74_P-1382

LGS/IBM - SAP

CAHIER RÉPONSES 1

CAHIER RÉPONSES DE L'APPEL D'OFFRES DE SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS

ÉTAPE C : SÉLECTION DE LA SOLUTION D'AFFAIRES ET DES SERVICES PROFESSIONNELS

P22899-3

DÉPOSÉ À
LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

EN DATE DU 4 AVRIL 2016

TABLE DES MATIÈRES

1 AIDE-MÉMOIRE 3

2 CAHIER RÉPONSES 7

2.1 SOMMAIRE EXÉCUTIF (MAXIMUM 15 PAGES) 7

NOTRE COMPRÉHENSION DE VOTRE PROJET D'AFFAIRES 7

POURQUOI L'ALLIANCE LGS/IBM-SAP 8

ENJEUX ET DÉFIS IDENTIFIÉS 12

CHOIX POSÉS PAR L'ALLIANCE 13

CONCLUSION 21

2.2 GRILLE A.1 – RESPECT DES ORIENTATIONS D'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE 23

2.2.1 Information additionnelle de l'alliance 41

2.2.1.1 Architecture globale de la solution proposéeVoici le diagramme de l'architecture de la solution proposée par IBM-SAP (l'alliance). 41

2.2.1.2 Le dossier partenaire d'affaires 41

2.2.1.3 Les développements par l'éditeur de solution (CDP) 41

2.3 GRILLE F.1 – COUVERTURE DES PROCESSUS 45

2.3.1 Information additionnelle de l'alliance - Lecture des grilles et couverture de processus 59

2.3.1.2 Produits et processus pour la solution proposée 60

2.3.1.3 Présentation des processus d'affaires de la Société 62

2.4 GRILLES F.2 – FONCTIONNALITÉS – VOLET OPÉRATIONNEL 75

2.4.1 Besoins généraux (GEN) 75

2.4.2 Réaliser les autres mandats (AMD) 101

2.4.3 Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public (CSP) 107

2.4.4 Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec (CSV) 133

2.4.5 Gérer la relation avec les partenaires (GRP) 161

2.4.6 Gérer la relation avec les usagers (GRU) 169

2.4.7 Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route (IND) 191

2.4.8 Soutien à l'organisation (SOR) 221

2.4.9 Soutien à la prestation de services (SPS) 255

2.4.10 Information additionnelle de l'allianceIntroduction à la lecture des grilles fonctionnelles 285

2.4.10.1 F.2 - Fonctionnalités – Volet opérationnel - Besoins généraux (GEN) 287

2.4.10.2 F.2 Réaliser les autres mandats (AMD) 291

2.4.10.3 F.2 Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec (CSV) 296

2.4.10.4 F.2 Gérer la relation avec les partenaires (GRP) 300

2.4.10.5 F.2 Gérer la relation avec les usagers (GRU) 301

2.4.10.6 Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route (IND) 303

2.4.10.7 F.2 Soutien à l'organisation (SOR) 306

2.4.10.8 F.2 Soutien à la prestation de services (SPS) 316

2.5 GRILLE F.3-A – GRILLE DE LA COUVERTURE INFORMATIONNELLE DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS 321

2.5.1 Grille F.3-b – Grille de la couverture informationnelle des processus opérationnels 355

2.5.2 Grille F.3-c – Grille des besoins informationnels actuariels 359

2.5.3 Information additionnelle de l'alliance 361

2.5.3.1 Introduction à la stratégie et à l'architecture informationnelle 361

2.5.3.2 SAP [redacted] et intelligence d'affaires 368

2.5.3.3 SAP CRM » et intelligence d'affaires 382

2.5.3.4 Fonctionnalité analytique de « SAP [redacted] » 389

2.5.3.5 Fonctionnalité analytique FS-Claims 390

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 AIDE-MÉMOIRE

DOCUMENTS RELATIFS À L'ADMISSIBILITÉ ET LA CONFORMITÉ DE LA SOUMISSION										
N°	**Documents et annexes à compléter et déposer avec la soumission sauf exception[1].**	**Particularité**	**À titre informatif**	**Formulaire à compléter**	**Signature requise**	**Version originale papier**	**Deux (2) copies papier de l'orignal**	**Sous scellé à insérer dans une enveloppe**	**Fichier non-altérable (PDF)**	**Fichier éditable**
1	Annexe 1 – Schéma de présentation de la soumission	Instructions pour le dépôt de la soumission	✓							
2	Annexe 2 – Attestation relative à la probité du soumissionnaire			✓	✓	✓				
3	Annexe 3 – Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres	Ne pas oublier de cocher le choix approprié à la section 4 du formulaire		✓	✓	✓				
4	Annexe 4 – Engagement de l'alliance (soumission avec rapport qualité-prix)			✓	✓	✓				
5	Annexe 5 – Offre de prix			✓	✓	✓		✓		
6	Annexe 6 – Bordereaux de prix (3) (sous pli séparé)	i. Solution progicielle de type PGI ii. Infrastructures matérielles et logicielles iii. Services professionnels		✓	✓	✓		✓	✓	✓
7	Annexe 7 – Absence d'établissement au Québec	Requis seulement lorsque l'alliance (ou le membre de l'alliance) n'a pas d'établissement au Québec		✓	✓	✓				
	OU Attestation de Revenu Québec (ARQ)	ARQ requis suite au changement de règlementation en date du 1er mars 2016 et l'AMF ne substitue plus l'Attestation de Revenu Québec (ARQ)				✓				
8	Annexe 8 – Guide à l'intention des consultants qui accomplissent un mandat à la Société de l'assurance automobile du Québec	Prendre connaissance de cette annexe pour compléter l'annexe 9	✓							
9	Annexe 9 – Engagement de confidentialité	Non requis au dépôt de la soumission, voir article 6.9.2.	✓							

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

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

DOCUMENTS RELATIFS À L'ADMISSIBILITÉ ET LA CONFORMITÉ DE LA SOUMISSION										
N°	**Documents et annexes à compléter et déposer avec la soumission sauf exception[1].**	**Particularité**	**À titre informatif**	**Formulaire à compléter**	**Signature requise**	**Version originale papier**	**Deux (2) copies papier de l'orignal**	**Sous scellé à insérer dans une enveloppe**	**Fichier non-altérable (PDF)**	**Fichier éditable**
10	Annexe 10 – Fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels		✓							
11	Annexe 11 – Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels	À remettre 60 jours suivant la fin du contrat	✓							
12 & 12A	Annexe 12 – Environnement technologique de la Société		✓							
13	Annexe 13 – Actes criminels et infractions ayant un lien avec l'objet du mandat		✓							
14	Annexe 14 – Garantie de présence des ressources	À remettre à l'étape « E »		✓	✓	✓				
15	Annexe 15 – Cautionnement de soumission			✓	✓	✓				
16	Annexe 16 – Cautionnement d'exécution	(1) : À remettre avant la signature du contrat	✓	✓ **(1)**	✓ **(1)**	✓ **(1)**				
17	Annexe 17 – Liste des sous-contractants pour l'attestation de Revenu Québec et le RENA			✓	✓	✓				
18	Annexe 18 – Feuille de retour	À apposer pour identification de la soumission de l'alliance lors de son dépôt		✓		✓				
19	Autorisation à contracter par l'Autorité des marchés financiers					✓				
20	Attestation ou certificat de francisation					✓				
21	Copie du certificat d'enregistrement ISO 9001 :2008					✓				
22	Résolution de signature				✓	✓				

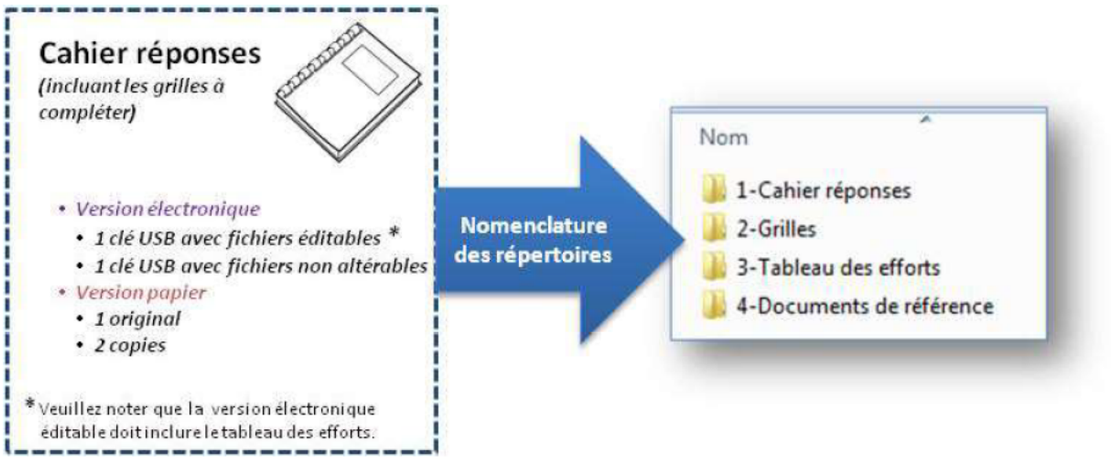
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

CAHIER RÉPONSES ET GRILLES AFFÉRENTES						
N°	**Devis et grilles de la soumission à compléter et déposer**	**Particularité**	**Version originale papier**	**Deux (2) copies papier de l'original**	**Fichier non altérable (PDF) à inclure sur la clé USB des fichiers non altérables**	**Fichier éditable (Word / Excel) à inclure sur la clé USB des fichiers éditables**
23	Cahier réponses	Veuillez référer à la section 3.4 Instructions relatives au cahier réponses. Nom du fichier : *AO-C-P22899-3-nom alliance-Cahier réponses* **Toutes les grilles doivent avoir été insérées dans le cahier réponses.**	✓	✓	✓	✓
24	Grille A.1 Respects des orientations d'architecture d'entreprise	Veuillez référer au « *Tableau sommaire des grilles à compléter par l'alliance* » à la section 3.3.3 pour les instructions.			✓	✓
25	Grille F.1 Couverture des processus				✓	✓
26	Grilles F.2 – Fonctionnalité – Volet opérationnel (9 fichiers distincts)				✓	✓
27	Grille F.3 Fonctionnalités – Volet informationnel				✓	✓
28	Grille T.1 Thématiques relatives à l'infrastructure technologique				✓	✓
29	Grille T.2 Thématiques relatives à l'intégration et la cohabitation avec l'actuel				✓	✓
30	Grille T.3 Thématiques relatives à la solution informationnelle et ses outils				✓	✓
31	Grille T.4 Thématiques relatives au cycle de vie de la solution				✓	✓
32	Grille T.5 Thématiques relatives à la sécurité				✓	✓
33	Grille T.6 Thématiques relatives à la gestion des données				✓	✓
34	Grille CO.1 Thématiques relatives à la conversion				✓	✓

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

CAHIER RÉPONSES ET GRILLES AFFÉRENTES						
N°	Devis et grilles de la soumission à compléter et déposer	Particularité	Version originale papier	Deux (2) copies papier de l'original	Fichier non altérable (PDF) à inclure sur la clé USB des fichiers non altérables	Fichier éditable (Word / Excel) à inclure sur la clé USB des fichiers éditables
35	Chiffrier des tableaux des efforts (sommaire et détaillés)	Veuillez référer à la section 3.5.1.			✓	✓

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



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2 CAHIER RÉPONSES

2.1 SOMMAIRE EXÉCUTIF (maximum 15 pages)

Notre compréhension de votre projet d'affaires

Un projet d'affaires avant d'être un projet TI…

La Société d'assurance automobile du Québec a décidé d'implanter une suite de progiciels de gestion intégrés (PGI) pour répondre à ses propres besoins. **Ce sont d'abord des besoins d'affaires qui nécessitent ce recours à un PGI**, et non des besoins en technologies de l'information (TI). Cela étant, la mise en place de l'infrastructure technologique requise pour soutenir la portée d'ensemble du programme va de pair avec le choix d'une suite de PGI. Ce préambule vise ainsi à préciser à la Société que **l'alliance LGS/IBM-SAP a pour premier objectif de livrer une solution d'affaires**, et s'engage à mettre en œuvre les outils, les moyens, le savoir-faire, et toutes les expertises requises à cette fin. Cela comprend également tous les services professionnels nécessaires, de la conception à l'exploitation, incluant les phases de réalisation, implantation et soutien post-implantation ainsi que les infrastructures, et tout ceci dans une logique d'intégration fonctionnelle et technologique, l'ensemble étant soutenu par une conduite du changement, une assurance-qualité, ainsi que par la mise en place d'un centre d'expertise.

La présente proposition détaille les éléments visant à convaincre le comité de sélection de retenir la proposition de l'alliance LGS/IBM-SAP. Bien que l'ampleur, l'envergure et l'échéancier de ce projet puissent paraître ambitieux, il ne fait aucun doute que **les partenaires de l'alliance LGS/IBM-SAP disposent de l'expérience requise et sont prêts à relever le défi et à livrer une solution pleinement satisfaisante pour la Société,** et qui répondra entièrement à ses besoins.

Conscients que le **partenariat gagnant-gagnant entre la Société et l'alliance est l'un des facteurs clé de succès** d'un tel programme, nous souhaitons vous présenter les grandes orientations ainsi que les choix stratégiques qui ont été posés, et tracer ainsi dans les prémices d'une collaboration fructueuse.

La **Société est l'assureur public en charge de la protection des personnes contre les risques liés à l'usage du réseau routier au Québec**. Cela sous-entend donc **mettre en place des programmes de prévention**, allant jusqu'à proposer des lois, règlements et normes appropriées et à les appliquer, mais aussi **garantir un contrôle et une surveillance des usagers du réseau routier** (dans la délivrance, entre autres, des privilèges de circuler et de conduire), et **mettre en œuvre des mécanismes d'indemnisation et de réadaptation destinés aux victimes d'accidents**. C'est tout un modèle d'affaires complet et intégré que la Société a progressivement mis en place. Elle le représente sous la forme d'une maison. L'enjeu de ce programme de transformation organisationnelle est donc de consolider ce modèle d'affaires unique et intégré, tout en permettant une rénovation des systèmes d'information supportant les opérations et la mission. Ceci doit se concrétiser par la **poursuite et même l'accentuation de la prestation électronique de services (PES) pour les clients en privilégiant la prestation autonome de services (PAS)**, et la mise en œuvre de solutions visant l'accroissement de la performance sous tous ses aspects. L'ensemble servira de levier stratégique à cette transformation d'envergure inégalée à la Société. **L'horizon de réalisation est fixé à 5 ans**.

La clientèle de la Société se compose des usagers du réseau routier en général, donc **tous les Québécois.** Détenteurs de permis de conduire, propriétaires et utilisateurs de véhicules (privés, ou non, de transport de personnes ou de marchandises), jusqu'aux victimes d'accidents de la route, tous sont clients de la Société. À leur côté, se dresse aussi tout un réseau de partenaires, mandataires ou fournisseurs venant soutenir ou compléter l'offre de services de la Société auprès de ses clients. En effet, pour réaliser sa mission, la Société dispose de points de services couvrant l'ensemble du territoire de la Province, gérés soit par elle-même, soit par des partenaires (mandataires), ainsi que des centres d'appels pour la clientèle ou pour les accidentés. Ces divers éléments expliquent que **la volumétrie (en termes de clientèles, de transactions, et de mouvements de fonds) est très conséquente**.

Pour s'assurer que l'ensemble du programme vise bien la consolidation du modèle d'affaires et l'accroissement de la performance des lignes d'affaires, les principaux objectifs d'affaires définis par la Société visent à :

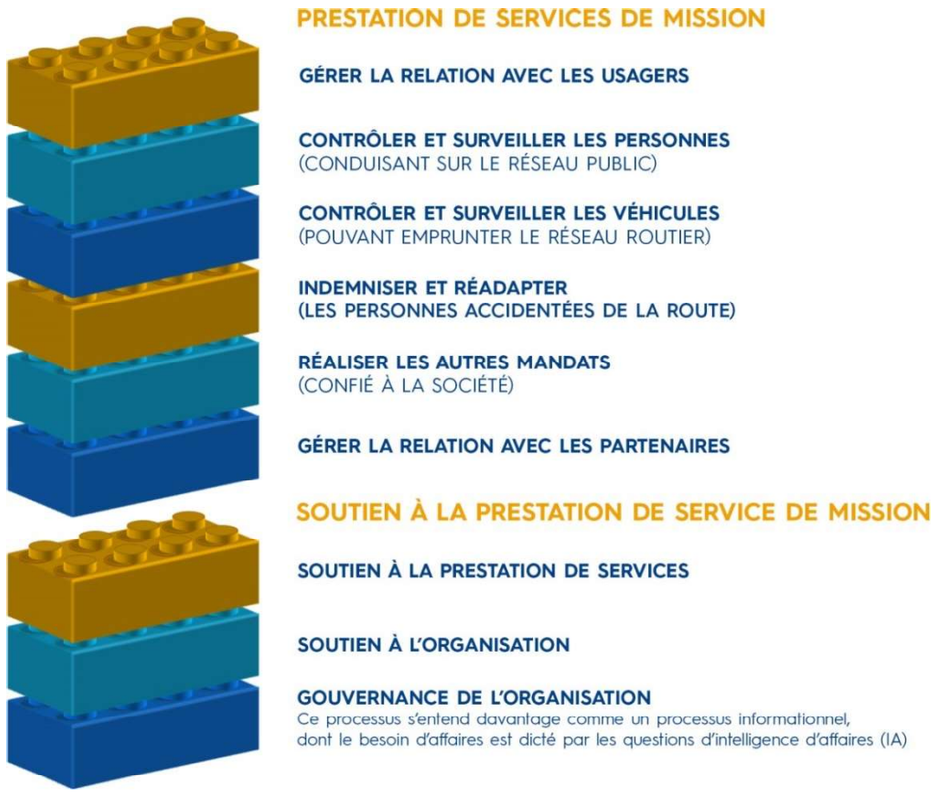
- **Simplifier** la relation et **le parcours client;**
- **Rapprocher la Société de ses clients et partenaires;**
- **Accroître l'autonomie des clients et partenaires dans leurs relations d'affaires** avec la Société;
- Développer **le dossier client unique**, permettant d'avoir une vision globale, intégrée, partagée, simple et rapide des clients et partenaires;
- **Simplifier les processus** en privilégiant leur automatisation, et en visant la **création de valeur** appuyée par une reddition de comptes tirée d'une **mesure de leur performance en lien avec les outils récents d'analytique de données et d'intelligence d'affaires.**

Ce faisant, nous voulons permettre à la Société de se positionner comme un acteur majeur de référence dans ses domaines d'affaires. En **renouvelant ses pratiques d'affaires** et en les rapprochant de celles

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

des autres administrations similaires en Amérique du Nord (les DMV – *Department of Motor Vehicles*, ainsi que les assureurs automobiles dans leurs pratiques de gestion des risques), la Société dispose, avec ce vaste programme de transformation, des moyens de ses ambitions. La Société est déjà largement reconnue pour la pertinence de ses campagnes de sensibilisation à la sécurité routière. Ces campagnes sur l'alcool, la vitesse, la drogue, le cellulaire et les messages texte au volant, la fatigue, etc., visent essentiellement à **toucher la clientèle pour améliorer sans cesse la sécurité des usagers** du réseau routier. L'enjeu de ce programme de transformation est de donner à la Société les leviers lui permettant de toujours progresser en ce sens.

