitements.

Demande d'un partenaire
-Transmettre un fichier de masse signalant les transactions effectuées en pharmacie (RAMQ).
-Transmettre un document médical demandé par la Société (ex. : expertise médicale, suivi clinique ou rapport médical).
-Obtenir le remboursement d'un rapport médical.
-Transmettre une décision du Tribunal administratif du Québec.

Processus antérieurs
-Initier le traitement de la demande d'indemnité **(IND1)**.
-Traiter la demande de révision **(IND6)**.



Résultats escomptés

-Le montant à rembourser au client ou au fournisseur est identifié.
-Une lettre de décision (refus/acceptation) est transmise au client.
-Une lettre de décision informant du montant maximum d'aide personnelle autorisée est transmise au client.
-Un plan de couverture d'assurance pour l'autorisation de traitements est établi.
-La couverture personnalisée de médicaments remboursables est établie et transmise à la RAMQ.
-Le client est informé des médicaments admissibles.
-Le client est informé de la fin des traitements.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND2.1	Inscrire les frais	-Inscrire automatiquement les frais reçus pour un client. -Le frais est inscrit automatiquement à la réception de la pièce justificative. -Il y a au minimum trois catégories de frais, soit les frais d'indemnisation, de réadaptation et de préjudices corporels. -Recevoir électroniquement de l'intervenant externe identifié et conformément à l'entente un fichier de masse contenant l'information sur les frais consommés.	-Certains frais sont inscrits manuellement. -Le client peut demander que le frais soit payé directement à son fournisseur. -Certaines catégories de frais comprennent plusieurs types de frais différents.	-Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
IND2.2	Valider les pièces justificatives	-Valider les pièces justificatives par des règles d'affaires (signature, numéro d'ordre professionnel).	-Le fichier reçu à l'étape précédente confirme la validité des pièces justificatives.	
IND2.3	Valider l'admissibilité du frais	-Vérifier manuellement si le frais fait partie de la couverture d'assurance (loi).	-Certains frais d'indemnisation récurrents sont pré-autorisés. -Ces frais sont autorisés automatiquement sur présentation de la pièce justificative.	
IND2.4	Créer la couverture d'assurance (médicaments)	-Créer, selon une liste d'aux minimum 8500 médicaments couverts, les médicaments admissibles pour chaque client en fonction des blessures acceptées en lien avec l'accident et des règles de regroupement de l'intervenant externe identifié (voir la figure 2). -Transmettre à l'intervenant externe identifié la couverture personnalisée d'assurance médicaments des clients qui ont transmis leur NAM.	-Certains médicaments ne faisant pas partie de la liste des médicaments couverts peuvent être ajoutés manuellement pour un besoin dit d'exception. -Le client reçoit une lettre l'informant des médicaments couverts.	-Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
IND2.5	Déterminer les montants d'aide	-Évaluer l'aide personnelle selon deux méthodes d'évaluation soit abrégée et détaillée.	-Un ergothérapeute peut remplir au besoin un formulaire et le transmettre à la Société pour la	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
	personnelle	-La méthode à utiliser est établie automatiquement selon des règles d'affaires simples (types de blessures, âge). -Les montants selon la **méthode abrégée** sont déterminés automatiquement selon les règles d'affaires complexes (combinaison type de blessures, gravité, montant maximal). -Les besoins en aide personnelle selon la **méthode détaillée** sont proposés à partir de règles d'affaires complexes (combinaisons de conditions). o Ces montants sont déterminés manuellement à partir des besoins et de l'évaluation du dossier. -Les besoins en aide personnelle sont réévalués en fonction de l'évolution de la condition du client.	méthode d'évaluation détaillée.	
IND2.6	Pré-autoriser des frais	-Pré-autoriser manuellement certains types de frais selon des règles d'affaires simples propres à chaque type de frais (maximum admissible, nombre de traitement).		
IND2.7	Rendre une décision	-Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples (étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	-Les frais de médicaments faisant partie de la couverture personnalisée d'assurance médicaments et réclamés par la RAMQ ne génèrent aucune lettre de décision. -Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	
IND2.8	Autoriser une avance de frais	-Autoriser manuellement des montants d'avance de frais sans aucune pièce justificative.	-Le montant versé en avance devra être pris en considération lorsque le frais sera réclamé accompagné des pièces justificatives.	
IND2.9	Calculer le montant unitaire du service	-Calculer des frais selon des règles d'affaires complexes (plusieurs combinaisons).		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

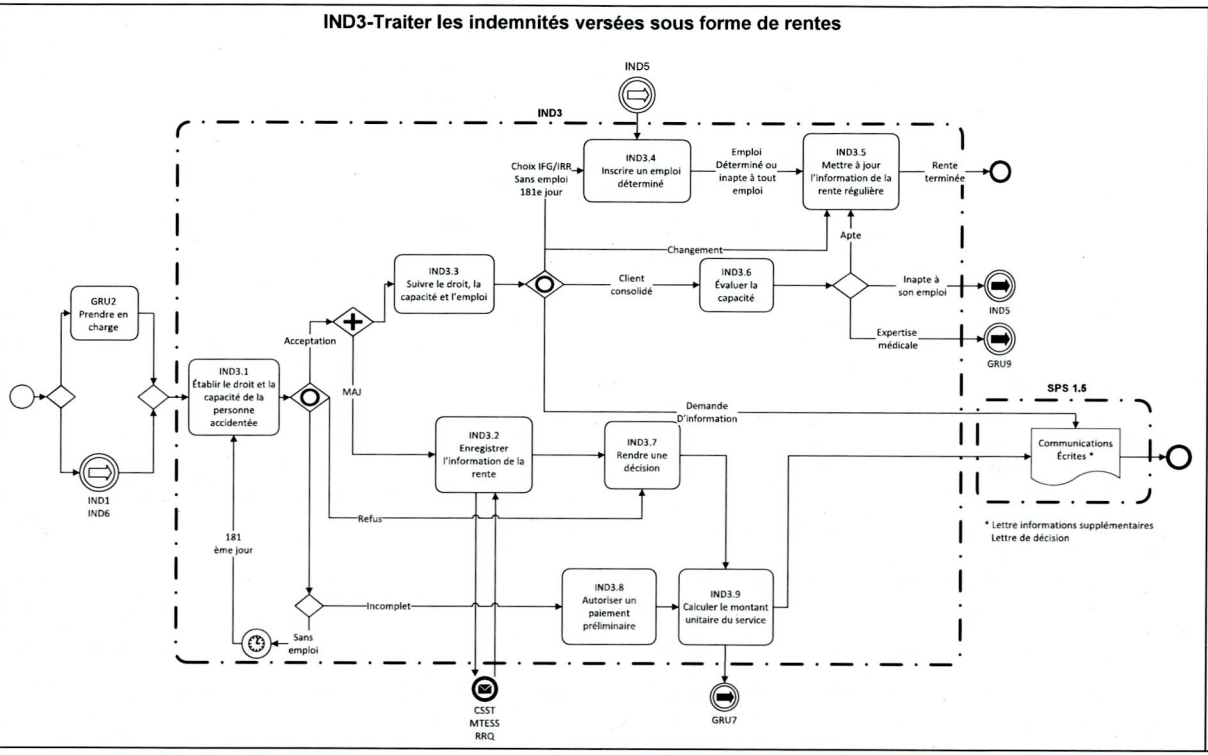
6.4 IND3-Traiter les indemnités versées sous forme de rentes

Contexte
La Société verse des indemnités sous forme de rente. L'admissibilité à une indemnité sous forme de rente est d'abord établie puis les informations permettant le calcul de la rente sont enregistrées. Le suivi du droit, de la capacité et de l'emploi, s'il y a lieu, permettent d'ajuster ces informations jusqu'à ce que le client retrouve sa capacité d'emploi au moment de l'accident ou que la rente se termine.

But(s) du processus
Ce processus a pour but d'établir les indemnités de remplacement de revenu, de frais de garde, de rente de décès et suivre le droit en fonction de l'évolution de la situation du client.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	IND3-Traiter les indemnités versées sous forme de rentes	Résultats escomptés
Demande du client -Transmettre la confirmation de sa perte de revenu. -Signaler un changement dans la situation familiale, médicale ou d'emploi. -Confirmer son choix d'une indemnité pour frais de garde ou de remplacement du revenu. -Transmettre un document médical. **Demande d'un partenaire** -Transmettre un rapport d'expertise. -Transmettre une décision du Tribunal administratif du Québec. **Processus antérieurs** -Initier le traitement de la demande d'indemnité **(IND1)**. -Soutenir la réintégration **(IND5)**. -Traiter la demande de révision **(IND6)**.		-Le client est référé en réadaptation pour cibler un emploi convenable. -Le client est référé à la gestion des rendez-vous pour une expertise médicale. -Une lettre de décision est transmise au client. -Le montant de rente à verser au client est établi.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND3.1	Établir le droit et la capacité de la personne accidentée	-Établir automatiquement le droit à une indemnité de remplacement du revenu ou de frais de garde selon des règles d'affaires simples (délais, occupations au moment de l'accident). -La capacité du client à vaquer à ses occupations régulières est évaluée manuellement.	-Lorsqu'un client est sans emploi au moment de l'accident, il peut avoir droit à une indemnité de remplacement du revenu après un délai établi par des règles d'affaires simples (délais). -Lorsque le dossier de la personne assurée est incomplet, elle peut avoir droit à un paiement préliminaire. -La description d'emploi de la personne accidentée et les revenus d'emploi sont complétés par l'employeur, transmis par la personne assurée et conservés au dossier.	
IND3.2	Enregistrer l'information de la rente	-Conserver tous les éléments nécessaires au calcul de la rente et à son suivi, notamment l'emploi occupé au moment de l'accident, la période d'incapacité, le montant versé par un ou plus d'un intervenant externe identifié.	-Une personne accidentée peut cumuler plus d'un emploi. Au moins quatre emplois sont acceptés. -La période d'incapacité peut être différente de la période de paiement.	-Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) -Régie des rentes du Québec (RRQ) -Ministère du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale (MTESS)
IND3.3	Suivre le droit, la capacité et l'emploi	-Faire le suivi de tout changement à la situation familiale, d'emploi ou médical du client. -Des alertes sont émises selon des règles d'affaires complexes (combinaison critères) pour signaler les moments où un suivi est nécessaire dans le dossier.	-Un suivi peut nécessiter une communication écrite ou une mise à jour des informations de la rente. Cette étape prend fin lorsque la rente se termine.	
IND3.4	Inscrire un emploi déterminé	- Inscrire manuellement un emploi déterminé en fonction de l'expérience professionnelle antérieure et de la formation. - Inscrire automatiquement un emploi recommandé.	-L'application REPÈRES permet l'identification de l'emploi déterminé.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND3.5	Mettre à jour l'information de la rente régulière	-Mettre à jour manuellement les informations de la rente régulière.	-Les informations sont mises à jour régulièrement tout au long du processus. Cette étape se termine lorsque la rente se termine.	
IND3.6	Évaluer la capacité	-Évaluer manuellement si le retour peut s'effectuer dans l'emploi au moment de l'accident, et ce, lorsque la situation médicale du client a suffisamment évoluée pour permettre un retour sur le marché du travail.	-Si les informations médicales au dossier ne permettent pas de statuer, un médecin expert désigné par la Société procédera à une expertise médicale.	
IND3.7	Rendre une décision	-Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples (étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	-Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	
IND3.8	Autoriser un paiement préliminaire	-Autoriser un paiement préliminaire lorsque le dossier est incomplet, mais qu'une indemnité de remplacement du revenu est prévisible.		
IND3.9	Calculer le montant unitaire du service	-Calculer automatiquement les indemnités sous forme de rentes selon des règles d'affaires de simples à complexes et selon le type de rentes (revenu du client, nombre de personnes à charge).	-Cette étape s'effectue périodiquement selon le calendrier et la période de paiement autorisée. -Les revenus bruts des rentes de remplacement de revenu actif sont revalorisés à la date anniversaire de l'accident selon le taux d'indexation établi au 1er janvier de chaque année.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

6.5 IND4-Traiter les indemnités forfaitaires

Contexte
Il existe plusieurs types d'indemnités pouvant être payables à un client selon les régimes applicables et différentes règles d'affaires. Les indemnités possibles sont :

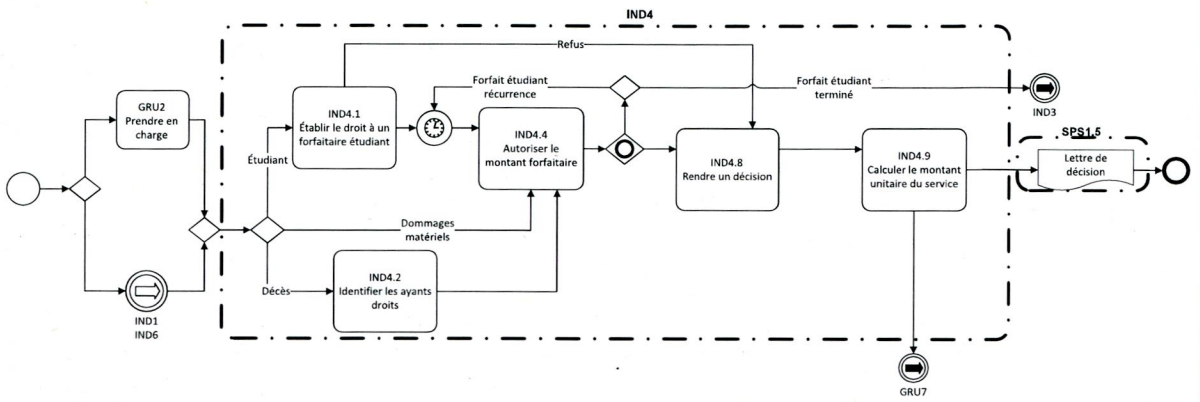
- L'indemnité forfaitaire de décès (vue 1)
- L'indemnité forfaitaire de frais funéraires (vue 1)
- L'indemnité forfaitaire pour les séquelles temporaires (vue 2)
- L'indemnité forfaitaire pour les séquelles permanentes (vue 2)
- L'indemnité forfaitaire pour perte d'année scolaire ou pour perte de session (vue 1)
- L'indemnité pour dommages matériels lors de délit de fuite (vue 1)

But(s) du processus
Ce processus a pour but de payer les montants forfaitaires prévus par le Régime public d'assurance automobile aux clients accidentés de la route, notamment pour le décès, les séquelles temporaires ou permanentes, la suspension des études ou dommages matériels lors de délit de fuite.

Ce processus est décrit en deux (2) vues et présenté dans un même tableau descriptif :
Vue 1 : Étudiant, Décès, Dommages matériels
Vue 2 : Séquelles

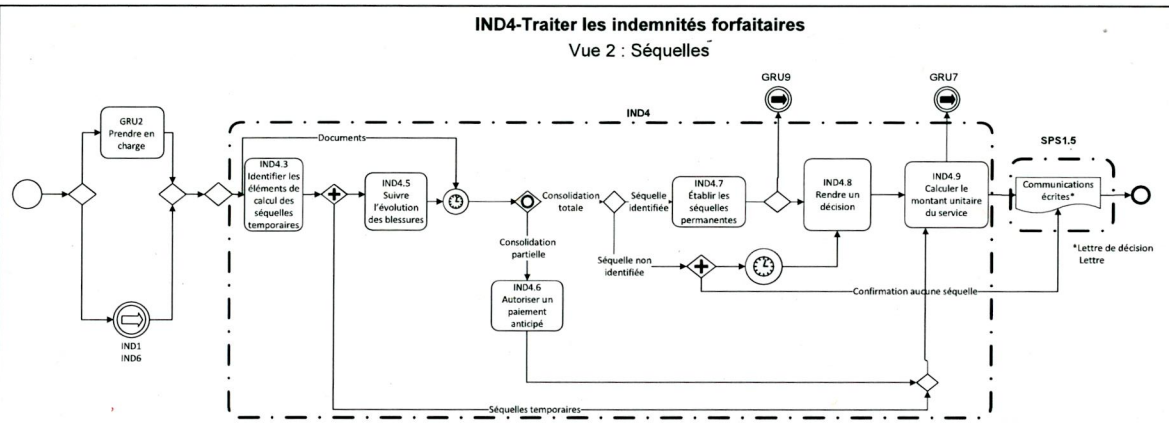
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	IND4-Traiter les indemnités forfaitaires Vue 1 : Étudiant, Décès, Dommages matériels	Résultats escomptés
Demande du client -Présenter une demande d'indemnité pour décès. -Transmettre un certificat de décès. **Demande d'un partenaire** -Transmettre l'information sur les décès. -Transmettre une décision du Tribunal administratif du Québec. -Transmettre le rapport de l'évaluation des dommages matériels. **Processus antérieurs** -Initier le traitement de la demande d'indemnité (**IND1**). -Traiter la demande de révision (**IND6**).		-Le montant forfaitaire est versé au client. -Une lettre de décision (refus/acceptation) est transmise au client.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	IND4-Traiter les indemnités forfaitaires Vue 2 : Séquelles	Résultats escomptés
Demande du client -Obtenir un paiement anticipé. -Transmettre un document médical. -Confirmer l'absence de séquelles. **Demande d'un partenaire** -Transmettre une expertise médicale. -Transmettre une décision du Tribunal administratif du Québec. **Processus antérieurs** -Initier le traitement de la demande d'indemnité (**IND1**). -Traiter la demande de révision (**IND6**).		-Le montant forfaitaire est versé au client. -Une lettre de décision (refus/acceptation) est transmise au client. -Une lettre d'information sur les séquelles temporaires est transmise au client.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vues 1 et 2

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND4.1 (vue 1)	Établir le droit à un forfaitaire étudiant	-Déterminer manuellement si le client est admissible à un forfaitaire étudiant selon les règles d'affaires simples (durée d'absence et le nombre de cours échoué).		
IND 4.2 (vue 1)	Identifier les ayants droit	-Déterminer manuellement les ayants droit en fonction de l'état civil de la personne décédée et de sa situation familiale. -Échanger électroniquement avec l'intervenant externe identifié.	-Des documents preuves telles le certificat de naissance des enfants, les confirmations d'état civil et un résumé écrit de toutes conversations avec des tierces personnes doivent être conservés au dossier.	-Directeur de l'état civil (DEC)
IND4.3 (vue 2)	Identifier les éléments de calcul des séquelles temporaires	-Identifier automatiquement les éléments de calcul des séquelles temporaires selon des règles d'affaires complexes (blessures acceptées en lien avec l'accident, regroupements et cotes de gravité).	-Les blessures sont regroupées en au moins 12 types de séquelles temporaires différentes. -Chaque blessure pouvant être acceptée en lien avec l'accident a une cote de gravité selon des règles d'affaires simples (règlement).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND4.4 (vue 1)	Autoriser le montant forfaitaire	**Étudiant** -Déclencher automatiquement le forfaitaire étudiant selon des règles d'affaires simples (dates) à la fin de chaque année scolaire manquée jusqu'à la date prévue de fin des études. **Décès** -Établir automatiquement les montants forfaitaires pour décès selon des règles d'affaires complexes (âge, ayants droit). **Décès-Frais funéraires** -Autoriser automatiquement le montant forfaitaire pour frais funéraires dès qu'un décès est en relation avec l'accident. **Dommages matériels** -Autoriser manuellement le montant de l'indemnité en fonction du rapport de l'évaluateur et des règles d'affaires simples (montant maximum, dommages établis).	-Le rapport de l'évaluateur mandaté est conservé au dossier lors de dommages matériels.	
IND4.5 (vue 2)	Suivre l'évolution des blessures	-Consolider manuellement chaque blessure acceptée en lien avec l'accident au fur et à mesure de l'évolution du client.	-Lorsque les blessures sont toutes consolidées et qu'aucune séquelle permanente n'est identifiée automatiquement selon les règles d'affaires simples (règlement), une communication est transmise au client pour lui permettre de signaler des séquelles permanentes. -Des documents médicaux des professionnels de la santé doivent être conservés au dossier.	
IND4.6 (vue 2)	Autoriser un paiement anticipé	-Autoriser manuellement un paiement anticipé lorsque des séquelles permanentes sont identifiables, mais que les blessures du client ne sont pas toutes consolidées.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND4.7 (vue 2)	Établir les séquelles permanentes	-Déterminer les séquelles permanentes selon des règles d'affaires complexes soit : o près de 48 unités fonctionnelles existent pour établir les séquelles permanentes. o chaque unité fonctionnelle a plusieurs niveaux de gravité, soit entre 3 et 85. o le niveau de gravité est évalué selon au moins 25 méthodologies différentes. -Pour chaque dossier, l'identification des séquelles et leur niveau de gravité sont établis manuellement selon la méthodologie applicable pour chaque unité fonctionnelle atteinte à partir des documents médicaux au dossier.	-Lorsqu'une expertise médicale est demandée, le processus est suspendu jusqu'à la réception du rapport du médecin expert.	
IND4.8 (vues 1 et 2)	Rendre une décision	-Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples (étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	-Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	
IND4.9 (vues 1 et 2)	Calculer le montant unitaire du service	-Calculer automatiquement les indemnités forfaitaires selon des règles d'affaires de simples à complexes (types d'indemnités forfaitaires, séquelles).		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

6.6 IND5-Soutenir la réintégration

Contexte
La Société contribue à la réadaptation d'un client en prenant les mesures nécessaires pour qu'il retrouve, le plus tôt possible et au meilleur coût, un potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle le plus près possible de sa situation au moment de l'accident. Ainsi, la Société oriente le client vers des services qui ont pour but de le soutenir dans sa démarche.

Le soutien à la réadaptation prend différentes formes selon les besoins du client. Ainsi, des services professionnels spécialisés publics et privés sont offerts au client. L'adaptation du domicile et du véhicule sont également des mesures qui peuvent être prises pour soutenir le client dans sa réintégration.

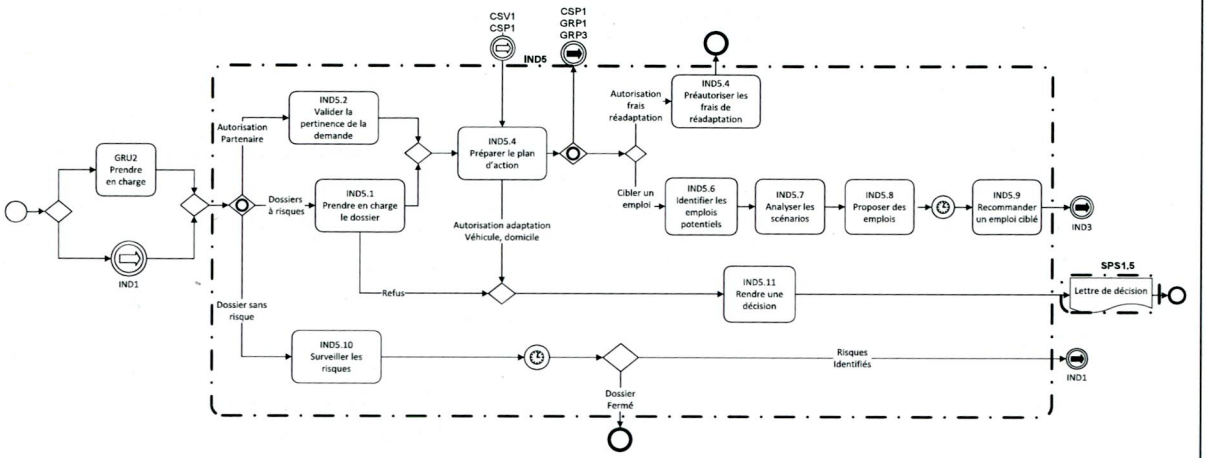
Des ententes prises avec les centres de réadaptation publics permettent d'offrir les services de réadaptation adaptés au besoin du client. Ainsi, les ententes prévoient certains services selon un regroupement de blessures identifiées par les centres de réadaptation. La corrélation entre les blessures identifiées par les centres de réadaptation et certaines des blessures acceptées en lien avec l'accident permettent d'autoriser les services de réadaptation appropriés.

Un suivi régulier du plan de réadaptation et du degré d'atteinte des objectifs est réalisé selon un calendrier convenu. Des rencontres multidisciplinaires ainsi que des rapports d'avancement permettent le suivi de l'évolution de la condition du client.

