

Domaine :
Contrôle de l'accès au réseau routier

Positionnement PGI

Scénarios opérationnels 5:

5A- Traitement d'une amende non payée (ANP) au dossier client

5B-Traitement d'un cas de récidive de conduite sous alcool

Version 1,0
Septembre 2014



LA PERSONNE
AVANT TOUTE CHOSE

**Société de l'assurance
automobile**

Québec



5A- Scénario de fonctionnement – Traitement d'une ANP au dossier client

Ø Caractéristiques du scénario:

La ville de Québec transmet à la SAAQ, un fichier d'amendes non payées (ANP). Les ANP sont inscrites au dossier de chaque client concerné.

L'inscription d'une ANP au dossier d'un client de la SAAQ aura pour effet d'appliquer une série de sanctions jusqu'à ce que sa dette soit remboursée auprès du percepteur d'amendes:

- § suspension du privilège de conduire
- § suspension du privilège de circuler de tous ses véhicules
- § interdiction de vendre les véhicules dont il a la propriété
- § restrictions pour l'acquisition un véhicule.

Sur réception d'une ANP, une communication écrite l'informant de la situation est envoyée au client.

Note: C'est le percepteur d'amendes qui a aussi la responsabilité d'informer la SAAQ, lorsqu'une amende a été payée. Sur réception, l'ANP est annulée.

Un de ces clients désire vendre son véhicule. Il se présente chez un mandataire avec un acheteur pour effectuer la transaction de transfert de propriété. Les deux personnes concernées sont des particuliers.

§ Le transfert de propriété ne peut être effectué parce que:

- le vendeur a une ANP à son dossier
- Une vérification au dossier permet de déceler qu'aucune vérification de la validité du droit de transiger (faite par RVI ou sur le WEB) n'a été enregistrée au dossier du vendeur dans les 10 jours précédents

Exemple
de règle
d'affaire
complexe que
la SAAQ
doit
appliquer

Note: Pour protéger les acheteurs, la Loi (art. 194 du CSR) prévoit que le transfert de propriété puisse être fait malgré l'application d'une ANP lorsqu'une vérification du droit de transiger positive a été faite dans les 10 jours précédant la demande de transfert (présomption que l'acheteur a effectué cette vérification avant de procéder à l'achat)

5A- Scénario de fonctionnement – Traitement d’une ANP au dossier client

Ø Caractéristiques du scénario (suite):

- § Le client décide alors de remiser le véhicule qu’il désirait vendre. Le privilège de circuler du véhicule est encore valide pour 6 ½ mois
- Le remisage amène la création d’une exemption de droit et de contribution d’assurance pour le mois en cours, dans l’éventualité de l’appliquer si le client demande un privilège de circuler à l’intérieur du mois
 - Pour les 6 mois complets restant au privilège de circuler, le crédit calculé suite au remisage, sera versé au compte client. Comme il y a ANP, cela déclenchera une action au « service au particulier » pour qu’un agent puisse contacter le créancier (la Ville de Québec) et procéder au transfert de la somme récupérée (en tout ou en partie)

Le même client possède également une motocyclette. Le privilège de circuler de ce véhicule est en période de renouvellement. Avant l’application de l’ANP, le client avait déjà reçu son avis de paiement et il avait effectué le paiement complet par le site bancaire de son institution financière pour renouveler son privilège de circuler.

- § La SAAQ reçoit ce paiement via un échange électronique avec son institution financière « concentrateur » On calcule à nouveau le montant du renouvellement. S’il y a une différence entre le paiement reçu et le montant calculé, elle est portée au compte client.
- § On procède à l’encaissement du paiement reçu et on renouvelle le privilège de circuler concerné.
- § Comme le client est sous sanction, on émet une communication écrite pour l’informer que nous avons renouveler son privilège, mais cette communication doit être ajustée pour l’informer qu’il est en interdiction de circuler à cause de la réception d’une ANP.