Plus concrètement, la Société a mis en place ces dernières années une gestion par processus. De celle-ci est tirée l'identification de neuf macro-processus, ou processus d'entreprise, se décomposant eux-mêmes en plus de 50 processus opérationnels :



Pour garantir une compréhension des besoins d'affaires de la Société, et une implantation de la solution retenue en parfaite adéquation avec ceux-ci, **il a été décidé de suivre chacun de ces neuf processus tout au long du programme de transformation organisationnelle**.

Plus spécifiquement, la **notion de parcours client** est centrale, car elle englobe l'ensemble des processus de mission. Tout au long de notre offre, nous déclinerons fréquemment cette notion de parcours, qui suppose une porte d'entrée (la gestion de la relation), le service rendu au client (la délivrance d'un privilège de conduire ou de circuler, son indemnisation ou réadaptation, ou encore d'autres services connexes), puis la sortie ou la conclusion du parcours.

Pourquoi l'alliance LGS/IBM-SAP

La section qui suit vous présente les acteurs majeurs de l'alliance, ainsi que les partenaires avec qui elle a choisi de s'associer. Ils ont été sélectionnés avec soin, car **l'alliance, elle aussi, vise la réussite de ce grand programme**, en maximisant la valeur qui en résultera, dans le plus grand respect des besoins et objectifs d'affaires énoncés précédemment.

Avant d'exposer les forces et avantages compétitifs de notre alliance, nous voulons souligner la stratégie suivie tout au long du processus de réponse. De même que le **parcours client** présente le cheminement au sein de la maison intégrée, la constitution de notre alliance et de ses partenaires offre à la Société un interlocuteur unique, de type **« intégrateur intégré »**, capable de répondre aux problématiques fonctionnelles, technologiques (infrastructures, logiciels), et même de gestion du changement incluant les aspects de communication et de formation. Cet avantage indéniable, bien documenté dans la description du fonctionnement de l'alliance, fait en sorte que la Société n'a pas à rechercher à quel interlocuteur adresser une question, dépendamment du sujet de la question. Pour reprendre l'exemple de la maison intégrée, **la Société a comme partenaire d'affaires, un contracteur qui s'associe les meilleurs acteurs du marché**, pour vous proposer bien plus qu'une maison modulaire avec des matériaux bons marché. La maison qui vous est livrée bénéficie des meilleures composantes et est assemblée par les

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

meilleurs professionnels, afin de maximiser sa valeur, sa tenue face aux intempéries et sa pérennité. L'alliance offre à la Société la plateforme la plus évoluée pour lui permettre d'assurer son développement futur grâce à une technologie de pointe, entièrement intégrée et adaptée à la réalité du Québec moderne.

Membres de l'alliance

L'alliance est basée sur deux membres : un fournisseur de suite de PGI, **SAP**, et un intégrateur, **LGS/IBM**.

Le nombre réduit des acteurs constitue la première force de l'alliance LGS/IBM-SAP. Elle est déjà **bien rodée, fondée sur des partenaires d'affaires qui ont participé conjointement à plus de 5 000 projets** dans le monde depuis 25 ans. De plus, la Société n'a bien qu'un seul interlocuteur, tel que requis; c'est l'assurance d'une meilleure flexibilité, et surtout d'une réelle efficience dans la prise de décision et le choix des stratégies à mettre en œuvre.

Nul besoin de présenter de nouveau LGS/IBM, cela ayant fait l'objet de la phase précédente de l'appel d'offres. Retenons seulement que ce sont plusieurs lignes d'affaires de LGS/IBM qui sont mises de l'avant par cet appel d'offres, et que les ressources présentées afin de réaliser l'implantation de cette solution ont été choisies dans la perspective d'optimiser la valeur de celle-ci. Ainsi, **la stratégie d'assignation des ressources fait appel à certaines expertises hors site, pour permettre une maîtrise des coûts, tandis que la très grande majorité des ressources est mise à contribution à Québec**. Ceci concerne en premier lieu les ressources stratégiques telles que les « *coachs* » et les « *team leads* », mais aussi les ressources expertes dans les différents domaines de la solution.

De plus, **au sein-même de l'alliance, LGS/IBM possède deux atouts complémentaires** importants, et uniques. Ces atouts reposent sur le fait qu'IBM a la maîtrise de l'ensemble des facettes du programme, par sa taille, ses expertises et ses lignes d'affaires. **En tant que plus grand intégrateur mondial de services technologiques, IBM vous offre une solution clé en main**. Plus spécifiquement :

- **IBM, constructeur d'infrastructures de stockage ou de serveurs, hébergeur pour des solutions infonuagiques et spécialiste mondialement reconnu de l'analytique de données**, apporte à l'alliance les meilleurs choix en matière d'infrastructures technologiques et d'intelligence d'affaires. La fondation de la maison intégrée est fournie par l'Alliance elle-même!;
- **IBM, par le biais de sa filiale québécoise LGS, a une grande connaissance des besoins d'affaires de la Société**. L'expérience de LGS à la Société qui se cumule sur plus de 30 ans, sa connaissance des systèmes patrimoniaux, des processus d'affaires, et des services de mission et de support font d'IBM **un partenaire local, doté d'une vision globale** du fait de son expertise mondiale en termes d'implantations de PGI. Ainsi, la compréhension très précise de la notion de **parcours client** lui vient de cette riche histoire avec la Société. Cette longue collaboration a permis à LGS d'accompagner la Société dans l'élaboration de sa vision cible, au gré des nombreux projets ou rapports d'affaires réalisés. Notons en particulier, parmi ces projets porteurs pour la mise en œuvre du **parcours client intégré**, **la contribution de LGS aux phases de conception, d'architecture détaillée ou même de réalisation** de trois projets marquants pour la Société au cours des dernières années :
  - le **nouveau site Web** mis en ligne le 6 mars dernier, et qui est un formidable outil de communication, remplaçant l'ancien site datant de 1997et mis à jour au fil du temps,
  - le **projet de remboursement des médicaments** en lien avec la RAMQ, permettant aux accidentés de la route d'avoir accès au remboursement automatisé des médicaments en pharmacie, et donc d'obtenir leurs médicaments sans avoir à débourser de frais. Ce projet, très novateur, vient même d'être récompensé à l'échelle provinciale par le **coup de cœur du jury lors du Salon des meilleures pratiques d'affaires 2015**,
  - Le **projet de refonte du modèle d'affaires de gestion des écoles de conduites** qui s'est distingué comme étant historiquement pour la Société le **premier projet s'appuyant sur le modèle d'affaires intégré**. Il a réuni autour d'une même table les intervenants de différentes vice-présidences et des partenaires d'affaires, en vue d'une révision complète du modèle d'affaires. Ce projet s'est distingué comme finaliste lors de la désignation des prix d'excellence de la Société de 2014.

Enfin, soulignons que LGS est un acteur local majeur dans la livraison de solutions d'affaires pour la plupart des ministères et organismes provinciaux. Ainsi, LGS a livré ces dernières années des projets d'importance, spécialement dans le domaine de la PES pour les citoyens québécois, comme le nouveau Crédit d'impôt solidarité (CIS) pour Revenu Québec, le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) pour le Ministère du travail, de l'emploi et de la solidarité sociale, ou encore le Service québécois

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

d'information sur les médicaments (SQIM) développé pour la Régie de l'assurance maladie du Québec, ainsi que le vaste projet de Renouvellement et d'intégration des services essentiels (RISE) de Retraite Québec (anciennement la CARRA).
LGS/IBM voudrait également souligner que deux projets stratégiques de transformation pour des organisations similaires à la Société ont été complétés pour la Dubaï Road & Transport Authority (DTRA) et le département des véhicules de l'état de l'Arizona dans lesquels des solutions innovatrices ont été livrées en mode Agile sur des technologies de fine pointe avec intégration à un PGI. L'alliance dispose donc déjà d'une expérience concluante dans un programme similaire à celui-ci.

Pour conclure cette présentation de l'alliance, nous voulons souligner la dynamique mise en place progressivement au sein de celle-ci durant toute la phase d'élaboration de la réponse à l'appel d'offres. En effet, LGS a déjà initié à l'interne une gestion du changement en intégrant les équipes IBM spécialistes de la pratique SAP, de manière à s'assurer en permanence de la cohérence de la réponse apportée par l'alliance. De plus, forte de sa présence à Québec, tant dans le milieu gouvernemental que privé, **LGS veut profiter de cette opportunité pour développer davantage la pratique SAP à Québec, et ainsi compléter et supporter celle d'IBM au Canada**.

Partenaires de l'alliance

Au-delà des avantages compétitifs indéniables présentés plus haut, l'alliance LGS/IBM-SAP s'adjoint des partenaires de renom, en vue de **s'assurer de la présence des meilleures ressources** au sein de son équipe de projet dédiée au programme de transformation de la Société. Chacun des partenaires présentés ci-après est retenu pour son expertise dans un (ou des) domaine(s) bien précis quant à l'implantation de suites de PGI issus de l'écosystème SAP. **Il n'est donc pas surprenant que tous ces partenaires soient eux-mêmes des partenaires reconnus de SAP, dont certains depuis plus de 25 ans**. Leur concours permet à l'alliance d'élargir son propre bassin de ressources disponibles, en privilégiant des partenaires présentant des expériences avec des clientèles connues au Canada.

EY
Travailler ensemble pour un monde meilleur

EY est un partenaire que l'alliance est fière de présenter à ses côtés. Presque 100 % de ses ressources maitrisant la pratique SAP ont œuvré dans des programmes de transformation organisationnelle d'envergure. Avec près de 200 000 employés dans le monde, EY procure à l'alliance LGS/IBM-SAP une force de frappe incomparable, spécialement par sa capacité reconnue à promouvoir et mettre en œuvre des solutions visant l'amélioration des performances. EY figure parmi les tous **premiers partenaires SAP à avoir développer une pratique sur la plateforme** [redacted]

Son expertise mondiale en audit est précieuse pour **l'alliance LGS/IBM-SAP qui a choisi de confier aux ressources d'EY une partie critique de la responsabilité de l'Assurance-qualité du programme**. L'apport d'un tel spécialiste, possédant une expertise aigüe en assurance-qualité, constitue un indéniable gage de succès.

Enfin, la grande expertise des ressources québécoises d'EY sera mise à contribution pour **l'accompagnement, la conduite et la gestion du changement en lien avec les actions de formation qui viendront soutenir le changement tout au long du programme**.

solutions beyond technologies

Solutions Beyond Technologies est une firme québécoise de services professionnels spécialisée dans un large éventail de solutions SAP. Par sa vaste expérience d'intégration de systèmes et son approche d'implantation progressive, Solutions Beyond Technologies implante les solutions d'affaires nécessaires pour assurer et accroitre la performance et la rentabilité de ses clients. Son équipe très majoritairement francophone et hautement qualifiée dessert un large éventail d'industries.

AGILE

Agile Solutions est une entreprise d'envergure mondiale fondée en 2001, dont le siège social est situé à Boston aux États-Unis et comptant des opérations aux États-Unis, Brésil, Chili et Honduras. Elle aide les organisations à améliorer leurs processus, à renforcer leurs capacités et à innover afin de résoudre des problèmes complexes. Agile Solutions conçoit, construit et met en œuvre des solutions évolutives centrées sur l'utilisateur, alliant services, produits et plates-formes, et possédant la souplesse nécessaire pour répondre à l'évolution rapide des conditions du marché.
Agile Solution, **spécialisée dans le cycle de vie complet des applications et des technologies SAP**, utilise également la méthodologie Agile de développement pour créer et intégrer des applications complémentaires afin d'offrir des solutions fondées sur la valeur à une clientèle ayant des besoins de processus spécifiques.

Parmi la clientèle d'Agile Solutions, mentionnons Hydro-Québec, qui a fait appel à ses services en 2000, lors de l'acquisition de la société Transelec (Chili), dans le but d'implanter différentes composantes SAP

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

Le Groupe IN-RGY Consultation Inc. est une entreprise de services-conseils dédiée à la conception, l'élaboration, la mise en œuvre, la formation et le support applicatif, transitionnel et opérationnel des technologies de l'information spécifiques au progiciel intégré « SAP-ERP » et « **SAP-SuccessFactors** ».
Dirigée par des professionnels certifiés « SAP Associates » qui comptent près de 20 années d'expérience dans le domaine du conseil en solution SAP, son équipe de près de 45 employés, s'est étendue avec l'association des plus brillants professionnels dans le domaine.

Parmi la clientèle du Groupe IN-RGY, mentionnons certains comptes publics comme Hydro-Québec ou Revenu Québec, ainsi que l'Aéroport de Montréal, la ville d'Ottawa, la Province de Nouvelle-Écosse, l'Agence métropolitaine de transport de Montréal (AMT), le Canadien National (CN) ou encore Gaz Métro.

MSG Global est le partenaire privilégié de SAP dans le domaine des assurances, avec une expérience de plus de 25 ans dans ce secteur d'activité; comptant 2500 employés et plus de 400 clients constitués de compagnies d'assurance à travers le monde, MSG Global est un partenaire de choix que l'alliance s'adjoint pour s'assurer d'adresser convenablement toutes les problématiques liées aux processus d'affaires de l'assurance des personnes. Ainsi, **MSG Global est experte des composantes SAP FS-CD *Collection & Disboursements* et SAP FS-CM *Claims Management***, ainsi que les composantes d'intelligence d'affaires dédiées à l'assurance.

Les plus grands noms de l'assurance et de la Réassurance utilisent les services de cette compagnie suisse : AXA, Swiss Life, Allianz, ING, AIG, pour ne citer qu'elles, font partie de ces compagnies mondialement reconnues qui ont recours à l'expertise de MSG Global.

[redacted] **est le leader mondial de la gestion des informations d'entreprise**. Son savoir-faire et son expertise en font un partenaire recherché des éditeurs de suite de PGI, dont SAP. L'accord de partenariat mondial signé entre SAP et [redacted] en 2007 s'est forgé sur plus de deux décennies de relations étroites entre les équipes des deux éditeurs et 2700 sites clients communs à travers le monde. **Grâce à ce partenariat, SAP a la capacité d'étendre les fonctionnalités de gestion de contenu d'entreprise (ECM) de ses applications en y ajoutant les puissantes fonctionnalités d'archivage sécurisé et d'accès aux documents** [redacted]. La combinaison de ces différentes solutions permet aux entreprises, directement depuis l'interface SAP, de gérer le volume croissant de contenus (structurés et non structurés), d'en garantir l'intégrité, la sécurité et la disponibilité, et de répondre aux exigences réglementaires. **Les solutions** [redacted] **sont les seules solutions ECM revendues par SAP**.

« Team leads », « Coachs », bassin de ressources de remplacement

Ressources stratégiques, expertises, capacité à travailler ensemble

Nous ne ferons pas ici de présentation détaillée de toutes les ressources stratégiques (« *Coachs* » et « *Team leads* », ainsi que leurs ressources de remplacement), ou du bassin de ressources, d'une très grande richesse et profondeur en termes de compétences et expériences, appelées à intervenir directement, en appui ou en remplacement des équipes assignées; des sections sont prévues à cet effet dans le cahier de réponse, et leur description répond entièrement aux questions posées.

Toutefois, **nous jugeons utile de présenter succinctement le trio constitué des trois « *Coachs* » qui sont les garants de la bonne gouvernance et de la bonne marche du projet**. Nous mettons à la disposition de la Société **nos meilleures ressources**, qui ont livré des projets d'une ampleur et d'une portée semblables, pour démontrer une fois de plus la volonté de l'alliance de mettre tous les atouts gagnants dans son jeu. Les trois personnes **francophones** que nous vous présentons, en plus de rencontrer pleinement les critères requis selon l'appel d'offres, **se connaissent très bien et ont récemment livré ensemble le plus gros projet SAP au Canada de ces dernières années** :

- **Nabil Aboutanos**, vice-président IBM-GBS Canada – secteur public, **Vincent M. Robert**, Associé adjoint d'IBM-GBS Canada – pratique SAP, et **Martine Gagné**, Associée adjointe – pratique SAP. Ils cumulent un nombre exceptionnel d'années et d'expériences SAP au Canada, et l'excellence de leurs parcours professionnels respectifs n'est pas étrangère au nombre de projets couronnés de succès auxquels ils ont contribué;
- À eux trois, ils portent la réussite de la **livraison du système de gestion intégrée des ressources de défense** (SIGRD, en anglais *DRMIS*), pour le compte du **Ministère de la défense nationale du Canada**, et basé sur l'intégration de la suite de PGI SAP. Ils ont complété le projet, travaillant ensemble pendant dix ans et appuyés par une équipe de plus de 120 ressources IBM, suivant un concept d'équipe de gestion intégrée, incluant des équipes du Ministère de la défense nationale et des ressources externes. **L'envergure** du projet**, le nombre d'utilisateurs touchés** par les changements introduits **et leur dispersion géographique, l'étendue des composantes SAP, l'exigence de sécurité, la mobilité des solutions implantées,** et encore bien d'autres critères, **font de ce projet une référence très éloquente** dans bien des domaines touchés par le présent appel d'offres de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Enjeux et défis identifiés

Le programme de transformation organisationnelle que la Société initie est un projet majeur. Ce sont les usagers de la route qui bénéficieront des avancées apportées par ce programme, tant du point de vue organisationnel que du point de vue de la PAS soutenue par des technologies de pointe. **L'alliance LGS/IBM-SAP s'engage aux côtés de la Société dans ce projet ambitieux, convaincue de ses capacités à livrer** une solution qui réponde effectivement aux besoins d'affaires de la Société, dans le respect de ses objectifs.

