

Domaine :
Contrôle de l'accès au réseau routier

Positionnement PGI

Scénario opérationnel 2:
Accès graduel à la conduite

Version 1,0
Sept 2014



LA PERSONNE
AVANT TOUTE CHOSE

**Société de l'assurance
automobile**

Québec



2- Scénario de fonctionnement – Accès graduel à la conduite pour un nouveau conducteur (4 visites)

Ø Caractéristiques du scénario:

Un jeune suit le processus d'accès graduel à la conduite en vue d'obtenir son premier permis de conduire:

§ Visite 1 (en centre de services):

- Le client vient chercher son permis d'apprenti-conducteur en présentant une attestation faisant foi qu'il a réussi la phase 1 de son cours de conduite dans une école de conduite accréditée. Il y a vérification d'identité, création de dossier, prise de photo et émission du permis d'apprenti-conducteur. Comme il est en période de renouvellement de sa carte d'assurance-maladie, les formulaires de renouvellement RAMQ et de don d'organes, la photo et la signature numérisés seront transmis à la RAMQ (entente SAAQ-RAMQ)

§ Visite 2 (par RVI) – 8 mois après visite 1:

- Le client prend rendez-vous pour passer ses examens théoriques. Après vérification de son admissibilité à passer les examens (ex: aucune sanction), on lui offre des plages permettant de respecter le délai minimum de 10 mois. Il fixe finalement son RDV.

§ Visite 3 (en centre de services) – 10 mois après visite 1:

- Le client passe avec succès ses examens théoriques en salle en utilisant le progiciel spécialisé « Examineur ». Il a payé préalablement les sommes dues, et suite aux examens les résultats sont enregistrés directement à son dossier. Il prend son RDV pour l'examen pratique directement à partir de la borne Examineur

§ Visite 4 (en centre de services) – 12 mois après visite 1:

- Le client se présente en CS pour être évalué sur route. Il paie préalablement et on procède à l'évaluation. L'évaluateur dispose d'une tablette pour inscrire dynamiquement les résultats lors de l'évaluation et à la fin transférer les résultats au dossier du client.
- Comme il a réussi son évaluation, le client paie maintenant pour obtenir son permis probatoire et on émet le privilège. Il reçoit une pièce temporaire car le permis sera émis centralement en réutilisant la photo du client prise à l'émission du permis d'apprenti-conducteur.

DOCUMENT DE

2- Scénario de fonctionnement – Accès graduel à la conduite pour un nouveau conducteur (4 visites)