But(s) du processus
Ce processus a pour but de soutenir le client dans sa démarche de réadaptation sur le plan physique, cognitif et affectif, et favoriser sa réintégration professionnelle, sociale et scolaire.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client -Obtenir l'autorisation de suivre une formation. -Obtenir l'autorisation d'utiliser des services professionnels privés. -Obtenir l'adaptation de son domicile. -Obtenir l'adaptation de son véhicule à la suite d'un accident de la route. -Obtenir l'adaptation de son véhicule à titre de personne handicapée. -Transmettre les estimations des coûts liés aux adaptations. **Demande d'un partenaire** -Obtenir l'autorisation de réaliser des services spécialisés. -Signaler le besoin d'une adaptation de domicile. -Signaler le besoin d'une adaptation de véhicule. -Transmettre un rapport pour l'adaptation de domicile ou de véhicule. -Transmettre une décision du Tribunal administratif. **Processus antérieurs** -Évaluer la capacité de conduire versus l'état de santé **(CSP1)**. -Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules **(CSV1)**. -Initier le traitement de la demande d'indemnité **(IND1)**.	**IND5-SOUTENIR LA REINTÉGRATION** 	-Une autorisation est transmise au partenaire pour réaliser des services. -Une autorisation des frais est transmise pour le remboursement automatique des services spécialisés en réadaptation. -Un emploi est recommandé. -L'adaptation de véhicule est autorisée -L'adaptation de domicile est autorisée.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND5.1	Prendre en charge le dossier	-Prendre en charge le dossier. À cette fin, des communications verbales avec le client et son employeur sont effectuées. **Cibler un emploi** -Établir les balises de la réinsertion professionnelle du client ainsi que l'offre de service qui lui sera présentée lors d'une rencontre. -Plusieurs informations sont conservées au dossier, notamment le profil d'emploi du client, sa formation et ses intérêts. **Adaptation de domicile et de véhicule** -Déterminer manuellement si le client se qualifie pour une adaptation de domicile ou de véhicule selon les dispositions légales en vigueur.	-Un résumé écrit de la conversation avec l'employeur du client est conservé au dossier.	
IND5.2	Valider la pertinence de la demande	-Confirmer automatiquement la pertinence de la demande, selon des règles d'affaires simples liées, notamment au fait accidentel, aux blessures acceptées et au risque identifié.	-Les demandes non pertinentes sont analysées manuellement et les ajustements requis sont apportés au dossier, s'il y a lieu, et les centres de réadaptation sont avisés.	
IND5.3	Préparer et suivre le plan d'action	-Préparer le plan d'action afin de présenter un portrait de la situation du client et toutes les actions qui sont entreprises pour soutenir le client dans sa réadaptation sociale, scolaire et professionnelle, incluant l'adaptation de domicile et de véhicule et les soins offerts à la suite d'entente. -Un suivi de chacune des actions est effectué de façon à suivre les services de réadaptation offerts au client.	-Au moins deux soumissions doivent être fournies lors des adaptations de domicile ou de véhicule et elles sont conservées au dossier. **Adaptation de domicile** -Au moins huit actions dont certaines impliquant des intervenants externes sont requises. La réalisation d'une étape déclenche l'action suivante. **Adaptation de véhicule** -Au moins cinq étapes sont nécessaires. Le plan d'action est mis à jour à chaque action réalisée pour	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
			déclencher la réalisation de l'action suivante. Une fois la décision rendue, le processus est suspendu pendant l'adaptation de véhicule. -Un mandat peut être donné à un fournisseur du client tels un ergothérapeute, un conseiller en architecture, un conseiller en orientation, une institution scolaire etc. pour offrir ~~les~~ certains services de réadaptation. -Des ententes avec les centres de réadaptation permettent d'offrir des services de réadaptation.	
IND5.4	Préautoriser les frais de réadaptation	-Autoriser automatiquement ou manuellement les frais de réadaptation conformément aux ententes.		
IND 5.5	Identifier les emplois potentiels	-Identifier au moins trois emplois que le client pourrait effectuer selon ses limitations fonctionnelles, sa formation, ses intérêts et des emplois disponibles dans sa région	-Dans certains cas, un seul emploi peut-être identifié, principalement lorsque l'intérêt du client est démontré. -L'application REPÈRES permet l'identification des emplois potentiels. Au besoin, la classification nationale des professions (CNP) peut être utilisée.	
IND5.6	Analyser les scénarios	-Cibler l'emploi convenable pour le client parmi les emplois identifiés au meilleur coût pour la Société. -Une simulation de la rente résiduelle en fonction des revenus potentiels pour chaque emploi permet d'évaluer les coûts de chaque emploi pour la Société.		
IND5.7	Proposer des emplois	-Rencontrer le client afin de proposer l'emploi convenable et ajuster au besoin les propositions selon le déroulement de la rencontre. -La rencontre fait partie du plan d'action et un résumé de celle-ci doit y être conservé.	-D'autres actions peuvent s'ajouter au plan pour soutenir le client dans son intégration à l'emploi ciblé ou pour identifier d'autres emplois si aucun emploi ne convient.	
IND5.8	Recommander un emploi ciblé	-Recommander l'emploi ciblé considéré comme convenable par le client. -Un suivi et le résumé de l'ensemble des actions	-La recommandation s'effectue au plus tôt deux ans après l'accident ou au moment où le client est considéré comme consolidé.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		ayant mené à la recommandation doivent être disponibles aux fins de contestations.		
IND5.9	Surveiller les risques	-Effectuer une surveillance pour mettre à jour les facteurs de risques selon l'évolution du client si le dossier n'a pas été identifié à risque.	-Toute modification aux facteurs de risque doit permettre de retracer le moment (étape) de la modification et par qui.	
IND5.10	Rendre une décision	-Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples (étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	-Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

6.7 IND6-Traiter la demande de révision

Contexte
La loi sur l'assurance automobile du Québec prévoit qu'un client insatisfait d'une décision rendue à son égard peut la contester dans un délai de 60 jours.

Cette disposition ne s'applique pas lorsque la Société a versé l'indemnité maximum à laquelle le client a droit ou lorsque les frais réclamés ont été remboursés en totalité. À la réception de la demande de révision, certains éléments d'admissibilité sont vérifiés à cet effet.

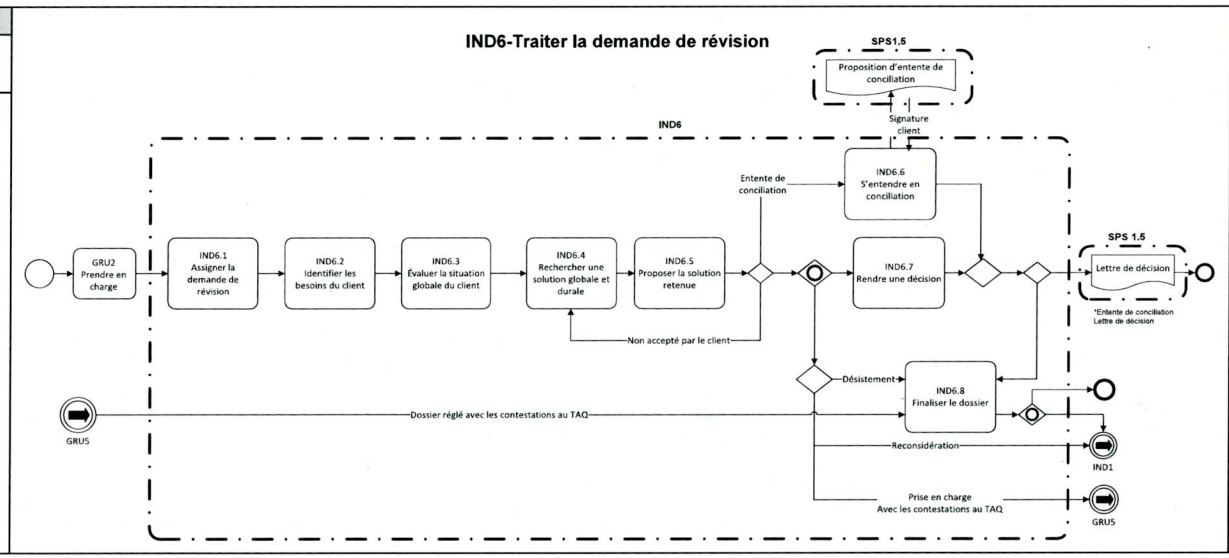
La Société analyse la demande de révision et par la suite, le litige avec le client peut se régler de différentes façons, soit :
- Un désistement du client
- Une reconsidération de la décision initiale
- Une entente de conciliation
- La prise en charge par le contentieux
- Une décision confirmant la décision initiale
- Une décision modifiant la décision initiale
- Une décision annulant la décision initiale

Elle doit informer par écrit le client de sa décision, et, s'il est toujours insatisfait, le client pourra la contester devant le Tribunal administratif du Québec.

But (s) du processus
Ce processus a pour but d'analyser le dossier du client et prendre les actions requises pour s'assurer du bien-fondé de la décision originale émise.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client -Obtenir la révision d'une décision émise par un des processus IND 1 à 5. **Processus antérieurs** -Gérer les contestations des décisions au TAQ **(GRU5)**.		-Le client et son représentant, s'il y a lieu, reçoivent une décision précisant les résultats de la révision. -Le client et la Société conviennent d'une entente de conciliation pour régler le litige. -Le client se désiste de sa contestation. -Le dossier est retourné au processus à l'origine de la décision pour qu'une nouvelle décision soit prise. -Le dossier est transféré pour être analysé au contentieux.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
IND6.1	Assigner la demande de révision	-Assigner automatiquement la demande à un réviseur en fonction de règles d'affaires simples (la charge de travail, la disponibilité des ressources, les sujets à traiter).	-Les règles d'affaires permettent d'identifier le délai alloué pour traiter une demande de révision. -Des alertes doivent être émises pour assurer le respect des délais.	
IND6.2	Identifier les besoins du client	-Communiquer verbalement avec le client afin d'identifier ce que le client recherche par sa contestation et mettre à jour manuellement la décision contestée. -Un résumé écrit de la conversation doit être conservé au dossier.	-Le client peut se faire représenter par une autre personne qui peut être son avocat.	
IND6.3	Évaluer la situation globale du client	-Analyser à partir des besoins identifiés précédemment et du portrait global du client et inscrire les résultats au dossier.		
IND6.4	Rechercher une solution globale et durable	-Rencontrer les intervenants des différents paliers décisionnels afin de rechercher une solution globale. -Conserver les dates de réunion et les intervenants présents au dossier.	-La solution peut se traduire, notamment par : un désistement, une reconsidération, une décision, une entente de conciliation ou un transfert au palier décisionnel supérieur.	
IND6.5	Proposer la solution retenue	-Communiquer la solution retenue au client par téléphone ou en personne.	-Si une rencontre est nécessaire, une alerte doit être émise au dossier client. -Un suivi des différentes propositions doit être conservé au dossier. -Un résumé écrit de la conversation ou de la rencontre est conservé au dossier.	
IND6.6	S'entendre en conciliation	-Effectuer une entente qui précise les différents éléments convenus et signés par les deux parties. -Une communication manuelle est émise, signée par le client puis par le réviseur et conservée au dossier du client.		
IND6.7	Rendre une décision	-Déclencher, en fonction de règles d'affaires simples	-Il existe au moins 3 paliers décisionnels. Le droit à	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		(étapes précédentes), la confirmation des services rendus et conserver les éléments permettant de suivre la décision ultérieurement.	la contestation est établi automatiquement selon des règles d'affaires simples comme les paliers décisionnels.	
IND6.8	Finaliser le dossier	-Finaliser chaque sujet de la demande de révision en précisant la façon dont le dossier s'est soldé.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

7. Contexte général - Réaliser les autres mandats confiés à la Société (AMD)

Contexte
Plusieurs mandats, autres que ceux liés à sa mission, sont confiés à la Société, notamment en raison de son expertise, son réseau ou de ses infrastructures.

Parmi ceux-ci, seulement la gestion des vignettes de stationnement ainsi que la gestion des permis de chauffeurs de taxi ont fait l'objet de processus en propres. Les autres services sont réalisés et décrits à même les processus opérationnels de mission responsables de leur prise en charge. À titre d'exemple, la « Perception des sommes pour le Gouvernement et certaines municipalités » est réalisé par les processus de gestion financière.

Deux (2) processus opérationnels sont décrits :
- AMD1-Gérer les vignettes pour personnes handicapées
- ADM2-Gérer les permis de chauffeur de taxi

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

7.1 AMD1-Gérer les vignettes pour personnes handicapées

Contexte
La vignette de stationnement est délivrée pour une personne qui vit une situation de handicap ou une perte d'autonomie pouvant compromettre sa santé lors de ses déplacements. Elle lui permet d'utiliser un espace de stationnement désigné à cet effet.

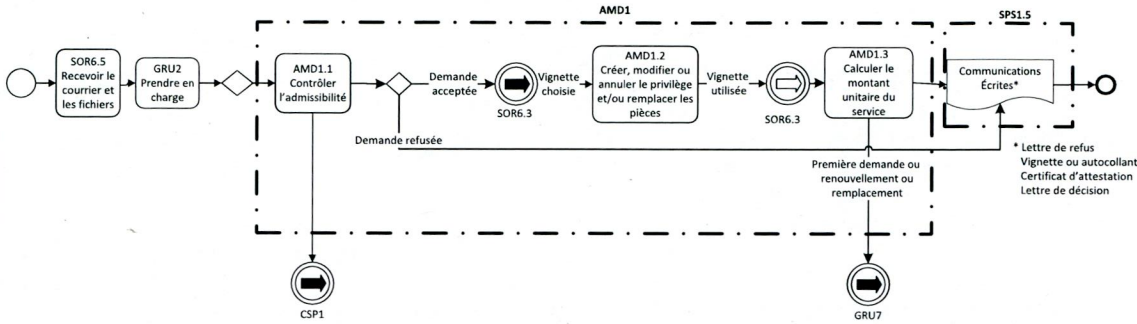
Un établissement public (ex. : CHSLD) peut également demander une ou plus d'une vignette au bénéfice des usagers qui fréquentent cet établissement.

Il existe deux (2) types de vignette : temporaire ou permanente. La vignette de stationnement peut par la suite être remplacée et renouvelée. La vignette est accompagnée d'un certificat d'attestation.

But(s) du processus
Ce processus assure la gestion des vignettes de stationnement pour personnes handicapées.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	AMD1-Gérer les vignettes pour personnes handicapées	Résultats escomptés
Demande du client -Obtenir une vignette. -Remplacer la vignette. -Remplacer son certificat d'attestation. -Annuler la vignette. -Payer les sommes bisannuelles (renouvellement). -Réviser une décision. **Demande d'un partenaire** -Traiter une demande de vignette de stationnement pour personnes handicapées.		-Une lettre, la vignette et le certificat d'attestation sont transmis. -Une lettre et les autocollants de la nouvelle date d'expiration sont transmis avec le certificat lors du renouvellement d'attestation. -Une lettre est transmise lors de l'annulation de la vignette et lors du refus de la demande.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
AMD1.1	Contrôler l'admissibilité	-Valider : o que le formulaire ait bien été rempli par un évaluateur reconnu. o que le paiement accompagne la demande de vignette, notamment un chèque ou le mandat poste. o que l'évaluateur a recommandé une vignette temporaire ou permanente (demande client).		
AMD1.2	Créer, modifier ou annuler le privilège et/ou remplacer les pièces	-Inscrire : o le numéro de la vignette de stationnement pour personne handicapée. o le type de privilège vignette (temporaire ou permanent). -Demander le remplacement de la vignette ou du certificat ou les deux en tout temps de la part d'un client.		
AMD1.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires simples (dates). -Le calcul est fixe pour une année.	-Un client admissible ayant un dossier d'indemnisation à la Société n'a aucuns frais à payer pour l'obtention d'une vignette pour personnes handicapées. C'est le Fonds d'assurance qui doit être facturé à chacune de ces transactions. -Si la demande de remplacement est réalisée au renouvellement, il n'y a pas de frais exigés pour le remplacement des pièces, mais seulement pour le paiement du privilège.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

7.2 AMD2–Gérer les permis de chauffeur de taxi

Contexte
Le permis de chauffeur de taxi désigne dans le domaine du taxi le permis de travail. Il permet au chauffeur de taxi de s'identifier auprès de sa clientèle et à la clientèle de voir que le chauffeur a l'autorisation de conduire un taxi.

La Loi concernant les services de transport par taxi fait en sorte que la Société a la responsabilité de délivrer le permis de chauffeur de taxi partout au Québec sauf sur le territoire de la ville de Montréal. Dans ce dernier cas, c'est le bureau du taxi de Montréal (BTM) qui délivre les permis de taxi des chauffeurs (pièce et privilège) sur son territoire et conserve les informations s'y rattachant.

Pour obtenir un permis de chauffeur de taxi, le chauffeur doit, entre autres, être titulaire de la classe qui permet de conduire un taxi sur son permis de conduire et avoir suivi la formation sur le transport par taxi des personnes ayant des limitations. Pour certains territoires, s'ajoute l'obligation de présenter la preuve de réussite des autres formations qui y sont exigées.

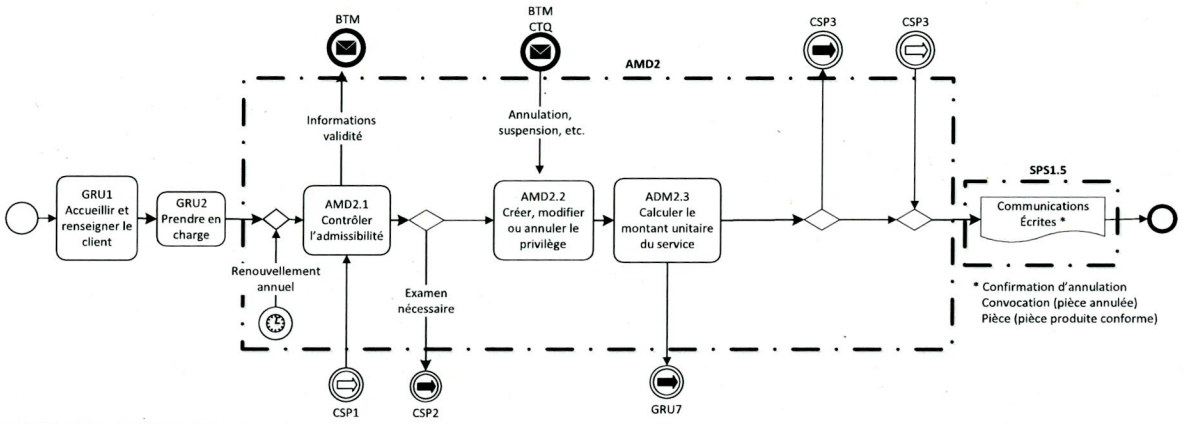
Tous les chauffeurs de taxi du Québec doivent aussi se soumettre à une vérification d'antécédents judiciaires.

But(s) du processus
Ce processus permet de gérer les permis de chauffeur de taxi requis pour exercer le métier de chauffeur de taxi au Québec (à l'exception des permis de taxis de la ville de Montréal).

La gestion du permis comprend le cycle de vie complet : délivrance, renouvellement, annulation ainsi que le contrôle et le suivi des permis de chauffeur de taxi.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client -Obtenir un permis de chauffeur de taxi. -Renouveler sa pièce permis de chauffeur de taxi (prise de photo et signature). -Remplacer son permis de taxi (perte, vol, mutilation). -Renoncer à son permis de chauffeur de taxi. -Renoncer à la classe 4C ou à son permis de conduire. -Réémettre la pièce permis non reçue dans les délais. -Payer les sommes bisannuelles (renouvellement). **Demande d'un partenaire** -Une suspension ou révocation du permis de chauffeur de taxi par la CTQ ou CRQ. -Une demande de validation, révocation ou suspension du permis de chauffeur de taxi par le BTM.	**AMD2 - Gérer les permis de chauffeur de taxi**  	-La pièce est transmise au client. -Une lettre de convocation est transmise au client si la production de la pièce permis de conduire est annulée. -Le permis de chauffeur de taxi est annulé et le client est informé. -Les informations requises sont transmises au BTM pour leur permis de chauffeur de taxi. -Le permis de chauffeur de taxi est renouvelé.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
AMD2.1	Contrôler l'admissibilité	-Valider que les exigences comportementales, les compétences requises et les antécédents judiciaires soient conformes.	-Les attestations d'équivalence de formation exigées lors du renouvellement devront être intégrées au dossier client.	
AMD2.2	Créer, modifier ou annuler le privilège	-Confirmer les informations à inscrire sur la pièce et d'attribuer un numéro de taxi unique automatiquement lors de la création. - Inscrire au dossier client, même ceux émis par le BTM, toute création, modification ou annulation d'une pièce permis de taxi -Réaliser des échanges électroniques avec les intervenants externes identifiés.	-La délivrance d'un permis de chauffeur de taxi exige la gestion de certaines règles d'affaires complexes (dates, loi et conditions).	-Commission des transports du Québec (CTQ) -Bureau du taxi de Montréal (BTM)
AMD2.3	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires simples (dates).		
AMD2.4	Émettre le permis provisoire	-Remettre une pièce papier (permis provisoire) permettant au client de conduire dans l'attente de sa pièce plastifiée. -Produire en direct le permis provisoire et le remettre au client.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

8. Contexte général - Gérer la relation avec les partenaires (GRP)

Le segment de processus d'entreprise « Gérer la relation avec les partenaires » permet d'encadrer les relations d'affaires entre la Société et les partenaires[5], pour toutes les ententes relatives à la prestation des services, la diffusion et l'échange d'informations, ou l'acquisition de biens et de services.

L'intégration des fournisseurs dans la grande famille des «Partenaires d'affaires» de la Société a été décidée à la suite de l'identification de similarités évidentes en matière de modèle cible de gestion. Cette décision a donné lieu à la migration du processus d'acquisition et de gestion des fournisseurs, traditionnellement décrit dans les services en soutien à l'organisation, vers le domaine d'affaires « GRP- Gérer la relation avec les partenaires ». En vertu de cette approche, la GRP devient responsable aussi de la gestion des obligations financières et opérationnelles issues des ententes et de la prise en charge des besoins d'acquisition de biens ou de services.

La Société entend par « Obligation d'affaires » tous liens avec un partenaire d'affaires. Les obligations d'affaires comprennent, notamment :

- L'ensemble des ententes, contrats, partenariats que la Société entretient avec un ou plusieurs partenaires
- Les services ou biens facturés par l'une ou l'autre des parties
- Une réclamation de frais de déplacement

La « Gestion de la relation partenaire (GRP) » est aux partenaires ce que la « Gestion de la relation usagers (GRU) » est aux clients. En effet, GRP est conçu sur le modèle de GRU, principalement au regard de la prise en charge des demandes et des documents et de la conclusion des transactions dans un panier de services.

GRP est responsable de la création du dossier du partenaire lorsque celui-ci n'est pas encore connu de la Société. Les informations enregistrées au dossier du partenaire au moment de sa création dépendent de la nature de la relation d'affaires, selon par exemple, qu'il s'agit d'une simple facture ou d'une entente complexe avec un mandataire. GRP permet de consulter les informations spécifiques sur le dossier du partenaire et de présenter ces informations. Dans certaines situations, il peut aussi déclencher certains traitements simples comme l'émission d'un accusé réception, ou la fermeture d'un contrôle lors de la réception d'un document attendu du partenaire.

Les demandes et documents reçus du partenaire sont acheminés vers le processus responsable de la gestion des termes de l'obligation ou vers les différentes unités administratives concernées pour la prise en charge. Les résultats financiers du traitement des demandes ou des documents sont retournés et conciliés dans le panier de services du partenaire.

Le registre des partenaires de la Société, quoique centralisé, doit permettre une utilisation décentralisée des ententes et des obligations et répondre aux besoins des différentes unités administratives.

[5] Sont inclus dans le concept de « Partenaires » tous les tiers (citoyens ou entreprise) en relation d'affaires avec la Société, soit les : partenaires, mandataires, fournisseurs, mandants, employés. Voir besoin général «Dossier partenaire».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Afin de gérer cette relation, quatre processus opérationnels sont décrits :

- GRP1-Développer une relation partenaire
- GRP2-Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et documents
- GRP3-Saisir et gérer les termes de l'obligation
- GRP4-Confirmer les obligations financières

Les processus suivants sont représentés sur la cartographie pour des fins de compréhension. Ils sont cependant décrits dans la section sur le soutien à la prestation de services (SOR).