5A- Scénario de fonctionnement – Traitement d’une ANP au dossier client

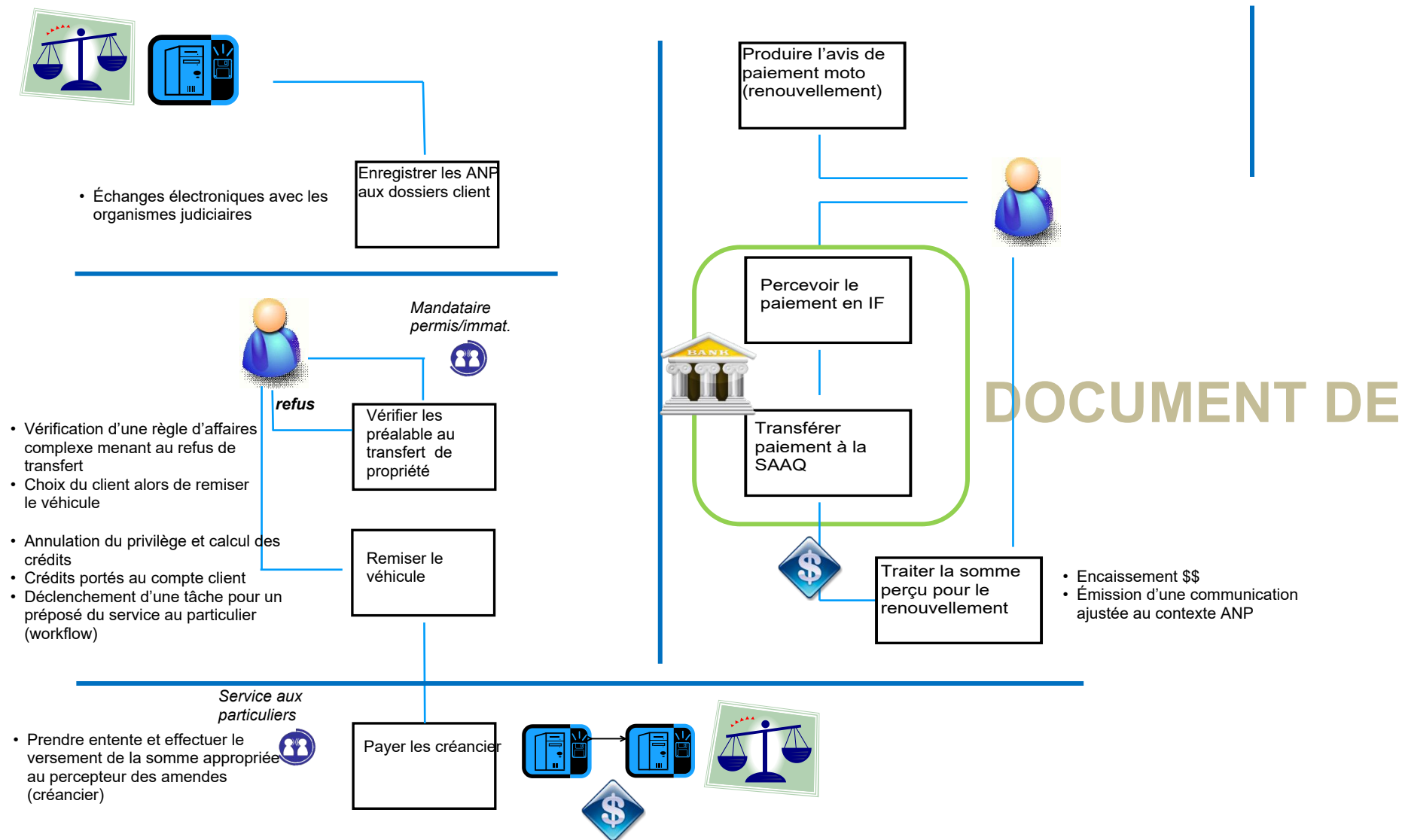
Ø Caractéristiques du scénario (suite):

La réception de l’ANP à la Société et le traitement du renouvellement du privilège de circuler de la motocyclette se réalise la même journée.