VISITE 1

Apprenti conducteur

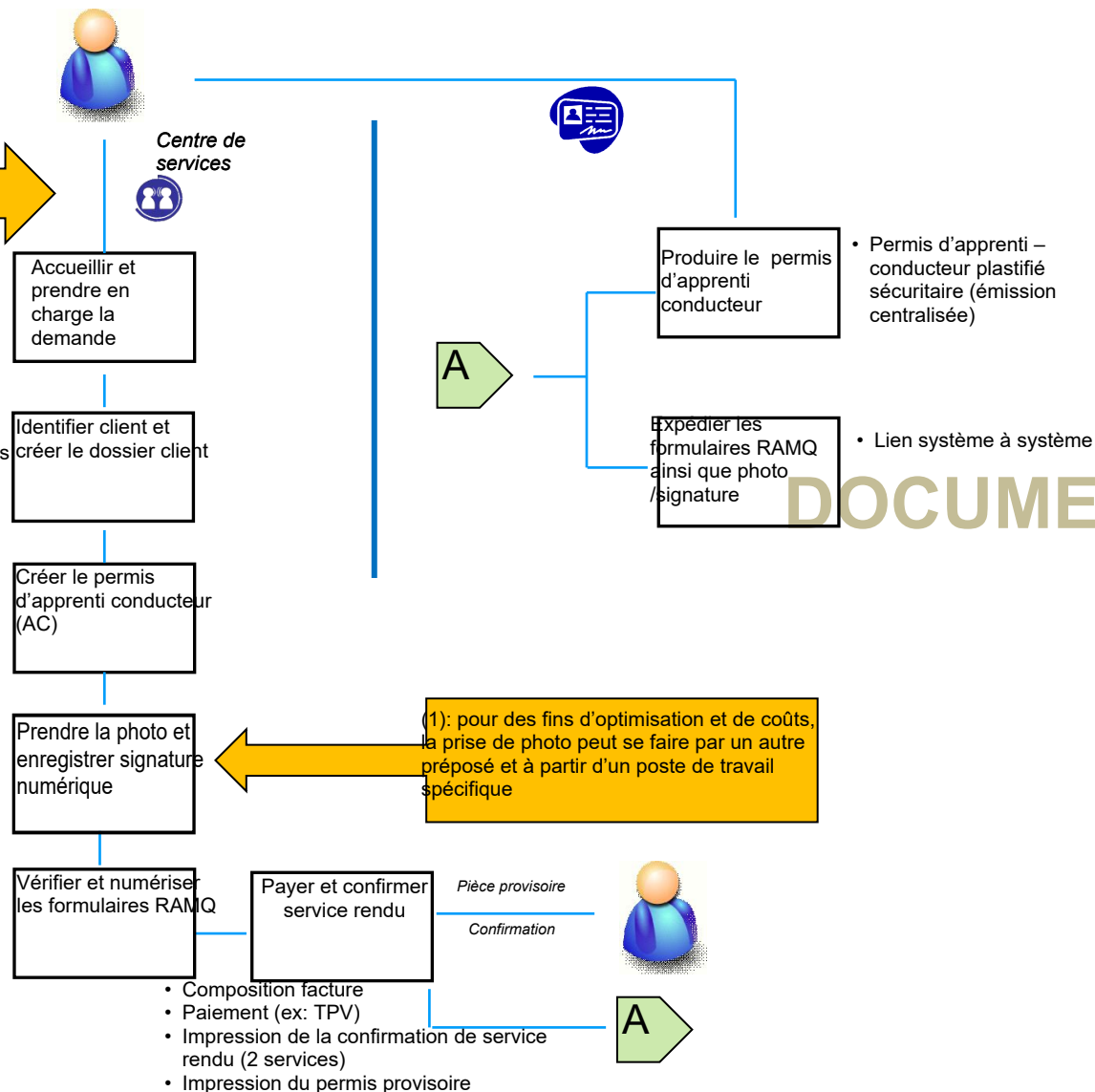
Les centres de services disposent d'un système pour la gestion des files d'attente qui permet d'assurer un aiguillage efficace des clients, mesurer les niveaux de services et collecter de l'info de gestion

- Vérification de l'authenticité des documents d'identités auprès de l'organisme émetteur (DEC) ou récupération des données d'identifications (SGDOIA)
- Enregistrement des preuves d'identité présentées

- Vérification de la validité de l'attestation provenant de l'école de conduite

- Équipement spécifique pour prise de photo
- Tablette de signature
- Possible récupération du dossier pour prise de photo sur un autre poste (1)

- Numérisation des formulaires au centre de services



DOCUMENT DE

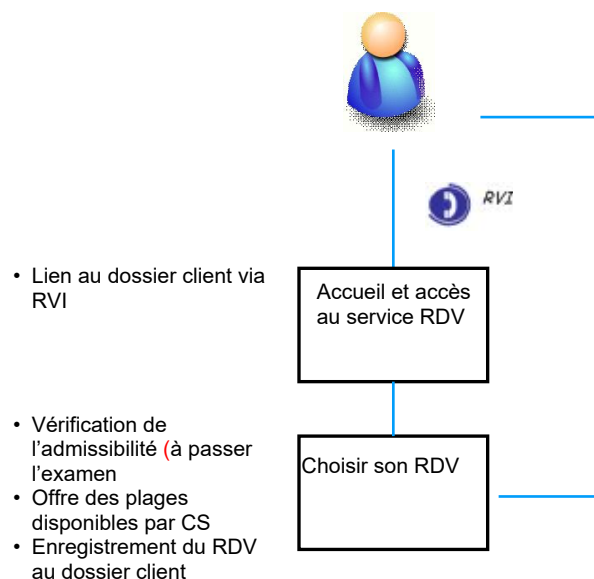
2- Scénario de fonctionnement – Accès graduel à la conduite pour un nouveau conducteur (4 visites)

