

Domaine :
Contrôle de l'accès au réseau routier

Positionnement PGI

SCÉNARIO OPÉRATIONNEL 3:
TRANSACTION D'IMMATRICULATION

VERSION 1,0
SEPT 2014



LA PERSONNE
AVANT TOUTE CHOSE

**Société de l'assurance
automobile**

Québec



3- Scénario de fonctionnement – Transaction d'immatriculation

➤ Caractéristiques du scénario:

Un client se présente chez un mandataire pour enregistrer une transaction faite chez un commerçant dans laquelle il a vendu son vieux véhicule au commerçant et fait l'acquisition d'un véhicule neuf qu'il voudra immatriculer en copropriété :

Service 1:

- Il profite de l'occasion pour enregistrer un changement d'adresse:
 - Déménagement d'une zone (Montréal) où il avait payé la contribution de 75\$ pour le transport en commun (OPT) à une zone (Wendake) où il devra maintenant payer 30\$ pour cette contribution;
 - Comme sa nouvelle adresse est sur une réserve indienne et qu'il a un statut d'indien reconnu, il pourra bénéficier d'une exemption de taxe sur la contribution d'assurance lors de ces futures transactions;

Service 2:

- Il laisse au commerçant un véhicule promenade qui lui appartenait à lui seul et pour lequel il avait encore 2 mois 1/2 de validité du privilège;
 - Une première attestation de transaction avec un commerçant (ATAC) contient les renseignements nécessaires pour permettre de transférer le véhicule au nom du commerçant et libérer la plaque pour qu'elle puisse éventuellement être réutilisée par le client.
 - Il aura droit aux crédits suivants sur les éléments suivants (payés d'avance) pour les 2 mois non consommés (1) en fonction des montants réellement payés au moment du renouvellement du privilège (utilisation de la tarification 2013 dans tableau en annexe 1) :
 - ✓ Droits d'immatriculation, contribution d'assurance et taxe appliquée sur cette contribution s'il y a lieu, contribution OPT.
 - Il désire que la SAAQ lui émette un chèque pour ces crédits parce qu'il ne veut pas les appliquer sur le nouveau véhicule acquis.

(1) La règle d'affaire pour le calcul est normalement le paiement complet du mois dès qu'une journée est consommée dans ce mois (2 mois ½ restant d'utilisation pour la période en cours + le renouvellement = 15 mois)

3- Scénario de fonctionnement – Transaction d'immatriculation

➤ Caractéristiques du scénario (suite):

Service 3:

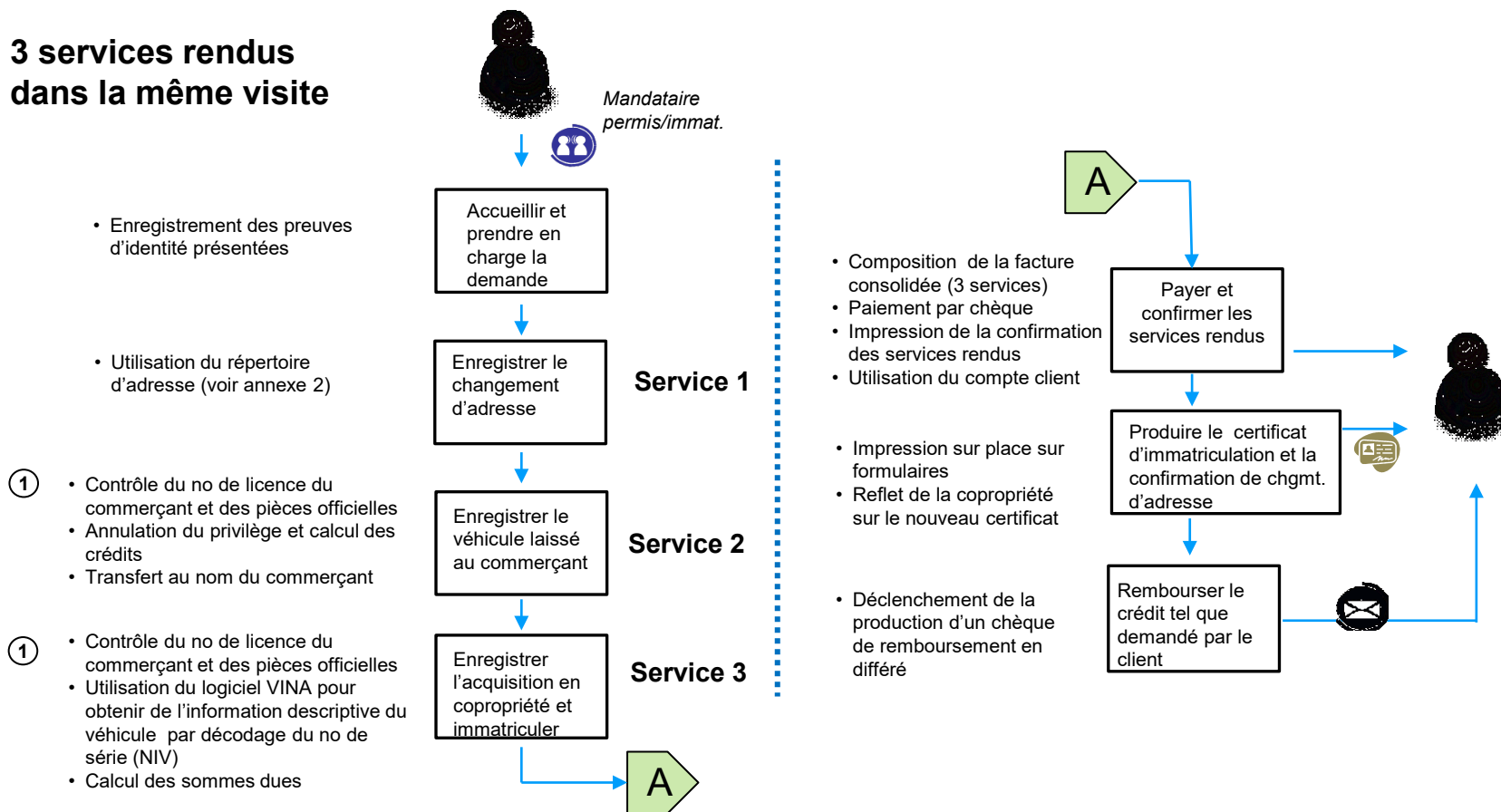
- Il désire immatriculer le nouveau véhicule qu'il acquiert en copropriété avec sa conjointe. C'est lui qui est désigné comme propriétaire responsable;
 - Une deuxième ATAC donne les renseignements nécessaires sur l'identité des 2 copropriétaires et le prix de vente. Une description de véhicule neuf (DVN) donne toute l'information descriptive du véhicule;
 - La détermination de la catégorie d'usage et le calcul des sommes dues pour l'immatriculation du nouveau véhicule prennent en compte les éléments suivants:
 - ✓ Le véhicule a été acquis pour la somme de 52,000\$ ce qui fait en sorte qu'un montant équivalent à 1% de l'excédant de 40,000\$ doit être perçu comme droit d'immatriculation additionnel sur les véhicules de luxe;
 - ✓ La taxe de vente à percevoir pour le Ministère du revenu Québec est de 9,98% du prix de vente
 - ✓ Devant le choix de payer une immatriculation pour la période d'utilisation restante avant sa date de renouvellement et la possibilité de renouveler maintenant pour 12 mois additionnels, le client choisit de renouveler;
 - Le client peut bénéficier d'un transfert de droit et de contribution d'assurance pour le mois en cours suite au fait qu'il a annulé le privilège de circuler d'un véhicule lui appartenant dans le mois en cours (lors du service 2 pour cet exemple). La période à couvrir pour la tarification est donc de 14 mois au lieu de 15 (1).
 - Pour la tarification des droits d'immatriculation, de la contribution d'assurance, des frais d'administration et du coût pour la plaque, se référer à la table de paramètres en annexe 1. Les 2 mois restants seront tarifés selon les barèmes 2013 et les 12 mois additionnels selon les barèmes 2014.
 - Comme par vérification systématique de l'adresse on détecte que le client demeure sur une réserve indienne et peut bénéficier de son statut d'indien (inscrit à son dossier), il sera exempté de la taxe de 9% normalement chargée pour la contribution d'assurance.
 - Aussi, après vérification que la nouvelle adresse est dans la zone OPT de Québec, on doit tenir compte de la nouvelle contribution proportionnelle à l'OPT non taxable.
 - Le nouveau certificat est émis en point de services au nom du client avec la mention « en commun ». Les liens sont faits au système pour être en mesure de retracer la copropriétaire.