- SOR5.1-Percevoir et recouvrer les sommes dues
- SOR5.8-Autoriser les dépenses et la facturation

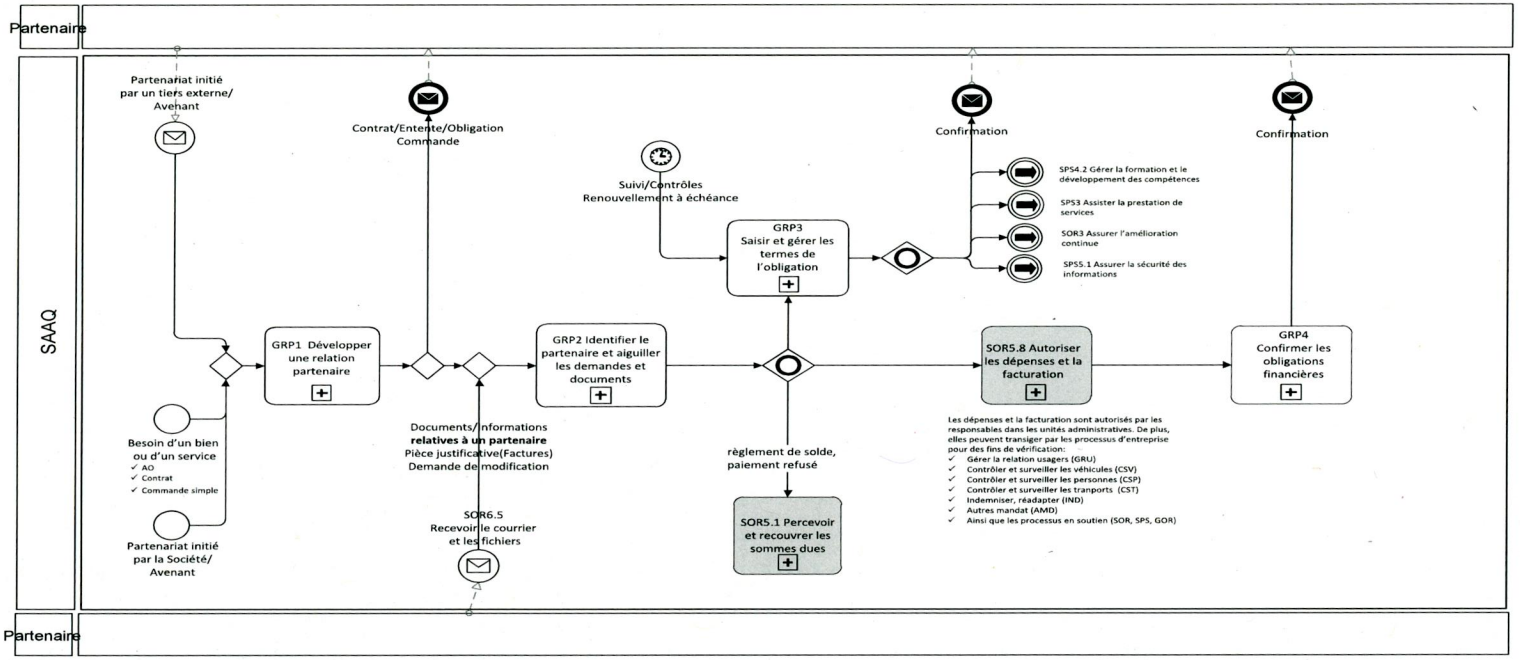
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels-d'offres publiés - PGI

8.1 Schéma général GRP

Gérer la relation avec les partenaires (GRP) *

But: Encadrer les relations d'affaires entre la Société et les partenaires[1] pour la gestion des ententes, les échanges d'informations et l'approvisionnement de biens et de services



* La «Gestion de la relation partenaire» (GRP) est aux partenaires ce que la «Gestion de la relation usagers» (GRU) est aux clients

1 Sont inclus dans le concept de «Partenaires» tous les tiers en relation d'affaires avec la Société soit les: partenaires, mandataires, mandants, fournisseurs.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

8.2 GRP1-Développer une relation partenaire

Contexte
Dans le cadre de ses activités et pour rendre les services à ses usagers de la route, la Société transige avec plus de 7150 fournisseurs de biens et de services.

- Elle gère plus de 60 baux en tant que locataire
- Plusieurs ententes de partenariats sont conclues dans divers domaines d'affaires de la Société
- Annuellement, la Société traite près de :
  - 1350 ententes de gré à gré
  - 100 appels d'offres sur invitation
  - 160 appels d'offres publiques
  - 150 avenants

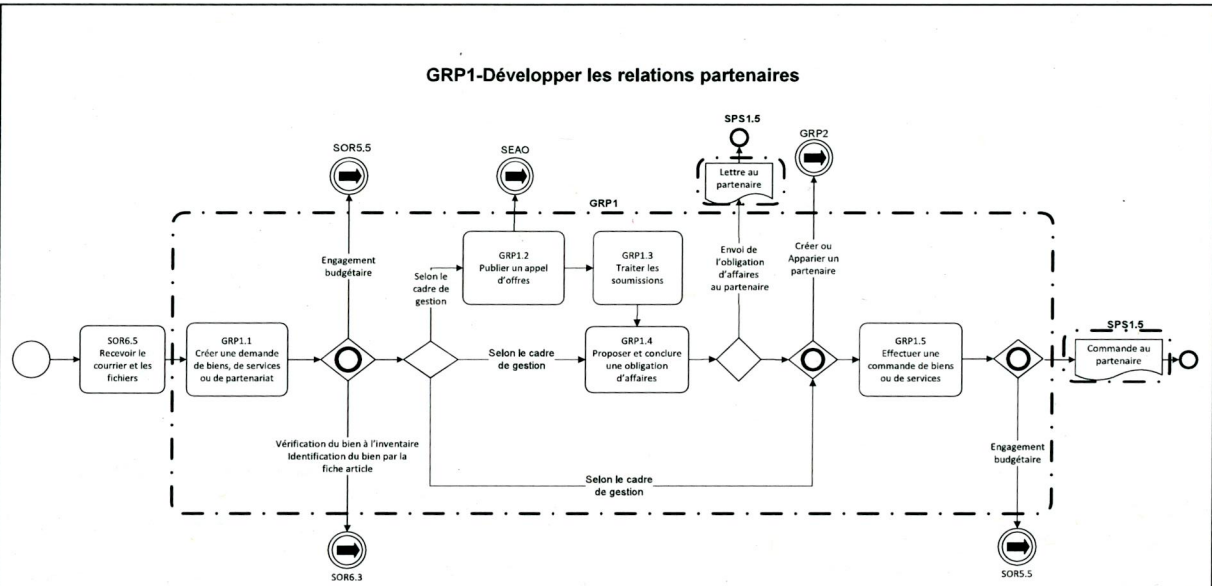
But(s) du processus
Ce processus a pour but de développer une relation avec un partenaire. Ce processus couvre plus précisément :

- La publication et la conclusion d'un appel d'offres
- La conclusion d'un contrat ou d'une entente avec un partenaire
- L'accréditation et la certification d'un partenaire
- La confirmation d'un avenant
- La commande de biens ou de services

Pour toute relation partenaire, la Société se doit de valider l'admissibilité du partenaire d'affaires auprès des instances gouvernementales, et notamment l'Agence du revenu du Québec et le Secrétariat du Conseil du trésor.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
-Exprimer un besoin de biens ou de services. -Recevoir une demande de partenariat.		-Une obligation d'affaires est conclue, signée et transmise au partenaire. -Une commande d'achat de biens ou de services est faite au partenaire.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRP1.1	Créer une demande de biens, de services ou de partenariat	-Générer une demande en indiquant toutes les informations requises à son traitement en flux de travail. -Générer automatiquement un numéro d'identification de demande significatif et séquentiel selon des règles d'affaires simples (catégories de demandes et montants). -Vérifier la disponibilité budgétaire et initier un engagement selon les règles d'affaires simples (catégories de demandes, montants). -Initier la vérification du bien à l'inventaire.	-Les demandes peuvent être créées par un employé ou un partenaire. -La demande est autorisée selon les critères et les niveaux d'autorisation requis. -Les gabarits des demandes doivent évoluer rapidement en fonction des besoins et des exigences législatives et normatives. -Les numéros d'identification doivent être définis selon minimalement dix niveaux de catégories. -Les estimations de coûts doivent pouvoir être calculées selon des règles d'affaires (critères spécifiques, types de biens et services).	
GRP1.2	Publier un appel d'offres	-Valider et analyser manuellement les demandes. -Rédiger, faire approuver en flux de travail et publier l'appel d'offres sur le Système électronique d'appel d'offres (SEAO). -Répondre aux questions des partenaires potentiels.	-Les gabarits des appels d'offres doivent évoluer rapidement en fonction des besoins et des exigences législatives et normatives.	
GRP1.3	Traiter les soumissions	-Recevoir les soumissions. -Valider la conformité et l'admissibilité du soumissionnaire selon des règles d'affaires complexes (types d'obligation, critères préétablis). -Évaluer l'acceptabilité selon plusieurs critères par un comité de sélection. -Faire approuver selon les niveaux d'autorisation requis.		
GRP1.4	Proposer et conclure une obligation d'affaires	-Rédiger ou recevoir une proposition d'affaires. -Reconnaître l'accréditation du partenaire. -Certifier le partenaire selon des critères établis. -Négocier avec les partenaires d'affaires potentiels.	-L'obligation peut être conclue avec plus d'un partenaire.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		-Faire approuver selon les niveaux d'autorisation requis. -Conclure, signer et transmettre l'obligation d'affaires. -Générer un numéro d'obligation significatif et séquentiel selon les règles d'affaires simples (catégories d'obligations, montants).		
GRP1.5	Effectuer une commande de biens ou de services	-Générer un numéro de bon de commande significatif et séquentiel selon différentes catégories de commandes. -Initier ou confirmer une demande d'engagement au budget.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

8.3 GRP2-Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et documents

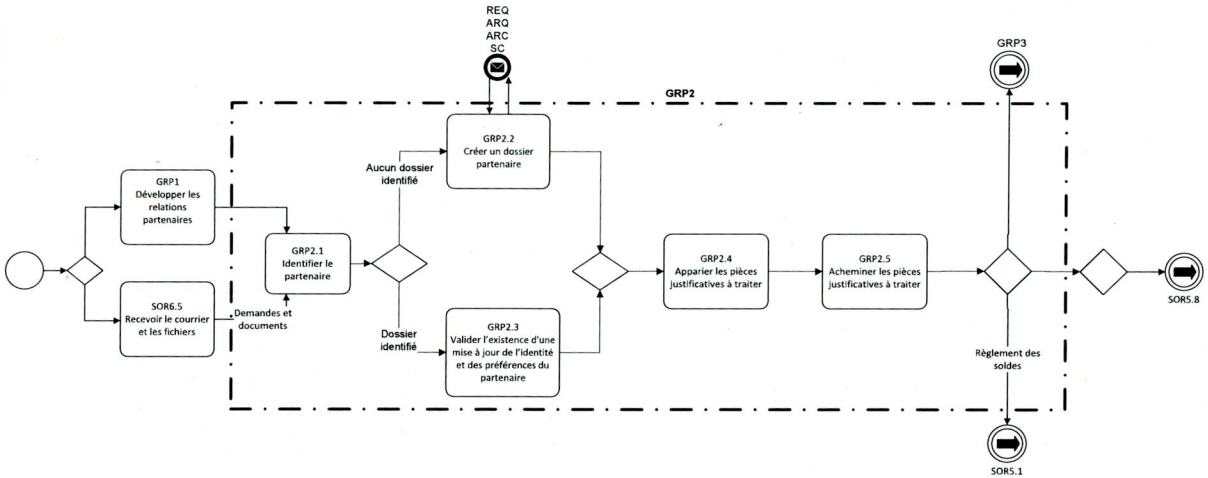
Contexte
Différents secteurs de la Société gèrent les relations avec ses partenaires. Toutefois, toutes les demandes et les documents sont reçus et déposés au dossier du partenaire pour consultation et traitement ultérieur par différents processus. Toutes factures, réclamations pour frais de déplacement des employés et demande de partenariat sont des exemples de documents, demandes et de pièces justificatives reçues à la Société.

But(s) du processus
Ce processus a pour but d'identifier le partenaire et d'aiguiller ses demandes et ses documents. Ce processus couvre plus précisément :

- La création ou l'identification du dossier partenaire
- L'appariement des documents et des informations reçues au dossier du partenaire
- L'acheminement des documents aux unités administratives concernées (ex. : facture)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
-Recevoir une demande de modification d'une obligation d'affaires. -Recevoir des pièces justificatives à traiter.	**GRP2-Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et documents** 	-Les obligations d'affaires sont transmises pour inscription. -Les pièces justificatives à traiter sont transmises aux unités administratives concernées.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant externe
GRP2.1	Identifier le partenaire	-Rechercher l'existence du dossier partenaire. -Authentifier le partenaire selon des clés d'identification établies.		
GRP2.2	Créer un dossier partenaire	-Créer un dossier partenaire comprenant des informations essentielles définies par des règles d'affaires complexes (informations d'identification, de préférence et de catégorisation du partenaire). -Valider automatiquement les clés d'authentification à l'aide d'algorithmes, notamment pour le numéro d'assurance sociale (NAS) et le numéro d'entreprise du Québec (NEQ). -Des échanges électroniques sont réalisés avec les intervenants externes identifiés	-Obtenir automatiquement la validation des clés d'authentification de la part des instances gouvernementales.	Échanges électroniques avec : -Registraire des entreprises du Québec (REQ) -Service Canada (SC) -Agence du revenu du Québec (ARQ) -Agence du revenu du Canada (ARC)
GRP2.3	Valider l'existence d'une mise jour de l'identité et des préférences du partenaire	-Valider s'il y une mise à jour des informations au dossier partenaire à faire selon des règles d'affaires complexes (types d'informations d'identification, de préférence et de catégorisation du partenaire).		
GRP2.4	Apparier les pièces justificatives à traiter	-Inscrire l'évènement au dossier partenaire. -Apparier les pièces justificatives à traiter aux dossiers concernés.	-Lorsque requis, les pièces justificatives auront été numérisées au préalable. -La pièce justificative à traiter doit être disponible pour visualisation en tout temps.	
GRP2.5	Acheminer les pièces justificatives à traiter	-Transmettre les pièces justificatives aux unités administratives concernées pour traitement.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

8.4 GRP3-Saisir et gérer les termes de l'obligation

Contexte
Différents secteurs de la Société assurent le suivi des termes de chaque obligation d'affaires. Toutefois, la Société tient un registre central de toutes les obligations qui la lient avec les partenaires

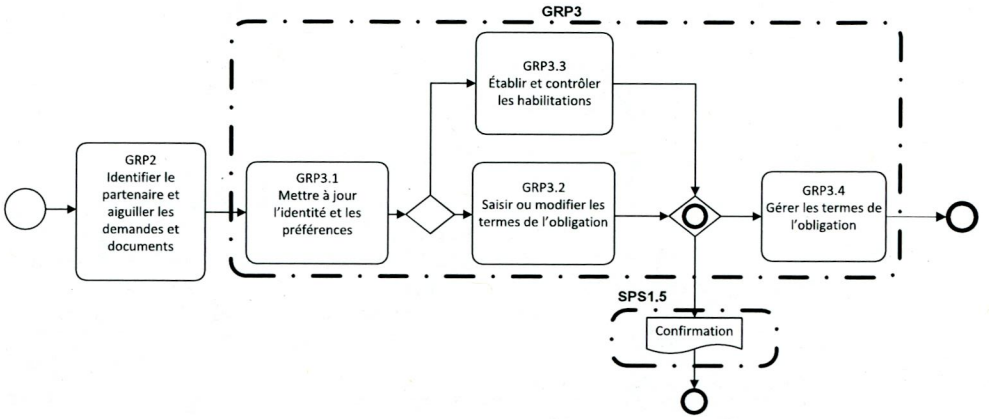
But(s) du processus
Ce processus a pour but de saisir et de gérer les termes de l'obligation d'affaires. Il sert de support à tout processus qui doit agir dans une opération liée à une relation partenaire tout en respectant les termes de l'obligation. Ce processus couvre plus précisément :

- La mise à jour de l'identité et des préférences du partenaire ainsi que la mise à jour des termes de l'obligation d'affaires
- La saisie des termes tant financiers que non financiers des obligations d'affaires
- L'établissement des habilitations requises aux personnes visées par l'obligation
- La gestion des termes de l'obligation d'affaires

.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	GRP3-Saisir et gérer les termes de l'obligation	Résultats escomptés
Demande du partenaire -Recevoir une demande de modification de l'identité et des préférences du partenaire. -Recevoir une obligation d'affaires.		-Les obligations d'affaires sont enregistrées. -Les modifications sont confirmées aux partenaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRP3.1	Mettre à jour l'identité et les préférences	-Permettre la mise à jour des informations et préférences des partenaires selon les règles d'affaires complexes (types d'informations, types d'obligations). -La mise à jour est confirmée au partenaire.	-Certaines mises à jour peuvent demander un niveau d'autorisation préalable, notamment une modification de clauses contractuelles (ex. : raison sociale de l'entente).	
GRP3.2	Saisir ou modifier les termes de l'obligation	-Saisir ou modifier les termes de l'obligation selon les caractéristiques propres à chaque type d'obligation. -La modification est confirmée au partenaire.		
GRP3.3	Établir et contrôler les habilitations	-Établir et inscrire les habilitations à donner aux personnes visées par l'obligation (ex. : compétences requises et droits d'accès à certaines informations de la Société). -Contrôler les statuts de l'habilitation.		
GRP3.4	Gérer les termes de l'obligation	-Contrôler les actions de tout processus qui agit dans une opération liée à une relation d'affaires. -Générer des alertes pour assurer le respect des termes de l'obligation selon des règles d'affaires complexes (ex. : types de services, montants autorisés et échéance).	-Le partenaire est informé périodiquement lorsque les pièces justificatives sont non conformes aux termes de l'obligation.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

8.5 GRP4-Confirmer les obligations financières

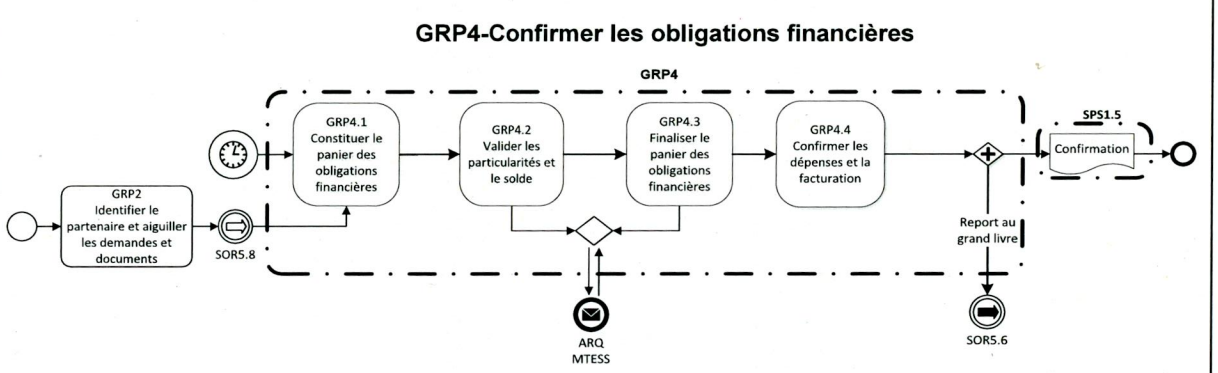
Contexte
La Société confirme ses obligations avec ses partenaires en inscrivant les pièces justificatives au dossier de ceux-ci et en confirmant les services rendus. La Société gère plus de 75 000 factures annuellement. Les dépenses et la facturation sont préalablement autorisées par les unités administratives responsables (SOR5.8).

But(s) du processus
Ce processus a pour but de confirmer les opérations financières liées à des relations partenaires. Ce processus couvre plus précisément :

- La confirmation des pièces justificatives à inscrire aux dossiers des partenaires
- La confirmation des services rendus aux partenaires

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Processus antérieurs -Autoriser les dépenses et leur facturation **(SOR5.8)**.		-La confirmation des obligations financières est produite pour envoi au partenaire. -Les transactions sont reportées au grand livre.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
GRP4.1	Constituer le panier des obligations financières	-Cumuler toutes les transactions autorisées relatives à un partenaire.	-L'inscription au panier des obligations financières se fait avec des dates de paiement identifiées par entente.	
GRP4.2	Valider les particularités et le solde	-Valider le solde de l'ensemble des rôles du partenaire pour déterminer s'il y a lieu d'appliquer la compensation par rôle selon des règles d'affaires complexes (lois et règlements applicables). -Valider auprès des intervenants externes identifiés si le partenaire a une créance envers des instances.	-Un remboursement ou un paiement peut être compensé, notamment si le partenaire a une dette envers une instance gouvernementale. -Les compensations sont appliquées selon des règles d'affaires complexes (lois et règlements applicables).	-Agence du revenu du Québec (ARQ) -Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
GRP4.3	Finaliser le panier des obligations financières	-Valider les éléments du panier. -Générer automatiquement des imputations comptables pour l'inscription au dossier du partenaire. -Contrôler automatiquement les imputations comptables selon des règles d'affaires complexes (combinaisons de clés comptables valides). -Aviser électroniquement les intervenants externes identifiés des sommes gouvernementales compensées.	-Permettre de générer automatiquement des imputations comptables périodiques, selon des règles d'affaires complexes (dates, termes de l'obligation), notamment pour le paiement des baux et la rémunération des mandataires. -Permettre la suspension d'une transaction après l'imputation.	-Agence du revenu du Québec (ARQ) -Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
GRP4.4	Confirmer les dépenses et la facturation	-Produire et transmettre la facturation aux partenaires. -Produire la confirmation des dépenses. -La confirmation des dépenses doit inclure notamment les compensations appliquées s'il y a lieu ainsi que le solde du dossier partenaire.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9. Contexte général - Soutien à l'organisation (SOR)

Le Soutien à l'organisation présente habituellement tous les processus de gestion des ressources (humaines, financières, informationnelles, matérielles et immobilières) ainsi que certains processus communs, dont l'amélioration continue et la gestion des demandes et des projets. La gestion des ressources financières à la Société comprend également le suivi de projections actuarielles relatives au passif et à l'actif du Régime d'assurance automobile.

Seuls les processus du soutien à l'organisation ciblés par la Solution sont décrits dans le présent appel d'offres. De ceux-ci, les principaux ont été cartographiés pour faciliter la compréhension des besoins. Ainsi le schéma général SOR – Vue financière et matérielle est proposé afin de mieux visualiser les liens entre les processus de gestion financière et matérielle et les principaux processus de prestation de services en lien avec les usagers et les partenaires. Elle permet de constater les chemins parcourus lors d'une relation client ou partenaire incluant le soutien à l'organisation.

Les modules financiers se rapportent principalement aux processus suivants :

- Le grand livre (SOR5.6)
- Le journal des achats (GRP4)
- Le journal des ventes (GRU7)
- Les immobilisations (GRP4)
- Le journal des décaissements (SOR5.2)
- Le journal des encaissements (SOR5.1)
- Le journal de paie (portion de SOR4)
- Les projections actuarielles reliées au passif et à l'actif du Régime (SOR5.9, SOR5.10)

Les autres processus représentés sont complémentaires, soit :

- La gestion intégrée des documents (SOR6.1)
- La gestion des demandes et des projets (SOR8)
- L'amélioration continue (SOR3.1)
- La gestion des ressources humaines (SOR4)
- Le suivi des politiques de placement et de capitalisation (SOR5.11)

L'inscription des transactions aux auxiliaires des comptes à recevoir et des comptes à payer est supportée par l'ensemble de la cartographie et leurs soldes sont représentés sur les liens provenant de GRU7 (clients) et de GRP4 (partenaires).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Les conciliations bancaires couvrent plus d'un million de transactions et sont principalement couvertes par le processus SOR5.4. Les résultats escomptés sont produits sur une base quotidienne et les écarts doivent être supportés par des contrôles informatiques provenant de la solution d'affaires et résolus par le secteur d'affaires concerné.

La Société utilise un modèle de gestion par activités (GPA) à deux niveaux d'activités pour calculer le prix de revient de ses activités, de ses produits et services et attribuer les frais d'administration aux différents mandats de la Société. Elle souhaite profiter des opportunités d'intégration des données nécessaires à la GPA (grand livre, ressources humaines, volumes de transactions, etc.) à l'intérieur de la Solution si les fonctionnalités répondent aux besoins de la Société.

La Société utilise une comptabilité d'exercice dans tous ses domaines sauf au niveau des transactions liées au système de permis et d'immatriculation qui se font en comptabilité de caisse. Avec l'arrivée de la Solution, la Société utilisera la comptabilité d'exercice pour tous ses domaines d'affaires.