Les travaux intenses de préparation de la réponse au présent appel d'offres ont permis à l'alliance d'identifier des enjeux comportant des risques qu'il est absolument nécessaire de circonscrire, pour garantir l'atteinte des objectifs poursuivis.

Mais au-delà des risques, à ne pas ignorer, **ce qui caractérise ce programme de transformation organisationnelle, c'est son ampleur et sa vision d'avenir**, ou plus simplement **son ambition**. **L'adoption d'une suite de PGI commercial propulse la Société dans un nouvel univers en termes de solution applicative,** après avoir privilégié au cours des quarante dernières années le développement sur mesure. Elle a ainsi accès à un parc applicatif évolutif et moderne, se renouvelant au fil des ans, sans avoir à investir massivement en R&D.

Ce choix entraîne un changement culturel majeur au sein de l'organisation, et ce, sous deux angles :

- **S'adapter à l'outil pour mieux en profiter** plutôt que changer l'outil. En d'autres termes, **privilégier la version « vanille » au sur-mesure,** qu'il est plus difficile (et donc plus dispendieux) à faire évoluer par la suite. Qui plus est, l'outil proposé par SAP est exceptionnel en termes de capacités et est déjà utilisé par des milliers de clients. En ce sens, l'association avec IBM permet à la Société de profiter des meilleures pratiques du marché en termes d'intégration de suite de PGI;
- **Faire des compromis sur les façons de faire**, et donc probablement revoir certains processus pour permettre une meilleure intégration et un meilleur traitement des besoins d'affaires visés par ces processus. C'est au final l'efficience qui est visée, pour le bénéfice du client, car maintenir en l'état des processus qui ne permettent pas de profiter de la richesse de la solution proposée est une option coûteuse en énergie, en effort et en délai. En dernier ressort, il demeure possible que des développements spécifiques soient requis.



Tout cela pour mieux profiter du choix qui a été fait.

L'utilisation d'une suite de progiciels intégrés, largement répandue dans le marché, donne ainsi accès à :

- Une communauté d'utilisateurs et d'organismes clients similaires. **Les suites de PGI issues de l'écosystème SAP desservent aujourd'hui près de 300 000 clients dans le monde**;
- Des mises à jour et améliorations régulières pour la plateforme de base, le cœur de la solution, car SAP veut conserver sa place de **leader mondial** dans l'univers des éditeurs de suites de PGI;
- Un bassin inégalé d'outils de support, de formation et d'expertises;
- Des centres d'expertise SAP qui, aujourd'hui, existent déjà au Canada, en Nouvelle Écosse et bientôt au Québec.

Orientations d'architecture d'entreprise

Un des enjeux majeurs clairement identifiés dans l'appel d'offres réside dans le couplage très fort qui existe présentement entre certaines applications soutenant les besoins d'affaires de la Société. L'offre de services reposant sur une suite de PGI telle que SAP assure l'interopérabilité et l'assemblage cohérent de services applicatifs, tout en garantissant une **recherche d'uniformisation des pratiques**.

Le **dossier client unique** n'est pas encore à ce jour une réalité, puisqu'il n'existe aucun lien présentement entre le dossier client vu du côté de l'accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) et celui vu du côté du domaine de l'indemnisation des accidentés (IA) traitant de ses réclamations. Le volet médical du dossier client cristallise la problématique, puisqu'il peut exister, sous des formes distinctes, du côté IA et du côté

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

ASRR. En revanche, une fois que le dossier client répondra aux exigences de sécurité et aux orientations d'architecture d'entreprise, un grand pas sera fait, puisque cela garantira l'unicité, l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité de l'information concernant chacun des clients de la Société. **Il sera la clef de voute du parcours client**.

La **gestion financière** était jusqu'à présent distincte pour les domaines d'affaires de l'ASRR et de l'IA, le tout étant par la suite déversé mensuellement dans le Grand livre. **L'enjeu est donc d'uniformiser la gestion financière** tout en répondant aux exigences d'affaires particulières de chaque domaine concerné, et ce, en garantissant le respect des obligations légales, notamment en ce qui concerne le FAAQ. À la gestion financière se rattache également les solutions de gestion d'inventaires qui aujourd'hui existent en de multiples unités administratives au sein de la Société, soit par la réalisation de « Développements en milieu utilisateurs » (DEMU), soit par le biais du logiciel financier DBS.

L'**intelligence d'affaires (BI)** doit reposer sur une architecture informationnelle de grande qualité. Le but ultime visé par la Société n'est rien de moins que la disparition de toute mortalité sur les routes du Québec. **Le BI a pour rôle d'analyser les tendances et prédire les évolutions afin d'orienter les décisions** concernant les politiques préventives ou répressives à appliquer, toujours dans l'objectif de **provoquer les changements comportementaux**.

Fonctionnalités

Du point de vue des fonctionnalités, la gestion des ressources financières, entre autres, est supportée autant par des applications maison que par des logiciels du marché, dont certains présentent une désuétude importante mettant à risque le futur si aucun changement n'intervenait. On comprend donc que **le programme de transformation organisationnelle doit prendre en compte ces problématiques de désuétude, mais aussi d'assemblage de solutions mises en place au fil des années**. Dans le langage des TI, on parle d'un enchevêtrement d'applications qu'il s'agit de démêler !

Dans le domaine des applications décentralisées, le nombre de DEMU pouvant être intégrés à la suite de PGI présente un autre défi.

Ces deux premiers défis sont à mettre à égalité avec le défi d'intégration d'un certain nombre de progiciels existants que la Société souhaite conserver pour leur apport aux besoins d'affaires étendus. **Ces besoins d'intégration nécessitent des outils d'interfaçage multiples**. Enfin, les échanges de tous types existant entre la Société et ses partenaires, et pour lesquels il existe des contraintes fortes au regard de *la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels,* constituent en eux-mêmes un défi important pour la solution à implanter.

Technologies

Au niveau des technologies, les défis actuels résident d'une part dans la désuétude de certaines solutions (en particulier en ce qui concerne les systèmes de gestion de bases de données), mais aussi dans la capacité limitée d'évolution des solutions en place; qu'il s'agisse de mobilité, d'infonuagique, d'interopérabilité, d'analytique ou encore de réseaux sociaux, les solutions actuelles sont très loin de pouvoir répondre à ces réalités émergentes !

Services professionnels

Comme pour toute organisation traversant une phase de transformation majeure, il faut anticiper une **résistance au changement importante**, d'autant que nous avons décrit précédemment **l'ampleur du changement culturel** auquel l'organisation devra faire face. Pour la surmonter, la règle absolue est la **recherche de l'adhésion des utilisateurs**. Celle-ci est obtenue grâce à l'appui de spécialistes reconnus en gestion du changement, pouvant compter sur la **volonté affirmée de l'équipe de direction de la Société** de mener à bien ce programme de transformation. L'application rigoureuse d'une **méthodologie éprouvée** et l'utilisation d'**accélérateurs appropriés** constituent les leviers essentiels pour atteindre les objectifs recherchés, et accompagner les utilisateurs dans la conduite du changement tout au long du projet. Le choix d'une équipe de professionnels rompus aux changements organisationnels, à l'intégration fonctionnelle de processus d'affaires et à l'intégration technologique des solutions retenues permet de relever ces défis.

Choix posés par l'alliance

Face aux défis détaillés dans la section précédente, l'alliance LGS/IBM-SAP pose des choix majeurs quant à la solution proposée, permettant à la Société de réaliser son programme de transformation organisationnelle. **Le maître mot retenu par l'alliance est la simplicité**. Simplicité de mise en œuvre, simplicité d'architecture d'ensemble, simplicité d'opération, etc. L'image des blocs ***LEGO*** apparaît naturellement pour caractériser notre offre. Voici donc comment notre connaissance de la Société nous permet d'implanter une solution simple, performante, efficace et efficiente.

Le PGI SAP : Une solution complète et nativement intégrée

Le PGI SAP, plus que tout autre progiciel sur le marché, est une suite développée par l'éditeur à laquelle se sont intégrées au cours des années, les meilleures solutions répondant à des besoins d'affaires

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

spécifiques. À ce titre, **l'intégration au sein de la suite progicielle est dite « native ».** Il n'y a donc aucun effort requis pour bâtir des interfaces entre les différents modules. Les transactions pour assurer l'accès sécuritaire au réseau routier (droit de circuler, permis de conduire, etc.) tout comme celles liées à l'indemnisation des accidentés de la route sont pleinement intégrées aux éléments financiers de la Société, en temps réel. **Cette architecture permet la mise en commun et la réutilisation des différents objets et des règles d'affaires via une simple configuration ne nécessitant aucune programmation**.

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

Une solution conçue pour les assurances

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

En particulier, cette solution comprend les modules dédiés à la gestion du domaine de l'assurance, tels que la gestion de l'indemnisation et du risque. Ceux-ci permettent à la Société de répondre aux besoins des clients connectés d'aujourd'hui sur tous les canaux, y compris la mobilité.

Nos solutions utilisent la toute dernière technologie pour rationaliser la gestion, simplifier l'administration et gérer proactivement les risques et la conformité. La Société pourra assurer un suivi rapide en utilisant un système de gestion de la Relation avec la clientèle (CRM) de pointe, conçu pour les assureurs.

La Prestation autonome de service (PAS)

[redacted] Afin d'assurer le déploiement des transactions actuelles et futures de la PAS, la solution proposée par l'alliance est soutenue par **la plateforme de commerce SAP** [redacted] **qui présente à l'usager les informations administrées au sein du PGI via une plateforme conviviale et adaptée**.

Cette plateforme dont le développement est réalisé à Montréal, offre l'ensemble des outils et processus pour supporter les requis de la Société, tels les formulaires, le paiement en ligne, etc. Ceci favorise l'autonomie des clients et des partenaires tout en assurant une automatisation et une exécution complète des processus présents et futurs.

La gestion documentaire

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

Nativement intégrées pour le progiciel SAP, ces solutions permettent le stockage de l'ensemble de la documentation liée aux processus d'affaires ainsi que la gestion des règles d'affaires et des droits d'accès à ces documents. Ces outils soutiennent la gestion des demandes d'accès à l'information ou encore la préparation de dossiers pour fins juridiques, comme les demandes de révision.

La plateforme [redacted] : Le nouveau standard

[redacted] La plateforme en-mémoire [redacted] de SAP et les solutions [redacted] optimisées pour cette plateforme permettent une rapidité de traitement et une agilité absolument inégalée sur le marché. Tant du côté transactionnel que du côté informationnel, cette agilité permet le déploiement d'une plateforme moderne qui répond aux besoins de la génération future d'applications à la Société. À l'aide du coffre à outils SAP® [redacted] **la plateforme SAP®** [redacted] **offre une réelle interopérabilité** entre les modules SAP et le monde extérieur, que ce soit avec le patrimoine applicatif de la Société ou avec les applications externes à la Société

De plus, la solution SAP® Process Orchestration permet d'intégrer des systèmes du patrimoine, supportant ainsi l'exécution de bout en bout des processus d'affaires de la Société. L'intégration à la solution informationnelle ACT de la Société est assurée via un connecteur natif entre la solution informationnelle de SAP et la solution de SAS.

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

Le concept de partenaire d'affaires de SAP (**SAP® Business Partner**) permet de placer les clients de la Société au centre de la relation d'affaires et ainsi offrir une vision globale du client. Le progiciel SAP permet de présenter à l'utilisateur (interne ou externe) toute l'information nécessaire dans le cadre de l'exécution de ses tâches, tout en tenant compte de son rôle et de ses autorisations.

Développements majeurs pour la Société, supportés par SAP

Afin de s'assurer que toute l'information sur le client soit disponible pour les différents utilisateurs de la Société, tant du côté de l'ASRR que du côté de l'indemnisation, SAP développera une extension au dossier du Partenaire d'affaires offrant une vision unique et complète de l'ensemble des informations liées

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

aux partenaires. Le **dossier du Partenaire d'affaires est donc enrichi des données portant sur les sanctions, les points d'inaptitude et le dossier médical**.

Cette extension sera développée sur mesure par nos services CDP (Custom Development Program). Elle permettra à la Société de configurer des règles d'affaires portant sur ces données au même titre que celles portant sur les données disponibles en standard dans les autres modules de SAP.

Disposant d'un centre majeur à Montréal, les services CDP de SAP enrichissent, améliorent et optimisent des solutions existantes ou même développent de nouvelles applications innovantes pour les besoins spécifiques de clients comme la Société. Les solutions ainsi développées sont **entièrement prises en charge par SAP, du développement jusqu'à la maintenance**.

Contrairement à d'autres éditeurs, les redevances perçus par SAP pour ces développements faits par l'éditeur sont comptabilisés comme « revenus de logiciel » attestant l'existence d'un programme formel en place chez SAP.

Solutions complémentaires en mode infonuagique

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

La solution informationnelle

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

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

En termes de stratégie d'implantation, le volet informationnel s'intègre parfaitement aux phases de livraison proposées afin de soutenir les processus d'affaires et les besoins d'intégration de données nécessaires à la prise de décision. Nous préconisons une approche agnostique et ouverte dans la conception, le développement et la livraison des différentes composantes de la solution. Cette approche, soutient les besoins de rapports spécifiques et prioritaires mais aussi, parallèlement et dans un esprit d'agilité, favorise l'accès sécuritaire centralisé et/ou décentralisé aux différents domaines de données de l'entreprise.

De plus, notre méthodologie d'implantation favorise également l'évolution de la solution informationnelle. Elle s'appuie sur un processus itératif qui vise à mettre en place à chaque livraison, avec la collaboration des ressources informationnelles et spécialisées de la Société, une fondation solide de modèle et domaine de données intégrés entre le PGI et les dépôts de données patrimoniaux. L'objectif est ainsi de soutenir en mode transitoire ou permanent l'ensemble des processus opérationnels et informationnels de la Société, tout en favorisant l'accès à l'information et la prise de décision. Il y a donc simultanément et en continu un enrichissement des solutions informationnelles livrées précédemment par les nouvelles solutions associées aux processus d'affaire des phases ultérieures.

SAP® Business Intelligence offre aux utilisateurs de la Société les moyens de **prendre des décisions efficaces et avisées, fondées sur des données et des analyses solides**.

Dès la phase initiale du projet, des efforts sont consacrés à l'établissement de la stratégie BI et de sa feuille de route afin que l'implantation de la solution SAP s'intègre bien dans celle-ci et que l'évolution de la solution Informationnelle suive la vision et les objectifs 'Analytiques' définis par la Société.

Une sécurité sans compromis

Un projet comme celui de la Société exige un niveau de sécurité supérieure. Les solutions de SAP offrent ce niveau d'assurance en termes de sécurité, de ségrégation des tâches, de contrôle des accès et ce sur tous les canaux : points de service, centres d'appels, PAS, mobilité, etc.

La gestion de la sécurité de SAP assure la mise en place de rôles et de permissions communes à l'ensemble de la solution. Les solutions de sécurité SAP gèrent les usagers et leurs autorisations critiques, les profils, les rôles, les autorisations, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les données, les paramètres de sécurité et tous autres éléments de sécurité. À ce titre, la suite SAP de Gouvernance, risque et conformité (GRC) et, plus spécifiquement l'application SAP®

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Access Control, assurent une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution.

Ces solutions assurent la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société, offrant par conséquent une sécurité inégalée pour la Société.

SAP® MaxAttention : Un soutien bout en bout

SAP accompagne la Société par le biais de ses experts, ceux-là mêmes qui développent les applications qui vous sont proposées. En partenariat avec les experts de l'alliance, la Société pourra mettre en service et exploiter habilement ses solutions SAP grâce à nos plans de soutien et entretien. Le programme de soutien SAP® MaxAttention propose une large gamme de services (équipes d'assistance de base ou de soutien intégrées, partenariats stratégiques, etc.). Les mises à jour des applications fonctionnelles, les mises à jour techniques, le soutien sont tous offerts via SAP MaxAttention.

Le soutien personnalisé d'un TQM (*Technical Quality Manager*) dédié à la Société permettra à celle-ci de réduire son risque et d'accélérer ses projets de mise en œuvre des applications SAP.

Une approche d'assurance qualité gagnant-gagnant

Gartner confirme que la mise en place d'un programme de gestion de la qualité et du risque permet de sécuriser les projets et, par conséquent, les investissements des entreprises. L'alliance prévoit de mettre en place un tel programme, dans une approche gagnant-gagnant. Un gestionnaire de SAP, le TQM, est dédié sur site et responsable de l'exécution du programme de gestion de la qualité et du risque pour la Société. Ce programme est arrimé aux activités d'implantation de la solution. Il permet d'assurer la qualité de la prestation de services et des livrables, ainsi que celle de la solution et de sa performance. Ce programme couvre les volets de la gestion de projet, de la conversion de données, de la sécurité et des tests.

Choix technologiques majeurs

Fondement, et même fondation pour la solution à implanter, l'architecture technologique proposée est tout à la fois **novatrice et sûre**. En effet, pour supporter la nouvelle solution, l'alliance LGS/IBM-SAP propose sa plate-forme [redacted]. Les entreprises qui requièrent une plate-forme de traitement sécuritaire, ouverte et flexible, leur permettant de supporter leurs besoins d'affaires la retiennent pour **son évolutivité et sa robustesse**.

L'infrastructure [redacted] est construite avec **la première architecture processeur** conçue spécifiquement pour le traitement de grands ensembles de données nécessitant un fort volume transactionnel. Les serveurs de type [redacted] sont construits de façon à offrir le **meilleur niveau de résilience, de disponibilité et de performance** de l'industrie.

[redacted]

Cette architecture jointe à l'offre d'activation sur demande permet de réagir promptement à toute demande prévue ou imprévue de la capacité nécessaire au soutien des affaires de la Société. Par l'utilisation de ce modèle architectural, les ressources peuvent être affectées sur demande, d'un système à l'autre sans interruption de service et de façon dynamique entre les différents composants de la solution. La longévité des solutions [redacted] qui en sont à leur version 8 est l'expression directe de la pérennité requise pour offrir la stabilité nécessaire pour soutenir ce grand programme de transformation qu'entreprend actuellement la Société.