Exemple
de règle
de tarification
complexe que
la SAAQ
doit
appliquer

(1) La règle d'affaire pour le calcul est normalement le paiement complet du mois dès qu'une journée est consommée dans ce mois (2 mois ½ restant d'utilisation pour la période en cours + le renouvellement = 15 mois)

3- Scénario de fonctionnement – Transaction d'immatriculation

3 services rendus dans la même visite



- ① Comme mesure de contrôle de la fraude, la SAAQ fait un suivi serré des commerçants et de l'utilisation des pièces officielles confiées aux commerçants ou mandataires
- Le commerçant détenait-il une licence valide au moment de la vente?
 - L'ATAC utilisée fait-elle partie du lot que la SAAQ lui a acheminé?
 - La plaque utilisée par le mandataire fait-elle partie du lot en sa possession?
- L'information sur l'utilisation sert aussi à établir un contrôle d'inventaire et une gestion des commandes d'approvisionnement

3- Scénario de fonctionnement – Transaction d'immatriculation

- Éléments de prise en charge ou de compatibilité à vérifier:
 - Utilisation du répertoire d'adresses (voir annexe 2)
 - Création d'une immatriculation en copropriété
 - Utilisation d'un logiciel (VINA) pour valider le no de série du véhicule (NIV) et obtenir automatiquement l'information descriptive du véhicule par décodage.
 - Facturation, paiement et preuve de service rendu
 - Calculs de tarification complexes avec prise en compte de plusieurs éléments au dossier
 - Calcul d'un crédit
 - Intégration de plusieurs services dans la composition de la facture (notion de panier de services)
 - Liens avec le compte client
 - Contrôle des pièces officielles et suivi d'inventaire
 - Performance du cycle transactionnel avec le client
 - Comme ordre de grandeur, dans le contexte actuel, un préposé prend 15 minutes pour livrer les 3 services demandés par le client
 - Organisation de l'information pour l'exploitation informationnelle
 - Concepts de « cycle de relation avec la clientèle » et de « visite »
- **
 - Annulation corrective:
 - Après qu'un service soit rendu, il y a toujours la possibilité que le client demande son annulation. Nous aimerions , à travers ce scénario, vérifier aussi la capacité du PGI à prendre en charge ce genre de demande. L'annulation a pour effet de ramener le dossier dans son état initial de rembourser complètement le client pour le service qu'il désire annuler. Selon les règles actuelles, l'annulation d'un service peut être réalisée jusqu'à 7 jours après sa confirmation.

Annexe 1 – Sommaire des paramètres de tarification

	2013	2014
OPT Montréal	75\$	75\$
OPT Wendake	30\$	30\$
Contribution additionnelle Véhicules de luxe (applicable sur le montant de vente excédant 40,000\$)	1% de l'excédent	1% de l'excédent
Taxe de vente (perception pour revenu Québec)	9,98%	9,98%
Droits d'immatriculation (base annuelle)	111\$	112\$
Contribution d'assurance (base annuelle)	117,43\$	118,49\$
Taxe sur la contribution d'assurance (lorsqu'applicable)	10,57 \$ (9%)	10,67\$ (9%)
Frais d'administration sur chg d'adresse (serv. 1)	0 \$	0 \$
Frais d'administration sur annulation privlg. (serv. 2)	0 \$	0 \$
Frais d'administration sur immatriculation (serv.3)	4,25 \$	4,30 \$
Coût pour la plaque d'immatriculation	2,15\$	2,15\$

Annexe 2 – Répertoire d'adresses

- Le répertoire d'adresses est constitué:
 - d'un référentiel de toutes les adresses normalisées du Québec
 - d'autres adresses communiquées par les clients et intervenants de la SAAQ, telles que les nouvelles adresses du Québec non encore inscrites au référentiel d'adresses ou encore, les adresses hors-Québec
- Il contient l'historique des modifications effectuées aux adresses, permettant de reconstituer une situation à un moment donné
- L'utilisation d'un répertoire d'adresses facilite le travail en permettant le repérage d'adresse déjà normalisée et en ayant qu'à faire l'association d'une adresse du répertoire avec un dossier client ou intervenant
- Les adresses normalisées du référentiel permettent aussi de déterminer avec exactitude si l'adresse de résidence d'un client doit être considérée par un des programmes administrés par la SAAQ (Organismes publics de transport (OPT), Exemption de taxe pour les résidents d'une réserve indienne, Taxe de la Ville de Montréal, et autres)