Toutes les études actuarielles (SOR5.9 et SOR5.10) sont réalisées à l'aide du système ACT (ACTuariat) qui est séparé entre deux composantes, soit la tarification des contributions d'assurance (résidant sur la plateforme centrale) et l'évaluation du passif actuariel (résidant sur la plateforme intermédiaire). Ces données proviennent des systèmes patrimoniaux d'ASRR (Accès Sécuritaire au Réseau Routier) et IA (Indemnisation des Accidentés).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Quinze (15) processus opérationnels sont décrits :

- SOR3.1-Assurer la qualité des processus et des solutions
- SOR5.1-Percevoir et recouvrer les sommes dues
- SOR5.2-Payer les sommes dues
- SOR5.4-Gérer la trésorerie
- SOR5.5-Gérer le budget
- SOR5.6-Préparer les états financiers
- SOR5.8-Approuver les dépenses et la facturation
- SOR5.9-Évaluer le passif actuariel
- SOR5.10-Établir la tarification des contributions d'assurance
- SOR5.11-Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation
- SOR6.1-Entretenir les locaux et les espaces de travail
- SOR6.3-Gérer le matériel
- SOR6.4-Assurer la gestion intégrée des documents
- SOR8.1-Gérer les demandes
- SOR8.2-Gérer les projets

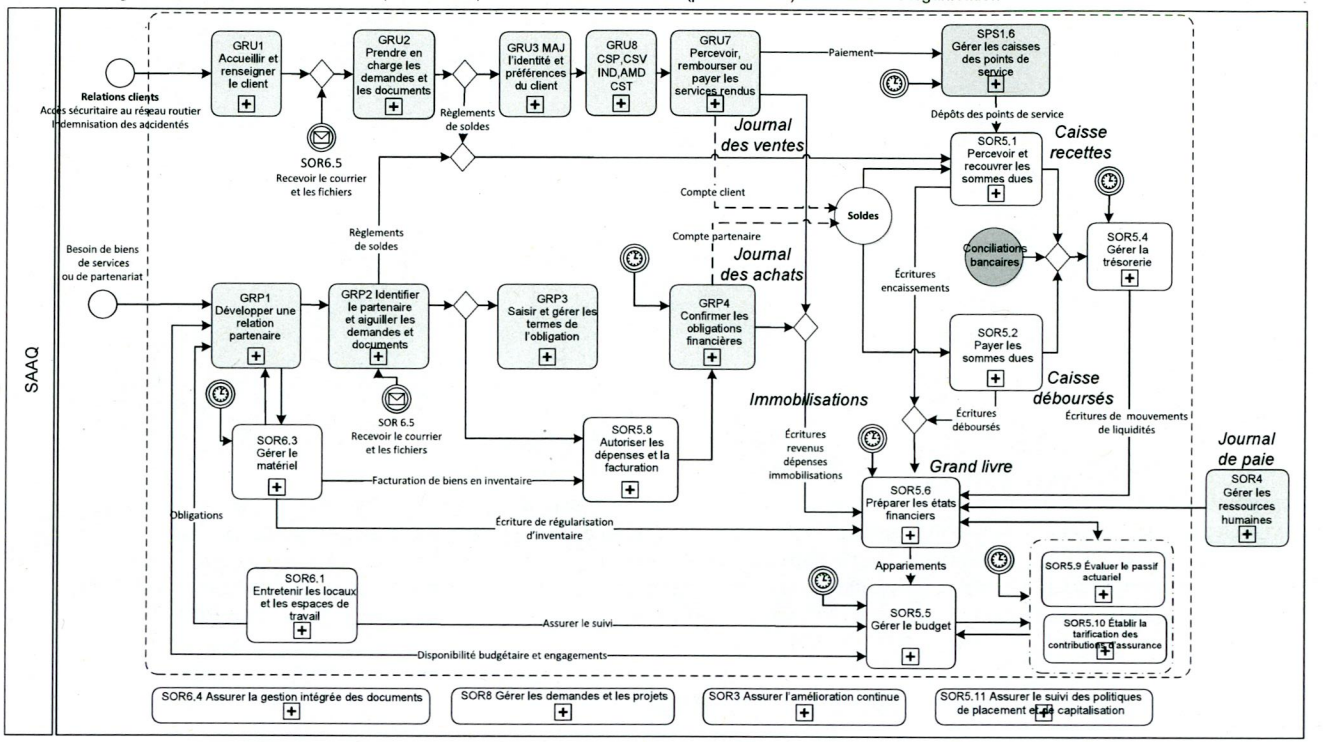
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.1 Schéma général SOR

Soutien à l'organisation (SOR) - Vue financière et matérielle

But: Assurer la gestion des ressources financières, matérielles, immobilières et humaines (partiellement) en soutien à l'organisation



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.2 SOR3.1-Assurer la qualité des processus et des solutions

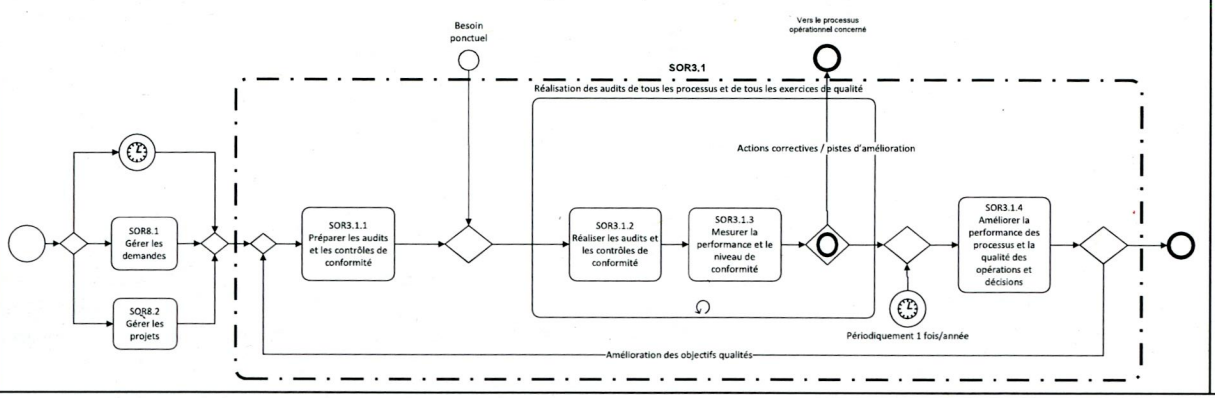
But(s) du processus
Ce processus a pour but d'assurer la qualité des services offerts en encadrant la démarche d'assurance qualité et d'amélioration continue des processus opérationnels et des solutions. Il a également pour but d'être proactif dans la gestion de la qualité et de la conformité des opérations, des décisions rendues par les employés, les mandataires et les partenaires sur une base d'échantillonnage ainsi qu'une approche d'analyse de risques.

Il vise principalement à :

- Porter un regard critique sur l'atteinte des objectifs poursuivis par des mécanismes d'assurance qualité (des audits)
- Valider la conformité des opérations et des décisions rendues en vertu de la réglementation et des directives administratives en vigueur
- Identifier les points forts et les points à améliorer pour assurer l'atteinte des objectifs poursuivis
- Prendre en charge les améliorations à apporter, notamment par l'élaboration des plans d'action et le suivi de la réalisation de ces plans
- Permettre de rendre compte de la qualité, de la conformité des opérations et des décisions rendues ainsi que de la performance des processus

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	SOR3.1-Assurer la qualité des processus et des solutions	Résultats escomptés
Recevoir : -la planification annuelle des audits et des exercices de contrôle de conformité. -un nouvel employé, suivi post formation. -une mise en œuvre d'une nouvelle législation. -un besoin ponctuel. -une révision des objectifs de qualité. **Processus antérieurs** -Tous les processus opérationnels.		-La performance des processus est mesurée et améliorée. -La conformité des décisions et des opérations est validée. -La reddition de compte de la qualité, de la conformité des opérations et des décisions rendues ainsi que de la performance des processus est effectuée. -Les besoins d'amélioration sont identifiés.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR3.1.1	Préparer les audits et les contrôles de conformité	-Élaborer les stratégies de réalisation des audits sous forme d'activités à réaliser. -Diffuser le calendrier de réalisation des audits aux intervenants concernés. -Planifier les exercices de contrôle de conformité à réaliser. -Fixer les objectifs de qualité à atteindre en matière de performance. -Préparer les documents nécessaires à la réalisation de chacun des audits et de chacun des exercices de qualité tels que les processus, les questionnaires d'audit, le plan d'audit, le tableau de bord des indicateurs de performance, etc. -Allouer les ressources nécessaires à la réalisation des audits.		
SOR3.1.2	Réaliser les audits et les contrôles de conformité	-Planifier la réalisation de chacun des audits et de chacun des exercices de contrôle de conformité avec les personnes concernées selon le calendrier de réalisation. -Réaliser les activités planifiées au niveau des stratégies de réalisation des audits et des exercices de contrôle de conformité. -Documenter les résultats de la réalisation des audits et des contrôles de conformité.		
SOR3.1.3	Mesurer la performance et le niveau de conformité	-Analyser les résultats obtenus par la réalisation des audits et des contrôles de conformité. -Identifier les écarts de performance et de conformité. -Identifier des pistes d'amélioration, si nécessaire.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		-Adresser les demandes de redressement et d'amélioration aux responsables des processus concernés. -Élaborer un plan d'action permettant de corriger les écarts identifiés. -Diffuser le plan d'action et la liste des pistes d'amélioration aux personnes responsables pour leur mise en œuvre. -Effectuer le suivi de la réalisation des actions correctives.		
SOR3.1.4	Améliorer la performance des processus et la qualité des opérations et décisions	-Faire une revue de performance ou de conformité qui consiste à vérifier l'atteinte des objectifs de qualités en fonction des résultats des audits et des contrôles de conformité et de les adapter, si nécessaire. -Préparer et planifier la revue de performance ou de conformité. -Effectuer le bilan de performance ou de conformité. -Tenir la rencontre de revue de performance ou de conformité. -Produire le rapport de revue de performance ou de conformité. -Adapter les stratégies et les objectifs de performance ou de conformité si nécessaire. -Faire et diffuser la reddition de compte de la revue de performance ou de conformité.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.3 SOR5.1-Percevoir et recouvrer les sommes dues

Contexte
La Société unifie la perception et le recouvrement des sommes dues par ses clients, ses partenaires et ses employés. Lorsqu'un solde monétaire débiteur est inscrit à un dossier à une date donnée, la Société perçoit les sommes qui lui sont dues ou enclenche des démarches de recouvrement envers ses débiteurs.

La Société a plus de 30 000 dossiers actifs distribués à une agence de recouvrement concernant les surpayés d'indemnisation et les créances relatives aux permis et immatriculations. Les surpayés représentent plus de 1250 nouveaux dossiers de recouvrement par année à la Société, dont 3 000 dossiers sont toujours actifs. De plus, la Société perçoit plus de 8,5 millions de prélèvements bancaires automatiques (PBA) par année. Dans la cible, ces volumes sont appelés à augmenter.

La Société souhaite renouveler et facturer automatiquement le client lorsque le privilège arrive à échéance. Ainsi, la séquence de recouvrement applicable à la prestation de services de l'ASRR sera enclenchée lorsque le client n'a pas payé les sommes dues.

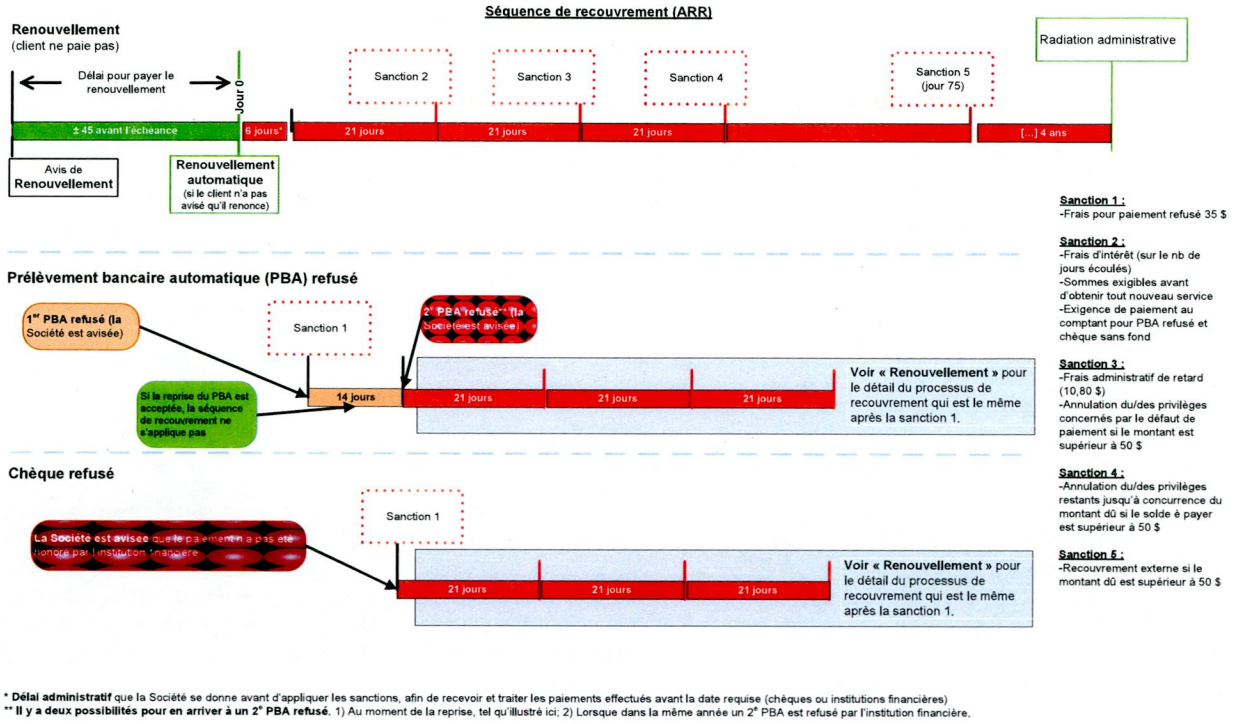
La séquence de recouvrement de l'ASRR est composée d'une gradation de sanctions uniforme quel que soit le déclencheur (renouvellement non payé, prélèvement bancaire automatique (PBA) refusé ou chèque sans provision).

Une lettre est produite à chacune des sanctions visant à informer le client des effets de cette sanction, de la date à laquelle il doit se conformer ainsi que des effets de la prochaine sanction à laquelle il s'expose.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Les schémas suivants présentent la séquence de recouvrement des sommes dues de l'Accès sécuritaire au réseau routier (ASRR):



* **Délai administratif** que la Société se donne avant d'appliquer les sanctions, afin de recevoir et traiter les paiements effectués avant la date requise (chèques ou institutions financières)
** **Il y a deux possibilités pour en arriver à un 2e PBA refusé**. 1) Au moment de la reprise, tel qu'illustré ici; 2) Lorsque dans la même année un 2e PBA est refusé par l'institution financière.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

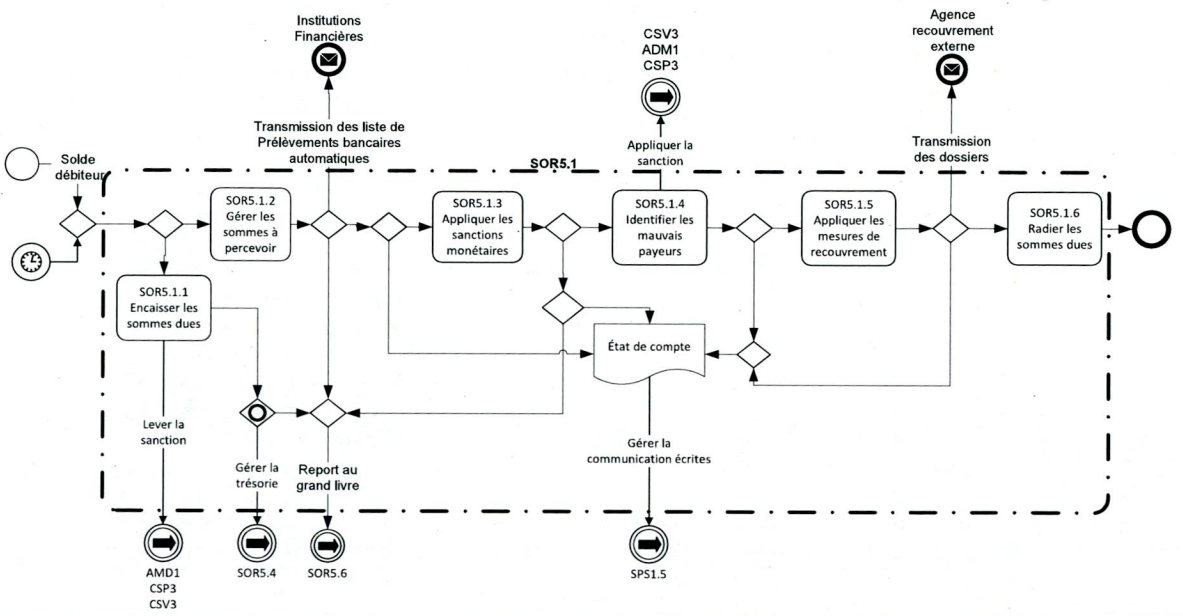
But(s) du processus

Ce processus permet de percevoir et recouvrer les sommes dues des clients, des partenaires et des employés. Ce processus couvre plus précisément :

- Percevoir :
  - les paiements étalés
  - les sommes facturées aux partenaires
- Recouvrer :
  - les sommes dues des clients qui n'ont pas payé la totalité au moment de la livraison des services
  - les sommes dues à la suite d'un paiement refusé (chèque, prélèvement bancaire automatique (PBA)
  - les sommes dues lorsque le privilège arrive à échéance (le client n'a pas avisé qu'il renonce à son privilège)
  - les sommes versées en trop aux personnes indemnisées
  - les avances versées aux employés
  - les sommes versées en trop aux partenaires

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Demande du client ou d'un partenaire -Recevoir le calendrier de paiement étalé par prélèvements bancaires automatiques. -Recevoir le règlement du solde d'un client ou d'un partenaire. -Recevoir un paiement refusé. -Recevoir les résultats des dossiers traités par l'agence externe de recouvrement. -Recevoir les relevés des institutions financières.	**SOR5.1-Percevoir et recouvrir les sommes dues** 	-Les sommes dues aux dossiers client ou partenaire sont encaissées. -Les demandes de sanctions prévues sont transmises aux processus concernés. -Des communications écrites sont transmises aux clients ayant un solde débiteur. -Des dossiers sont transmis à l'agence externe de recouvrement. -Les transactions sont reportées au grand livre.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.1.1	Encaisser les sommes dues	-Encaisser automatiquement les sommes provenant des relevés bancaires et de l'agence externe de recouvrement. -Encaisser en point de service le règlement du solde du dossier client ou du dossier partenaire.	-Régulariser les écarts entre l'encaissement et le solde du point de services selon les règles d'affaires complexes (ex. : montants, dates). -Conciliation des transactions journalières avec les dépôts provenant des centres de services. -Conciliation des écarts des dépôts avec les écritures comptables.	
SOR5.1.2	Gérer les sommes à percevoir	-Conclure des ententes de remboursements avec les débiteurs. -Générer automatiquement les listes des prélèvements bancaires automatiques à transmettre électroniquement aux intervenants externes identifiés selon le calendrier d'étalement des paiements. -Renverser la transaction d'encaissement initial à la suite d'un paiement refusé. -Initier la séquence de recouvrement. -Assurer un suivi de dossiers avec inscription de commentaires et d'évènements (ex. : recours subrogatoire). -Transmettre électroniquement la liste des prélèvements bancaires automatiques à l'intervenant externe identifié.	-La séquence de recouvrement et la négociation des ententes de paiements impliquent des règles d'affaires différentes (type d'entente et durée de recouvrement) selon les types de créances. -Les soldes minimes peuvent être radiés selon des règles d'affaires simples (ex. : montants, dates).	-Institutions financières
SOR5.1.3	Appliquer les sanctions monétaires	-Calculer les frais d'intérêts selon, notamment un pourcentage. -Appliquer les frais administratifs, notamment les pénalités et les frais d'intérêts.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.1.4	Identifier les mauvais payeurs	-Identifier les privilèges à sanctionner. -Aviser les domaines d'affaires concernés pour l'application des sanctions.	-Des règles d'affaires (montant, fréquence) différentes s'appliquent selon les types de mauvais payeurs (ex. : type d'ententes, durée de recouvrement).	
SOR5.1.5	Appliquer les mesures de recouvrement	-Initier des recours légaux et administratifs, notamment les hypothèques légales, les saisies de salaire, les certificats de défaut et l'exigence de paiement au comptant. -Générer automatiquement une liste des dossiers à transmettre électroniquement à l'intervenant externe identifié.		-Agence externe de recouvrement
SOR5.1.6	Radier les sommes dues	-Radier les sommes non recouvrées.	-Les radiations sont globales. Le solde et les mesures administratives doivent être maintenus au dossier client ou partenaire malgré la radiation.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.4 SOR5.2-Payer les sommes dues

Contexte
La Société unifie le paiement des sommes dues à ses clients, ses partenaires et ses employés. Lorsqu'un solde monétaire créditeur est inscrit à un dossier à une date donnée, la Société émet des paiements. La Société émet plus de 1,7 million de paiements annuellement pour une valeur de plus de 1,3 milliard de dollars. De plus, la Société émet plus de 38 000 relevés fiscaux par année.

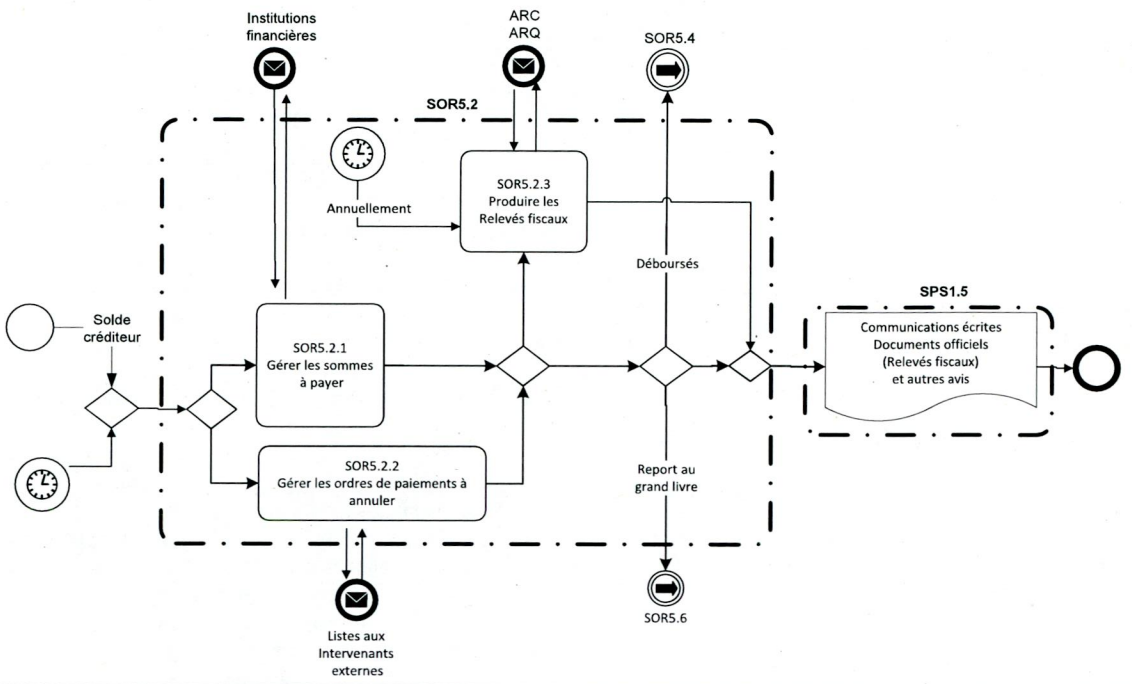
But(s) du processus
Ce processus a pour but d'émettre des paiements à des usagers de la route, à des personnes indemnisées, à des fournisseurs, à des partenaires et à des employés (pour rembourser des dépenses). Ce processus couvre plus précisément :

- Le paiement des sommes dues aux usagers de la route, aux personnes indemnisées, aux fournisseurs et aux employés
- Le remboursement des frais de déplacement aux employés
- La remise de sommes perçues à titre de mandataire aux différents partenaires
- Le paiement de toute autre transaction autorisée

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
-Recevoir les demandes d'annulation d'ordres de paiements. -Recevoir les listes de rejets de virements bancaires.	**SOR 5.2 Payer les sommes dues**	-Le paiement des sommes dues est émis. -Une liste sommaire des remises est transmise aux différents partenaires. -Une communication écrite est transmise aux destinataires du paiement. -Les transactions sont reportées au grand livre. -Les relevés fiscaux sont transmis aux clients et aux partenaires.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.2.1	Gérer les sommes à payer	-Émettre le paiement. -Permettre différents modes de paiement, notamment le virement bancaire. -Générer automatiquement des listes de virements bancaires dus à transmettre électroniquement aux intervenants externes identifiés.	-Les soldes minimes peuvent être radiés selon des règles d'affaires simples (ex. : montants, dates).	-Institutions financières
SOR5.2.2	Gérer les ordres de paiements à annuler	-Émettre un contrordre de paiement à l'institution financière. -Générer automatiquement les écritures de renversement des paiements selon des règles d'affaires complexes (ex. : type de paiement). -Apparier les listes d'ordres de paiement périmés reçus de l'institution financière avec les données de la Solution. -Produire automatiquement une liste des ordres de paiements annulés à transmettre quotidiennement électroniquement aux intervenants externes identifiés. -Transmettre une confirmation de l'annulation de l'ordre de paiement au demandeur pour prise en charge en flux de travail.	-Les transactions visées par l'annulation de l'ordre de paiement doivent être catégorisées.	-Institutions financières
SOR5.2.3	Produire les relevés fiscaux	-Produire automatiquement des relevés fiscaux selon les types de paiements émis. -Des échanges électroniques sont réalisés avec les intervenants externes identifiés.	-Permettre la réémission unitaire de relevés fiscaux.	-Agence du revenu du Canada (ARC) -Agence du revenu du Québec (ARQ)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.5 SOR5.4-Gérer la trésorerie

Contexte
La gestion de la trésorerie concerne l'ensemble de la Société. Près de quatre milliards de recettes sont gérées annuellement par la Société.