En complément de ces infrastructures [redacted] **met en place sa solution de stockage Flash**, qui est une méthode de stockage fondée sur la mémoire flash. **Ce type de mémoire offre une consommation réduite en énergie, nécessite moins d'espace que les disques durs matériels et propose des performances supérieures**. Les solutions de stockage Flash IBM offrent la micro latence, la

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

performance évolutive et l'efficacité opérationnelle dont une organisation comme la Société a besoin pour dégager des connaissances de volumes massifs de données. Cette solution de stockage IBM FlashSystem[MD] permet ainsi de réaliser davantage avec moins de ressources**. Cette solution se marie particulièrement bien avec la plateforme en-mémoire SAP** [redacted] dans l'optique de lui livrer une performance extrême.

Cette architecture est parfaitement compatible avec l'infonuagique, puisqu'elle peut être offerte aussi bien sur site qu'à partir d'un centre de données se trouvant dans le nuage. Si la Société avance assez rapidement dans son positionnement sur l'infonuagique, la solution hébergée pourra être mise en œuvre très rapidement. Il faut noter, par ailleurs, que cette évolutivité et cette capacité à être implantée dans un centre de données peuvent être activées en cours de programme, sans préjudice sur le bon fonctionnement de la solution, le transfert se faisant de manière tout à fait transparente pour la Société. En résumé, **cette solution conçue à partir de la virtualisation massive, peut s'apparenter à l'utilisation de conteneurs qui peuvent s'arrimer aussi bien sur un bateau, sur un train de marchandises et même sur un camion**, tandis que la clé d'accès est conservée par le seul propriétaire.

Orientations prises avec le progiciel financier

Trois éléments particuliers relatifs à la gestion financière illustrent la compréhension du besoin d'affaires de la Société par l'alliance, et des bénéfices qui en découlent.

Uniformisation des mouvements comptables entre entités (SAAQ et FAAQ)

Actuellement le Fonds d'assurance est parfaitement intégré dans l'organigramme de la Société. Ses revenus de cotisation d'assurance et ses frais d'opérations sont ainsi traités initialement par la Société, et transférés ultérieurement dans les registres distincts du Fonds. **L'alliance propose d'étendre cette pratique, en visant l'uniformisation des mouvements comptables**, de la façon suivante :

1. Reconduire la façon de faire actuelle pour les volets des revenus de cotisation et les frais d'opérations imputés;
2. Traiter les dépenses d'indemnisation et les frais de réadaptation via les registres de la Société, puis les transférer ultérieurement de façon détaillée dans les registres distincts du Fonds;
3. Percevoir les surpayés d'indemnisation via les registres de la Société, puis les transférer également de façon détaillée dans les registres distinct du Fonds.

Nous voyons dans ce projet une opportunité unique et historique de proposer cette évolution. **Cette uniformisation de la mécanique des mouvements comptables entre entités amène les avantages suivants** :

- Centraliser l'ensemble des transactions d'un même fournisseur, simplifiant ainsi la façon de faire et, par la même occasion, combler le besoin de la Société d'**avoir une vue 360° d'un compte fournisseur**;
- Centraliser l'ensemble des transactions d'un même client, simplifiant aussi la façon de faire et, là encore, combler le besoin de la Société d'**avoir une vue 360° d'un compte client**;
- **Disposer d'une information précise et détaillée quant aux transferts monétaires entre la Société et le Fonds**, constituant du même coup un bénéfice pour l'organisation, alors que les transferts monétaires s'opéraient de manière sommaire mensuellement dans la situation actuelle.

Il s'agit donc d'une véritable simplification tant du point de vue des opérations que de la lecture des mouvements comptables.

Traçabilité de l'ensemble des services rendus aux municipalités et autres organismes

La facturation des services rendus aux municipalités utilise déjà le système SAP. Un registre du détail des services rendus est maintenu, afin d'annexer le détail de ces services lors de la facturation. Cependant, la coupure systémique, existant entre les systèmes opérés sur la plate-forme centrale et ceux opérés sur la plate-forme intermédiaire, implique que la traçabilité de tous les services rendus, notamment gratuits, n'est pas assurée. De plus, si les services facturables aux clients sont bien tracés, comment être certain qu'il n'y ait pas d'erreur dans la gratuité affectée à tel ou tel service ? Par la suite, il n'est pas possible d'avoir une vision réelle des résultats financiers des services rendus, s'il n'existe pas de moyen de valoriser monétairement la gratuité. Grâce à sa compréhension poussée des forces et faiblesses de la situation actuelle, l'offre de l'alliance consiste donc en **l'ajout des services gratuits dans le registre du détail des services rendus**. En voici une description et les bénéfices :

1. **La création d'une commande client est générée dès la réception d'une demande de services**, qu'elle soit gratuite ou facturable, et conservée dans un registre de commandes;
2. À la suite du traitement des services, **les gratuités sont incluses dans le registre des services rendus**, permettant un contrôle avec le registre des commandes et donc d'assurer une traçabilité adéquate des services rendus;
3. Par la suite, la génération de la facture (ou d'une note de crédit) pour services rendus, **incluant la notion de rendus et rabais** (pour pouvoir sortir des factures à zéro) permet de mettre à jour le compte client (y compris avec les factures à zéro).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Trois bénéfices principaux découlent de cette nouvelle façon de faire : **agilité accrue**, puisqu'en changeant uniquement le taux de gratuité d'un client, on est en mesure de facturer immédiatement, l'ensemble du détail des services étant maintenu; **exactitude des valeurs monétaires**, puisqu'on est capable d'évaluer très précisément la valeur économique des gratuités, et pourquoi pas, par la suite, de disposer de moyens accrus de négociation dans les relations avec les divers ministères et organismes; **respect absolu du principe de contrôle interne**, puisqu'on s'assure que 100 % des services rendus sont facturés (pour une certaine valeur ou pour une valeur à zéro). Ce dernier bénéfice réside donc dans la suppression du risque de perte de revenus potentielle.

Auxiliaire détaillé des revenus reportés

Le passage à une comptabilité d'exercice pour les domaines d'affaires du Permis et de l'Immatriculation nécessite de mettre en place une mécanique de revenus reportés, telle que stipulée dans l'appel d'offres.

Le choix posé par l'alliance est de ne pas se limiter à la mise en place d'une mécanique d'écritures de fin de mois, mais bien plus de **mettre en place une mécanique de gestion d'un auxiliaire de revenus reportés**, permettant ainsi de disposer d'un registre complet de ces revenus tout en étant relié à un compte de grand livre synthèse situé dans la section passif des comptes du bilan.

On a ainsi les moyens de suivre l'évolution du compte client, de facturer d'éventuels intérêts de retard, en plus d'avoir une parfaite maîtrise des revenus d'exercice et des revenus reportés imputés périodiquement.

Calendrier de livraison

Analysant ses multiples expériences d'implantations de suites de PGI, IBM identifie neuf facteurs clés de succès. Parmi ceux-ci, il en est un capital : **implanter par vagues successives, à commencer par les fonctions de soutien aux opérations**.

Pour reprendre l'image explicite de la maison, **une solution qui ne débute pas par la pose de fondations solides qui supportent tout le poids de la maison, présente des risques d'instabilité majeurs**. L'image de la « **maison** » qui résume bien le modèle d'affaires intégré de la Société, décrit aussi ce que sont ses fondations : le soutien à la prestation de services, le soutien à l'organisation, et la gouvernance de l'organisation.

Il est donc primordial, selon l'alliance, que les premières activités du programme de transformation de la Société soient orientées vers la livraison de ces fonctions de soutien.



Par la suite, l'alliance fait le choix de déployer les services par grands processus, conformément aux exigences décrites dans l'appel d'offres. Ainsi, suite à la mise en place des fondations, **nous ne préconisons pas le « Big Bang », mais plutôt une approche à l'image d'un marathon**, avec des livraisons successives. L'ordre retenu, d'un point de vue macroscopique, est le suivant : dans un premier temps, les services d'entreprises de contrôle et surveillance des personnes, et dans un second temps, ceux de contrôle et surveillance des véhicules. Par-dessus ces services d'entreprise, se greffent les services concernant la gestion des relations avec les usagers et les partenaires. Nous parviendrons ainsi à **compléter et supporter le parcours client.**

L'ordonnancement des différentes livraisons est par ailleurs soumis à des contraintes technologiques et logicielles de mises à jour des différentes versions. Cette justification est reprise en détail dans la section prévue à cet effet. Cependant, nous souhaitons insister sur ce point, considérant que le calendrier de livraison est un élément prépondérant dans l'appréciation de chacune des offres

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

soumises à la Société. La séquence et le rythme des mises en production sont orientés vers la recherche rapide de bénéfices pour la Société. Cependant, il faut considérer que les mises à jour des versions des différentes composantes de la solution est une **contrainte de base qu'il est capital de garder à l'esprit**, afin d'assurer la bonne marche du programme. Cette vision claire des enjeux et des défis et le discernement quant aux orientations stratégiques majeures, sont de grands bénéfices apportés par l'alliance LGS/IBM-SAP, celle-ci présentant les atouts d'un **« intégrateur intégré »**, tels que décrits dans la section décrivant les forces de l'alliance.

Cette juste appréciation du caractère fondamental des contraintes technologiques pesant sur le calendrier vient là encore s'appuyer sur le concept de maison. **Pour tenir dans le temps tout en étant évolutive, l'architecture de la maison doit reposer sur des fondations durables, bien dimensionnées, capables de soutenir les évolutions futures en lien avec les progrès des technologies**. L'alliance LGS/IBM-SAP offre cette garantie de pérennité, tout en restant parfaitement arrimée avec les meilleures pratiques et leurs évolutions.



CALENDRIER DE LIVRAISON



Mise en place d'un centre d'excellence fondé en partenariat avec l'Université Laval

L'équipe LGS/IBM a approché la Faculté des sciences de l'administration (FSA) de l'Université Laval en vue d'établir une entente de partenariat avec elle. Ce partenariat, engagé en décembre 2015 avec les deux professeurs Adnène Hajji et Sehl Mellouli, sera défini en détail à la conclusion du contrat de programme de transformation organisationnelle de la Société avec l'alliance.

L'entente porte sur l'accès aux employés de la Société et à toute ressource intéressée, à des cours et des plateformes pédagogiques offertes par la FSA afin de suivre de la formation sur le PGI de SAP.

IBM a proposé à l'Université Laval une vision de plan de formation visant à supporter la Société lors de l'implantation de la suite de PGI SAP pour les dix ans à venir et a suggéré de compléter la formation académique des étudiants et employés par des scénarios et applications pratiques. **Cette vision repose entre autres sur la volonté affichée par IBM de fournir des spécialistes, issus du monde entier, pour aider l'université Laval à construire de nouveaux cours et programmes de formation**. L'université a beaucoup apprécié la vision proposée, qui vise à contribuer au développement d'expertises sur les composantes de la solution SAP, tant à la Société, à court terme, qu'au sein de la région de Québec, à plus long terme. Ce partenariat permettra en outre de **développer avec des ressources locales un véritable centre d'excellence et de compétences** qui profitera véritablement à la Société et à l'alliance, par la constitution d'un bassin d'expertise pérenne dans une vision à long terme.

Tous les employés et étudiants participant au programme auront le choix d'une initiation aux logiciels SAP ou d'une formation spécialisée pour une ligne de produits de la solution SAP plus spécifique (par exemple CRM, [redacted] SRM, etc.). Très rapidement, on peut envisager un assemblage des trois cours qui sont déjà proposés à l'Université Laval quant aux produits SAP, pour en faire une formation corporative à destination des intervenants au projet, non encore formés. De plus, IBM facilitera leur professionnalisation.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

En effet, les participants au programme pourront appliquer leurs connaissances en participant à des projets proposés par IBM, et éventuellement par la Société : projets très techniques de traitement massif de données ou, plus généraux, de gestion de projet en entreprise.

Ce partenariat a aussi pour ambition d'être le **point de départ d'une collaboration fructueuse en recherche et en innovation dans le domaine des PGI et du forage de données**. (Cf. deux lettres d'intention jointes en annexe)

Gouvernance et méthodologie

Dans la présentation des membres de l'alliance, nous avons présenté les trois « *Coachs* » qui ont pour rôle, tel que requis dans l'appel d'offres, d'**accompagner, conseiller, soutenir le leadership des directeurs de programme ou de chantier, et d'assurer la qualité et la cohérence des travaux de l'alliance**. Au-delà même d'un simple jumelage entre un directeur et un conseiller chevronné, **l'alliance propose à la Société de bénéficier de ressources qui veulent œuvrer de concert avec les directeurs, à l'image d'un pilote et de son instructeur dans un cockpit d'avion**. Cette image est reprise également dans les bonifications que propose l'alliance dans la description des rôles et responsabilités des « *Team leads* » auprès des gestionnaires de la Société. C'est un des grands avantages proposés par l'alliance, mettant à disposition de la Société des ressources de niveau exécutif pour assurer le mentorat des gestionnaires.

Lorsqu'un pilote suit sa formation, il n'est jamais laissé à lui-même brutalement. Pourtant, il a bien les mains sur les commandes, et c'est lui qui agit sur les différents instruments. L'instructeur, placé à ses côtés, est là pour lui **faciliter la tâche, éventuellement prendre en charge directement certaines actions, et surtout s'assurer que le pilote apprend progressivement**. À tout moment, l'instructeur dispose des moyens et des habiletés requises pour **redresser une situation, éviter un risque ou plus simplement adoucir une manœuvre**, dans l'unique but de protéger l'équipage, les passagers ainsi que l'aéronef. Cet aménagement proposé au concept de « *Coach* » ou de « *Team lead* » est un moyen idéal de **garantir l'agilité jusque dans la gouvernance** du programme, par son **aspect collaboratif**. Ainsi, petit à petit, les directeurs de programme ou de chantiers, de même que les gestionnaires de la Société placés en responsabilité de divers éléments du programme, pourront assumer leurs rôles respectifs, et mieux, grandir dans l'exercice même de leur rôle.

Cette expérience, que propose l'alliance, a déjà été couronnée de succès à plusieurs reprises. Elle tire son origine dans le projet réalisé en 2007 pour le compte de la BBC (British Broadcasting Corporation) au Royaume Uni. Le concept sur lequel s'appuie cette expérience découle du modèle «***Two-in-a-Box*** ». La valeur de cette méthode repose sur le constat que **la performance du leadership exercé par un duo est bien plus que la somme des leaderships des deux individus** constituant le duo. La plupart des prérequis de cette méthode est d'ores et déjà définie par la Société dans son appel d'offres. Par exemple, il est clair que la vision, la stratégie et les objectifs doivent être communs aux directeurs et leurs « *Coachs* ». En outre, cette proposition exige des partenaires qu'ils s'entendent au préalable sur les modalités de prise de décision, sur l'exercice du leadership auprès des équipes tant internes qu'externes, etc. Autant d'éléments indispensables à clarifier au démarrage du programme.

En termes de méthodologie, l'alliance s'appuie sur sa double expérience acquise conjointement sur des projets en commun, et sur des projets menés indépendamment. C'est ce qui fait sa richesse. De son côté, **SAP a développé la méthode « Activate »** pour un déploiement efficient de ses composantes. **IBM, pour sa part, a déployé la méthode « [redacted] » qui intègre la méthode « Activate », et propose des accélérateurs complémentaires, tout en intégrant les meilleures pratiques Agile** dans le déploiement des solutions et la mise en œuvre des composantes.

Centre d'expertise

Pour l'alliance, **la mise en place d'un centre d'expertise n'est pas une option**. Il est l'un des supports majeurs au changement culturel lié à l'univers des solutions commerciales. Il permet d'assurer aussi le développement progressif d'une expertise locale appelée petit à petit à s'affranchir de celle de l'alliance.

De plus, l'implantation de la nouvelle solution et sa prise en charge progressive de l'ensemble des processus d'affaires permet au centre d'expertise d'assurer les fonctions d'entretien et évolution de ces processus, Cette prise en charge progressive sera facilitée par la localisation du centre d'expertise à même les locaux de la Société.

Mobilité et expérience utilisateur – exemples de l'étendue des possibilités offertes

Les technologies ainsi que l'architecture d'ensemble qui sont proposées par l'alliance vont bien au-delà d'une solution répondant aux attentes décrites. En terme de mobilité, par exemple, l'exigence de coupler le parcours client avec une expérience utilisateur permet au détenteur d'un permis de conduire ou au propriétaire d'un véhicule payer (pour le renouvellement de son permis ou de l'immatriculation de son véhicule) par le biais de son téléphone intelligent ou de sa tablette. En scannant un code à barres sur l'avis des sommes à payer, il paye avec son institution bancaire depuis son appareil mobile, selon les nouveaux modes de paiements, et le lien avec le numéro d'avis se fait automatiquement.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Par la suite, il reçoit un message texte sur son cellulaire lui confirmant que l'opération a été enregistrée et que son permis ou son immatriculation est bien renouvelé. Il recevra de la même manière des avis d'expiration, des rappels, ou même la confirmation qu'il aura passé avec succès les épreuves du permis pour une nouvelle classe de véhicule.



Un autre exemple de ce que notre solution offre en termes d'évolutivité concerne les centres de services. L'utilisation de bornes interactives avec appareil photo intégré, et lecture de données biométriques, le tout relié à la solution mise en place rendra possible le renouvellement des cartes RAMQ et du permis, sans même avoir recours aux services d'un agent. La PAS est définitivement une des grandes gagnantes de cette solution.

Conclusion

Un projet gagnant-gagnant pour un succès partagé bénéficiant aux usagers de la route

Nous sommes pleinement conscients que la réussite d'un tel programme de transformation repose sur un certain nombre de prérequis. En effet, **il existe des facteurs clés de succès qui, mis en en place, permettent au programme d'atteindre ses objectifs** pour le plus grand bénéfice des parties prenantes : la Société, ses clients et ses partenaires, pour qui le programme est mis de l'avant; ainsi que l'alliance.