VISITE 2

Prise de RDV

Canaux disponibles: en personne, RVI, WEB, téléphone

Mode choisi: Réponse vocale interactive (RVI)



NOTE:

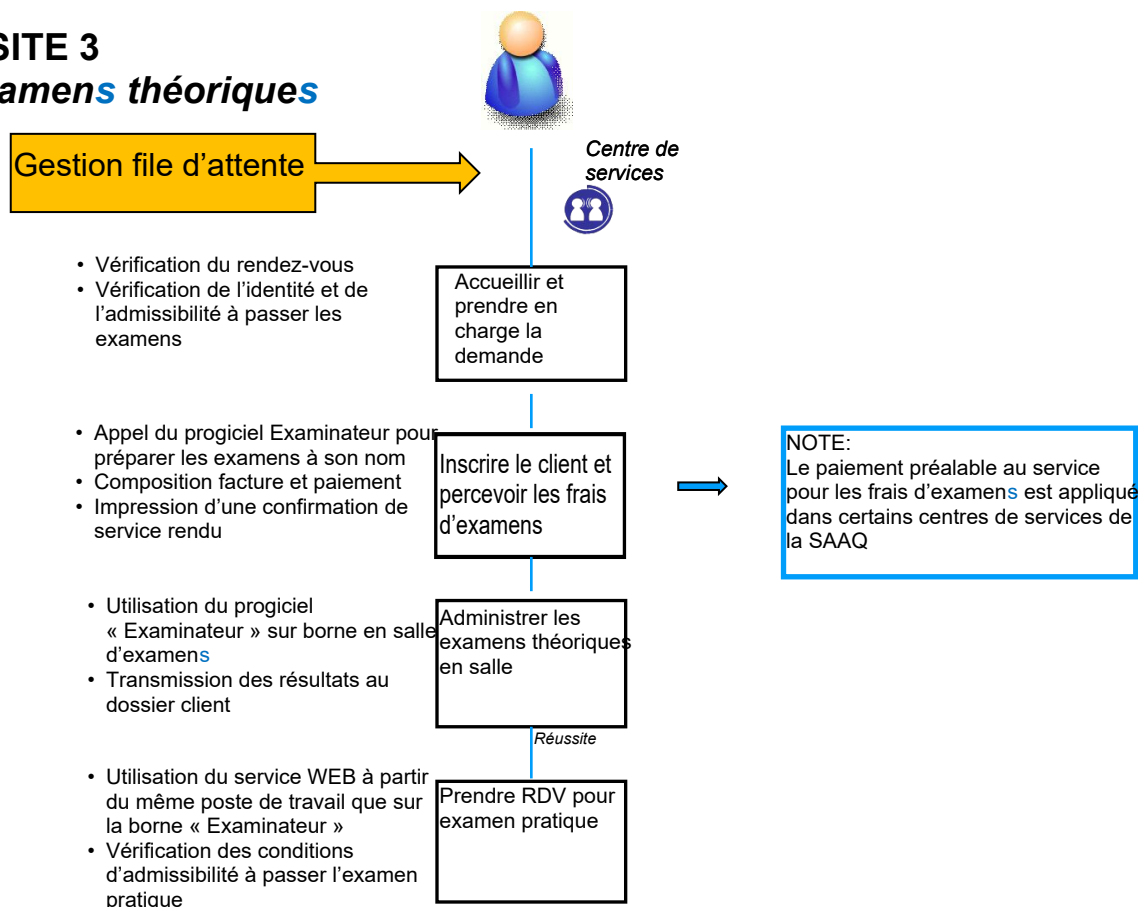
Une fois le RDV pris, le client peut le consulter, le modifier ou l'annuler en utilisant différents modes



DOCUMENT DE

2- Scénario de fonctionnement – Accès graduel à la conduite pour un nouveau conducteur (4 visites)