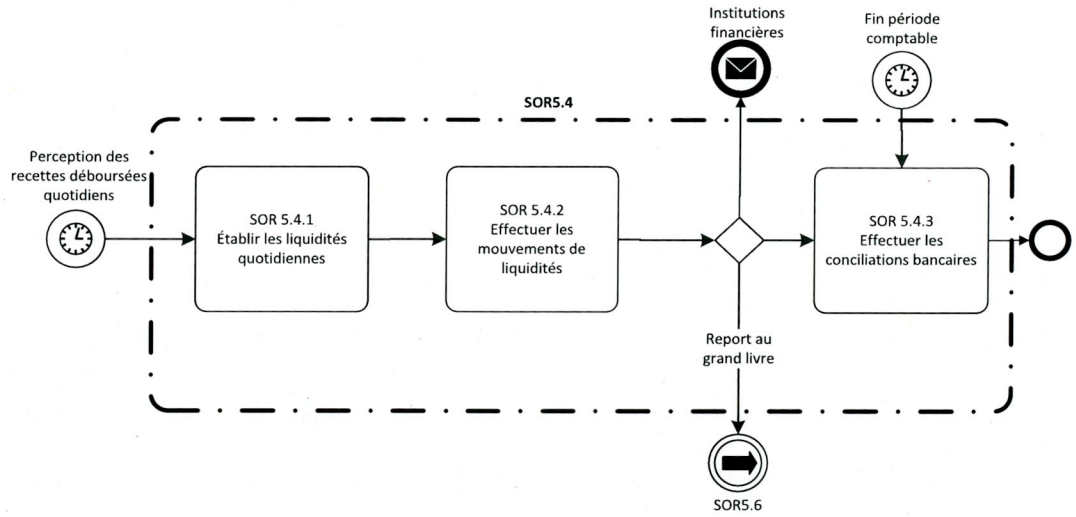
Environ 80 mouvements de liquidités sont effectués par semaine et près de 40 comptes bancaires sont détenus par la Société.

But(s) du processus
Ce processus assure la disponibilité des fonds nécessaires pour rencontrer les obligations de l'organisation et en optimiser l'utilisation. Ce processus couvre plus précisément :

- Gérer les liquidités quotidiennes et effectuer les mouvements de liquidités
- Effectuer les conciliations bancaires et régulariser les écarts

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
-Réception des recettes et déboursés quotidiens. -Fin de période comptable.	**SOR5.4 -Gérer la trésorerie**  	-Les comptes bancaires sont conciliés. -Les mouvements de liquidités sont demandés aux institutions financières. -Les transactions sont reportées au grand livre. -L'utilisation des fonds est optimisée et le plafond de la marge de crédit est respecté.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.4.1	Établir les liquidités quotidiennes	-Prévoir les recettes du jour ouvrable suivant basées, notamment sur les calendriers des prélèvements bancaires automatiques et sur un estimé des dépôts des points de service. -Inscrire automatiquement les recettes et les déboursés provenant de toutes sources, tant internes qu'externes. -Valider la cohérence des liquidités établies et le respect des contraintes de liquidités.		
SOR5.4.2	Effectuer les mouvements de liquidités	-Effectuer quotidiennement les virements bancaires dans les différents comptes en fonction des besoins de liquidités prévues. -Gérer le surplus ou le déficit de liquidités auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. -Des échanges électroniques sont réalisés avec les intervenants externes identifiés.	-La Société détient plus d'une quarantaine de comptes bancaires.	-Institutions financières
SOR5.4.3	Effectuer les conciliations bancaires	-Apparier automatiquement les transactions traitées par les institutions financières avec les transactions comptabilisées, notamment au grand livre et aux auxiliaires. -Identifier automatiquement les écarts. -Régulariser les écarts de conciliation. -Mettre en place des échanges électroniques avec les intervenants externes identifiés.		-Institutions financières -Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.6 SOR5.5-Gérer le budget

Contexte
La Société produit annuellement un budget directeur et un budget révisé. Deux (2) budgets projetés sont réalisés par année. Plus de 300 unités administratives font le suivi de leur budget. La Société met en œuvre près de 80 projets d'investissement par année.

Certains changements dans l'organisation occasionnent près de 4 500 réaménagements budgétaires et environ 5 réorganisations administratives par année.

La Société doit produire des redditions de compte à différentes instances gouvernementales afin d'assurer le respect des cibles et orientations dictées par ces dernières.

But(s) du processus
Ce processus assure la gestion du budget incluant toutes ses facettes ainsi que le suivi budgétaire. Ce processus couvre plus précisément :

- L'élaboration des budgets d'exercice et de caisse ainsi que les projections de revenus et de coûts sur plusieurs périodes financières
- L'allocation et l'engagement des budgets
- L'appariement des dépenses avec les engagements
- Le suivi des revenus, des liquidités et des dépenses, notamment les équivalents temps complets (ETC), les projets d'investissement
- Les réaménagements budgétaires
- Les réorganisations administratives

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

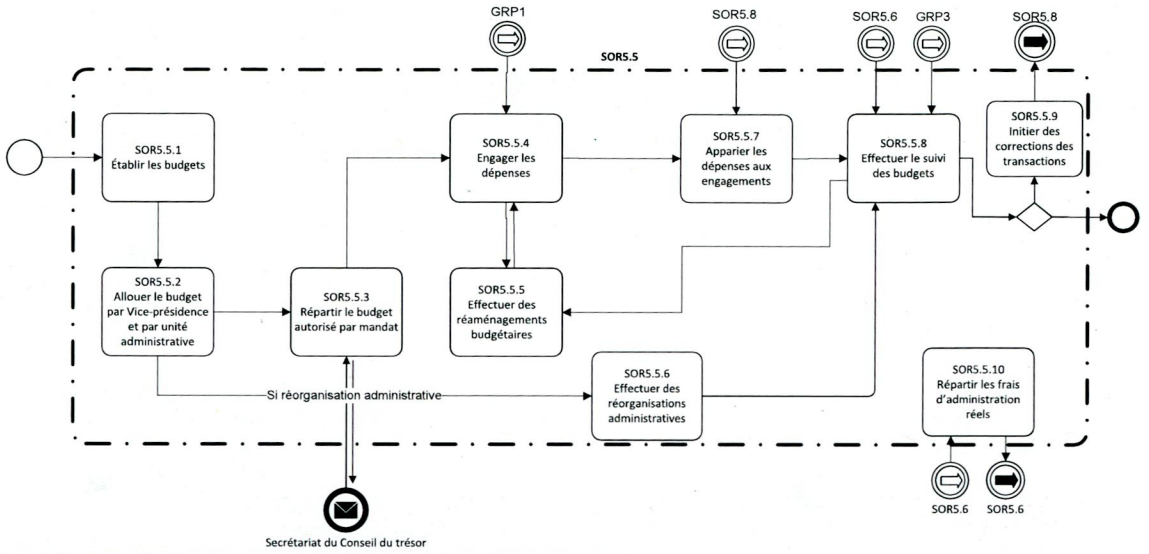
Déclencheurs

-Suivre le calendrier du cycle budgétaire.
-Recevoir une demande de budget par une unité administrative.
-Initier un projet d'investissement.
-Recevoir une demande d'engagement d'une commande d'achat.
-Recevoir une demande de réorganisation administrative.
-Recevoir une demande de réaménagement budgétaire.
-Recevoir une demande de répartition des frais d'administration.

Processus antérieurs

-Développer une relation partenaire **(GRP1)**.
-Préparer les états financiers **(SOR5.6)**.
-Autoriser les dépenses et la facturation **(SOR5.8)**.

SOR5.5-Gérer le budget



Résultats escomptés

-Les budgets sont répartis.
-Les dépenses sont appariées avec les engagements.
-Les rapports budgétaires sont produits.
-Les redditions de compte sont produites.
-Les écritures sont reportées au grand livre.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.5.1	Établir les budgets	-Déterminer les orientations générales et les cibles budgétaires en fonction, notamment d'un taux de croissance et d'un taux d'indexation donné. -Tenir compte des projections pour la période en cours et de l'historique. -Fixer le budget des projets d'investissement. -Appliquer la cible d'ETC déterminée par le Secrétariat du Conseil du trésor. -Établir les paramètres des prévisions sur une base minimalement quotidienne. -Produire les budgets et valider leur cohérence. -Établir les liens électroniques avec les intervenants externes identifiés.	-Les budgets doivent être présentés sous base d'exercice et de caisse. -Les budgets liés aux projets d'investissement peuvent couvrir plusieurs périodes et doivent être ventilés sur les années visées. -Les budgets de recettes liés aux contributions d'assurance doivent être convertis en prévision de revenus sur une base d'exercice, selon des règles d'affaires complexes (ex. : types de revenus). -Permettre l'élaboration parallèle de différents scénarios comparatifs. -Les prévisions sont complexes et doivent être basées sur tous les critères de tarification des services rendus (ex. : les catégories de permis de conduire et les caractéristiques de véhicules).	-Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) -Ministère des Finances du Québec (MFQ)
SOR5.5.2	Allouer le budget par vice-présidence et par unité administrative	-Répartir le budget alloué selon l'historique de consommation en considérant, notamment, les sommes accordées aux projets.	-Cette activité est itérative, puisque des demandes d'ajustements au budget proposées sont négociées. -Le suivi des modifications doit être accessible aux responsables des unités administratives.	
SOR5.5.3	Répartir le budget autorisé par mandat	-Répartir le budget par mandat, notamment six mandats différents dont les coûts ont des sources de financement distinctes. -Établir une répartition basée sur un principe de gestion par activités, notamment deux niveaux.		
SOR5.5.4	Engager les dépenses	-Permettre aux unités administratives responsables de la commande d'achat de générer automatiquement un engagement selon les règles d'affaires complexes en fonction des conditions (seuils, règlements internes).	-Les demandes dépassant les niveaux d'autorisations sont contrôlées et engagées centralement.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.5.5	Effectuer des réaménagements budgétaires	-Permettre à une unité administrative d'effectuer un réaménagement à l'intérieur de son budget global selon des règles d'affaires complexes (seuils, niveaux d'approbation). -Si le besoin excède les disponibilités budgétaires de l'unité administrative, la demande de budget supplémentaire est acheminée centralement pour analyse. -Les réaménagements budgétaires doivent être autorisés, notamment selon huit niveaux d'approbation.		
SOR5.5.6	Effectuer des réorganisations administratives	-Réallouer automatiquement les budgets initialement alloués aux unités administratives concernées par activité à la nouvelle structure ou récupérer centralement.	-Un historique des allocations précédant la réorganisation doit être conservé et consultable.	
SOR5.5.7	Apparier les dépenses aux engagements	-Apparier automatiquement une dépense approuvée avec l'engagement effectué lors de l'autorisation de la commande. -Si la dépense est effectuée pour un projet d'investissement, l'imputation au projet doit également être automatique.	-Seules les exceptions doivent être traitées manuellement.	
SOR5.5.8	Effectuer le suivi des budgets	-Donner la responsabilité à chaque unité administrative qui est responsable de son budget et de son suivi. -La consultation en temps réel doit permettre, notamment la comparaison des historiques de consommation des dépenses et le suivi des liquidités. -Le suivi doit permettre d'initier le réaménagement budgétaire. -Les unités administratives doivent effectuer des projections de dépenses.	-Les profils de consultation doivent être liés à la hiérarchie organisationnelle ou au rôle attribué à l'usager. -Le suivi d'un contrat attribué à plus d'un partenaire doit se faire globalement et individuellement.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		-Les suivis doivent être définis selon plusieurs éléments (ex. : par obligation, par projet d'investissement, par clé comptable). -Faire approuver les bilans de suivis selon les niveaux d'autorisation requis. -Calculer et générer automatiquement les écritures de capitalisation des dépenses liées à des projets d'investissement selon des règles d'affaires complexes (combinaisons de clés comptables et de types de projets d'investissement).		
SOR5.5.9	Initier des corrections de transactions	-Initier, par les unités administratives des corrections, notamment à la suite d'une erreur d'imputation comptable ou d'appariement.		
SOR5.5.10	Répartir les frais d'administration réels	-Répartir les frais d'administration réels, notamment par mandats, par activités et par produits et services. -Établir une répartition basée sur un principe de gestion par activités, notamment deux niveaux.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.7 SOR5.6-Préparer les états financiers

Contexte
La Société produit ses états financiers annuellement et différents rapports financiers sont produits par période. Plusieurs contrôles sont mis en place afin d'assurer la publication d'informations financières fiables et intègres.

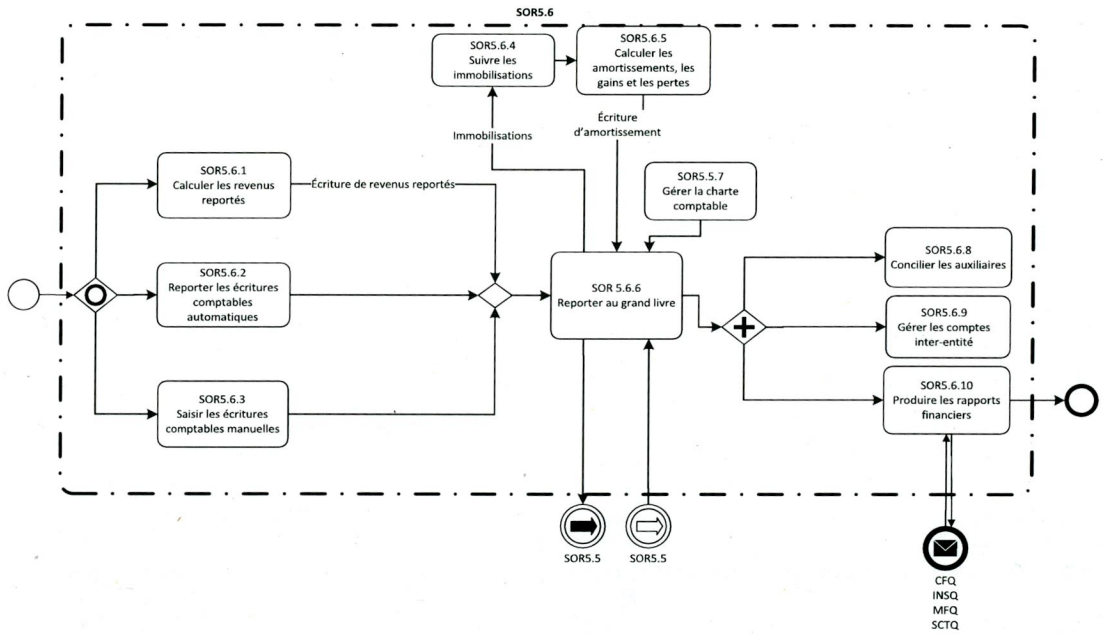
But(s) du processus
Ce processus fournit l'information comptable nécessaire à la gestion de l'organisation et à la reddition de comptes. Ce processus couvre plus précisément :

- Produire les états financiers et autres rapports financiers connexes
- Suivre les investissements en immobilisations
- Assurer l'application des contrôles financiers selon des règles d'affaires établies

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
-Recevoir les écritures comptables manuelles et automatiques.	**SOR 5.6-Préparer les états financiers**	-Les états financiers et les rapports financiers sont produits. -Les contrôles sont appliqués.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.6.1	Calculer les revenus reportés	-Reporter les revenus sur plusieurs périodes, notamment de 0 à plus de 150 mois, selon les règles d'affaires complexes (dates, lois). -Générer automatiquement une transaction de report des revenus dans le temps.	-Les revenus peuvent être reportés dans des périodes passées. -Le calcul doit se faire en temps réel. -Le calcul doit tenir compte des remboursements ou des crédits faits aux clients.	
SOR5.6.2	Reporter les écritures comptables automatiques	-Reporter automatiquement les écritures comptables provenant des différents processus au grand livre.	-Possibilité de pouvoir sélectionner un renversement automatique d'écriture à une date donnée.	
SOR5.6.3	Saisir les écritures comptables manuelles	-Saisir manuellement des écritures comptables ponctuelles ou récurrentes. -Permettre l'appariement d'une pièce justificative à l'écriture comptable générée. -Faire approuver et autoriser l'écriture par le gestionnaire autorisé selon, notamment, huit niveaux d'approbation en flux de travail.	-Possibilité de pouvoir sélectionner un renversement automatique d'écriture à une date donnée.	
SOR5.6.4	Suivre les immobilisations	-Inscrire automatiquement les transactions liées aux immobilisations à l'auxiliaire des immobilisations selon des règles d'affaires simples (postes comptables).		
SOR5.6.5	Calculer les amortissements, les gains et les pertes	-Calculer automatiquement l'amortissement des immobilisations. -Calculer automatiquement les gains ou les pertes sur la radiation, la dévaluation et la disposition totale ou partielle d'immobilisations. -Reporter automatiquement les transactions générées par ces calculs au grand livre.	-Permettre différentes méthodes de calcul de l'amortissement selon l'évolution des normes comptables applicables.	
SOR5.6.6	Gérer la charte comptable	-Définir une structure de la clé comptable comprenant un minimum de six segments (ex. : postes comptables et unités administratives).		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		-Définir des combinaisons autorisées selon des règles d'affaires complexes (ex : une unité administrative ne doit pas être combinée avec un poste comptable de passif). -Définir plus d'une entité comptable, dont une étant le consolidé.		
SOR5.6.7	Reporter au grand livre	-Compiler automatiquement toutes les écritures comptables au grand livre en temps réel. Possibilité de forer en temps réel les écritures. -Contrôler automatiquement les écritures compilées au grand livre selon des règles d'affaires complexes (ex. : combinaisons de clés comptables valides).	-Seuls les frais d'administration sont répartis par la gestion par activités, notamment entre les différents mandats et les entités. -Possibilité d'avoir plus d'une période et plus d'un exercice ouvert parallèlement. -Interagir avec les systèmes des salaires et de gestion par activités.	
SOR5.6.8	Concilier les auxiliaires	-Produire automatiquement des contrôles validant les soldes des postes auxiliaires avec les soldes des postes du grand livre correspondants. -Identifier automatiquement les transactions en écarts. -Initier le traitement de la régularisation des écarts de conciliation.	-Pouvoir définir minimalement une quinzaine d'auxiliaires.	
SOR5.6.9	Gérer les comptes inter-entités	-Définir des transactions de type inter-entité qui peuvent être utilisées pour plus d'une entité comptable. -Générer automatiquement une écriture comptable miroir lorsqu'un poste de type inter-entités est touché. -Concilier automatiquement le solde des comptes inter-entités.		
SOR5.6.10	Produire les rapports financiers	-Produire les rapports financiers de chacune des entités ou d'un consolidé de plusieurs entités périodiquement.	-Possibilité de pouvoir choisir la période à appliquer à l'exercice financier, par exemple année financière de la Société (ex. : 31 décembre) et année financière	-Contrôleurs des finances (CFQ) -Institut de la statistique du

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		-Permettre la présentation d'un comparatif avec des périodes antérieures et avec le budget de la période concernée. -Permettre l'intégration de commentaires et de notes dans les rapports financiers. -Transmettre des documents officiels électroniques aux intervenants externes identifiés.	gouvernementale (ex. : 31 mars). -Pouvoir définir périodiquement le format des rapports selon les exigences législatives et normatives.	Québec (ISQ) -Ministère des Finances du Québec (MFQ) -Secrétariat du Conseil du trésor (SCT)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.8 SOR5.8-Approuver les dépenses et la facturation

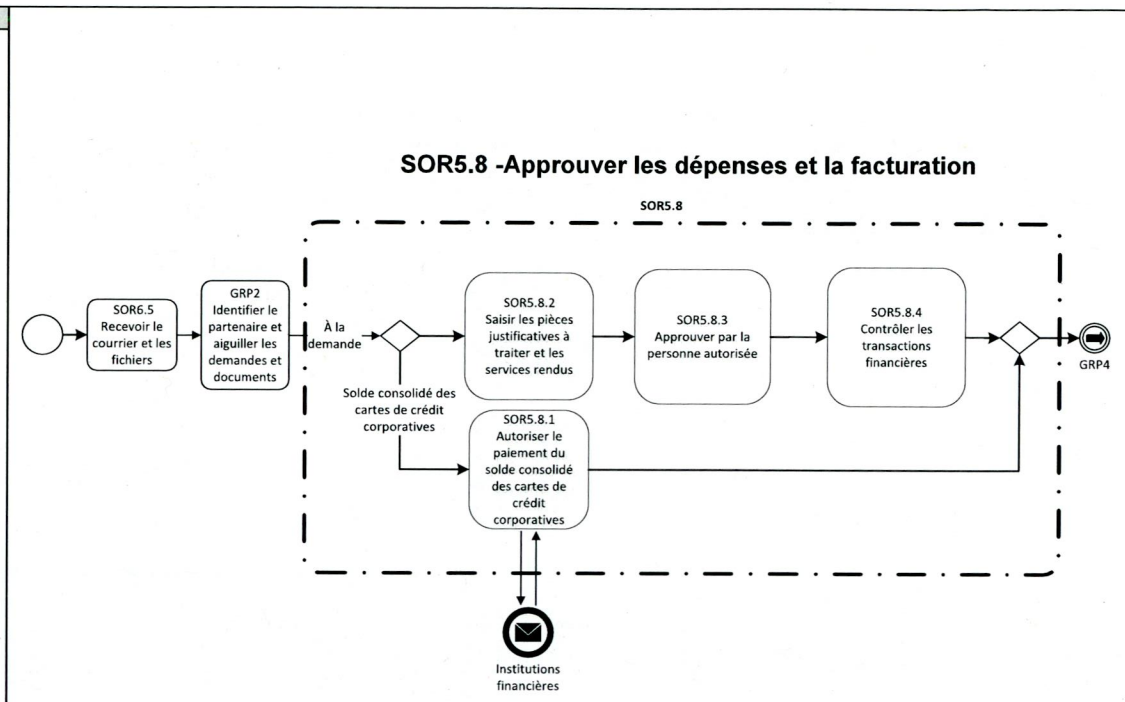
Contexte
La Société approuve plus de 50 000 factures de différents types annuellement.

But(s) du processus
Ce processus a pour but d'approuver les dépenses et la facturation liées, notamment à des fournisseurs, des partenaires et des employés. Ce processus couvre plus précisément :

- L'approbation des pièces justificatives à payer aux fournisseurs, aux partenaires et aux employés
- L'approbation des frais à rembourser aux employés
- L'approbation des sommes perçues par la Société à remettre aux différents partenaires
- L'approbation du versement des retenues à la source et cotisations de l'employeur aux instances gouvernementales
- L'approbation de la facturation des services rendus aux partenaires
- L'approbation de toutes autres pièces justificatives à traiter

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
-Recevoir une pièce justificative à traiter.		-Les transactions sont approuvées.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR5.8.1	Autoriser le paiement du solde consolidé des cartes de crédit corporatives	-Inscrire, contrôler et approuver automatiquement le paiement du solde consolidé des cartes de crédit corporatives. -Réaliser des échanges électroniques avec l'intervenant externe identifié.	-Le paiement mensuel du solde consolidé de toutes les cartes de crédit corporatives se fait avant l'approbation des dépenses.	-L'institution financière émettrice des cartes de crédit corporatives
SOR5.8.2	Saisir les pièces justificatives à traiter et les services rendus	-Saisir les pièces justificatives à traiter et les services rendus aux partenaires dans chacune des unités administratives. -Générer automatiquement le calcul des taxes selon la nature de la transaction. -Appliquer automatiquement les termes de l'obligation selon les catégories de partenaires. -Contrôler automatiquement les combinaisons valides de la clé comptable selon les combinaisons autorisées. -Valider automatiquement les spécifications de l'obligation d'affaires, notamment la disponibilité financière. -Initier une demande de correction d'une transaction déjà confirmée.	-Chaque unité administrative est responsable de saisir les frais courus. -Permettre l'attribution d'une transaction à une autre unité administrative. -La pièce justificative doit être disponible pour visualisation en tout temps.	
SOR5.8.3	Approuver par la personne autorisée	-Approuver, par la personne autorisée, la transaction en flux de travail à la pièce ou en lot.	-La Solution doit avoir, notamment huit niveaux d'approbation et permettre des délégations.	
SOR5.8.4	Contrôler les transactions financières	-Vérifier manuellement et à postériori certaines transactions selon des règles d'affaires simples (types de transactions, montants). -Valider la saisie en conformité avec la pièce justificative en flux de travail. -Vérifier les demandes de corrections.	-Assurer un suivi des avances de fonds. -Générer et contrôler automatiquement des transactions du calcul des cotisations de l'employeur. -La Solution doit assurer l'interconnexion avec le système des salaires.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.9 SOR5.9-Évaluer le passif actuariel*[6]

L'évaluation du passif actuariel utilise des données opérationnelles datant de 1978 et plus. Par conséquent, chaque livraison des étapes de la mise en service de la Solution d'affaires devra s'assurer de la pérennité du dépôt historique du système ACT (ACTuariat).