Parmi les principaux facteurs clés, citons en particulier :

- **l'identification des bénéfices à réaliser et le suivi de leur concrétisation**, pas à pas, tout au long du projet;
- **l'engagement inconditionnel et total de la direction** : dès le départ, la Société a démontré cet engagement, et tout porte à croire que l'organisation dans son ensemble en est tout à fait consciente;
- **une gouvernance clairement établie** : que ce soit du côté de la Société ou du côté de l'alliance, les rôles et responsabilités sont connus;
- **la constitution d'alliance forte entre fournisseur de solution PGI et intégrateur, couplée à une relation étroite avec les lignes d'affaires et les TI côté client** : plus qu'une alliance forte, nous démontrons que l'engagement des partenaires majeurs de l'alliance, associés aux meilleures compétences et expertises dans leurs domaines respectifs, est mis au service des lignes d'affaires de la Société pour atteindre les objectifs d'affaires. En particulier, l'alliance prend à sa charge l'ensemble de la mise en place du programme, et ne se défausse aucunement de sa responsabilité sur un autre intervenant, puisque tout intervenant à la mise en place du programme lui est rattaché. Comme expliqué, nous nous présentons comme **le seul intégrateur intégré** apte à endosser toutes les questions de tous ordres possibles;
- **la définition claire de la portée du projet d'ensemble** : le « carré de sable » est bien circonscrit. De plus, la gouvernance mise en place se propose de répondre aux éventuels écarts qui pourraient se dresser sur la route du programme;
- **l'anticipation et la gestion des risques tout au long du programme** : là encore, la gouvernance d'ensemble et l'expérience des membres de l'alliance riches de très nombreux succès dans l'implantation d'une suite de PGI, sont sur pieds pour appréhender en amont les défis et les risques qui pourraient advenir;
- **l'importance donnée à la gestion du changement, aux communications et à la formation** : dans le cas présent, dès le départ, nous identifions séparément les stratégies, et efforts qui en découlent, concernant la gestion du changement et son opérationnalisation en termes de communications et de formation (ou habilitation).

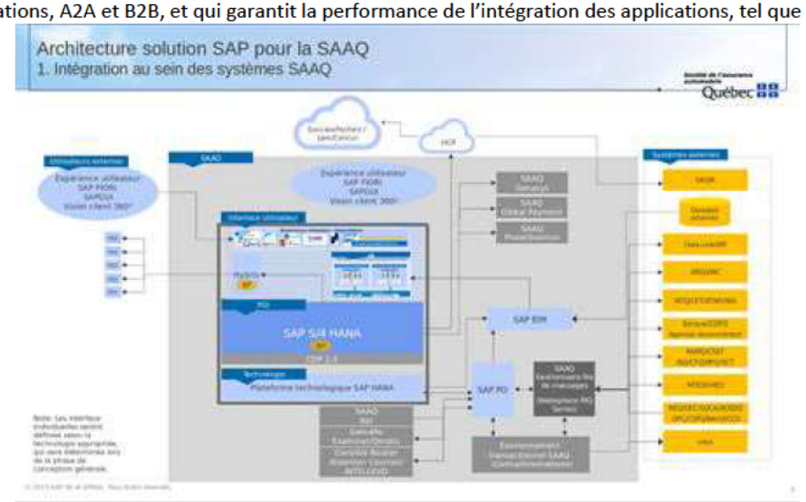
La Société a mis le maximum d'atouts de son côté pour atteindre ses objectifs, en annonçant dès le départ l'attention qu'elle porterait à ces divers éléments clés. De son côté, l'alliance choisit de faire siens tous ces points d'attention, en s'engageant dans un partenariat gagnant-gagnant avec la Société. C'est certainement l'un des facteurs essentiels sur lequel une vigilance accrue sera portée tout au long des dix prochaines années!

L'engagement à livrer une solution qui fonctionne et répond aux besoins et exigences (coûts, délais, portée) de la Société est garant de ce partenariat. Les différents éléments de notre offre vous sont détaillés dans les pages suivantes; nous sommes heureux de vous les présenter. Vous y retrouverez tous les arguments, hypothèses et choix retenus par l'alliance, venant confirmer ce qui vous a été présenté sommairement dans les pages précédentes. Nous sommes confiants que le plaisir que les membres de l'alliance ont eu à rédiger cette offre et à consolider des synergies déjà existantes achèvera de vous convaincre de la pertinence et de la qualité de notre offre.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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

<Insérer la grille A.1 complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

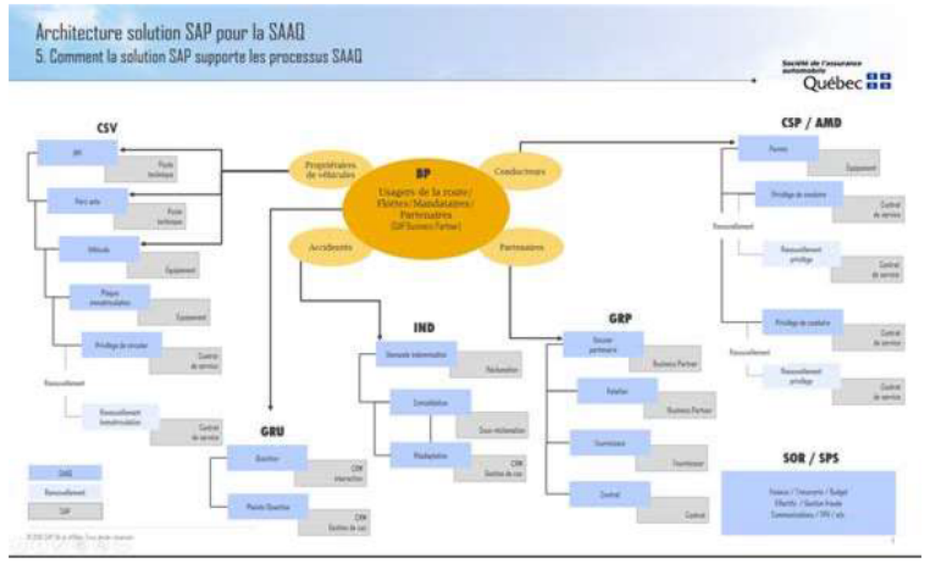
1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
1	**Intégration** *Capacité d'intégration de la solution entre ses progiciels, ses composants et le patrimoine applicatif et informationnel de la Société afin de supporter l'exécution de bout en bout des processus d'affaires de la Société.*	E	x	x	x	x	x			x	La solution présentée par l'alliance est une solution totalement intégrée. Tous les produits travaillent ensemble, chacun ayant sa spécificité. L'intégration de la solution SAP est dite « native ». Il n'y a donc aucun effort requis lors de son déploiement pour bâtir des interfaces entre les différents produits. Cette architecture permet la mise en commun et la réutilisation des différents objets, par simple configuration. La solution propose l'utilisation des technologies les plus avancées de la plateforme « SAP[redacted] » et du coffre à outils « SAP[redacted] » afin de déployer une réelle interopérabilité entre les produits SAP et avec le monde extérieur, que ce soit avec le patrimoine applicatif de la Société, avec les applications externes à la Société ou celles de ses mandataires, fournisseurs ou autres partenaires. La solution permettra une exécution de bout en bout des processus d'affaires de la Société en faisant travailler tour à tour les différents produits intégrés les uns aux autres. Le produit « Process Orchestration (PO) » permet d'intégrer à la solution de l'alliance des systèmes patrimoniaux de la Société d'une façon optimale et efficiente pour supporter l'exécution des processus d'affaires, durant et après la transformation du parc informatique. PO est un produit d'une grande puissance qui permet l'intégration de tous les types d'applications, A2A et B2B, et qui garantit la performance de l'intégration des applications, tel que souhaité par la Société. La solution peut aussi être intégrée à la solution informationnelle de la Société, par un connecteur natif entre la solution informationnelle de SAP et les solutions SAAQ. **Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie** Le concept de partenaire d'affaires de SAP (Business Partner) est au cœur de la solution. Il permet de mettre les clients de la Société au centre de la relation d'affaires et offre ainsi une vision globale intégrée du client. Cette approche du dossier du partenaire d'affaires est unique et assure la continuité et la cohérence, en éliminant les réplications de données, d'interfaces à développer et limite ainsi les inconsistances de données possibles. Le dossier partenaire intègre et concentre l'ensemble des données détenues sur un client même si ce dernier a plusieurs rôles au sein de la Société. 	• Précision : Consulter la section 2.2.1 pour plus d'informations sur la Grille A.1. Annexe 4 • Pour plus de détails, consulter l'Annexe 4_ 2.2 A - SAAQ – Architecture solution SAP pour la SAAQ • Voir aussi l'Annexe 4_ 2.2. B – Définition des produits de la solution de l'alliance • Voir aussi l'Annexe 4_ 2.2. D –

[2] "**Importance**": **E**: (E)ssentiel, **N**: (N)écessaire, **S**: (S)ouhaitable

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											Orientation 2 : Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires La solution SAP permet de présenter à l'utilisateur (interne ou externe) toute l'information requise afin d'exécuter ses tâches, selon son rôle et ses autorisations. La solution SAP permet une centralisation de l'information accessible par les autres systèmes. La plateforme « Process Orchestration (PO)» permet d'interfacer en toute sécurité des systèmes patrimoniaux ou externes, ce qui élimine la redondance d'information. La gestion des relations d'affaires est parfaitement intégrée via le dossier du partenaire d'affaires et couvre tous les volets, que le partenaire soit à la fois un conducteur, un fournisseur et un propriétaire de flotte. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** L'intégration complète de la suite permet d'offrir en même temps la suite transactionnelle, la suite informationnelle, le PAS, les règles d'affaires automatisées, les flux de travail, une seule « version de la vérité » et ceci, soutenue par une seule et même configuration des règles d'affaires. Cette approche de l'intégration assure une efficience et une performance d'affaires inégalée à la Société. Cette approche minimise les risques reliés à la prestation de services et à la duplication des données. **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision** L'intégration des informations sur le dossier unique du partenaire d'affaires, et ce, par domaine d'affaires permet de soutenir et de faire évoluer les besoins d'affaires via une seule porte d'entrée. Le suivi de dossier en est d'autant plus facilité. La mise en place rapide des nouvelles fonctionnalités ou processus d'affaires se font rapidement, assurant la continuité et l'évolution de la prestation de services de la Société envers sa clientèle et ses partenaires d'affaires. **Orientation 5 : Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie** L'unicité des transactions et la gestion centralisée des règles d'affaires fait en sorte de garantir l'unicité, la qualité et l'intégrité des données. L'ensemble des données, tant les données maîtresses (Master data), des transactions que les données spécifiques aux clients et les données de configuration (règles d'affaires) sont gérées de façon à les rendre unique à l'aide de métadonnées la rendant unique comme une date de début. Ce concept assure à la Société que les données sont toujours cohérentes et que l'historique puisse en être retracé. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** La plateforme « [redacted] » de SAP et le coffre à outils « [redacted] » assurent le bon fonctionnement des applications SAP et leur évolution au même rythme que l'évolution des technologies de l'information. La philosophie de développement pour l'évolution des produits de SAP suit les tendances des marchés de façon à soutenir et à offrir à ses partenaires d'affaires l'accès à des services qui répondent à ses besoins. Les solutions SAP sont éprouvées parce qu'elles sont étudiés à partir des besoins d'affaires des organisations publiques et des entreprises et correspondent à des modèles standardisés, adaptables, et interopérables parce que nativement intégrés.	Description des produits de la solution de l'alliance

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
2	**Dossier client unique, complet et sécurisé** *Capacité d'offrir un dossier client unique et complet selon le type de client (citoyen, entreprise) pour l'ensemble de la clientèle de la Société tout en discriminant l'accès à l'information selon la ségrégation des tâches.*	E	x			x	x		x		Le dossier Partenaire d'affaires de SAP (SAP Business Partner) est au centre de la solution d'affaires et de l'ensemble des produits de la solution SAP. Cet objet permet de définir et présenter : • Les personnes, les personnes morales, les entreprises, les groupes, etc. qui interagissent avec la Société. • Les différents rôles des personnes ainsi que le cumul de ces différents rôles, par exemple le rôle d'un usager de la route et le rôle d'un mandataire. • Les relations entre les différents partenaires d'affaires permettant ainsi à la Société d'appliquer la limitation et l'autorité d'agir. • Une vue 360° de l'ensemble du dossier d'un partenaire. • L'ensemble de la prestation de services de la Société correspondant à chaque partenaire. • L'ensemble des documents et des pièces justificatives pour chaque type de services ou domaines d'affaires. • Le compte client unique permettant la gestion de la dette et du recouvrement. C'est un point d'entrée unique qui permet d'offrir une seule source de données garantissant ainsi l'intégrité et la fiabilité des données du partenaire d'affaires. Le dossier du partenaire fait l'objet d'une sécurité stricte et gérée en fonction des rôles et responsabilités de l'utilisateur ou du partenaire d'affaires lui-même lorsqu'il accède à son dossier via la prestation autonome de services. Les interfaces utilisateurs « [redacted] » sont construites de façon à décomposer les applications en tâches simples et spécifiques à chaque utilisateur. L'utilisateur aura accès à un catalogue d'application accessible selon ses autorisations d'accès et les limitations définies. De plus, la suite de Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) de SAP et, plus spécifiquement l'application « SAP Access Control », assure une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches basée sur les transactions ou sur les objets SAP dans l'ensemble de la solution. 	Pour plus de détails, consulter l'annexe 2.2 C Description détaillée des CDP