VISITE 3 Examens théoriques

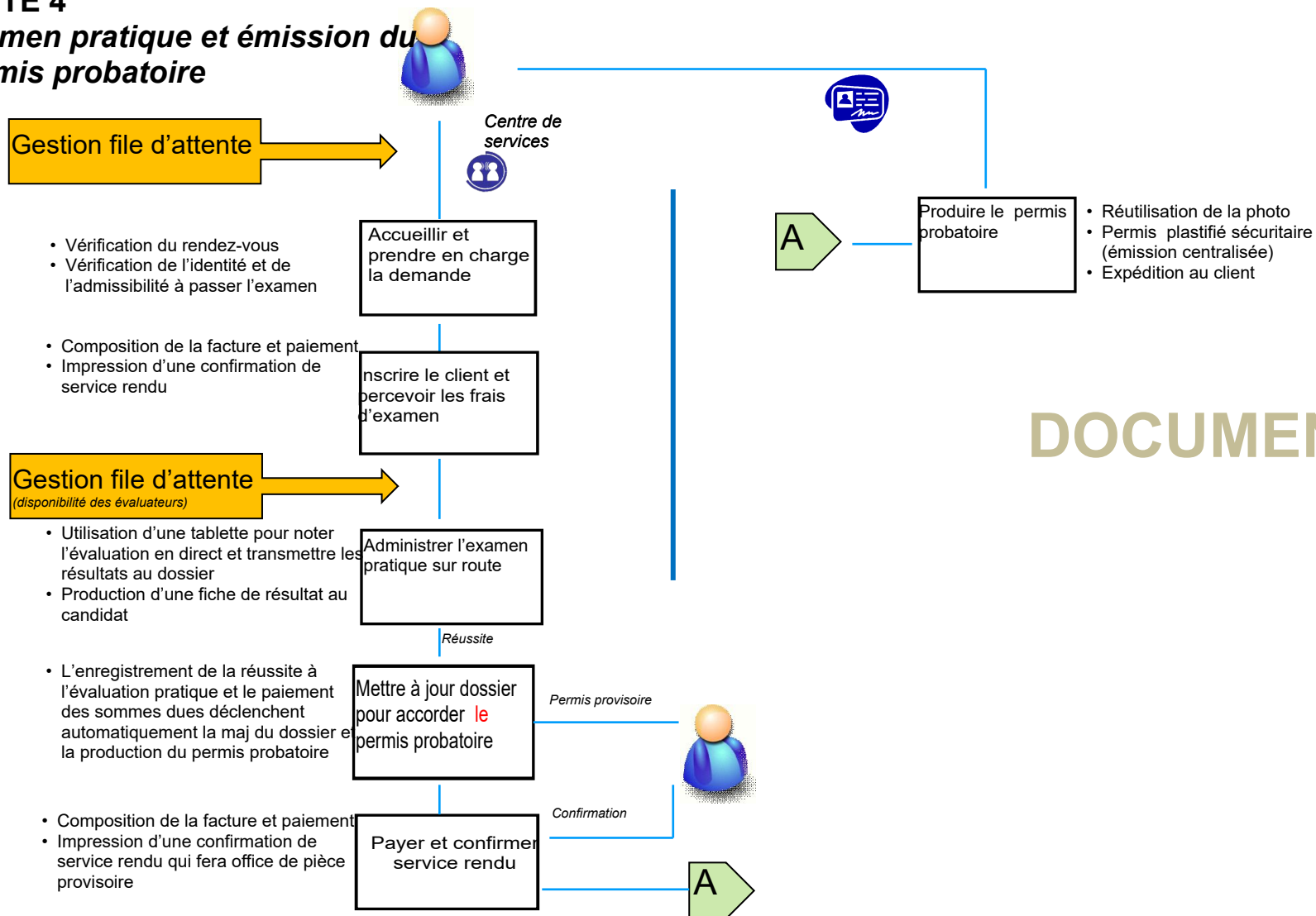


DOCUMENT DE

2- Scénario de fonctionnement – Accès graduel à la conduite pour un nouveau conducteur (4 visites)

VISITE 4

Examen pratique et émission du permis probatoire



2- Scénario de fonctionnement – Accès graduel à la conduite pour un nouveau conducteur (4 visites)