Les principales activités de ce processus sont :

- Extraction des données pour les travaux du passif actuariel
- Suivi mensuel des écarts de déboursés d'indemnisation avec les codes comptables
- Calcul des passifs intermédiaires et statutaires
- Certification du passif actuariel statutaire dans les états financiers
- Suivi de la politique de capitalisation
- Projections financières, notamment projection des contributions d'assurance et des revenus de placements
- Calcul de la matrice de coûts pour la tarification
- Études des montants à défrayer pour les soins de santé
- Révision des hypothèses et méthodes actuarielles aux 3 ans

[6] Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.10 SOR5.10–Établir la tarification des contributions d'assurance*7

L'établissement de la tarification des contributions d'assurance utilise également le système AET (Aide à l'évolution de la tarification d'assurance), car le système ACT (ACTuariat) n'a que 5 ans de données. Ce volet utilise un historique de données opérationnelles des 10 dernières années. Pour cette raison, la Solution doit être en mesure de conserver 10 années de données antérieures.

La Société doit disposer d'outils capables de retracer la réalité des aspects économiques et financiers, et de tenir compte de l'ensemble des risques qu'elle supporte. L'image ci-dessous répertorie les activités liées aux citoyens et aux entreprises qui composent les domaines d'affaires IA et ASRR dont les données servent d'analyse pour mesurer l'exposition au risque.

L'extraction et l'agrégation des données d'une ou plusieurs années financières (plus de 200 millions d'occurrences qui alimentent la base de données ACT) servent actuellement à alimenter plus de six dépôts de données pour produire la tarification d'assurance. L'extraction des données est basée sur une période minimalement mensuelle, alors que l'agrégation est prévue annuellement.

Dépôts actuels des données :

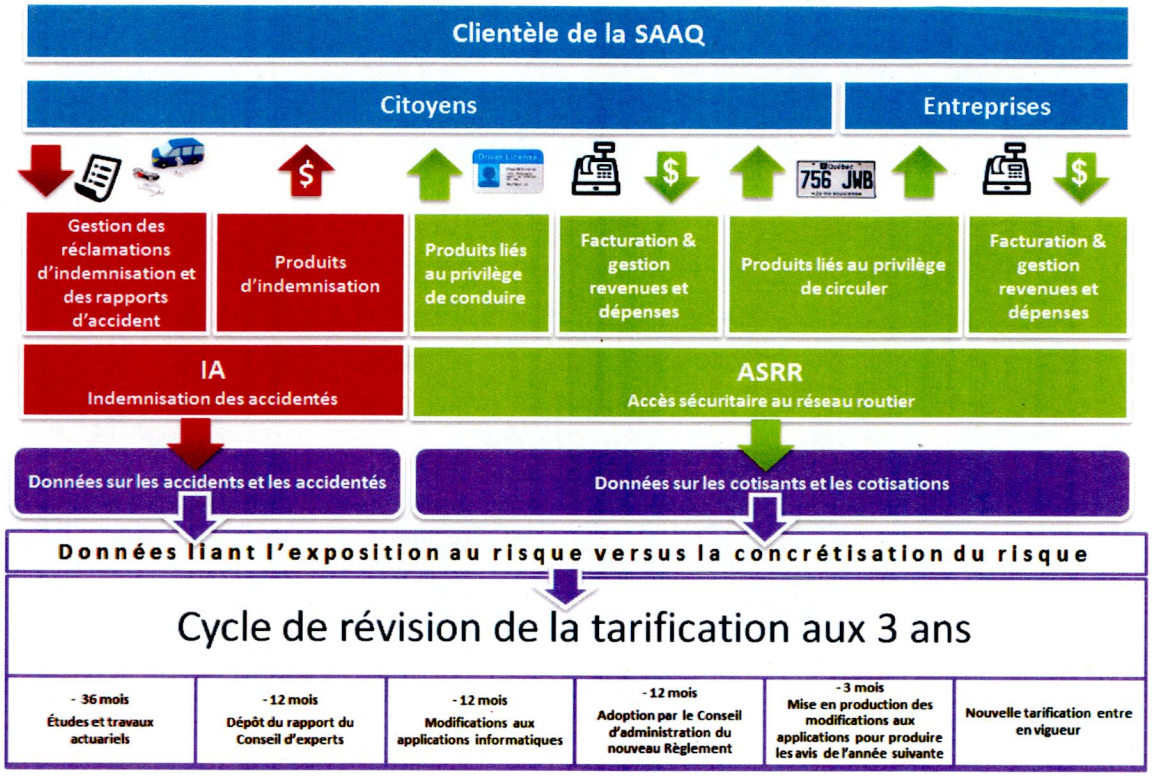
- Exposition au risque des véhicules
- Revenus d'immatriculation
- Exposition au risque des conducteurs
- Revenus de permis de conduire
- Exposition au risque des conducteurs selon le lien conducteur-propriétaire
- Données des demandes d'indemnisation et données sur les rapports d'accidents

[7] Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

La tarification d'assurance est révisée à chaque cycle de trois ans. De plus, l'effet potentiel des modifications à la classification des véhicules et des conducteurs, ainsi que l'évaluation des impacts des modifications à la tarification d'assurance sont réalisées de façon ponctuelle.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.11 SOR5.11–Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation*[8]

Les principales activités de ce processus mentionnées ci-dessous n'impliquent pas d'efforts à l'implantation d'un PGI :

- Le suivi de l'offre de portefeuille de la CDPQ (Caisse de dépôt et placement du Québec)
- Le suivi annuel des marchés financiers
- Le suivi de l'application et des modifications de la politique de placement
- La modélisation active/passive (stochastique, stress test, etc.)

[8] Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.12 SOR6.1-Entretenir les locaux et les espaces de travail

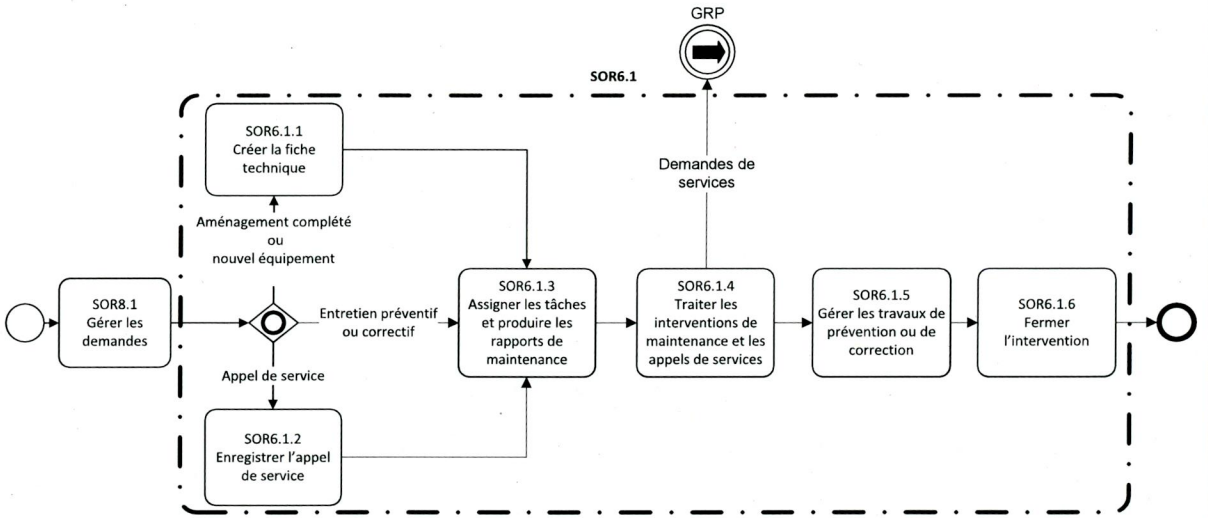
Contexte
La Société est propriétaire d'environ 65 sites incluant l'entretien d'au moins 35 postes de contrôle pour les camions lourds et une multitude d'équipements et de composantes. Tous ces sites sont répartis sur le territoire québécois. De plus, afin d'offrir les services à sa clientèle, la Société loue 60 sites, notamment les centres de services.

Il est donc important d'entretenir et de déceler les problématiques reliées aux équipements et infrastructures.

But(s) du processus
Ce processus a pour but l'entretien, dans un état optimal, des locaux et autres biens immobiliers requis pour les opérations de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
-Recevoir une nouvelle demande d'entretien d'espace aménagé ou construit. -Recevoir un nouvel équipement. -Recevoir un appel de service. -Recevoir une demande d'entretien préventif ou correctif.	**SOR6.1-Entretenir les locaux et les espaces de travail**  	-Les immeubles et espaces de travail sont entretenus. -Les travaux prévus au plan de désuétude sont exécutés. -Les travaux prévus au plan de maintien des actifs sont exécutés.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR6.1.1	Créer la fiche technique	-Enregistrer, sous forme de registre électronique, tous les équipements, les infrastructures et les espaces loués selon divers paramètres ainsi que leurs calendriers de maintenance.	-Inscrire un nombre illimité de composantes reliées à un équipement. -Permettre de gérer des cycles de vie utiles et le suivi des garanties. -Permettre la gestion par code « *Business Owner Manager Administration* » (BOMA).	
SOR6.1.2	Enregistrer l'appel de service	-Saisir les appels de service dans un système de suivi informatisé de demandes.		
SOR6.1.3	Assigner les tâches et produire les rapports de maintenance	-Attribuer automatiquement les tâches aux divers corps de métier. -Produire un calendrier de maintenance selon les données inscrites dans la fiche technique.	-Permettre la sortie automatique de bons de travail avec numéro séquentiel. -Permettre des alertes intégrées au système, notamment pour le suivi des garanties et des échéanciers des travaux.	
SOR6.1.4	Traiter les interventions de maintenance et les appels de service	-Analyser les rapports de maintenance, identifier, diagnostiquer les problèmes et faire approuver les correctifs requis. -Produire une demande pour un contrat de service de maintenance et d'entretien.	-Pouvoir consigner électroniquement les diagnostics et les interventions par item en lien avec la fiche technique.	
SOR6.1.5	Gérer les travaux de prévention et de correction	-Superviser la réalisation des travaux et coordonner les intervenants. -Suivre l'avancement des travaux, les coûts et faire approuver les dépassements, au besoin. -Recevoir, analyser, traiter et consigner les demandes de changements.	-Permettre de structurer le suivi des dépenses selon divers paramètres (ex. : codes BOMA, par catégorie d'interventions). -Permettre l'accès mobile pour l'enregistrement des données.	
SOR6.1.6	Fermer l'intervention	-Faire la mise à jour de la fiche technique. -Analyser les écarts entre les interventions planifiées et celles réalisées.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.13 SOR6.3-Gérer le matériel

Contexte
La Société gère l'inventaire des équipements et du matériel utilisé dans le cadre de ses activités.

Près de 1 800 réceptions sont effectuées par année. Plus de 1 500 articles sont gérés et il y a près de 35 000 sorties d'inventaire par année.

Chaque bien tenu en inventaire est défini par une fiche article qui contient toutes les informations nécessaires à l'identification du bien et ces particularités (ex. : numéro d'identification du bien, description du bien et quantités en main). Si la pièce est considérée comme officielle, notamment les plaques d'immatriculation, les vignettes de stationnement pour personnes handicapées, les certificats d'immatriculation, l'article avec un numéro séquentiel doit être suivi et contrôlé dans tout son cheminement (de la demande d'approvisionnement, en passant par la commande (entente), la réception, l'expédition ou le transfert jusqu'à la délivrance au client).

But(s) du processus
Ce processus assure la réception, l'entreposage, la distribution ainsi que la disposition du matériel et des fournitures nécessaires aux opérations des unités administratives.

Ce processus couvre plus précisément :
- La réception
- L'expédition
- La gestion d'inventaire
- Le contrôle des pièces officielles

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

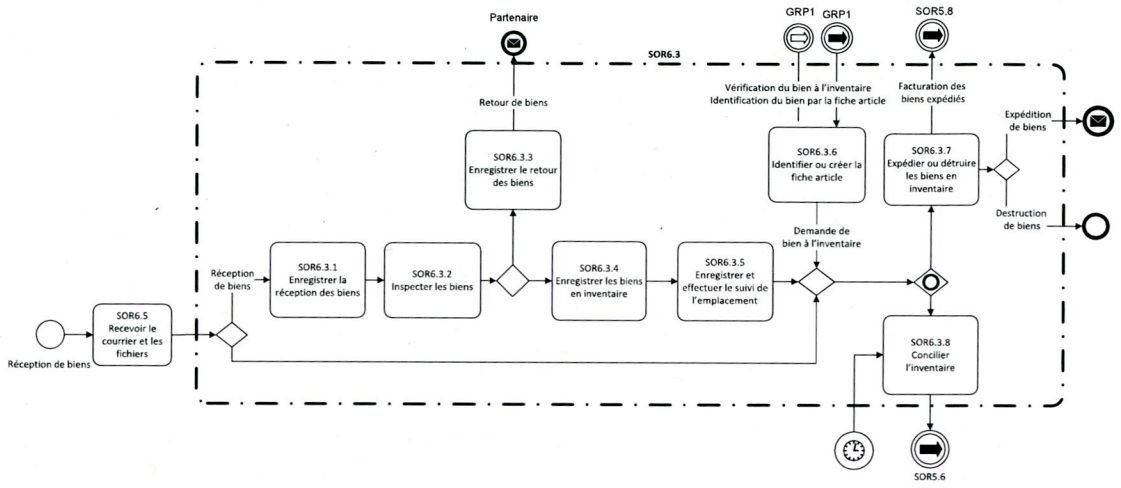
Déclencheurs

-Recevoir les biens.
-Recevoir la demande autorisée de biens en inventaire.
-Recevoir la demande de destruction de biens.

Processus antérieurs :

-Développer une relation partenaire **(GRP1)**.

SOR6.3-Gérer le matériel



Résultats escomptés

-Les biens demandés sont expédiés ou détruits.
-L'inventaire est mis à jour et concilié.
-Un suivi de l'emplacement des biens est assuré.
-La facturation des biens demandés est initiée.
-Les transactions sont reportées au grand livre.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR6.3.1	Enregistrer la réception des biens	-Enregistrer les biens comme étant reçus et en attente d'inspection. -Apparier l'enregistrement initial de la réception avec la commande. -Acheminer les biens ou un échantillon à l'unité administrative responsable de l'inspection.	-Les séquences des biens reçus doivent être appariées avec les séquences commandées.	
SOR6.3.2	Inspecter les biens	-Inspecter les biens reçus. -Enregistrer le résultat de l'inspection. -Apparier l'inspection avec la réception.		
SOR6.3.3	Enregistrer le retour des biens	-Enregistrer le retour des biens en cas de résultat négatif de l'inspection des biens.		
SOR6.3.4	Enregistrer les biens en inventaire	-Enregistrer les biens en inventaire et les rendre disponibles en temps réel.		
SOR6.3.5	Enregistrer et effectuer le suivi de l'emplacement	-Enregistrer l'emplacement d'entreposage des biens et en effectuer le suivi selon les règles d'affaires. -Effectuer le suivi des pièces officielles.	-Permettre la gestion de plusieurs niveaux d'entrepôts et d'emplacements. -Les emplacements peuvent être extérieurs au siège social de la Société, notamment chez les commerçants et dans les points de service.	
SOR6.3.6	Identifier ou créer la fiche article	-Identifier la fiche article liée au bien. -Créer la fiche article avec toutes les informations pertinentes pour effectuer une demande de biens et la gestion d'inventaire selon des règles d'affaires (identification de matériels). -Permettre la catégorisation des biens selon des règles d'affaires simples (dates, types de suivi).	-La fiche article doit être en mesure d'effectuer le suivi des numéros des biens de type séquentiel.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR6.3.7	Expédier ou détruire les biens en inventaire	-Générer un bon de cueillette. -Générer un bon de livraison. -Expédier les biens demandés. -Initier la facturation des biens demandés selon les règles d'affaires. -Détruire les biens visés par la demande de destruction. -Mettre à jour l'inventaire des biens en temps réel selon des règles d'affaires.	-Les numéros séquentiels de certains biens doivent impérativement être suivis, et ce, jusqu'à la délivrance de ceux-ci. -Le statut du bien doit être modifiable en tout temps.	
SOR6.3.8	Concilier l'inventaire	-Générer différents types d'alertes, notamment sur les niveaux d'inventaire. -Initier une demande de réapprovisionnement au responsable de la fiche article. -Générer automatiquement les listes d'articles pour la prise d'inventaire selon les paramètres définis dans la fiche article. -Effectuer le décompte physique des biens en inventaire. -Régulariser les écarts entre le décompte physique et l'inventaire enregistré. -Générer une écriture de régularisation de l'inventaire. -Mettre à jour l'inventaire en temps réel à la suite de la régularisation des écarts.	-Ce processus peut être itératif.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.14 SOR6.4-Assurer la gestion intégrée des documents

Contexte
La Société conserve ses documents selon un plan de classification basé sur une structure hiérarchique. Le plan assure un regroupement des documents. La Société doit respecter des exigences légales et réglementaires propres à la Province du Québec.

Les ressources documentaires sont déposées au Centre de conservation des documents (CCD) et à la Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ).

La Société entend par document, tout document sur tout support ainsi que les dossiers qui en découlent.

But(s) du processus
Ce processus consiste à gérer les documents reçus ou produits par la Société sur tout support, qu'ils soient papier, numérique ou hybride, et tout au long de leur cycle de vie avec les mêmes outils de gestion documentaire. Ce processus couvre plus précisément :

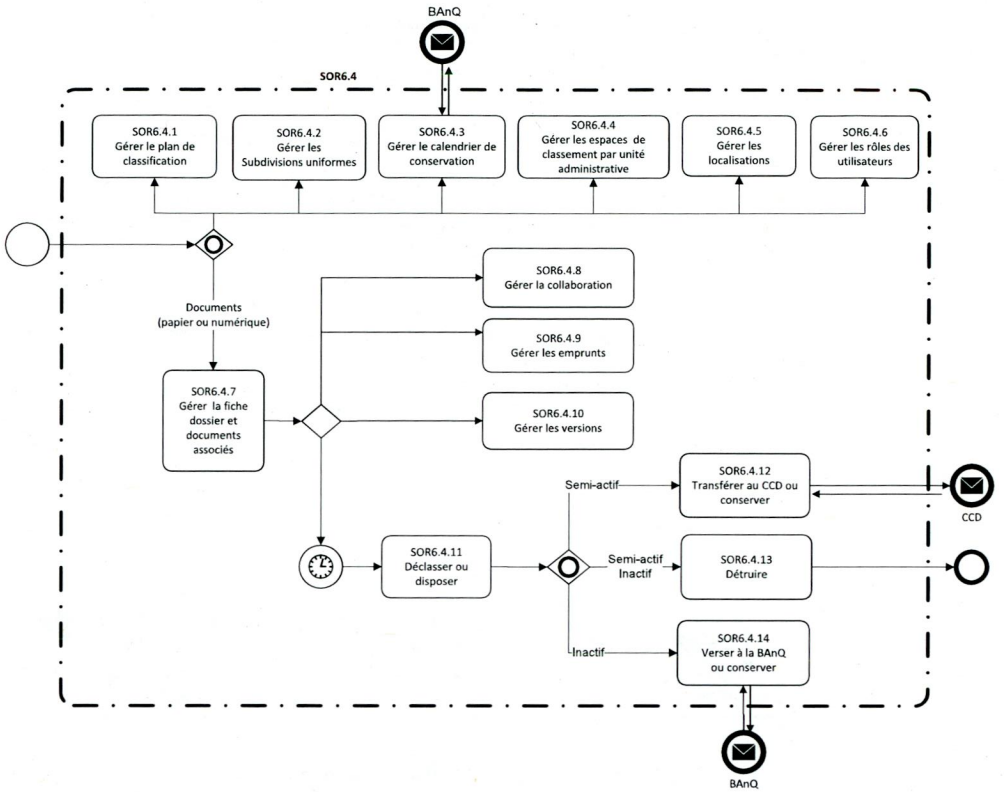
- La protection et la pérennité des actifs documentaires de la Société dans le respect des exigences légales et réglementaires applicables aux organismes publics québécois. Il doit assurer l'authenticité, la fiabilité, l'exploitabilité en temps réel et l'intégrité des documents
- La catégorisation des documents selon la nature de l'information contenue
- Le repérage des documents par des fonctions de recherche avancée pour tous les intrants (calendrier de conservation, plan de classification et documents)
- La traçabilité de toute action effectuée sur les documents
- L'ajout de métadonnées au document, plan de classification et calendrier de conservation
- La diminution du nombre de documents dupliqués

Note : Pour les documents administratifs papiers, la Société utilise une solution logicielle (Intelligid). La gestion du calendrier de conservation des documents administratifs papiers n'est pas incluse dans la portée du projet.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
-Création et réception de documents. -Règles du calendrier de conservation. -Modification à la structure organisationnelle.	**SOR6.4-Gestion intégrée des documents**	-Les documents essentiels sont référencés, accessibles et protégés. -Les documents sont conservés selon le calendrier de conservation.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR6.4.1	Gérer le plan de classification	-Définir le plan de classification par processus activité selon des règles d'affaires complexes. -Permettre la mise à jour du plan en temps réel. -Apparier le plan avec le calendrier de conservation.	-Permettre plusieurs niveaux de processus activité. -Permettre de gérer plusieurs plans de classification.	
SOR6.4.2	Gérer les subdivisions uniformes	-Définir des subdivisions uniformes complémentaires au plan de classification afin de permettre une catégorisation plus spécifique des documents, notamment la planification, étude, etc. -Apparier les subdivisions avec le calendrier de conservation. -Permettre la mise à jour en temps réel des subdivisions.	-La règle de conservation associée à une subdivision uniforme est priorisée pour l'application des règles du calendrier de conservation.	
SOR6.4.3	Gérer le calendrier de conservation	-Définir les règles de conservation selon les exigences légales et règlementaires. -Permettre la mise à jour en temps réel. -Permettre de définir des délais fermés et délais ouverts. -Permettre d'inscrire plusieurs détenteurs principaux ou secondaires par règles de conservation. -Apparier les rubriques du calendrier à une ou plusieurs entrées du plan de classification. -Autoriser la modification du calendrier selon les niveaux d'approbation exigés et en conserver l'historique. -Transmettre des échanges électroniques avec l'intervenant externe identifié.	-Les rubriques du calendrier de conservation doivent contenir l'ensemble des informations en lien avec les exigences légales et règlementaires. -Permettre la fonctionnalité de détenteur ouvert. -Interagir avec le système GALA de BAnQ.	-Banque d'Archives nationales du Québec (BAnQ)
SOR6.4.4	Gérer les espaces de classement par unité	-Définir les espaces de classement par unité administrative.	-Assurer le transfert des documents à la suite d'un changement aux unités administratives ou aux	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
	administrative	-Permettre la mise à jour en temps réel. -Permettre de conserver un historique des changements effectués aux espaces de classement.	espaces de classement.	
SOR6.4.5	Gérer les localisations	-Définir et assurer le suivi des localisations selon plusieurs niveaux, notamment les entrepôts, emplacements et contenants virtuels ou physiques.		
SOR6.4.6	Gérer les rôles des utilisateurs	-Gérer les rôles des usagers en fonction de leurs besoins et rôles.	-Permettre, pour chaque utilisateur, l'attribution d'un ou de plusieurs rôles.	
SOR6.4.7	Gérer la fiche dossier et documents associés	-Identifier, créer ou mettre à jour une fiche dossier pour y inscrire un nouveau document. -Enregistrer un ou plusieurs documents à la fiche dossier. -Associer le document au plan de classification et au calendrier de conservation. -Initier automatiquement l'application du calendrier de conservation. -Permettre de réactiver un document semi-actif ou inactif. -Permettre l'accès au dossier selon le rôle de l'utilisateur.	-Permettre la création de dossiers en lot à partir d'une fiche dossier déjà existante. -Permettre l'impression d'étiquettes. -Permettre la modification, en lot, des métadonnées. -Permettre de déplacer un document à la pièce ou en lot pour des fins de reclassement. -Enregistrer et conserver les signatures numériques, certificats associés et coordonnées des prestataires de certification. -Permettre l'accès mobile et à distance.	
SOR6.4.8	Gérer la collaboration	-Permettre la gestion et la validation des espaces de rédaction de documents par groupe de collaborateurs.		
SOR6.4.9	Gérer les emprunts	-Assurer la gestion et le suivi des emprunts des documents.	-Permettre de modifier le document et de le redéposer sous une nouvelle version.	
SOR6.4.10	Gérer les versions	-Conserver les fichiers correspondants aux versions précédentes en les nommant de façon à faciliter leur repérage. -Permettre l'accès à la plus récente version d'un document par défaut. -Permettre l'incrémentation automatique des versions	-Permettre aux utilisateurs de visualiser, au besoin, des versions antérieures conservées d'un document.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		mineures et majeures.		
SOR6.4.11	Déclasser ou disposer	-Permettre de gérer automatiquement et parfois manuellement, le changement de statut des documents selon les règles du calendrier de conservation. -Produire une liste de déclassement ou de disposition permettant d'identifier les documents qui ont atteint les statuts semi-actifs ou inactifs. -Autoriser le changement de statut selon les niveaux d'approbation exigés.	-Permettre l'impression des bordereaux de transfert et des bordereaux de versement.	
SOR6.4.12	Transférer au CCD ou conserver	-Procéder au transfert et au suivi des documents au CCD. -Réaliser des échanges en version papier et électronique avec l'intervenant externe identifié		-Centre de conservation des documents (CCD)
SOR6.4.13	Détruire	-Détruire et assurer le suivi des documents de façon sécuritaire.		
SOR6.4.14	Verser à BAnQ ou conserver	-Procéder au versement et au suivi des dossiers à conservation permanente à BAnQ. -Réaliser des échanges en version papier et électroniques avec l'intervenant externe identifié	-Interagir avec le logiciel d'archives Pistard de BAnQ. -Pour la conservation à long terme des documents numériques, une conversion des données doit être effectuée.	-Banque d'Archives nationales du Québec (BAnQ)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.15 SOR8.1-Gérer les demandes

Contexte
Plusieurs unités administratives de la Société gèrent des demandes de toutes natures, de toute envergure et dans plusieurs sphères d'activité. Il existe actuellement plusieurs guichets distincts qui permettent aux « demandeurs » de soumettre leurs besoins, notamment en matière de gestion immobilière, ergonomie, reprographie, révision linguistique, conception de formulaires, formation, etc.