§ Les 2 messages (communications écrites) issus de processus opérationnels distincts doivent être intégrés en une seule communication écrite qui tient compte des règles de cohérences entre ces processus.

DOCUMENT DE

4- Scénario de fonctionnement – Traitement d'une ANP au dossier client



5A- Scénario de fonctionnement – Traitement d'une ANP au dossier client

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

- § Échanges électroniques de fichier d'information avec un partenaire
 - Déclencheur d'un traitement
 - Transfert d'argent
- § Application de règles d'affaires complexes
 - Application de sanctions allant jusqu'à l'interdiction de certaines transactions
 - Prise en compte d'événements précédents venant conditionner l'application des sanctions
- § Déclenchement d'activités subséquentes en fonction du résultat d'une transaction (Workflow)
 - Dans l'exemple, la présence d'un crédit au dossier client lorsqu'ANP déclenche la nécessité d'une intervention auprès du créancier
- § Gestion des communications écrites
 - Gestion de règle de cohérences pour les messages + composition d'une communication adaptée au contexte

DOCUMENT DE

5B- Scénario de fonctionnement – Traitement d'un cas de récidive pour conduite sous alcool

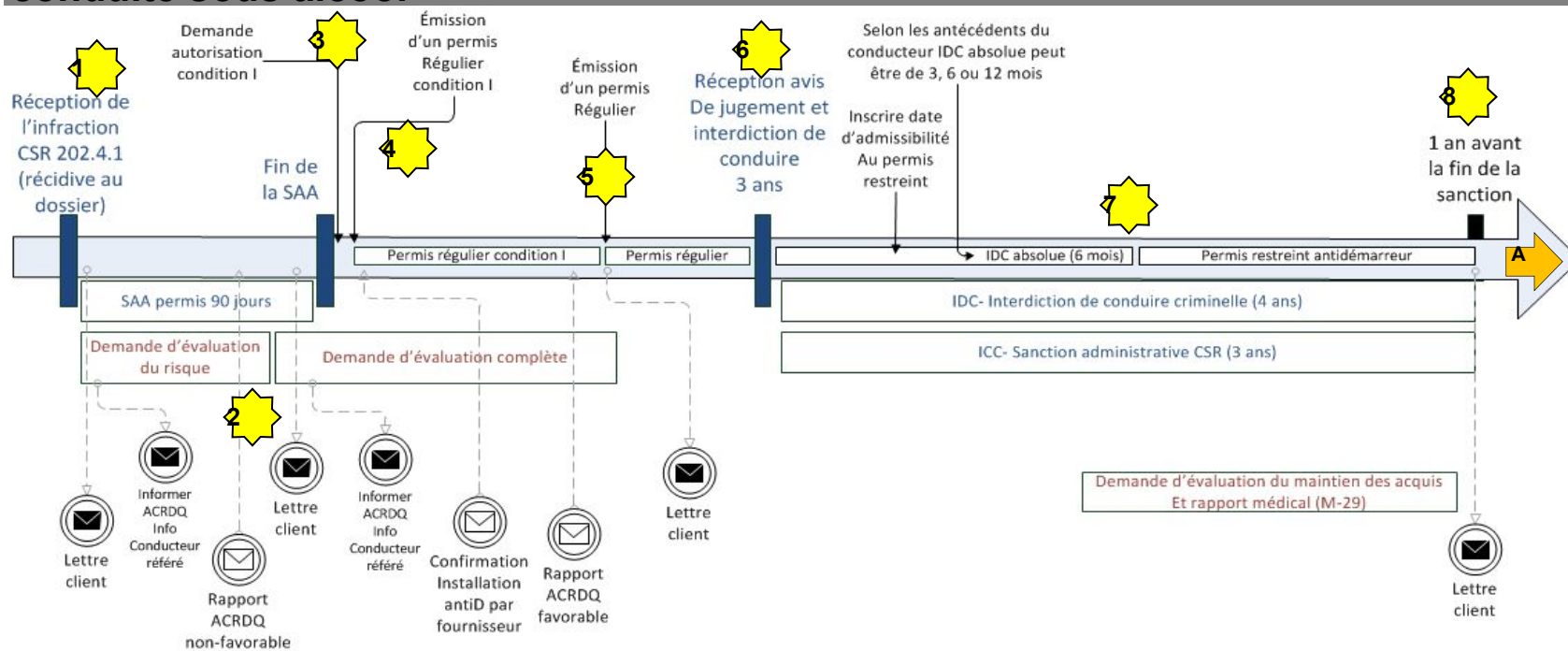
CONTEXTE:

L'introduction de ce scénario vise principalement à permettre au fournisseur PGI d'apprécier la complexité des processus et obligations légales régissant un des volets important de la mission de la SAAQ dans l'encadrement de l'utilisation du réseau routier soit la gestion des sanctions. Elle doit disposer d'un appui systémique agile afin de composer notamment avec :

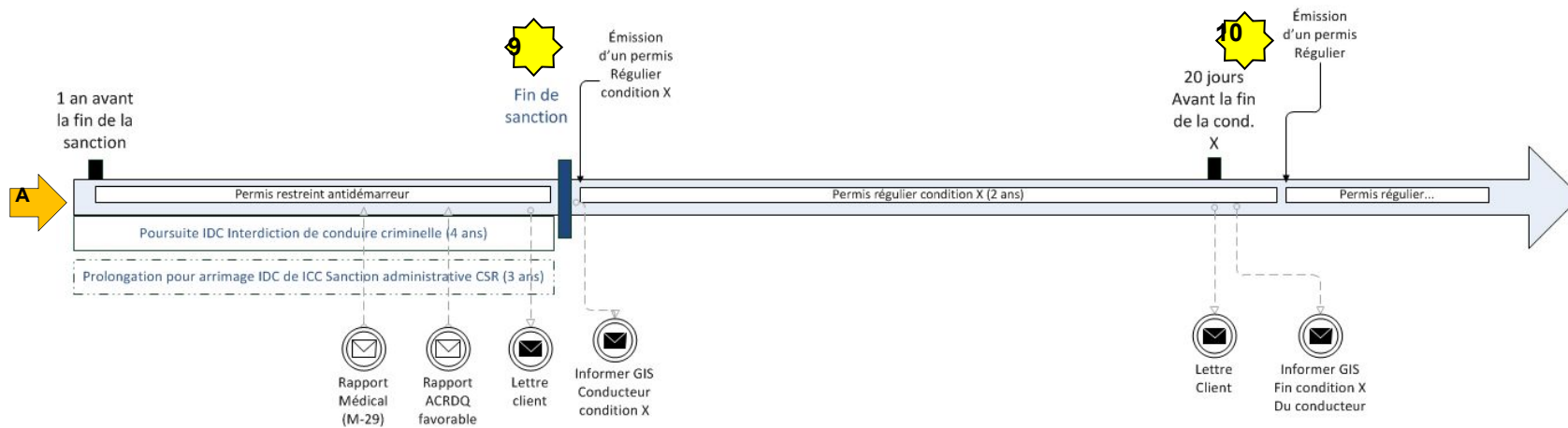
- Ø La gestion de programmes distincts (Points d'inaptitudes, programme Alcool, traitements des amendes impayés, ...) qui possèdent leur encadrement légal propre mais qui doivent être gérés en interdépendance ce qui a pour effet d'introduire des règles d'application complexes. Cette complexité est accrue par la prise en considération de décisions d'ordre judiciaire et des interprétations légales qui amènent à devoir gérer plusieurs situations non-anticipées;
- Ø Les liens d'interdépendance avec un autre volet important d'encadrement à l'utilisation du réseau routier soit l'évaluation de la capacité de conduire en fonction de l'état médical du client;
- Des changements législatifs dans des délais très courts
 - § 5 à 6 fois au cours des 15 dernières années
 - § Découlant de plusieurs lois (CSR, code criminel)
- La complexité amenée par le fait qu'elle doit gérer l'application des sanctions en fonction du régime de loi en vigueur au moment de l'infraction et par la diversité dans l'application de ces sanctions (ex: sanctions s'appliquant spécifiquement à des classes de permis)