Ø Éléments de prise en charge ou de compatibilité à vérifier:

- § Connexion avec système externe pour validation et récupération de données d'identification (ex: Service de Gestion des Données Officielles d'Identité et d'Adresse (SGDOIA) et/ou DEC)
- § Création d'un dossier et prise de photo:
 - Intégration avec équipements de prise de photo et tablette de signature;
 - Lien avec le référentiel d'adresse municipale
- § Possibilité que plus d'un préposé puisse contribuer à rendre le service à partir de postes de travail différents
- § Prise en charge ou interopérabilité pour la numérisation d'un formulaire + envoi de documents photo et signature numérisés à un organisme externe (ex: RAMQ)
- § Facturation, paiement et preuve de service rendu
 - Support de la solution de paiement en utilisant équipement TPV (choix gouvernemental)
 - Notion de panier de services (facture regroupant plusieurs services)
 - Gestion de différents modes de paiement (Argent, chèque, PBA, TPV, compte client)
- § Interopérabilité:
 - Avec le système de gestion des files d'attentes (ex: Frisco Bay) pour gérer la prise en charge des clients et recueillir de l'info de gestion.
 - Avec le progiciel « Examineur » pour examens théoriques
 - Avec le progiciel pour produire le permis de conduire (pièce)
 - Pour l'enregistrement des résultats d'évaluation pratique avec un outil mobile
 - Pour supporter une transaction en mode réponse vocale interactive (ex: RDV);
- § Maintien d'une performance systémique permettant de livrer les services dans les temps actuels
- § Organisation et enregistrement de l'information pour l'exploitation informationnelle
 - Concepts de « cycle de relation avec la clientèle » et de « visite » (voir annexe)

DOCUMENT DE

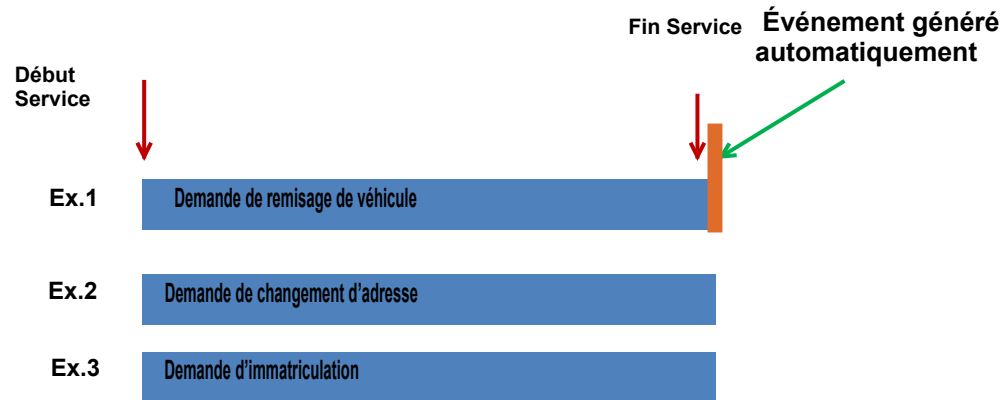
ANNEXE

Cycle de relation avec la clientèle (extrait d'un avis d'architecture)

Cycle initié par le client

Document de travail
18 décembre 2013

Service :