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie La notion de partenaire d'affaires est unique à la solution SAP ce qui permet d'offrir une vue à 360°, c'est-à-dire l'ensemble des activités de la prestation de services pour chaque client. La navigation dans le dossier partenaire est intuitive. Le vocabulaire utilisé est celui que l'utilisateur utilise dans ses démarches avec son client. La Société peut, à partir du partenaire d'affaires, accéder aux informations du dossier de permis et/ou d'immatriculation, du dossier médical, des points d'inaptitude et des sanctions. Ces éléments sont développés en CDP et l'accès à ces informations est transparent pour l'utilisateur. **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision.** Pleinement intégrée à la solution transactionnelle, la solution informationnelle de SAP offre à l'utilisateur les rapports, alertes et analyses en temps réel, au moment opportun permettant de soutenir la relation d'affaires avec le partenaire. L'agent de service de la Société a à sa disponibilité une information juste et complète pour exécuter ses tâches et répondre adéquatement aux clients. De plus, tous les documents peuvent être associés au partenaire manuellement ou automatiquement et sont accessibles lors d'une consultation de dossier ce qui permet de suivre l'évolution d'un dossier à n'importe quel moment dans le temps. **Orientation 5 : Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie** Le dossier du partenaire unique garantit la pérennité des données, la cohérence des transactions pour l'ensemble de la prestation de services d'un client. La gestion des interventions de mise à jour d'un dossier de partenaire par domaine d'affaires, par utilisateur et selon les mécanismes de gestion de la concurrence entre les utilisateurs permettent de garantir la qualité et l'intégrité des données. La pérennité des données est assurée tout au cours de son cycle de vie. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** La gestion de la sécurité est inhérente aux produits SAP et assure la mise en place de rôles et de permissions communs à l'ensemble de la solution. Les solutions de sécurité SAP gèrent les usagers possédant, et ne possédant pas des autorisations critiques, les profils, les rôles, les autorisations, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les données, les paramètres de sécurité et tous autres éléments de sécurité. La suite de Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) de SAP et, plus spécifiquement l'application « SAP Access Control », assure une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. Les solutions « SAP Access Control » et « SAP Enterprise Threat Detection » se spécialisent, entre autres, dans la production de rapports très complets concernant de multiples aspects liés à la sécurité. « SAP Solution Manager », permet d'identifier les éléments de vos systèmes qui s'éloignent des meilleures pratiques en termes de sécurité et identifie les systèmes nécessitants des correctifs de sécurité critiques. L'ensemble de ces solutions assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société, par conséquent une sécurité inégalée à l'ensemble des solutions SAP déployées à la Société.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
3	**Prestation autonome de services (PAS)** *Capacité de la solution à offrir des libres services à la clientèle et aux partenaires de la Société.*	E	x	x	x			x	x	x	Avec la solution, la Société peut offrir un éventail de services transactionnels plus grand et plus complet. La solution proposée pour la prestation autonome de services (PAS) est soutenue par [redacted] Commerce. Cette solution présente à l'utilisateur les informations administrées au sein du PGI, évitant la redondance de l'information, via une plateforme conviviale et adaptée. La configuration simple et rapide des services transactionnels et leurs traitements en temps réel permettent aux partenaires d'affaires d'accomplir leurs activités rapidement en tenant compte du rôle et de l'information des partenaires d'affaires, comme s'il le faisait en point de service. Toujours en fonction du contrôle des accès et des autorités d'agir, le partenaire d'affaires peut réaliser à distance toutes ses transactions, de la demande au paiement. La souplesse de « SAP [redacted] Commerce » permet d'ajouter rapidement un nouveau service par la configuration et l'intégration d'une composante de la plateforme « SAP [redacted] Commerce ». La plateforme permet la transmission de documents vers la clientèle, la réception de fichiers sous toutes ses formes et la mise à jour des dossiers de chaque partenaire d'affaires. Elle gère les accès sécurisés de Mon dossier SAAQ et clicSÉQUR. **Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie** La plateforme de commerce «SAP [redacted] » permet à la Société de déployer l'ensemble des transactions du PAS, actuelles et futures. Le partenaire d'affaires, après s'être authentifié, pourra avoir accès à la prestation en ligne mise à sa disposition. La mise à jour des informations du dossier partenaire pourra être faite par le client dans la mesure et selon les règles d'accès à l'information. Cette plateforme contient l'ensemble des outils et des processus pour supporter les requis de la Société tels les formulaires, le paiement en ligne, rendez-vous, etc. **Orientation 2 : Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires** La solution SAP permet une centralisation de l'information source spécifique et officielle à chaque partenaire d'affaires et la rend accessible par les autres systèmes. La plateforme « SAP [redacted] Commerce » utilise les informations du PGI tant au niveau du partenaire que de la sécurité, ce qui assure une utilisation judicieuse de l'information. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** La prestation autonome de services telle que rendue dans la solution proposée de l'alliance augmentera la performance de la Société non seulement parce qu'elle offre un levier de transformation de la prestation de services, mais parce qu'elle vise à rendre le partenaire d'affaire plus autonome dans sa prise de décision et plus responsable de la réalisation de ses activités clientes dans des parcours client adaptés à chacun. Un client plus performant dans une organisation à la portée de tous. **Orientation 6 : Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables** La très grande capacité de configuration de la solution SAP assure que la Société peut mettre en œuvre ses processus actuels et peut implanter toutes les modifications exigées par les changements législatifs ou administratifs requis, avec une solution non altérée : une solution standard, « vanille ». Spécifiquement pour les transactions offertes en prestation autonome de service, ces transactions s'appuient sur les capacités et les fonctionnalités de la plateforme de commerce « SAP [redacted] », tout en offrant la spécificité inhérente aux transactions PAS de la Société. Tout cela en s'appuyant sur les règles d'affaires configurées au sein du PGI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société La gestion de la sécurité de SAP assure la mise en place de rôles et de permissions communs à l'ensemble de la solution. La sécurité est aussi gérée par la plateforme de commerce « SAP[redacted] » qui assure le déploiement des différentes transactions pour le PAS. Cela comprend la sécurisation des transactions financières (carte de crédit, débit) via la plateforme de commerce SAP[redacted] Spécifiquement pour la prestation autonome de service, SAP[redacted] » permet de se conformer aux politiques de sécurité des données de la Société. SAP[redacted] repose sur un cadre normatif qui respecte les standards de sécurité tels que « Spring Security » pour protéger les environnements et les données informatiques des organismes publics. Plusieurs autres outils de sécurité tels que « Silent Order Post » assurent la confidentialité et la conformité aux standards du marché. De plus, la suite de Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) de SAP et plus spécifiquement l'application « SAP Access Control » assurent une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. Les solutions « SAP Access Control » et « SAP Enterprise Threat Detection » se spécialisent, entre autres, dans la détection des intrusions via le Web. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** La plateforme de commerce[redacted] jumelée à la plateforme «[redacted] » de SAP et au coffre à outils «[redacted] » évoluent au même rythme que les besoins de la clientèle. Considérant les moyens technologiques dont dispose la clientèle pour ses communications dans la vie quotidienne, celle-ci demande des services publics le même niveau de service. La technologie SAP offre, par ses technologies novatrices, les moyens de mettre en ligne des applications mobiles, une prestation de services Web complète, des moteurs de recherche efficaces qui répondent au besoin d'instantanéité du client. De plus, l'accessibilité en tout temps, en tout lieu et en temps réel aux services complets du parcours client propulse vers l'avant la Société en termes de services à la clientèle. La solution « SAP[redacted] » fournit à la Société une plus grande et plus rapide visibilité de ses opérations de gestion sur le Web lui permettant de répondre aux aléas du marché, aussi soudains soient-ils.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
4	**Automatisation** *Capacité de la solution à contribuer à l'automatisation des tâches et des processus entre autres via des flux de travail, des alertes, des parcours guidés.*	E			x	x	x	x	x	x	L'ensemble des solutions SAP offre des flux de travail, des alertes et des parcours guidés, et ce, grâce à différentes approches et outils de configuration. L'automatisation des processus est au cœur de la solution. Les produits de la solution [redacted] et Process Orchestration PO) prennent en charge la réception de l'information, son analyse et son traitement, en conformité avec les règles d'affaires configurées, celles-ci assistant l'utilisateur et lui permettant de se consacrer à des tâches qui ne peuvent pas être réalisées automatiquement. La fonctionnalité « Workflow », par l'enchaînement de tâches et la gestion des délais de réalisation des activités permet d'éviter la discontinuité des processus et la perte d'information. Les flux de travail sont les portes d'entrée de nombreux processus qui permettent d'automatiser les tâches et les décisions en fonction de règles d'affaires simples ou complexes. Le flux de travail permet de gérer et de contrôler l'intégralité du processus de gestion et aide à améliorer l'efficacité opérationnelle des utilisateurs. La puissance de l'engin de règle BRF+ permet de définir des règles d'affaires simples ou complexes qui sont ensuite prises en charge par un flux de travail systémique ou automatique pour des tâches complexes. Des événements et des alertes sont générés afin de supporter la totalité d'un processus de bout en bout en continuité. Par exemple, on peut créer une alerte automatique pour les clients en retard de paiement. La solution permet de gagner temps et argent en combinant les services transactionnels Web et l'automatisation des processus manuels. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** La configuration via « Implementation Guide (« IMG ») » (Guide d'Implémentation de SAP) joue ici un rôle clé dans l'élaboration et la mise en place des flux de travail. La configuration est simple et rapide. La fonctionnalité « Workflow » de SAP et le « Business Rules Framework Plus (BRF+) » permettent de définir la suite des étapes et les règles dans un processus d'affaires, ainsi que les niveaux d'autorisation, les alertes, le niveau de service, etc., et d'automatiser certaines activités du processus. Pour accroître la performance du service à la clientèle, les produits qui gèrent les interactions avec les clients « CRM », « FS-Claims » offrent la fonctionnalité de configuration des étapes, des questionnaires, des actions-réactions, et ce, de façon standard pour chaque type d'interaction. Chacun de ces outils joue un rôle dans la définition des processus d'affaires, offrant ainsi une flexibilité dans la réorganisation de ces processus ce qui assure, à la Société, une plus grande efficience ainsi qu'une performance et une adaptabilité aux changements accrues. Tous ont en commun de respecter l'approche de configuration et non de programmation. **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision** La solution SAP offre une grande capacité d'automatisation et de configuration des processus et des règles d'affaires, garantissent que l'information produite par le système soit non seulement disponible en temps réel, mais unique, intègre, fiable et exacte. Cette information de qualité permet de soutenir les relations d'affaires, les opérations ainsi que les prises de décisions. **Orientation 5 : Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie** L'automatisation des tâches et des processus fait l'objet d'une configuration (et non pas de programmation) qui est toujours assortie de dates de mise en service, assurant ainsi que toutes les transactions au sein du PGI de SAP sont cohérentes. Ces procédés garantissent l'unicité et la traçabilité historique de la totalité des données.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											Orientation 6 : Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables La très grande capacité de configuration de la solution SAP assure que la Société peut mettre en œuvre ses processus actuels et peut répondre rapidement à toutes demandes de modifications exigées par les changements législatifs ou administratifs avec sa solution non altérée : une solution standard, « vanille ». Cette approche est complétée par une approche de développement en CDP, là où un développement majeur est demandé. Ces modifications sont alors traitées par SAP au même titre que les produits du progiciel. Ils sont maintenus par SAP, couverts par la maintenance de SAP, sujets au support de SAP et, de facto, sont un produit non altéré de la solution SAP pour la Société. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** L'automatisation des tâches et des règles d'affaires est un facteur important pour garantir la sécurité, la confidentialité et la disponibilité des données. La gestion de la sécurité de SAP assure la mise en place de rôles et de permissions communs à l'ensemble de la solution. Les solutions de sécurité SAP gèrent les usagers ayant le droit d'intervenir dans un processus de travail automatisé. La paramétrisation de la sécurité des autorisations critiques, des profils, des rôles, des accès aux transactions et des actions des usagers ou des clients sur les données, par la suite de Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) de SAP et plus spécifiquement l'application «SAP Access Control», assurent un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. Des processus totalement automatisés pour la détection de la fraude sont aussi mis en place avec les solutions «SAP Access Control» et «SAP Enterprise Threat Detection». SAP Solution Manager permet l'identification d'éléments de vos systèmes qui s'éloignent des meilleures pratiques, en termes de sécurité, et identifie les systèmes nécessitants des correctifs de sécurité critiques. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** Les outils d'automatisation permettent une adaptation et une automatisation des processus en fonction des besoins et des contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs de la Société. Dans le cadre de l'automatisation des processus, la configuration des règles d'affaires transactionnelles et des réponses et des retours informationnels vers le client, comme les accusés de réception ou les confirmations de transmission de documents ou de mise à jour, sécurise le client et l'encourage à poursuivre l'utilisation de la prestation autonome de services selon ses besoins. Ces outils sont flexibles, donc peuvent être utilisés pour réagir rapidement aux demandes du marché toujours changeant.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
5	**Informationnel** *Capacité de la solution de répondre aux besoins informationnels de base (stratégique, tactique, opérationnel) et permettre une évolution vers des modèles prédictifs d'analyse de données.*	E	x		x	x	x		x	x	Les produits de la solution sont intrinsèquement liés à l'intelligence d'affaires via « SAP Business Intelligence (BI) » et « SAP [redacted] Live ». Ce fournissant en données juste et en temps réel, la Société bénéficie des rapports formatés et tableaux de bord standards permettant l'exploration avancée des données. C'est ainsi que la Société pourra profiter de la puissance de [redacted] IMC (In-Memory Computing). La rapidité avec laquelle l'information de gestion est obtenue permet aux gestionnaires de prendre des décisions stratégiques pour la direction de leurs opérations. L'intelligence d'affaires permet d'élaborer des stratégies de développement fondées sur des analyses de données tactiques et opérationnelles. Quant aux besoins d'information opérationnelle de base, l'utilisation de plus de 2 000 vues préconfigurées standards dans tous les domaines d'affaires couverts par les produits SAP, permet de consulter l'information de toutes les sources et provenances. Les capacités prédictives de la solution informationnelle permettent de rehausser le niveau de service. Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie Les solutions «SAP Business Intelligence (BI) » offrent une fonctionnalité complète qui permet aux utilisateurs de la Société de prendre des décisions efficaces et avisées, fondées sur des données centrées sur le partenaire d'affaires. Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation Les solutions « SAP Business Intelligence » permettent à la Société d'accroître son efficience et sa performance en se dotant de fonctionnalités de rapports et d'analyses fiables, sécurisées, capables de livrer au moment opportun les informations appropriées à tous les collaborateurs de la Société. L'accès direct aux données permet une prise de décision opérationnelle et stratégique rapide et éclairée. Les outils de Business Intelligence en libre-service permettent aux analystes de gestion de la Société d'analyser les données de diverses sources, de déterminer les tendances et de prévoir les résultats potentiels via les tableaux de bord et l'exploration de données. [redacted] **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision** Pleinement intégrée à la solution transactionnelle, la solution informationnelle de SAP et le concept de vision 360°du partenaire d'affaires permettent de mettre en place un ensemble d'outils informationnels stratégiques et prédictifs qui soutiennent la prise de décision pour le développement de la	ANNEXE 4 : pour plus de détails, consulter l'Annexe 4 2.2 A – SAAQ – Architecture solution SAP pour la SAAQ.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											relation d'affaires entre la Société et sa clientèle. L'information de gestion permettra à la Société de pourvoir à la gestion de ses ressources et de sa mission plus efficacement. **Orientation 5 : Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie** Le besoin d'informations claires, fiables et uniques est à la base de la création des données. Aujourd'hui, les utilisateurs de la Société sont confrontés à des volumes de données toujours plus importants et à des sources de données multiples et hétérogènes qu'il leur faut exploiter et déchiffrer. Les solutions de gestion de l'information de SAP aideront la Société à relever ces défis et à améliorer son fonctionnement en permettant de gérer le volume croissant de données au sein de la Société en misant sur l'innovation et l'intégration, pour s'adapter aux exigences en constante évolution et maintenir la qualité des données. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** La gestion de la sécurité de SAP assure la mise en place de rôles et de permissions communs à l'ensemble de la solution. Les solutions de sécurité SAP gèrent les usagers possédant, et ne possédant pas des autorisations critiques, les profils, les rôles, les autorisations, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les données, les paramètres de sécurité et tous autres éléments de sécurité. L'ensemble de ces solutions assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société, par conséquent une sécurité inégalée à l'ensemble des solutions informationnelles SAP déployées à la Société. Par exemple, la gestion de la sécurité de la plateforme informationnelle de SAP est basée sur la notion de groupes, avec des contrôles d'accès qui sont arrimés à la sécurité de l'ensemble du PGI SAP. Les groupes servent aussi à autoriser, ou non, la visualisation de certains dossiers par les groupes utilisateurs et à organiser et classer fonctionnellement les rapports et autres tableaux de bord pour simplifier l'accès à l'information. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** La suite «SAP EIM» qui permet l'intégration du BI aux sources de données et l'interface utilisateur « SAP[redacted] » sont des technologies évolutives qui permettent à la Société de maintenir et faire évoluer la prestation de services informationnelle. L'accès décentralisé aux outils, rapports, tableaux de bord permet aux utilisateurs d'actualiser leurs outils selon leurs besoins rapidement.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

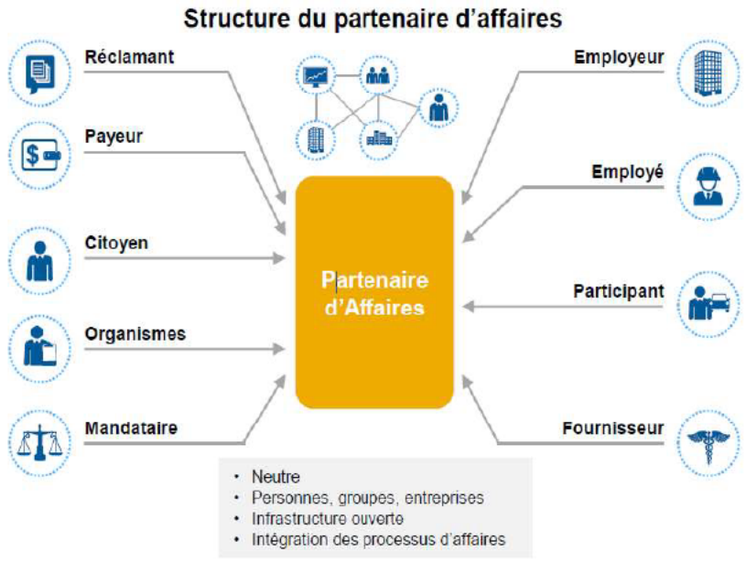
1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
6	**Solution de mobilité** *Capacité de la solution à offrir des solutions de mobilité pour la clientèle, les partenaires et les employés de la Société.*	E	x	x	x			x	x	x	La plateforme technologique de SAP inclut un ensemble de composants permettant le développement d'applications mobiles basées sur les dernières technologies ouvertes et standards de l'industrie. Ces composantes, en particulier « SAP[redacted] », basé sur le Framework HTML5, peuvent être utilisées pour la création de différents types d'applications mobiles qui supportent les besoins d'affaires de la clientèle, des partenaires et des employés de la Société. Les applications mobiles[redacted] permettent ainsi d'augmenter la productivité et la satisfaction des utilisateurs, réduire le temps de travail, augmenter l'adoption de processus d'affaires et offrir une expérience utilisateur exceptionnelle. Ainsi, plusieurs produits de la solution SAP sont « Responsive Design » nativement (SAP Work Manager, SAP SucessFactor, SAP Concur) et peuvent être reconnus immédiatement par tous les types de périphériques mobiles. **Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie** Les solutions de mobilité sont un avantage concurrentiel dans la plupart sinon tous les secteurs de services et d'industries. Elles sont maintenant au cœur de l'agenda technologique à la fois pour les lignes d'affaires et pour les services informatiques. Celles-ci redéfinissent la nature des activités de l'écosystème de l'entreprise en fournissant aux clients, partenaires commerciaux, employés et utilisateurs de nouveaux niveaux d'accès à l'information et aux processus permettant d'augmenter l'efficacité. La plateforme « [redacted] » de SAP et le coffre à outils « [redacted] » possèdent un très large éventail de technologies que la Société peut mettre en œuvre afin d'étendre son offre de services à ses partenaires d'affaires sur différents nouveaux canaux de communication telle que la mobilité et offre ainsi la meilleure expérience utilisateur. De plus, la technologie « SAP[redacted] » permet l'utilisation de différents types de périphériques (ordinateur de bureau, tablette et téléphone intelligent) pour accéder une interface unique. **Orientation 2 : Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires** La solution SAP permet d'offrir encore plus d'activités qui correspondent et bonifient l'expérience client. La Société peut tirer avantage des opportunités pour développer et enrichir la relation d'affaires avec ses partenaires en lui offrant la réalisation de ses activités, en automatisant ses échanges avec la Société, et en mettant à sa disposition un coffre d'outils complet. La solution SAP permet de présenter à l'utilisateur (interne ou externe) toute l'information nécessaire dans le cadre de l'exécution de ses tâches tout en tenant compte de son rôle et de ses autorisations. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** L'impact de la mobilité et « SAP[redacted] » pour les utilisateurs va bien au-delà de la qualité des interfaces utilisateurs modernes qui fonctionnent naturellement sur tous les types de supports (ordinateur de bureau, tablette et téléphone intelligent). En simplifiant et optimisant les différents processus d'affaires, il en résulte une augmentation de la satisfaction des utilisateurs, une amélioration de la productivité, une efficacité dans la gestion et dans les approbations internes, un accès et suivi en tout temps. De plus, grâce à l'harmonisation des interfaces utilisateur à l'aide des gabarits de design définis par « SAP[redacted] » et à la simplification des interfaces usagers, une réduction de la courbe d'apprentissage ainsi que des coûts de formation est observée. **Orientation 6 : Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables** SAP offre un ensemble de produits permettant la configuration et la mise en place d'application mobile. « SAP Mobile Plateform » qui permet le développement d'application mobile est une technologie de pointe dans le coffre à outils SAP. Par exemple : « SAP Concur », permet le	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											développement d'une application mobile pour la gestion des comptes de dépenses. L'usager peut saisir, au fur et à mesure, ses factures dans une application sur son téléphone ou une tablette. Cette configuration d'une application de compte de dépenses est faite à partir de « SAP Concur » à l'état vanille. « SAP Concur » interagira avec « SAO PO » et « SAP EIM » pour offrir une expérience utilisateur rapide et efficiente pour la Société et l'utilisateur, la ventilation des comptes de dépenses étant fortement automatisée comme l'offre la solution proposée par l'alliance. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** Les solutions mobiles de SAP s'appuient sur un ensemble des mécanismes de sécurité garantissant la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information exposée par la solution. De plus, chaque solution est soumise à un ensemble de validations rigoureuses tel que défini par la politique de qualité globale et répondant aux standards de l'industrie. À l'instar de la solution sur site, la sécurité est étendue aux applications mobiles et répond aux mêmes exigences tant pour l'authentification des usagers que pour la circulation des données. La suite de Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) de SAP et plus spécifiquement l'application SAP Access Control assurent une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. L'ensemble de la solution sur site et mobile assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société, par conséquent une sécurité inégalée à l'ensemble des solutions informationnelles SAP déployées à la Société. Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs Les technologies de développement des applications mobiles répondent aux besoins des utilisateurs les plus pointus. En termes de rapidité d'accès, en termes de temps de service et en termes de convivialité, les applications mobiles, développées avec l'utilisation des produits SAP, sont intégrées dans le quotidien du partenaire d'affaires, des utilisateurs et de la clientèle en général. Par exemple : Déployer une application mobile permet la notification d'un utilisateur pour le renouvellement automatisé d'un permis ou de l'immatriculation de ses voitures et pourra le diriger vers le paiement direct via son institution bancaire, facture en main. La plateforme « [redacted] » de SAP et le coffre à outils d'application « SAP » permettent de répondre aux exigences de l'instantané en constante évolution. Les outils SAP permettent à la Société de déployer les différentes étapes des processus d'affaires, les alertes, et tous les types de transactions nécessaires aux besoins de sa clientèle via l'interface utilisateur au choix de chacun.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
7	**Agilité et capacité d'évolution** *Capacité de la solution de répondre rapidement à de nouveaux besoins d'affaires (ex. : changements législatifs) ou technologiques (ex. : migration vers une nouvelle version d'un composant de la solution).*	E			x	x		x		x	Les produits SAP sont en constante évolution. D'une part, SAP répond aux besoins actuels de ses clients, mais suit avec attention et réagit aux tendances des différents marchés auxquels s'adressent ses produits. Les produits SAP, de par leur construction, offrent des fonctionnalités souples et une grande capacité de configuration en fonction de la versatilité et de la personnalisation des besoins de chacun de ses clients. Ainsi, les changements législatifs auxquels est soumise la Société sont rapidement et facilement configurables pour que le temps de réaction à un changement législatif soit extrêmement court. Dans certains cas, puisque la suite permet une plus grande autonomie de l'utilisateur, ce dernier peut lui-même procéder à des changements importants qui autrefois, auraient été réalisés par l'équipe spécialisée TI. Les nouveaux besoins d'affaires sont donc rapidement pris en charge. Les capacités et l'orchestration de la migration des versions des composantes avec SAP Solution Manager, permet de procéder au changement de version de façon sécuritaire et encadré dans des processus automatisés fiables. Ainsi SAP Solution Manager, permet d'identifier les éléments de la solution qui s'éloignent des meilleures pratiques en termes d'intégrité des processus d'affaires, de gestion des données et de la sécurité. La solution de SAP offre la capacité de gérer ces changements de façon unitaire ou par groupes de changements. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** Les fonctionnalités de gestion des demandes de changement sont flexibles et souples dans le PGI, ce qui augmente le degré de performance de la Société. La Société devra définir sa stratégie de changement à la solution conjointement avec sa stratégie de tests. Ces outils permettent à la Société d'accroître son efficience et sa performance, car les changements peuvent être réalisés en temps opportun dans les environnements de production. **Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision** La mise en œuvre agile des solutions et des changements à effectuer vient soutenir l'évolution des besoins d'affaires toujours en constante mouvance. Cette rapidité de la mise en œuvre des changements a pour effet d'assurer une prise de décision toujours basée sur une information juste, à jour, appuyée sur un historique de qualité.	