Le processus de gestion des demandes requiert de saisir, partager et exploiter de multiples données dans un environnement d'automatisation limitant la redondance et assurant leurs intégrités et parfois même, un niveau de sécurité. Ce processus doit permettre la gestion par priorités, par délais et par statuts, d'avoir des alertes selon des paramètres prédéfinis, des liens avec l'inventaire ou l'agenda électronique pour la prise de rendez-vous, etc.

La gestion des demandes doit pouvoir s'exercer de façon décentralisée selon les besoins ponctuels ou récurrents dans l'organisation tout en offrant un encadrement et le soutien nécessaire à la réalisation et à la reddition de comptes qui en découle à tous les niveaux de décision.

Le processus de gestion des demandes doit couvrir toutes les phases dont, l'enregistrement, l'accusé réception, l'assignation, le traitement, l'état d'avancement et la fermeture.

Note : L'outil *REMEDY* de la firme BMC est actuellement utilisé en soutien à la gouvernance TI, notamment pour la gestion des demandes, des incidents, de l'inventaire et des demandes de changements à l'infrastructure matérielle et logicielle. Ces processus sont déployés selon la norme ITIL (*Information Technologie Infrastructure Library*).

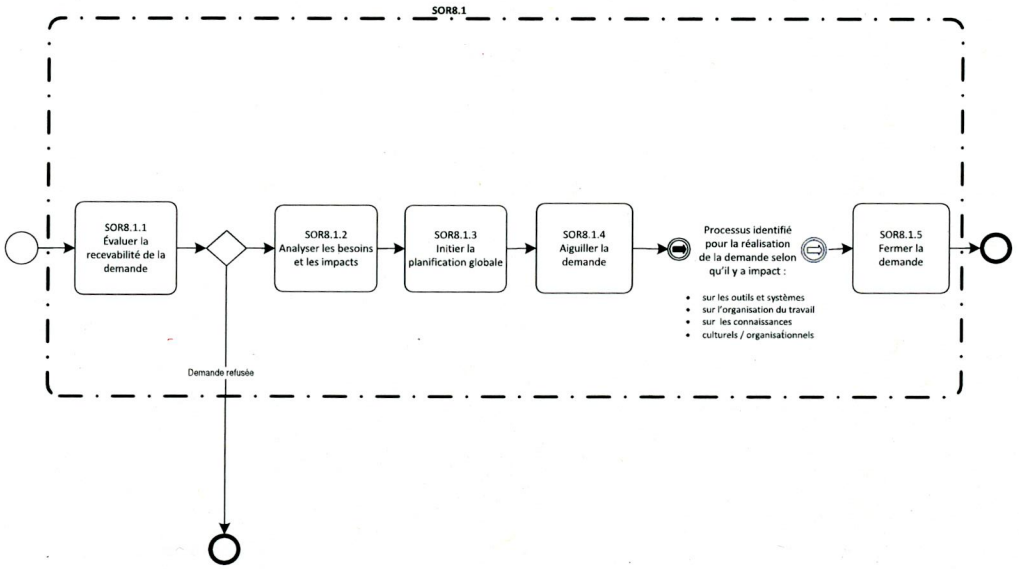
But(s) du processus
Ce processus a pour but de prendre en charge les demandes, notamment de soutien, d'analyse d'affaires, d'entretien et amélioration, de formation et de gestion de changement et d'élaborer une planification globale et intégrée.

Il vise principalement à :
- Évaluer la recevabilité d'une demande en vue de planifier sa mise en œuvre
- Analyser les besoins et les impacts d'une demande sur l'ensemble des processus opérationnels concernés par un changement pouvant être d'ordre culturel ou organisationnel, outils/système, connaissances ou organisation du travail
- Initier la planification globale et intégrée selon les besoins identifiés
- Aiguiller la demande vers le processus concerné en vue de sa mise en œuvre
- Assurer le suivi de réalisation des demandes selon les séquences et les échéanciers requis

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
-Besoin initié par tout type de demande.	**SOR 8.1-Gérer les demandes**	-La demande est prise en charge. -La planification globale est intégrée et initiée. -La demande est aiguillée. -La demande est fermée.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SOR8.1.1	Évaluer la recevabilité de la demande	-Identifier la demande de sorte à assurer son suivi. -Étudier sa recevabilité. -Évaluer sa complexité.		
SOR8.1.2	Analyser les besoins et les impacts	-Catégoriser la demande reçue. -Déterminer les impacts que peut avoir cette demande sur l'ensemble des processus ainsi que ses besoins en fonction des processus impactés.		
SOR8.1.3	Initier la planification globale	-Évaluer les efforts et l'échéancier global et intégré afin de déterminer la charge de capacité selon les besoins identifiés.		
SOR8.1.4	Aiguiller la demande	-Transférer la demande au responsable du processus identifié pour une prise en charge.		
SOR8.1.5	Fermer la demande	-Fermer la demande lorsque complétée ou abandonnée.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9.16 SOR8.2-Gérer les projets *[9]

Contexte et vision cible
La Société gère des projets de toute envergure, et ce, dans plusieurs sphères de ses activités. Elle fait face à des enjeux de qualité, de délais et de budget. Elle désire améliorer son approche en gestion de projets dans l'organisation, notamment par l'uniformisation des processus et des pratiques. Elle souhaite s'inspirer des bonnes pratiques du marché et adopter des méthodes et des outils reconnus.

Les projets réalisés par la Société réunissent divers partenaires, autant internes qu'externes. La gestion des projets doit pouvoir s'exercer de façon décentralisée, selon les besoins ponctuels ou récurrents dans l'organisation, tout en offrant un encadrement et le soutien nécessaire à la réalisation des projets et à la reddition de comptes qui en découle à tous les niveaux de décision.

Pour mieux comprendre la nature et l'ampleur des projets, voici quelques informations à cet effet :

Secteur de la construction :
À la Société, la Direction des ressources matérielles et immobilières a pour mission de fournir et maintenir, dans un état optimal, les locaux et autres biens immobiliers requis pour les opérations de la Société. Ce secteur d'activité réalise des projets de construction et d'aménagement de bureaux et de points de service. Cette direction possède un portefeuille d'environ 40 projets dans son plan d'investissement, pour un budget autorisé de 15,0 M$. Ces projets de construction et d'aménagement nécessitent un découpage détaillé ainsi qu'un suivi pointu. Les éléments à suivre comprennent, notamment les différentes phases de réalisation des travaux, leur durée de réalisation, les coûts généraux du projet et les coûts spécifiques par composante.

Voici des exemples de la nature des projets :
- Implantation et réfection de postes et d'aires de contrôle routier incluant, notamment des travaux importants de génie civil
- Agrandissement du siège social (ajout d'une tour à bureau de 5 étages)
- Maintien d'actifs (réfection ou remplacement d'infrastructures ainsi que d'équipements mécaniques et électriques d'envergure)
- Relocalisation, agrandissement et aménagement de points de service de la Société incluant des espaces clientèle, administratifs, diverses pièces fermées ainsi que la construction de pistes d'examens pour motocyclettes et véhicules lourds
- Aménagements d'espaces à bureau incluant diverses pièces fermées
- Réfection de fenêtres, toiture, pavage incluant des travaux d'excavation, etc.
- Réfection de stationnement souterrain

[9] Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Ajout de portillons de sécurité

Secteur de l'informatique :
À la Société, la Vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI) a pour mission de fournir à ses clients des services professionnels et techniques qui leur assurent une utilisation optimale des technologies de l'information. En 2014, 41,5 M$ ont été investis pour livrer 72 projets en ressources informationnelles. En 2015, la Société possède un portefeuille de 59 projets dans son plan d'investissement, pour un budget autorisé de 59,4 M$.

Pour la gestion de ses projets, la VPTI utilise l'outil SGPE basé sur le logiciel Microsoft EPM 2013 et souhaite le conserver.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

10. Contexte général - Soutien à la prestation de services (SPS)[10]

Le Soutien à la prestation de services présente les processus qui soutiennent directement la prestation des services de mission. Ces processus sont organisés autour des opérations, le pilotage des processus et des solutions informatiques, l'assistance aux employés, la gestion des connaissances et des compétences ainsi que la gestion de la sécurité.

De façon générale, les processus en soutien à la prestation de services sont exécutés de façon autonome ou appelés par les processus de prestation de services.

Les processus opérationnels suivants sont décrits pour les besoins de l'appel d'offres :

SPS1 Gérer les opérations :
- SPS1.1-Gérer les effectifs et les assignations
- SPS1.3-Prévention de la fraude
- SPS1.5-Gérer les communications écrites
- SPS1.6-Gérer les caisses des points de service

SPS3 Assister la prestation de services
- SPS3.1-Assister la prestation de services

SPS4 Gérer les connaissances et les compétences
- SPS4.1-Gérer les connaissances
- SPS4.2-Gérer la formation et le développement des compétences

[10] Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

10.1 SPS1.1-Gérer les effectifs et les assignations*[11]

Contexte

Pour les employés de la Société, l'analyse de la planification des effectifs est basée sur le nombre de services effectué à l'intérieur d'une période déterminée pour lesquels un temps moyen de service est associé. Ce calcul nous permet de déterminer le nombre d'employés (équivalent temps complet (ETC)) nécessaire pour réaliser la prestation de services dans les unités administratives à l'aide d'un temps de traitement. De plus, la planification et l'assignation selon les compétences des ressources sont requises pour certains secteurs de travail.

La planification des effectifs s'exerce ainsi dans l'organisation :

Besoin	Description	Particularités
Stratégique	-Simuler des stratégies selon les variations des mandats, des besoins anticipés, des ressources requises et estimer les coûts et les bénéfices -Budgétiser le nombre d'ETC nécessaire à la réalisation des mandats de la Société -Exploiter les données historiques et les coupler avec des facteurs externes (ex. : données démographiques) afin de dégager les tendances et l'évolution des besoins -Développer des indicateurs et mesurer la performance	
Tactique	-Selon les périodes de pointe observées ou anticipées et en fonction de l'offre de services : • Déterminer les seuils • Déterminer les sous-effectifs et les sureffectifs • Déterminer les compétences requises des ressources en lien avec les services offerts -Budgétiser le nombre d'ETC nécessaire à la réalisation des tâches par secteur ou unité administrative -Développer des indicateurs et mesurer la performance	
Opérationnel	-Disposer d'un planificateur d'effectif afin de soutenir les opérations quotidiennes, notamment l'assignation des effectifs selon la charge, les priorités, la complexité des dossiers à traiter et les urgences, en tenant compte de la disponibilité des ressources selon les profils de compétences et des absences -Anticiper les situations problématiques -Utiliser différents outils de mesure (statistique en temps réel, image de la situation aux 15 minutes, rapport pour chaque tranche de temps désirée) -Mesurer la durée moyenne de traitement -Effectuer un suivi des embauches et transferts des employés	-La Solution doit permettre une interopérabilité avec la solution de gestion des files d'attente récemment implantée dans tous les points de service de la Société -Les tâches peuvent être assignées selon les principes de « push » et de « pull » (ces besoins sont décrits au niveau des flux de

[11] Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

	-Élaborer un système de pointage pour évaluer les employés au travail -Développer des indicateurs et mesurer la performance	travail (*workflow*))

But(s) du processus

Ce processus a pour but de soutenir la planification des effectifs afin d'assurer la prestation de services, de l'optimiser et ainsi, atteindre les niveaux de services et engagements de performance visés.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

10.2 SPS1.3–Prévention de la fraude*[12]

Contexte
L'information détenue par la Société dans l'exercice de ses fonctions doit être protégée, pendant tout son cycle de vie et peu importe le lieu, par des mesures de sécurité appropriées qui assurent sa disponibilité, son intégrité et sa confidentialité.

Prévention
Tout incident ou acte suspect posé ou susceptible d'être posé envers la Société, sa clientèle, son personnel ou ses mandataires dans l'exercice de leurs fonctions, ayant pour effet de nuire à leurs intérêts ou de porter atteinte à leur crédibilité et ne pouvant être éclairci dans le cadre des opérations courantes, doit faire l'objet d'une enquête aux fins de collecte d'informations et de preuves nécessaires. Il en est de même pour toutes les situations où il y a apparence de fraude relative aux diverses lois, mandats et programmes administrés par la Société. Différents indicateurs de risque sont utilisés pour découvrir un potentiel de fraude.

Tout doute raisonnable exposé par un employé, un client, un policier, un citoyen, un fournisseur, un mandataire doit être analysé avant d'être transféré au service des enquêtes.

Enquête
Pour chaque demande d'enquête, un dossier est ouvert et un rapport est remis. L'enquête peut être prise en charge à l'interne ou à l'externe. Des vérifications sont faites dans les dossiers selon les indicateurs de risque présents et différentes données sont croisées.

Le rapport d'enquête confirme le résultat afin d'aider le demandeur à prendre la meilleure décision possible dans un contexte du risque. Il ne recommande aucune décision sur le traitement du dossier.

But(s) du processus
Ce processus a pour but de :
- Recueillir les données inscrites dans les différents dossiers et les comparer afin de mettre en évidence les irrégularités en matière de fraude
- S'assurer de la gestion intégrée des incidents en sécurité de l'information et de la vérification de l'efficacité des dispositifs de sécurité
- S'assurer que le personnel accède uniquement aux actifs informationnels requis pour accomplir sa tâche

[12] Les processus suivis d'un * ne sont pas cartographiés

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

10.3 SPS1.5-Gérer les communications écrites

Contexte
Près de 21 millions de pages sont imprimées annuellement et centralement par les processus d'affaires de la Société et sont transmises à la clientèle. De ce nombre, environ 18 millions de lettres font l'objet d'une insertion automatique.

La Société désire regrouper dans un même envoi les communications écrites d'un client, selon certaines règles de dépendance. Une communication écrite peut être automatisée, semi-automatisée ou manuelle. Différents types de documents peuvent composer la communication écrite, tels que des lettres, des formulaires et des pièces officielles. Selon la préférence du client, ces documents sont transmis par courrier ou électroniquement. Dans de rares cas, elle sera transmise par télécopieur.

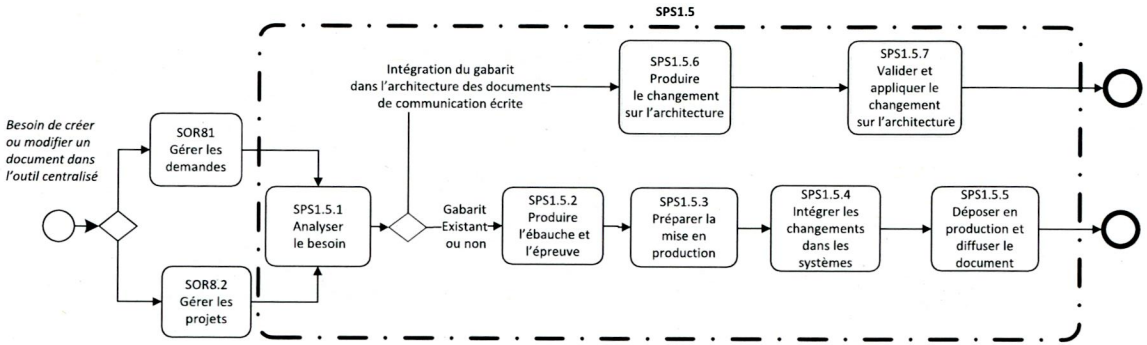
Puisque plusieurs communications écrites peuvent être générées par un ou plusieurs processus d'affaires dans la même journée, la Société souhaite que les messages contradictoires destinés à un même client dans la même journée soient identifiés afin de faire une analyse du dossier et de régler cette situation.

But(s) du processus
Ce processus assure la gestion de toutes les communications écrites. Il permet de concevoir et de modifier un document constituant une communication écrite, de le générer et de l'émettre à un client/partenaire. Ce processus permet aussi de gérer le cas où la communication écrite n'a pas pu être transmise au destinataire et qu'elle est réacheminée à la Société.

Ce processus est documenté sur trois (3) vues :
Vue 1 : Concevoir et faire évoluer les gabarits et les paramètres d'un document
Vue 2 : Générer un document
Vue 3 : Gérer un « retour de courrier »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Besoin de : -Créer un nouveau document de communication écrite. -Modifier un document de communication écrite. **Processus antérieurs** -Gérer les demandes **(SOR8.1)**. -Gérer les projets **(SOR8.2)**.	**SPS1.5-Gérer les communications écrites** Vue 1: Concevoir et faire évoluer les gabarits et les paramètres d'un document  	-Un nouveau document de communication écrite est déposé dans la banque. -Une nouvelle version de document est créée dans la banque.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 1-Concevoir et faire évoluer les gabarits et les paramètres d'un document

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS1.5.1	Analyser le besoin	-Analyser la demande de création ou de modification d'un document.		
SPS1.5.2	Produire l'ébauche et l'épreuve	-Créer une version de travail de l'ébauche. -Transmettre l'ébauche en validation. -Transmettre l'ébauche en révision linguistique et traduction. -Produire l'épreuve finale après la validation. -Déterminer certains paramètres, notamment : o définir le support et le format du document. o définir les paramètres du document (ex. : règles de dépendance entre les documents, pièces jointes, formats de papier, formats d'enveloppe, jumelage avec encarts/formulaires/dépliant, etc.). o ajuster l'épreuve en fonction des commentaires. o soumettre l'épreuve pour validation finale.		
SPS1.5.3	Préparer la mise en production	-D'intégrer les commentaires. -Confirmer une date de mise en production du nouveau document. -Transmettre les spécifications en vue d'intégrer les changements dans la Solution.		
SPS1.5.4	Intégrer les changements dans la Solution	-Apporter les changements dans la Solution et procéder aux essais d'acceptation, notamment, o définir et documenter des cas d'essais ainsi que les résultats attendus. o exécuter les essais. o vérifier si l'épreuve finale donne les résultats escomptés. o vérifier si les normes et les paramètres ont été		

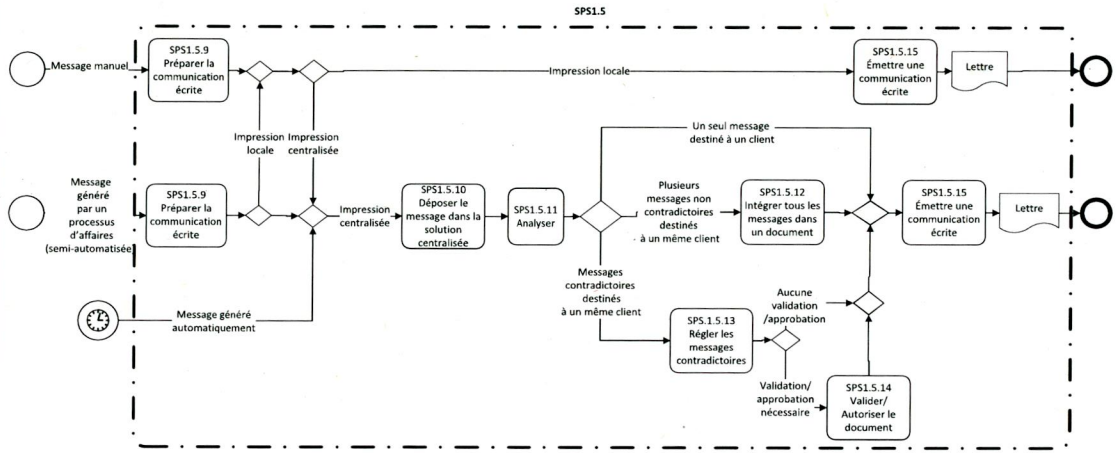
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		mis en place correctement. o identifier les éléments ne fonctionnant pas tel que prévu afin d'intégrer ces corrections à la solution systémique.		
SPS1.5.5	Déposer en production et diffuser	-Déposer le document en production et permettre d'utiliser le nouveau document.		
SPS1.5.6	Produire le changement sur l'architecture	-Déterminer la classification et les règles de gestion du document dans l'architecture de documents de communications écrites.		
SPS1.5.7	Valider le changement sur l'architecture	-Valider et intégrer la classification et les règles de gestion d'un document dans l'architecture de documents de communications écrites.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	SPS1.5-Gérer les communications écrites Vue 2 : Générer un document	Résultats escomptés
Un employé : -Transmettre une communication écrite manuelle à un ou plusieurs clients ou partenaires. **Informations détenues par la Société :** -Délai prescrit pour générer la communication écrite automatiquement. **Processus antérieurs :** -Tous les processus d'affaires générant une communication écrite.		-Une communication écrite est émise selon la préférence du client.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 2-Générer un document

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS1.5.9	Préparer la communication écrite	-Composer la communication écrite manuellement. -Valider la communication écrite proposée par la Solution, lorsque la communication écrite est semi-automatisée -Inscrire, s'il y a lieu, une variable courte longue ou à choix, lorsque la communication écrite est semi-automatisée		
SPS1.5.10	Déposer le message dans la solution centralisée	-Déposer le message généré par un processus d'affaires dans une file d'attente en vue de la prochaine production.		
SPS1.5.11	Analyser	-Identifier les communications écrites dont les messages sont contradictoires	-L'analyse est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires complexes (contenu des messages).	
SPS1.5.12	Intégrer tous les messages dans un document	-Intégrer les messages qui sont, notamment, générés par chacun des processus d'affaires dans un seul document selon la priorité de message ou l'importance de chacun des messages entre eux.	-La production du document rassemblant plusieurs messages est réalisée automatiquement en fonction de règles d'affaires complexes (contenu des messages).	
SPS1.5.13	Régler les messages contradictoires	-Résoudre automatiquement la situation dans laquelle un document comporte des messages contradictoires malgré les règles de dépendances attribuées qui déterminent plusieurs actions à prendre dans ces situations.		
SPS1.5.14	Valider/Autoriser le document	-Transmettre le document dont les messages contradictoires ont été réglés pour une validation/approbation.		
SPS1.5.15	Émettre une communication écrite	-Rassembler tous les documents d'une communication écrite. -Identifier et transmettre la communication écrite	-L'impression centralisée est priorisée. Dans de rares cas, l'impression est locale. -La préparation de l'expédition se fait à l'aide d'outils	

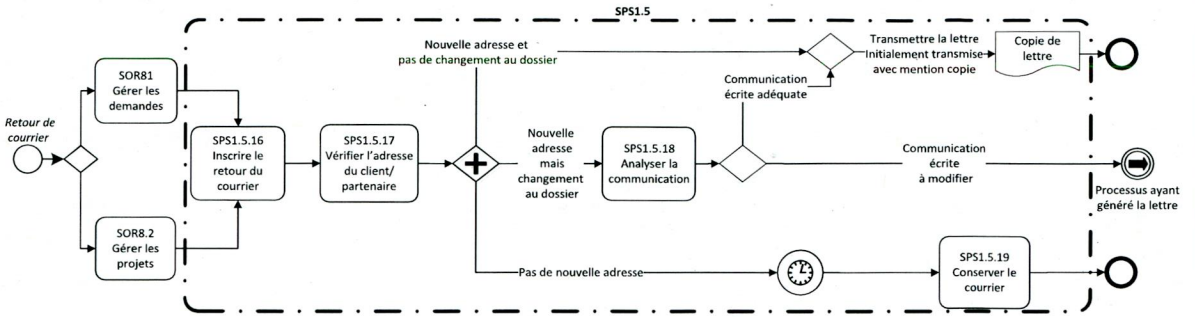
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		selon la préférence du client. -Préparer l'expédition (si par courrier), notamment : o insertion. o mise sous enveloppe. o affranchissement. -Suivre la prise de connaissance du courriel. -Conserver la communication au dossier du client.	mécanisés (inséreuse, colleuse, etc.) -L'émission électronique peut se faire immédiatement. -Un code à barres est généré automatiquement sur chaque communication.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Courrier reçu : -Recevoir du courrier non reçu par le client et retourné à la Société.	**SPS1.5-Gérer les communications écrites** Vue 3 : Gérer un « retour de courrier »  	-La communication écrite initiale est transmise par courrier à la nouvelle adresse avec la mention copie.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus : Vue 3-Gérer un « retour de courrier »

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS1.5.16	Inscrire le retour du courrier	-Inscrire au dossier client/partenaire que la communication écrite n'a pas été livrée au destinataire.	-Cette activité est réalisée automatiquement par la lecture optique du code à barres présent sur l'envoi.	
SPS1.5.17	Vérifier l'adresse du client/partenaire	-Vérifier automatiquement si un changement d'adresse a été effectué depuis le premier envoi et la communication est transmise automatiquement à la nouvelle adresse le cas échéant.		
SPS1.5.18	Analyser la communication	-Évaluer manuellement le message de la communication écrite lorsqu'un nouvel événement s'est produit après l'envoi et qu'un changement d'adresse a été effectué.		
SPS1.5.19	Conserver le courrier	-Conserver manuellement la communication écrite pendant un certain temps et planifier sa destruction selon le calendrier de conservation.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

10.4 SPS1.6-Gérer les caisses des points de service

Contexte
L'ouverture d'une caisse est effectuée automatiquement à chaque début de journée de l'employé. La fermeture d'une caisse peut être faite automatiquement si aucun encaissement ou décaissement n'est réalisé dans la période d'opération. Exceptionnellement, un employé peut fermer la caisse d'un autre employé. La fermeture du point de service peut être faite rétroactivement.