DOCUMENT DE

Parcours : Succession de services

EX.: Accès graduel à la conduite d'un véhicule de promenade

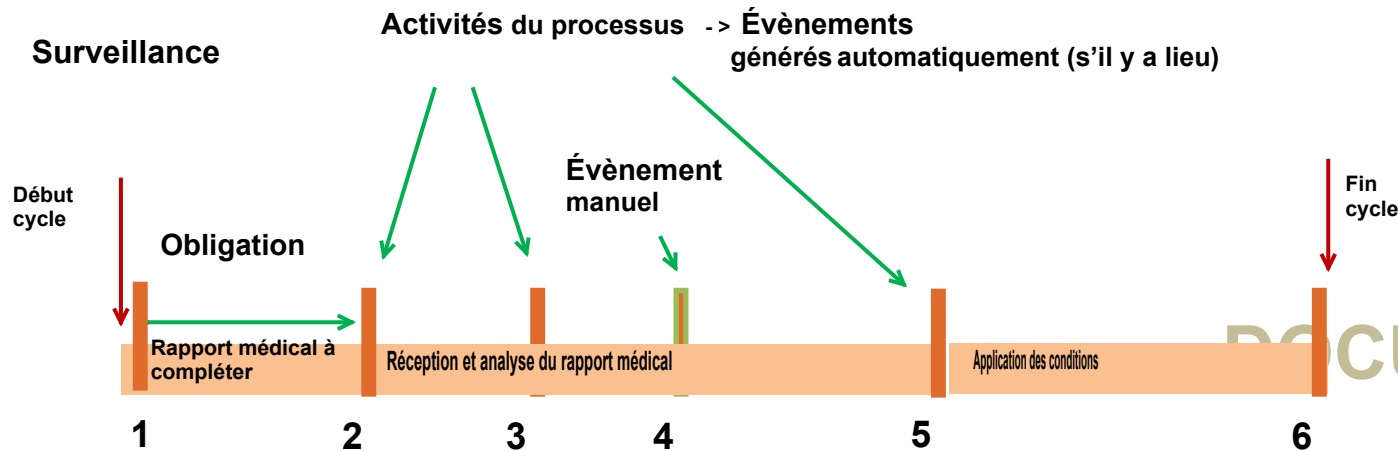
Préalable: Réussite du cours de conduite

1. Demande de permis d'apprenti conducteur
2. Demande d'évaluation théorique
3. Demande d'évaluation pratique
4. Émission du permis probatoire
5. Émission du permis régulier



Cycle de relation avec la clientèle (extrait d'un avis d'architecture)

Cycle initié par la Société en une ou plusieurs étapes* (obligations)



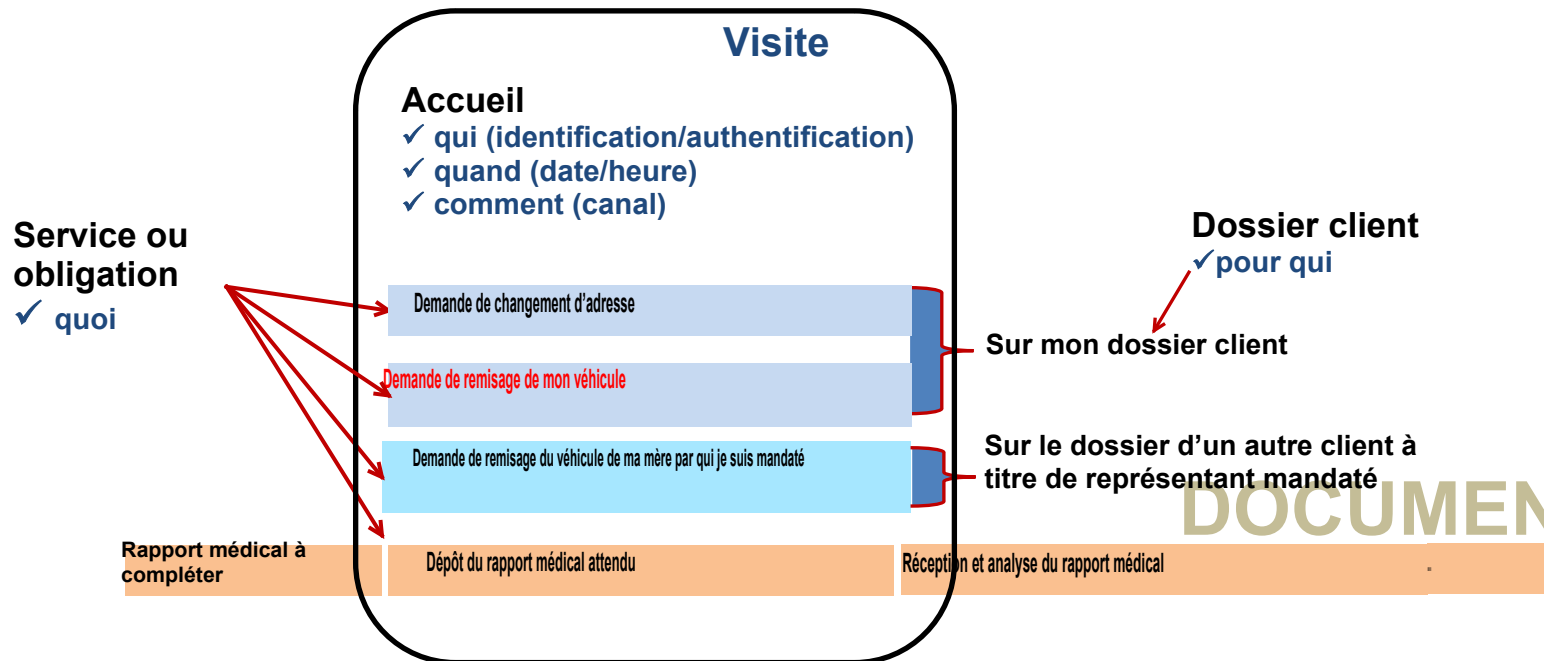
Événements:

- 1. Ouvrir un contrôle médical
- 2. Formulaire de rapport médical à compléter
- 3. Réception du rapport médical complété
- 4. Appel client – Évènement manuel
- 5. Décision
- 6. Délivrance du permis ajusté en fonction de la décision

*Les étapes ou obligations du cycle sont réalisées par le biais d'un ou plusieurs processus

Cycle de relation avec la clientèle (extrait d'un avis d'architecture)

Concept de visite



Caractéristiques:

- Nécessairement initiée par un client
 - ✓ en mode assistée: en personne, par téléphone
 - ✓ en mode autonome: Web, (RVI à confirmer)
 - ✓ par la poste et autres canaux (à définir)
- Se termine lorsque tous les services sont:
 - ✓ rendus avec preuve de service (avec ou sans facture)
 - ✓ ou abandonnés
- Permet de regrouper les informations communes aux services rendus en contexte d'un dossier client (qui, quand, comment, quoi, pour qui)
- Ne mesure pas les visites pour renseignements généraux ni les visites au site Web général SAAQ
- N'est pas prévu pour mesurer la durée de la présence du client au comptoir (les « capteurs » d'information nécessaires à la mesure de la performance des processus seront précisés dans le cadre du rapport d'affaires sur la performance de l'organisation)

Cycle de relation avec la clientèle (extrait d'un avis d'architecture)

Exemple de visite

Actuellement la personne qui se présente en point de service pour obtenir un ou plusieurs services, nécessite de la part du préposé l'enregistrement de l'information relative aux documents d'identification/authentification dans chacune des transactions correspondant aux services demandés.

Or, comme le processus d'identification/authentification est réellement effectué qu'une seule fois lors de l'accueil, on comprends que la relation « non interrompue » entre le préposé et la personne dans la réalisation de tous les services demandés, représente un tout que nous avons choisi de nommer « visite », en l'occurrence l'accueil (qui, quand et comment (canal utilisé)) et le service (quoi) et le dossier client (pour qui).

Par ailleurs, si le concept de visite (qui, quand, comment, quoi et pour qui) peut s'appliquer à tous les services réalisés en contexte d'un dossier client, on comprend toutefois qu'il varie en fonction du canal de prestation de service utilisé, mais aussi en fonction du niveau d'authentification requis par le service demandé. On comprend aussi que la visite ne s'applique pas aux services «anonymes».

Ce concept ne doit pas ajouter d'activités supplémentaires de la part du préposé.

Besoin/orientation d'affaires :

- Le concept de visite devrait être appliqué et adapté pour tous les canaux de prestation de services , ainsi que tous les services où la pertinence sera démontrée.
- Enregistrer l'information relative à l'identification/authentification une seule fois lors de l'accueil peu importe le nombre de services rendus afin notamment de disposer des informations nécessaires à la production de preuve de services rendus à la clientèle s'il y avait contestation.
- Disposer de l'information complète sur les services rendus lors d'une visite afin de dégager un portrait plus précis sur le comportement de la clientèle (besoins d'information de gestion).

DOCUMENT DE