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											Orientation 6 : Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables La très grande capacité de configuration de la solution SAP assure que la Société peut mettre en œuvre ses processus actuels et peut implanter les modifications exigées par les changements législatifs ou administratifs requis avec une solution non altérée : une solution standard, « vanille ». De plus, là ou des modifications majeures sont requises, SAP propose une approche de développement en CDP. Ces modifications sont alors traitées par SAP au même titre que les produits du progiciel. Ils sont maintenus par SAP, couverts par la maintenance de SAP, sujets au support de SAP et, de facto, sont un produit non altéré de la solution SAP pour la Société. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** La plateforme « [redacted] » de SAP et le coffre à outils « [redacted] » assurent non seulement le bon fonctionnement des applications SAP aujourd'hui, mais assure également leur évolution au même rythme que l'évolution des technologies de l'information. Les exigences des clients d'aujourd'hui ont changé : ils utilisent des applications sur leurs téléphones intelligents, des moteurs de recherche ou des outils GPS intégrés qui leur offrent des réponses instantanément. Ces clients exigent des organismes publics qu'ils leur fournissent des produits et des services de qualité supérieure. Par son évolution, la plateforme « SAP[redacted] » répond à ce besoin des clients, des partenaires et des utilisateurs de la Société.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
8	**Collaboration** *Capacité de la solution à offrir des mécanismes qui permettent la réalisation d'activités en équipe ou groupe.*	E	x	x	x				x	x	Les produits de la solution SAP sont développés de manière à faciliter le travail collaboratif incluant le partage de documents et la facilité d'accéder aux documents numérisés. La plateforme « [redacted] » « CRM », « FS-Claims » est intégrée avec des outils collaboratifs tels que « SAP JAM » qui permet le partage de documents, la constitution d'équipes virtuelles pour le traitement de dossiers et une expérience client optimale favorisant un engagement client plus fort et des revenus plus élevés. La communication à distance permet de constituer des équipes multisecteurs et accélère la prise de décision par la consultation des membres de l'équipe. [redacted] par SAP permettra l'annotation interactive sur un document transmis automatiquement à l'ensemble du groupe. Les multi accès aux banques de connaissances toujours à jour et en temps réel permettent de reposer le processus décisionnel sur des informations intègres et justes. **Orientation 1 : Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie** Le dossier client de SAP (SAP Business Partner) est commun à l'ensemble des produits de SAP. Ce concept de partenaires d'affaires habilitera les équipes de la Société, appuyées par la fonctionnalité de « SAP JAM », au travail collaboratif par la mise en commun de l'information. « SAP JAM » permet à des équipes pluridisciplinaires d'employés, de spécialistes externes (consultants), de partenaires et de mandataires de la Société de travailler ensemble en équipes virtuelles et de partager des documents, des flux de travail et d'effectuer toutes autres tâches. À titre d'exemple, la réponse de SAP à cet appel d'offres a été réalisée en utilisant la fonctionnalité « SAP JAM ». De plus, la structure même des instances de développement-test-production de SAP à la Société permet le travail en équipe. Par exemple, le déploiement d'une nouvelle configuration et le transport de celle-ci vers la production est effectué par plusieurs intervenants, mais demeure coordonné. Le travail de plusieurs personnes est alors mis en production en un seul effort commun. Finalement, certaines composantes logicielles spécifiques du PGI sont basées sur le travail d'équipe. Par exemple, la production des budgets ou la réalisation des rapports règlementaires de fin d'année. Les produits « Business Planning and Consolidation (BPC) » et « Disclosure Management » ou encore « Audit Management » sont conçus sur le modèle de travail d'équipe, de rôles et de flux de travail permettant de coordonner le travail de plusieurs personnes. **Orientation 2 : Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires** Les différents avantages de la solution SAP comme l'unicité des données, le partage des données entre les diverses applications SAP et l'intégration de la solution avec l'écosystème de la Société permettent que la mise en commun de l'information repose sur des bases solides et assurent l'intégrité, la fiabilité et la qualité des données pour les opérations et la gestion des activités de la Société. **Orientation 3 : Accroître l'efficience et la performance de l'organisation** La solution « SAP JAM » en plus des produits SAP permet à la Société d'accroître son efficience et sa performance en se dotant de fonctionnalités qui permettent le partage d'information et de connaissances en temps réel. La disponibilité d'une information à jour et en temps opportun permet à la Société de réduire les temps d'attente et de fournir un meilleur service à sa clientèle. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** La gestion de la sécurité de SAP assure la mise en place de rôles et de permissions communs à l'ensemble de la solution. Les solutions de sécurité SAP gèrent les usagers possédant, et ne possédant pas des autorisations critiques, les profils, les rôles, les autorisations, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les données, les paramètres de sécurité et tous autres éléments de sécurité.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

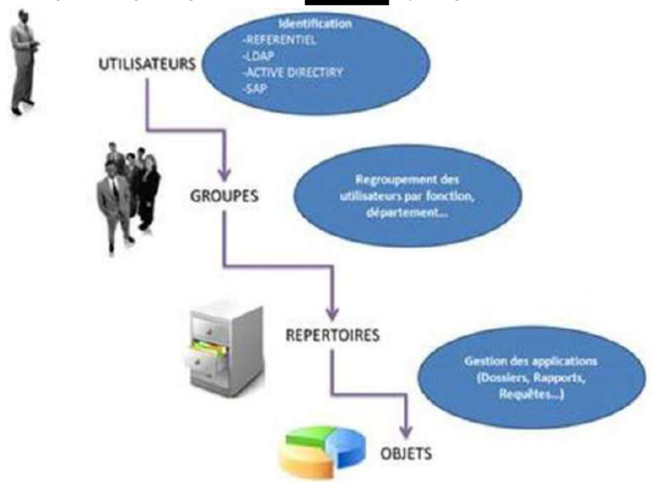
1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											La suite de Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) de SAP et, plus spécifiquement l'application SAP Access Control, assurent une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. Les solutions « SAP Access Control » et « SAP Enterprise Threat Detection » se spécialisent, entre autres, dans la production de rapports très complets concernant de multiples aspects liés à la sécurité. SAP Solution Manager permet d'identifier les éléments de vos systèmes qui s'éloignent des meilleures pratiques, en termes de sécurité, et identifie les systèmes nécessitants des correctifs de sécurité critiques. L'ensemble de ces solutions assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société par conséquent une sécurité inégalée à l'ensemble des solutions informationnelles SAP déployées à la Société. **Orientation 8 : Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs** La sécurité pour le partage de l'information et le travail en collaboration est gérée par les différents produits de la solution mis à contribution pour le travail d'équipe. La protection des informations et du travail des utilisateurs est pleinement renforcée par une gestion des règles de sécurité répondant aux normes de l'industrie.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
9	**Dossier partenaire unique, complet et sécurisé** *Capacité de la solution à offrir un dossier partenaire unique et complet selon le type (partenaires, mandataires, fournisseurs, mandants) tout en discriminant l'accès à l'information selon la ségrégation des tâches.*	E		x		x	x		x		Dans la solution SAP, le dossier partenaire est géré de la même façon que le dossier client, soit avec l'objet SAP Partenaire d'affaires (Business Partner). Le dossier Partenaire est commun à l'ensemble des produits de la solution SAP. Il possède les mêmes caractéristiques que le dossier « client » et des sections qui sont propres aux activités du partenaire commercial. La solution offre une vue 360° de l'ensemble du dossier d'un partenaire. À l'instar du dossier client, des sections qui sont propres à ses activités sont présentes dans le dossier et donne une vue 360° du partenaire et des services réalisés ou obtenus de la part de la Société. Le produit « Process Orchestration (PO) » permet d'interfacer le dossier du partenaire avec les systèmes externes des fournisseurs (B2B) et, à l'interne, inter applications (A2A). La suite de Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) de SAP et, plus spécifiquement l'application «SAP Access Control », assurent une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches basée sur les transactions ou les objets SAP pour le dossier du partenaire comme pour l'ensemble de la solution. De plus, la technologie « SAP[redacted] » peut être utilisée pour accéder une interface unifiée, tout en appliquant la limitation d'affichage ou l'autorité d'agir par rôle sur des catégories ou groupes d'application[redacted] [redacted]  **Orientation 2 : Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires** La solution SAP permet de présenter à l'utilisateur (interne ou externe) toute l'information nécessaire dans le cadre de l'exécution de ses tâches, tout en tenant compte de son rôle et de ses autorisations. La solution SAP permet d'avoir une centralisation de l'information accessible par les autres systèmes. La plateforme « Process Orchestration (PO) » permet d'interfacer en toute sécurité des systèmes patrimoniaux ou externes ce qui élimine la redondance d'information.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation			2 - Orientations d'architecture d'entreprise								3 - Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Énoncés	Importance[2]	1	2	3	4	5	6	7	8	Faire valoir comment la solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)	Références
											Orientation 4 : Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision. Pleinement intégrée à la solution transactionnelle, la solution informationnelle de SAP offre à l'utilisateur, quel que soit son rôle au sein de la Société une information unique, juste et disponible au moment opportun. Ceci est particulièrement évident pour la vision 360° du client ou tout autre rapport portant sur le Partenaire d'affaires de SAP. Cette étroite intégration est rendue possible par la plateforme « [redacted] », unique à SAP. **Orientation 5 : Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie** Précisément parce que SAP offre une solution intégrée nativement, l'ensemble des données, tant les données maîtresses (tel que le Business Partner), les transactions, les données spécifiques aux partenaires d'affaires en passant par les données de configuration (règles d'affaires), sont toujours accompagnées d'une date d'effet : date de début, date de fin. Ce concept assure à la Société que les données sont toujours cohérentes et que la Société peut retracer l'historique d'une donnée, par exemple quel utilisateur l'a créée ou modifiée. De plus, justement parce que le dossier du Partenaire d'affaires de SAP est unique, cette architecture assure une unicité, une cohérence des données et surtout une pérennité des données sur ce partenaire, tout au long de son cycle de vie. Cette approche est UNIQUE à SAP. **Orientation 7 : Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société** La gestion de la sécurité de SAP assure la mise en place de rôles et de permissions communs à l'ensemble de la solution. Les solutions de sécurité SAP gèrent les usagers possédant, et ne possédant pas des autorisations critiques, les profils, les rôles, les autorisations, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les données, les paramètres de sécurité et tous autres éléments de sécurité. La suite de Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) de SAP et, plus spécifiquement l'application « SAP Access Control » assurent une application et un suivi rigoureux de la ségrégation des tâches dans l'ensemble de la solution. Les solutions « SAP Access Control » et « SAP Enterprise Threat Detection » se spécialisent, entre autres, dans la production de rapports très complets concernant de multiples aspects liés à la sécurité. SAP Solution Manager, permet d'identifier les éléments des systèmes qui s'éloignent des meilleures pratiques en termes de sécurité et identifie les systèmes nécessitants des correctifs de sécurité critiques. L'ensemble de ces solutions assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information de la Société par conséquent une sécurité inégalée à l'ensemble des solutions informationnelles SAP déployées à la Société.	



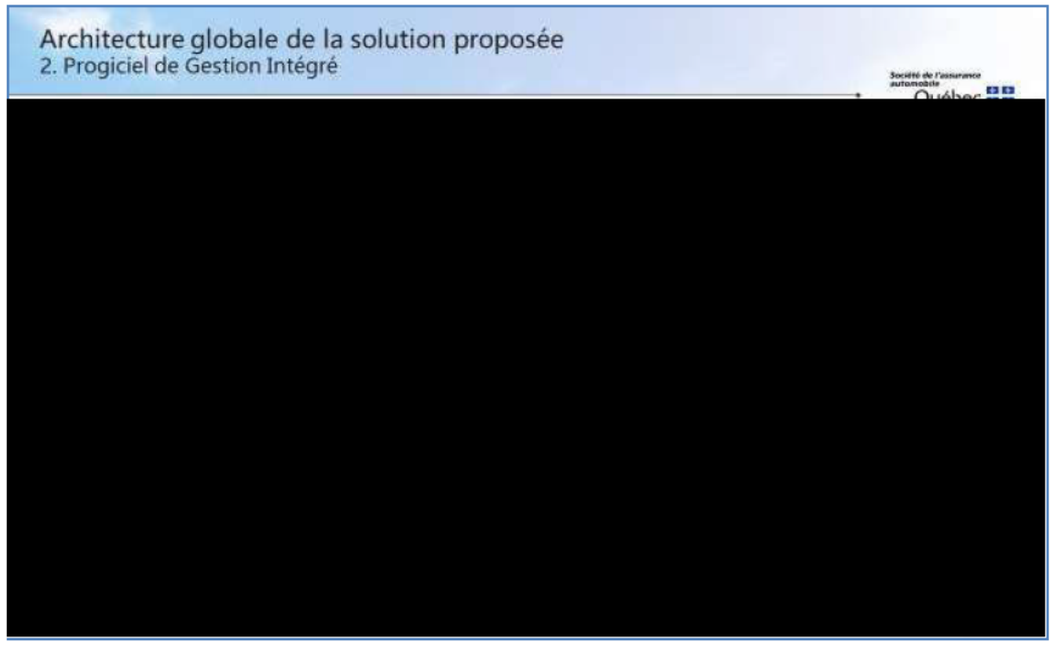
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.2.1 Information additionnelle de l'alliance

2.2.1.1 *Architecture globale de la solution proposéeVoici le diagramme de l'architecture de la solution proposée par IBM-SAP (l'alliance).*

Diagramme de l'architecture proposée :

Voici l'architecture proposée; en un clin d'œil, la Société peut constater la simplicité et la cohérence d'une architecture progicielle intégrée pour l'opérationnalisation de ses processus d'affaires.



La couche « Interfaces utilisateurs » et la couche « PGI » interfacée avec l'infonuagique reposent sur la base technologique puissante de « [redacted] (ECC) » simple et efficace.

En termes d'intégration avec les systèmes patrimoniaux de la Société, la solution SAP présente toutes les caractéristiques fonctionnelles pour que l'ensemble des processus, y compris ceux qui sont hors portée de la présente refonte, soit intégré avec facilité.

2.2.1.2 *Le dossier partenaire d'affaires*

L'ensemble de la solution est basée sur l'élément fondamental qu'est le dossier client unique appelé dossier du partenaire d'affaires[3]. Le dossier du partenaire d'affaires couvre toutes les facettes qui représentent un usager, un utilisateur, un demandeur de services. Ils sont les citoyens, les commerçants, les employeurs, les entreprises de transport, les mandataires, les fournisseurs, les organismes gouvernementaux ou tout autre partenaire d'affaires. Les caractéristiques propres à chaque partenaire sont décrites en détail à son dossier. Tous les documents en lien avec un partenaire sont liés à son dossier.

Ainsi, toutes les informations relatives à un client sont centralisées autour du partenaire d'affaires, qu'on traite du privilège de conduire ou du privilège de stationner pour une personne handicapée. Les véhicules et le privilège de circuler sont aussi en lien avec le dossier du partenaire d'affaires.

Les infractions, les sanctions et les dossiers médicaux sont aussi en lien avec le dossier du partenaire d'affaires.

2.2.1.3 *Les développements par l'éditeur de solution (CDP)*

Voici la description des applications développées par l'éditeur de solution, les CDP, en lien avec les objets d'affaires propres à la Société.

Aperçu général

Les périmètres des CDP proposés incluent plusieurs domaines, dans lesquels des écarts fonctionnels ont été détectés dans les solutions SAP standard.

Les CDP sont trois piliers de la solution générale soient : le registre des sanctions, le registre des infractions (points d'inaptitude) et les dossiers médicaux des clients. La solution comprend la structure du modèle de données sous-jacentes, ainsi que les fonctions appartenant à ces entités. L'accès aux données et aux opérations des entités se fait par le biais des API publiques de SAP (Interfaces de programmation d'applications). Étant donné le niveau de protection des renseignements produits et recueillis pour les activités de la Société, les accès à ces données sont soumis à des règles de sécurité strictes. Les interfaces utilisateurs associées à ces entités sont créées pour permettre la visualisation et l'exploitation de données sous-jacentes.