Le scénario décrit dans les pages suivantes vise à donner un aperçu du processus supportant la gestion des sanctions

5B- Scénario de fonctionnement – Traitement d'un cas de récidive pour conduite sous alcool



T DE



5B- Scénario de fonctionnement – Traitement d'un cas de récidive pour conduite sous alcool

A noter qu'il ne s'agit pas encore de l'avis de condamnation qui arrive généralement beaucoup plus tard dans le processus



➤ Réception d'une infraction (CSR 202.4.1) pour conduite d'un véhicule avec taux d'alcoolémie supérieur à .08 mg. Le client est en situation de récidive:

- Suspension administrative immédiate du privilège de conduire pour 90 jours (SAA);
- Comme il s'agit d'une récidive, le client doit se soumettre à une évaluation du risque à l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ) qui est un partenaire de la SAAQ dans ce processus;
- Une communication est envoyée au client pour l'informer de la suspension de son privilège de conduire et de son obligation de se soumettre à une évaluation du risque pour pouvoir éventuellement récupérer son privilège (lettre accompagnée d'un formulaire à compléter et d'un dépliant);
- La SAAQ avise l'ACRDQ que le conducteur lui a été référé. L'ACRDQ pourra avoir accès au dossier du conducteur lorsqu'il s'inscrira à l'évaluation (cible: service WEB);

DOCUMENT DE



➤ Avant la fin de sa suspension, le client se soumet comme exigé à une évaluation du risque à l'ACRDQ. Le résultat est non favorable:

- L'ACRDQ avise la SAAQ du résultat non favorable de l'évaluation et transmet en appui une copie une copie numérisée du rapport d'évaluation à joindre au dossier (cible: service WEB);
- Une communication est envoyée au client pour l'informer de la décision de la SAAQ:
 - L'exigence de devoir maintenant se soumettre à une évaluation complète à l'ACRDQ avant de pouvoir récupérer éventuellement son privilège de conduire sans conditions;
 - L'exigence de devoir munir son véhicule d'un dispositif de détection d'alcool anti-démarrreur s'il désire entre temps conduire son véhicule (permis régulier avec condition I). C'est le client qui devra prendre contact avec la SAAQ s'il désire se prévaloir de cette option en faisant une demande d'autorisation au permis avec condition I à la fin de sa suspension administrative;
- La SAAQ avise l'ACRDQ que le conducteur lui a été référé pour une évaluation complète (cible: service WEB);

5B- Scénario de fonctionnement – Traitement d'un cas de récidive pour conduite sous alcool

➤ À la fin de sa suspension administrative, le client fait par téléphone une demande d'autorisation à obtenir un permis régulier avec condition I en passant par le service de relation avec la clientèle (DRC) de la Société :

- Le demande est transmise au service responsable du traitement des sanctions;
- L'agent responsable analyse la demande en fonction du contexte global du dossier en vérifiant notamment si aucun nouvel événement comportemental ou médical feraient en sorte que la demande soit refusée. Pour ce cas, la demande est acceptée;
- Une communication est envoyée au client pour l'informer de la décision notamment qu'il doit faire affaires avec le fournisseur GIS (partenaire de la SAAQ) pour l'installation de son anti-démarrreur.