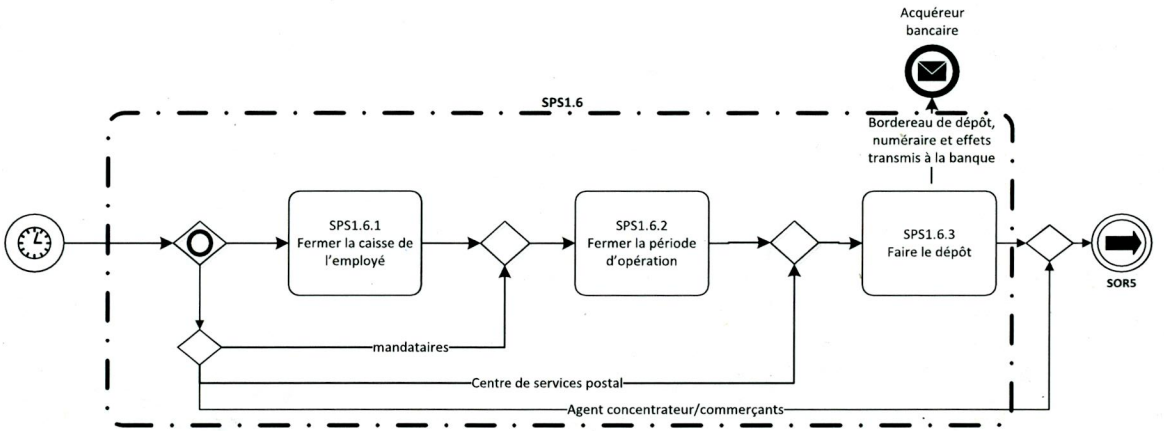
La gestion des caisses des points de service est effectuée quotidiennement afin de concilier les sommes perçues ou remboursées à la suite des services de mission de l'accès sécuritaire au réseau routier. Chacun des employés effectue la conciliation de sa caisse. L'ensemble des sommes perçues et des remboursements sont par la suite conciliés au niveau du point de service. La gestion des caisses s'effectue différemment selon le type de point de service :

- Centre de services : cumul des sommes, fermeture de la caisse de l'employé, fermeture de la période d'opération et faire le dépôt
- Mandataires : cumul des sommes, fermeture de la période d'opération et faire le dépôt
- Centre de services postal : cumul des sommes et faire le dépôt
- Concentrateur de paiement : cumul des sommes
- Commerçants : cumul des sommes

But(s) du processus
Ce processus a pour but de balancer et comptabiliser les caisses des points de service pour toutes les transactions à incidence monétaire de la période d'opération. Ce processus couvre plus précisément l'encaissement des sommes dues et le remboursement des sommes à rendre lors de la confirmation de service en point de service.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs		Résultats escomptés
Services rendus par les employés -Les transactions à incidence monétaire effectuées dans tous les canaux de services pour rendre différents services aux clients.	**SPS1.6 Gérer les caisses des points de service** 	-L'enveloppe de dépôt de l'employé d'un centre de services est déposée. -La caisse de l'employé est conciliée. -Le bordereau de dépôt du point de service est complété. -Les écarts de caisse sont justifiés.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS1.6.1	Fermer la caisse de l'employé (centre de services)	-Décompter le fonds de caisse. -Préparer le dépôt du numéraire. -Produire la liste des effets bancaires. -Justifier les écarts de perception, s'il y a lieu. -Effectuer le dépôt : o imprimer l'enveloppe de dépôt. o confirmer le dépôt.	-Pour une raison de sécurité, l'employé peut avoir à effectuer plus d'un dépôt par jour. Une alerte doit être donnée à l'employé afin qu'il prépare un dépôt.	
SPS1.6.2	Fermer la période d'opération	-Préparer le bordereau de dépôt regroupant les enveloppes de dépôt de l'ensemble des employés. -Justifier les écarts de perception. -Recevoir les sommes perçues par l'intervenant externe identifié (cartes de débit et crédit).	-Les mandataires sont responsables des sommes perçues au nom de la Société et il n'y a pas de production d'enveloppes de dépôt.	-Acquéreur bancaire
SPS1.6.3	Faire le dépôt	-Transmettre à la banque le bordereau de dépôt, le numéraire et les effets bancaires.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

10.5 SPS3.1-Assister la prestation de services

But(s) du processus
Ce processus a pour but d'assurer l'assistance à la prestation de services en mode autonome et en mode assisté sur tous les canaux de services.

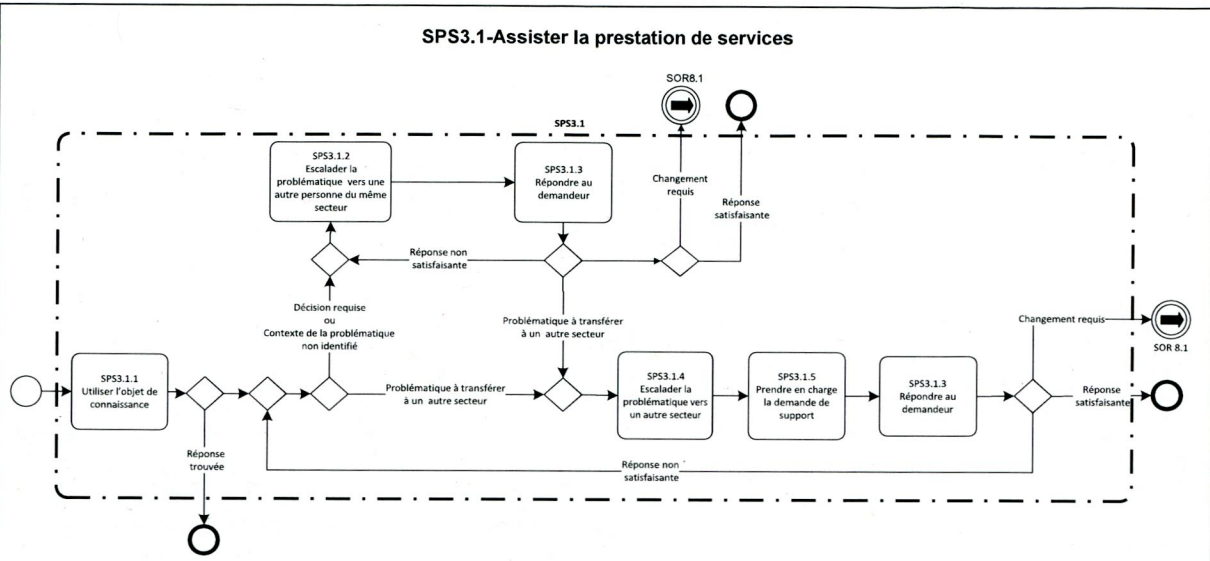
Ce processus permet plus précisément de :

- Consulter les objets de connaissances mis à la disposition des employés, des partenaires et des clients en vue de répondre à une problématique issue d'une demande ou transaction de prestation de services
- Escalader une problématique issue d'une demande ou d'une transaction de prestation de services vers un autre secteur de la Société détenant les compétences nécessaires pour y répondre

Selon le contexte de l'employé, l'escalade peut se faire jusqu'à trois niveaux. Toutefois, les étapes à réaliser sont les mêmes. Le dernier niveau impliqué ne peut escalader vers un autre secteur. Il doit donc prendre une décision qui permettra à l'employé à l'origine de la demande d'assistance de compléter la tâche.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	SPS3.1-Assister la prestation de services	Résultats escomptés
-Demander de l'assistance pour toute problématique. **Processus antérieurs** -Tous les processus de prestation de services		-La problématique est résolue.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS3.1.1	Utiliser l'objet de connaissance	-Accéder à un objet de connaissances via l'aide intégrée dans les interfaces, l'aide en ligne contextuelle aux transactions ou l'aide en ligne en vue de rechercher une ou des informations permettant de répondre à une demande de service.		
SPS3.1.2	Escalader la problématique vers une autre personne du même secteur	-Transmettre une demande d'assistance d'un employé de la Société à une autre personne de son unité administrative.		
SPS3.1.3	Répondre au demandeur	-Transmettre au demandeur les résultats de recherche d'une solution à une problématique à la suite d'une demande d'assistance.		
SPS3.1.4	Escalader la problématique vers un autre secteur	-Transmettre une demande d'assistance à un secteur de la Société identifié comme correspondant au contexte de la problématique.		
SPS3.1.5	Prendre en charge la demande de support	-Identifier la demande de support en vue d'assurer son suivi.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

10.6 SPS4.1-Gérer les connaissances

Contexte
La Société assure la qualité de la prestation et du soutien des services de mission en offrant de l'assistance aux employés, aux partenaires et à la clientèle en mode autonome à partir d'objets de connaissances qui sont conçus par ce processus.

Tous les objets de connaissances sont conçus et répertoriés de façon en a faciliter la réalisation. Ils doivent soutenir les activités de tous les employés autant en prestation de services qu'en soutien à la prestation et à la gestion ainsi qu'à tous les niveaux d'intégration :

- L'aide en ligne qui donne accès à l'ensemble des aides à la tâche via un site Web, un extranet ou encore un portail intranet
- L'aide en ligne contextuelle aux transactions qui donne accès, sur demande de l'utilisateur, aux aides à la tâche pertinentes pour la tâche en cours de réalisation
- L'aide intégrée dans les interfaces sous la forme d'assistants, de parcours guidés, d'instructions, d'info-bulles

Dans certaines situations, des fournisseurs externes peuvent être mis à contribution pour concevoir des contenus, notamment pour des segments vocaux (RVI) et des capsules d'informations (WEB). Toutes les activités réalisées dans ce processus permettent la mise à jour de la planification globale intégrée du processus SOR8.1.

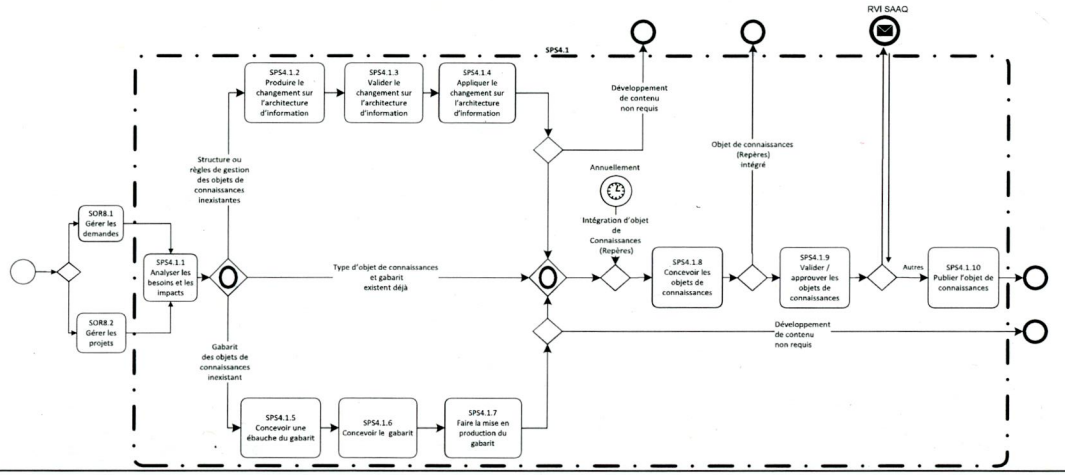
But(s) du processus
Ce processus assure la gestion des objets de connaissances utilisés pour donner le service.

Ce processus permet plus précisément de:

- Rendre disponible des paramètres de classification et des règles de gestion des objets de connaissances en fonction du découpage de l'information, de l'organisation des contenus ainsi que des stratégies de navigation et de recherche
- Rendre disponible des gabarits de saisie et de consultation des objets de connaissances valides et structurés en fonction de l'architecture d'information en vue de permettre un accès combiné des différents modes utilisés à partir d'une seule saisie
- Rendre disponible des objets de connaissances valides, évolutifs, orientés utilisateur et performants

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	SPS4.1-Gérer les connaissances	Résultats escomptés
Demande de changement sur la banque de connaissances : -Concevoir, modifier, détruire et intégrer des objets de connaissances. **Processus antérieurs** -Gérer les demandes **(SOR8.1)**. -Gérer les projets **(SOR8.2)**		-La banque de connaissances est à jour et est disponible aux utilisateurs.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS4.1.1	Analyser les besoins et les impacts	-Prendre en charge la demande de changement. -Définir le changement à apporter sur la banque de connaissances. -Évaluer les efforts et la planification détaillée.	-La planification détaillée doit permettre de mettre à jour la planification globale.	
SPS4.1.2	Produire le changement sur l'architecture d'information	-Déterminer la classification et les règles de gestion des objets de connaissances à la suite d'une demande de changement.	-Dans certains cas, cette étape consiste à produire un prototype de réalisation.	
SPS4.1.3	Valider le changement sur l'architecture d'information	-Valider la classification et les règles de gestion des objets de connaissances déterminés à la suite d'une demande de changement.		
SPS4.1.4	Appliquer le changement sur l'architecture d'information	-Intégrer la classification et les règles de gestion des objets de connaissances validés dans l'architecture d'information.		
SPS4.1.5	Concevoir une ébauche du gabarit	-Élaborer une proposition de gabarit de saisie ou de consultation d'objet de connaissances à la suite d'une demande de changement. -Valider la proposition du gabarit élaborée à la suite d'une demande de changement.		
SPS4.1.6	Concevoir le gabarit	-Réaliser le gabarit selon l'ébauche validée à la suite d'une demande de changement. -Réaliser, valider et approuver des tests d'acceptation du gabarit réalisé à la suite d'une demande de changement.		
SPS4.1.7	Faire la mise en production du gabarit	-Rendre disponible le gabarit développé et approuvé aux utilisateurs.		
SPS4.1.8	Concevoir les objets de connaissances	-Créer, modifier ou détruire les objets de connaissances à la suite d'une demande de	-L'outil « Repères » provient de la Société de gestion du réseau informatique des commissions scolaires	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		changement. -Intégrer des objets de connaissances, notamment l'outil « Repères ».	(GRICS).	
SPS4.1.9	Valider/approuver les objets de connaissances	-Valider et approuver les objets de connaissances conçus à la suite d'une demande de changement.	-Dans le cas d'un outil d'appoint, cette étape permet de réaliser et approuver les tests d'acceptation.	
SPS4.1.10	Publier l'objet de connaissances	-Rendre disponible les objets de connaissances approuvés à la suite d'une demande de changement et 'informer les utilisateurs concernés.	-Dans le cas d'un outil d'appoint, la publication consiste à faire sa mise en production.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

10.7 SPS4.2-Gérer la formation et le développement des compétences

Contexte

La Société doit faire face à des enjeux organisationnels liés à la formation et au développement des compétences en raison, notamment :

- De la limite de la capacité de conception de la formation, de production de matériel et de la complexité croissante de ses domaines d'affaires
- La variété des demandes de ses partenaires en matière d'élaboration de stratégie, de conception de matériel et de diffusion de la formation

De plus, certains partenaires utilisent nos environnements de formation pour former leurs employés, notamment : l'école nationale de police du Québec (ENPQ) et le centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ).

La formation à la tâche en lien avec la prestation de services et le soutien à la prestation de services doit répondre à plusieurs objectifs, notamment :

- Soutenir l'habilitation des employés lors des changements tout en minimisant les impacts sur les opérations
- Disposer de formations ciblées et adaptées aux besoins et aux contextes
- Implanter l'apprentissage à distance, sur le lieu de travail, au moment opportun
- Assurer le suivi post-formation, adresser des demandes de formation (processus SOR8.1) pour combler tout écart identifié

La Société s'est dotée d'une vision d'ensemble, d'orientations et de modèles de fonctionnement, notamment :

- Intégrer l'aide à la tâche comme composante à part entière de la stratégie de formation
- Adopter des approches et des méthodes qui permettent la conception, la diffusion et le maintien rapide et aisé des activités d'apprentissage et du matériel pédagogique
- Exploiter le potentiel des technologies pour soutenir :
  - le processus de formation et de développement des compétences
  - la nécessité de disposer de plusieurs environnements, notamment les environnements de formation de base et de formation continue
- Combiner plusieurs modes de diffusion supportés par un environnement numérique d'apprentissage, notamment en salle de formation, en classe virtuelle, l'entrainement à la tâche
- Offrir un « portail de formation » en soutien aux activités de formation et d'apprentissage

But(s) du processus

Ce processus a pour but de combler un écart entre les compétences maitrisées et les compétences requises pour l'exercice d'une fonction donnée, et ce, pour tous les employés de la Société.

Il vise principalement à :

- Analyser les besoins de formation en vue d'identifier les écarts à combler

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

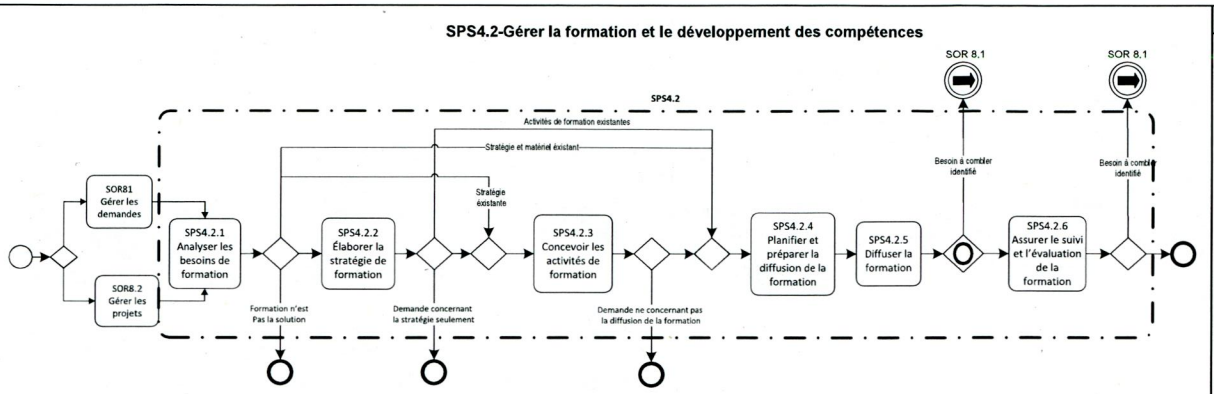
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Élaborer des stratégies de formation
- Concevoir des activités de formation
- Planifier et préparer la diffusion de la formation
- Diffuser la formation
- Évaluer la formation et effectuer un suivi en vue d'une amélioration continue

Toutes les activités réalisées dans ce processus permettent la mise à jour de la planification globale intégrée du processus SOR8.1.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Déclencheurs	SPS4.2-Gérer la formation et le développement des compétences	Résultats escomptés
-Accueillir un nouvel employé. -Enrichir les tâches/nouvelles responsabilités. -Actualiser les connaissances. -Améliorer la performance. -Changer des connaissances, tâches, systèmes, orientations stratégiques, organisationnelles ou législatives. **Demande d'un partenaire** -Demander la conception ou la modification de matériel de formation. -Demander la diffusion de formation. **Processus antérieurs** -Gérer les demandes **(SOR8.1)**. -Gérer les projets **(SOR8.2)**.		-L'écart entre les compétences maitrisées et les compétences requises est comblé.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS4.2.1	Analyser les besoins de formation	-Analyser la demande du point de vue solution, contrainte budgétaire et capacité humaine. -Déterminer le besoin de formation en mesurant l'écart à combler par un individu ou un groupe d'individus. -Planifier les efforts et l'échéancier requis pour répondre à la demande.		
SPS4.2.2	Élaborer la stratégie de formation	-Élaborer la solution de formation permettant de combler le besoin de formation et plus précisément de : o définir un parcours de formation générique ou personnalisé. o définir le mode de diffusion. o déterminer les activités de formation à concevoir ou à mettre à jour. o élaborer la stratégie d'évaluation et de suivi des activités de formation. o identifier et planifier les efforts des intervenants en formation.		
SPS4.2.3	Concevoir les activités de formation	-Concevoir les activités de formation selon la stratégie établie : o importer du contenu existant sur différents médias. o préparer les cas dans l'environnement de formation. o concevoir du matériel pédagogique. o sélectionner des objets de connaissances. -Préparer les outils de suivi et d'évaluation. -Valider les activités de formation. -Rendre disponibles les activités de formation.	-Le matériel de formation conçu à la suite d'une demande d'un partenaire doit être validé par ce partenaire.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS4.2.4	Planifier et préparer la diffusion de la formation	-Créer les activités dans le calendrier de formation -Inscrire les participants : o convoquer les participants. o réserver les ressources. o préparer la diffusion. o organiser la logistique.		
SPS4.2.5	Diffuser la formation	-Faire le suivi de la participation. -Diffuser la formation selon le mode prévu au niveau de la stratégie de formation (en salle, en classe virtuelle, en ligne, etc.) -Réaliser les activités d'apprentissage.		
SPS4.2.6	Assurer le suivi et l'évaluation de la formation	-Vérifier si les apprenants appliquent les nouveaux apprentissages dans leur travail. -Identifier les écarts à combler. -Évaluer le résultat et le retour sur investissement en vue de déterminer la rentabilité et la contribution de la formation. -Évaluer les apprentissages. -Évaluer la satisfaction. -Demander d'apporter les corrections et les améliorations au contenu de formation à la suite de l'évaluation de la satisfaction et des apprentissages.		

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015