➤ Quelques jours plus tard, le client se présente en centre de service de la Société pour se faire délivrer un permis de conduire régulier avec condition I:

- Il présente un contrat avec GIS à l'effet qu'il s'engage à faire installer l'équipement anti-démarrreur sur son véhicule dans les 10 jours si la SAAQ l'autorise;
- La demande est référée en priorité (service 30 minutes) au service de traitement des sanctions afin qu'agent responsable analyse une nouvelle fois la demande en fonction du contexte global du dossier en vérifiant notamment si aucun nouvel événement comportemental ou médical feraient en sorte que la demande soit refusée. Pour ce cas, la demande est acceptée et le centre de services est avisé qu'il peut procéder à l'émission du permis;
- Le centre de services délivre au client un permis provisoire (20 jours) et déclenche l'émission centralisée du nouveau permis régulier avec condition I qui sera produit en réutilisant la photo au dossier du client. Le permis est acheminé au client dans les jours suivants.
- La SAAQ avise GIS que le client est autorisé à conduire un véhicule avec anti-démarrreur et qu'il peut procéder à l'installation conformément à l'entente qu'il a pris avec lui (cible: service WEB);

DOCUMENT DE

5B- Scénario de fonctionnement – Traitement d'un cas de récidive pour conduite sous alcool

- 5 ➤ L'ACRDQ informe la Société que le client a réussi avec succès une évaluation complète favorable de telle sorte qu'il peut maintenant obtenir un permis régulier sans condition en attendant le jugement de la Cour sur l'infraction criminelle de conduite avec facultés affaiblies:
- Transmission par l'ACRDQ du résultat de l'évaluation avec copie numérisée du rapport d'évaluation qui sera joint au dossier du client (cible: service WEB);
 - L'agent responsable analyse la demande en fonction du contexte global du dossier en vérifiant notamment si aucun nouvel événement comportemental ou médical feraient en sorte que la demande soit refusée. Pour ce cas, il autorise le retrait de la condition I et la production d'un nouveau permis;
 - Le nouveau permis est produit centralement (réutilisation de la photo) et acheminé au client avec une communication écrite adaptée à la décision;
 - La SAAQ avise GIS que le client est autorisé à conduire un véhicule sans anti-démarrreur et qu'il peut procéder à la désinstallation lorsque le client se manifestera (cible: service WEB);

- La Société reçoit de la Cour l'avis de jugement (IDC) condamnant officiellement le client pour conduite avec les facultés affaiblies:

- 5
- Comme il s'agit d'un cas de récidive, le juge a ordonné dans son jugement une interdiction de conduire de 4 ans. En vertu du Code de la sécurité routière (CSR), cela comprend une interdiction de conduire absolue de 6 mois c'est à dire sans possibilité d'obtenir un permis restreint;
 - Le CSR prévoit une sanction administrative (ICC) de 3 ans d'interdiction de conduite pour ce type de situation. Comme la plus forte des 2 sanctions prédomine (IDC vs ICC) on inscrira une fin de sanction après 4 ans.
 - Une communication écrite avise le client de l'application et des modalités du jugement en lui indiquant notamment la date à laquelle il pourra faire une demande de permis restreint avec anti-démarrreur soit à la fin de son interdiction de conduire absolue (6 mois dans cet exemple).

NOTE: Un permis restreint peut être accordé par un juge pour permettre par exemple à une personne sanctionnée de continuer à travailler. Il est restreint par des conditions d'utilisation (ex: de telle heure à telle heure, avec anti-démarrreur,...) qui sont inscrites au système pour être **accessibles aux corps policiers**

5B- Scénario de fonctionnement – Traitement d'un cas de récidive pour conduite sous alcool



À la fin de son Interdiction de conduire absolue, le client se présente à la Cour et obtient l'autorisation d'obtenir un permis restreint avec anti-démarrreur. Il se présente en centre de services avec l'ordonnance du juge:

- Il présente un contrat avec GIS à l'effet qu'il s'engage à faire installer l'équipement anti-démarrreur sur son véhicule dans les 10 jours si la SAAQ l'autorise;
- Le centre de services délivre au client le permis restreint.
- La SAAQ avise GIS que le client est autorisé à conduire un véhicule avec anti-démarrreur et qu'il peut procéder à l'installation conformément à l'entente qu'il a pris avec lui (cible: service WEB);



Un an avant la fin de la sanction, la SAAQ communique avec le client pour l'aviser des démarches qu'il doit entreprendre avant de pouvoir se faire réémettre un privilège de conduire sans conditions à la fin de sa sanction soit l'obligation de se faire évaluer en maintien des acquis à l'ACRDQ et de se faire évaluer médicalement :

- Ouverture du contrôle médical et envoi au client d'une communication écrite lui indiquant la marche à suivre accompagnée d'un rapport médical (M-29) à faire compléter par un professionnel de la santé;
- La SAAQ avise l'ACRDQ que le conducteur lui a été référé pour évaluation du maintien des acquis. L'ACRDQ pourra avoir accès au dossier du conducteur lorsqu'il s'inscrira à l'évaluation (cible: service WEB);

NOTE: Dans ce cas de récidive, la Loi prévoit une période obligatoire de 2 ans pendant laquelle le client devra conduire un véhicule muni d'un dispositif anti-démarrreur. C'est pourquoi, si le client remplit les conditions préalables, le permis de conduire régulier qui sera émis sera un permis avec une condition X (obligation de l'anti-démarrreur)

5B- Scénario de fonctionnement – Traitement d'un cas de récidive pour conduite sous alcool

- 9 ➤ À la fin de sa sanction le client se présente en point de services pour se faire réémettre un permis régulier avec condition X (anti-démarrreur).
- Le préposé est en mesure de vérifier que le contrôle médical a été levé car le client a fait parvenir préalablement son rapport médical M-29 qui a été traité favorablement (processus médical);
 - De même, le préposé peut vérifier que le client a suivi avec succès son évaluation de maintien des acquis à l'ACRDQ. L'ACRDQ a transmis préalablement le résultat de l'évaluation avec copie numérisée du rapport d'évaluation qui a été joint au dossier du client (cible: service WEB)
 - La demande est référée en priorité (service 30 minutes) au service de traitement des sanctions afin qu'un agent responsable analyse une nouvelle fois la demande en fonction du contexte global du dossier en vérifiant notamment si aucun nouvel événement comportemental ou médical feraient en sorte que la demande soit refusée. Pour ce cas, la demande est acceptée et le centre de services est avisé qu'il peut procéder à l'émission du permis;
 - Considérant la date à laquelle a été prise la dernière photo, on reprend une nouvelle photo en centre de services. On délivre au client un permis provisoire (20 jours) et déclenche l'émission centralisée du nouveau permis régulier avec condition X qui sera acheminé au client dans les jours suivants.
 - La SAAQ avise GIS que le client est autorisé à conduire un véhicule avec anti-démarrreur et qu'il peut maintenir sur le véhicule l'équipement installé lors de l'émission du permis restreint (cible: service WEB);

- 10 ➤ 20 jours avant la fin de la période de conduite obligatoire avec condition X :
- Le dossier est référé à un agent qui analyse en fonction du contexte global du dossier si le client peut récupérer un permis de conduire régulier sans obligation d'anti-démarrreur. Pour ce cas, une communication est envoyée au client à l'effet qu'il pourra faire retirer cet équipement et qu'un permis de conduire ajusté lui sera transmis
 - Le nouveau permis est produit centralement (réutilisation de la photo) et acheminé au client avec une communication écrite adaptée à la situation;
 - La SAAQ avise GIS que le client est autorisé à conduire un véhicule sans anti-démarrreur et qu'il peut procéder à la désinstallation lorsque le client se manifestera (cible: service WEB);