[3] Une description détaillée du dossier partenaire d'affaires est située dans la section des informations additionnelles 2.4.10.1.1 –Besoins généraux 1 - Dossier client et Besoins généraux 2 – Dossier Partenaire d'affaires

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.2.1.3.1 CDP no 1 - Points d'inaptitude (infractions)

Le total des points d'inaptitude est un critère important dans le dossier d'un client, puisqu'il a un impact direct sur le privilège de conduite, ainsi que sur le prix de ce privilège. En effet, l'accumulation d'un certain nombre de points d'inaptitude peut engendrer une révocation partielle ou totale des privilèges de conduite ou augmenter la tarification du privilège de conduire. La gestion des points d'inaptitude a une importance capitale pour la Société. L'entité correspondant aux points d'inaptitude est une extension du dossier du Partenaire d'affaires.

Voici les besoins auxquels se réfère le CDP : Annexe D – Devis fonctionnel – Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels :

- 2.1 Besoins généraux – Dossier client;
- 4.4 CSP3–Délivrer le privilège de conduire;
- 4.5 CSP4–Suivre le comportement des conducteurs.

1. Cycle de vie des points d'inaptitude

Le CDP inclut l'intégralité du cycle de vie des points d'inaptitude au dossier du client. Les opérations CRUD (créer, lire, mettre à jour, supprimer) sont disponibles.

2. Lien avec les sanctions

Les points d'inaptitude peuvent donner naissance à une ou plusieurs sanctions imposées au client. Le système supporte ce lien. Règle générale, un utilisateur aura la possibilité d'établir un lien entre chaque point d'inaptitude et son attribution par une infraction.

Interface de programmation d'applications (API)

Les interfaces de programmation d'applications favorisent l'interaction avec d'autres processus, notamment avec l'entité des points d'inaptitude (infraction). Le total de points d'inaptitude en vigueur à un moment dans le temps a un impact sur la tarification et les conditions d'admissibilité pour le privilège de conduire.

3. Historique

Le système conserve l'historique des points d'inaptitude qu'un client a accumulés. Il conserve également les points qui ont expiré après un certain temps.

4. Visualisation

Une interface utilisateur permet d'interagir avec l'entité des points d'inaptitude (infraction). Les opérations standards de l'interface utilisateur (lire, modifier et supprimer) sont disponibles pour les utilisateurs autorisés. La technologie de l'interface utilisateur est SAP[redacted]

5. Sécurité

L'accès en lecture et en écriture pour les infractions (points d'inaptitude) est permis seulement si l'utilisateur détient les privilèges d'accès requis. Des mécanismes de sécurité sont mis en place pour l'entité, afin de permettre l'application des politiques de sécurité.

2.2.1.3.2 CDP no 2 - Registre des sanctions

Les sanctions sont imposées aux clients si ces derniers ont commis des infractions au Code de la sécurité routière ou au Code criminel du Canada. Elles peuvent également être inscrites au dossier en l'absence d'infraction, par exemple, en cas de contribution non acquittée. Les sanctions peuvent avoir de sérieuses conséquences sur les privilèges octroyés par la Société : elles peuvent limiter les privilèges, ou même supprimer le privilège de conduire dans les cas les plus graves. D'un point de vue logique, l'entité des sanctions est une extension du dossier du Partenaire d'affaires.

Voici les besoins auxquels se réfère le CDP : Annexe D – Devis fonctionnel – Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels :

- 2.1 Besoins généraux – Dossier client;
- 2.2 Besoins généraux – Dossier partenaire;
- 4.4 CSP3–Délivrer le privilège de conduire;
- 4.5 CSP4–Suivre le comportement des conducteurs;
- 5.4 CSV3–Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler;
- 5.6 CSV5–Gérer la saisie des véhicules;
- 9.3 SOR5.1–Percevoir et recouvrer les sommes dues.

1. Périmètre du CDP

Le CDP couvre les opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD) de sanctions dans le système. Les critères relatifs à une sanction sont modélisés et gérés conformément aux règles de l'entreprise.

Les sanctions sont assorties des dates nécessaires à leur gestion. Les dates significatives sont prises en considération pour supporter la réglementation en matière d'échéance de traitement. Par exemple, une sanction peut être temporairement en attente de jugement. Le système gère aussi le statut de la sanction : par exemple Actif, En attente, Annulé, etc.

La sanction peut être liée à l'infraction qui la génère.

Le système prend en charge la création et la gestion des conditions nécessaires à la suppression de contraintes imposées et au regain des privilèges perdus à la suite d'une sanction (recevoir une évaluation de risque de la part de l'ACRDQ, installer un détecteur d'alcool, etc.).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2. Interface de programmation d'applications (API)

Les interfaces de programmation d'applications permettent que d'autres processus interagissent avec les sanctions. Selon les besoins des processus client, des données et des opérations spécifiques sont exposées pour utilisation. Par exemple, la présence de sanctions actives a un impact sur l'admissibilité au privilège de conduire. Les informations nécessaires à la détermination de ces conditions sont disponibles pour les processus client.

3. Intégration de la gestion de documents

La gestion des sanctions nécessite le traitement de nombreux documents de sources variées : notifications, décisions, rapports de police, etc. Les documents sont intégrés aux sanctions par le biais du progiciel « [redacted] ».

4. Visualisation

L'interface utilisateur destinée aux employés de la Société est fournie pour interagir avec les sanctions et y exécuter les opérations. La technologie de l'interface utilisateur proposée est SAP[redacted]

5. Historique

Le système conserve l'historique de toutes les sanctions et de leurs artéfacts.

6. Sécurité

L'accès en lecture et en écriture aux sanctions est permis seulement si l'utilisateur détient les privilèges d'accès requis. Des mécanismes de sécurité sont mis en place pour l'entité, afin de permettre l'application des politiques de sécurité.

2.2.1.3.3 CDP no 3 - Dossier médical

L'attribution du privilège de conduire est soumise à l'état de santé. L'état de santé détermine l'admissibilité au privilège de conduire et, dans certains cas, restreint ce privilège (par exemple, l'autorisation de conduire avec l'obligation de port de lunettes). La Société doit avoir une vision nette du dossier médical de son client afinde suivre tout changement et de réagir conformément aux règles d'affaires entourant les changements de l'état de santé du client. D'un point de vue logique, le dossier médical est une extension du Partenaire d'affaires.

Voici les besoins auxquels se réfère le CDP : Annexe D – Devis fonctionnel – Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels :

- 2.1 Besoins généraux – Dossier client;
- 2.11 Besoins généraux – Prestation autonome de service (PAS);
- 4.2 CSP1–Évaluer la capacité de conduire versus état de santé.

1. Conservation

Le système conserve toutes les informations relatives au dossier médical du client. Les opérations CRUD (créer, lire, mettre à jour, supprimer) sont offertes.

2. Données structurées et non structurées

Le système offre les moyens nécessaires pour emmagasiner et maintenir les données structurées du dossier médical et pour en faciliter l'exploitation. En plus des données structurées, le système permet l'ajout de documents au dossier médical du client, comme des rapports médicaux. Ces derniers sont intégrés à la solution par le biais du progiciel « [redacted] ».

3. Impact sur l'admissibilité

En se basant sur les informations du dossier médical du client, la solution permet la création des conditions restrictives non monétaires sur le privilège de conduire, conformément aux règles d'affaires (exemple : conduite avec l'obligation de port de lunettes, seulement la journée, etc.).

4. Interface de programmation d'applications (API)

Le dossier médical offre des interfaces de programmation d'applications qui permettent l'interaction avec les autres processus. Les critères et les opérations sur les données principales sont exposés pour leur exploitation externe.

5. Visualisation

L'interface utilisateur permet aux employés de lire et de gérer les informations du dossier médical. La technologie de l'interface utilisateur proposée est SAP[redacted]

6. Sécurité

Les informations du dossier médical sont de nature très sensible et strictement confidentielle. L'accès en lecture et en écriture aux dossiers médicaux est permis seulement si l'utilisateur détient les privilèges d'accès requis. Des mécanismes de sécurité sont mis en place pour l'entité, afin de permettre l'application des politiques de sécurité.

7. Historique

Le système conserve l'historique complet du dossier médical de chaque client de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.3 GRILLE F.1 – COUVERTURE DES PROCESSUS

<Insérer la grille F.1 complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	**Famille processus**	**Référence processus**	**Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie**	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Couverture de la solution**	Proportion de développement (entre % - %)	**Module(s) de la solution**	**Description sommaire de l'écart**	**Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
1	AMD	AMD1	Gérer les vignettes pour personnes handicapées	3	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP#3	Efforts d'implantation et d'intégration pour le dossier médical (RICEFW)	L'utilisation des données du CDP dans les règles d'éligibilité et de facturation fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation	CDP # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
2	AMD	AMD2	Gérer les permis de chauffeur de taxi	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO, CDP#2, CDP#3	Efforts d'implantation et d'intégration pour le dossier médical et les sanctions (RICEFW)	L'utilisation des données du CDP dans les règles d'éligibilité et de facturation fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation	CDP # 2 et # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
3	CSP	CSP1	Évaluer la capacité de conduire vs l'état de santé	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, BI, Fraud Management, ECM by [redacted] CDP#2, CDP#3	Efforts d'implantation et d'intégration pour le dossier médical et les sanctions (RICEFW)	L'utilisation des données du CDP dans les règles d'éligibilité fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation	CDP # 2 et # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	**Famille processus**	**Référence processus**	**Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie**	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Couverture de la solution**	Proportion de développement (entre % - %)	**Module(s) de la solution**	**Description sommaire de l'écart**	**Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
4	CSP	CSP2	Administrer les examens de conduite	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] Fraud Management, BI, PO	• Calcul de prix d'examen selon des règles d'affaires • Calcul et conservation des résultats d'examen au dossier client • L'application mobile	• Les règles d'éligibilité et de facturation feront l'objet de paramétrage lors de la réalisation • Le calcul sur les résultats d'examen fera l'objet de rajout des champs et paramétrage lors de la réalisation • L'application mobile sera développée avec Fiori au cours du projet par un effort habituel d'implantation.	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
5	CSP	CSP3	Délivrer le privilège de conduire	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] Extended Worklfow, Adlib eXpress Server Professional Ed., PO, BI, Fraud Management, CDP #1, CDP#2, CDP#3	Efforts d'implantation et d'intégration pour le dossier médical, sanctions et infractions (RICEFW)	L'utilisation des données du CDP dans les règles d'éligibilité et de facturation fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation	• CDP # 1, # 2 et # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3
6	CSP	CSP4	Suivre le comportement des conducteurs	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, ECM by [redacted] PO, BI, CDP #1, CDP#2, CDP#3	Efforts d'implantation et d'intégration pour le dossier médical, sanctions et infractions (RICEFW)	L'utilisation des données du CDP dans les règles d'éligibilité et de facturation fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation	CDP # 1, # 2 et # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
7	CSV	CSV1	Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, Fraud Management, CDP#2	• Calcul du prix du service selon les règles définies. • Efforts d'implantation et d'intégration pour les sanctions (RICEFW)	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
8	CSV	CSV2	Traiter les adhésions à l'IRP	1	Paramétrage et développement	2: 21% - 40%	[redacted] (ECC), CRM, FICA/FSCD, [redacted] Billing, ECM by [redacted] Fraud Management, BI, PO, [redacted] Commerce, CDP#2	• La déclaration des distances en libre service (PAS) • Gestion du kilométrage et historique de conduite par véhicule	• Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation • Effort particulier d'implantation pour gérer le kilométrage et l'historique de conduite par véhicule	CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3
9	CSV	CSV3	Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO, BI, Fraud Management, CDP#2	• Calcul du prix du service selon les règles définies. • Calcul de la taxe de vente du Québec • Contrôle de l'exemption	L'utilisation des données du CDP dans les règles d'éligibilité et de facturation fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation	CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
10	CSV	CSV4	Contrôler la couverture d'assurance du véhicule	3	Paramétrage		[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, Fraud Management, CDP#2			CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
11	CSV	CSV5	Gérer la saisie des véhicules	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, Fraud Management, PO, CDP#2	• Calcul de la valeur du véhicule selon les critères définis. • Priorisation des messages à envoyer au CRPQ	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
12	CSV	CSV7	Émettre plaquette NIV	3	Paramétrage		[redacted] (ECC), CRM, ECC, BI, Fraud Management			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
13	CSV	CSV8	Traiter les autorisations particulières	3	Paramétrage		[redacted] (ECC), CRM, BI, Fraud Management			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	**Famille processus**	**Référence processus**	**Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie**	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Couverture de la solution**	Proportion de développement (entre % - %)	**Module(s) de la solution**	**Description sommaire de l'écart**	**Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
14	GRP	GRP1	Développer une relation partenaires	1	Paramétrage		[redacted] (ECC), PPS			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
15	GRP	GRP2	Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et les documents	1	Paramétrage		[redacted] (ECC), CRM, PPS, PO			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
16	GRP	GRP3	Saisir et gérer les termes de l'obligation	1	Paramétrage		[redacted] (ECC), PPS, ECM by [redacted]			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
17	GRP	GRP4	Confirmer les obligations financières	1	Paramétrage		[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing, ECM by [redacted] Fraud Management, BI, PO			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
18	GRU	GRU1	Accueillir et renseigner le client	1	Paramétrage		CRM			• Précision : Pour des informations additionnelles consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	**Famille processus**	**Référence processus**	**Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie**	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Couverture de la solution**	Proportion de développement (entre % - %)	**Module(s) de la solution**	**Description sommaire de l'écart**	**Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
19	GRU	GRU2	Prendre en charge les demandes et les documents	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, Access Control (GRC) [redacted] Commerce, ECM by [redacted] PO	Les transactions spécifiques à la SAAQ en mode PAS	Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation	CDP # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
20	GRU	GRU3	MAJ de l'identité et préférences du client	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] Commerce, PO	Les transactions spécifiques à la SAAQ en mode PAS	Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
21	GRU	GRU4	Traiter les plaintes	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] Commerce, PO	La transaction spécifique aux plaintes à la SAAQ en mode PAS	Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
22	GRU	GRU5	Gérer les contestations devant les tribunaux	2	Paramétrage		[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
23	GRU	GRU6	Répondre aux demandes d'accès à l'information	2	Paramétrage		[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, PO			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
24	GRU	GRU7	Percevoir, rembourser ou payer les services rendus	1	Paramétrage		[redacted] (ECC), FICA\FSCD, [redacted] Billing, Commerce, POS	La présentation au client en mode PAS	Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
25	GRU	GRU8	Diffuser les informations des registres de la Société	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, PO	L'effort d'anonymiser	La manipulation des données pour l'anonymisation sera couverte dans les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
26	GRU	GRU9	Gérer les rendez-vous	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, MRS	• La gestion du calendrier des rendez-vous • L'accès en mode PAS	• La gestion rendez-vous sera fournie et fera l'objet d'un RICEFW lors de l'implantation • Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
27	IND	IND1	Initier le traitement de la demande d'indemnité	1	Paramétrage		FS-Claims, Fraud Management, BI, CDP#3			CDP # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	**Famille processus**	**Référence processus**	**Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie**	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Couverture de la solution**	Proportion de développement (entre % - %)	**Module(s) de la solution**	**Description sommaire de l'écart**	**Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
28	IND	IND2	Autoriser et rembourser un frais	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	FS-Claims, FSCD, PO, Fraud Management, BI, CDP#3	• Le calcul des frais • Le catalogue de regroupement des médicaments	Le calcul des frais et de la création du catalogue des médicaments sera développé lors de l'implantation via des efforts habituels d'implantattion (RICEFW)	CDP # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
29	IND	IND3	Traiter les indemnités versées sous forme de rentes	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	FS-Claims, FSCD, PO, Fraud Management, BI	• Le calcul des frais • L'admissibilité et certains des champs requis dans cette détermination	Le calcul des frais et de l'admissibilité sera développé lors de l'implantation via des efforts habituels d'implantation (RICEFW)	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
30	IND	IND4	Traiter les indemnités forfaitaires	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	FS-Claims, FSCD, Fraud Management, BI	• Calcul du montant d'indemnité forfaitaire	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
31	IND	IND5	Soutenir la réintégration	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	CRM, FS-Claims, Fraud Management, BI	• Les tables d'appariement • Emploi ciblé • La table de correspondance permettant l'association des catalogues de service et des blessures	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
32	IND	IND6	Traiter la demande de révision	2	Paramétrage		FS-Claims, ECM By[redacted] Fraud Management, BI			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
33	SOR3	SOR3.1	Assurer la qualité des processus et des solutions	3	Paramétrage		GRC Audit Management			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
34	SOR5	SOR5.1	Percevoir et recouvrer les sommes dues	2	Paramétrage		[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing, Commerce, PO, CDP# 2			CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
35	SOR5	SOR5.2	Payer les sommes dues	1	Paramétrage		[redacted] (ECC), PO			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
36	SOR5	SOR5.4	Gérer la trésorerie	1	Paramétrage		[redacted] (ECC), Cash Management, PO			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	**Famille processus**	**Référence processus**	**Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie**	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Couverture de la solution**	Proportion de développement (entre % - %)	**Module(s) de la solution**	**Description sommaire de l'écart**	**Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
37	SOR5	SOR5.5	Gérer le budget	1	Paramétrage		[redacted] (ECC), BPC, Disclosure Management, BI, PO			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
38	SOR5	SOR5.6	Préparer les états financiers	1	Paramétrage		[redacted] (ECC), BPC, Disclosure Management			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
39	SOR5	SOR5.8	Autoriser les dépenses et la facturation	2	Paramétrage		[redacted] (ECC), Concur, PO			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
40	SOR6	SOR6.1	Entretenir les locaux et les espaces de travail	2	Paramétrage		[redacted] (ECC), SAP Work Manager			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
41	SOR6	SOR6.3	Gérer le matériel	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), Solution Mobile Platforme	• L'accès mobile de la gestion d'inventaire • Attribution automatique de numéro avec des formats complexes.	Cet écart sera résolu par un effort habituel d'implantation (RICEFW)	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	**Famille processus**	**Référence processus**	**Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie**	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Couverture de la solution**	Proportion de développement (entre % - %)	**Module(s) de la solution**	**Description sommaire de l'écart**	**Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
42	SOR6	SOR6.4	Assurer la gestion intégrée des documents	3	Paramétrage		[redacted] (ECC), ECM by [redacted] Extended Worklfow, Adlib eXpress Server Professional Ed, PO			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
43	SOR8	SOR8.1	Gérer les demandes	2	Paramétrage		[redacted] (ECC), CRM, MRS, PO			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
44	SOR8	SOR8.2	Gérer les projets	2	Paramétrage		[redacted] (ECC)			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture de la solution	Proportion de développement (entre % - %)	Module(s) de la solution	Description sommaire de l'écart	Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
45	SPS1	SPS1.1	Gérer les effectifs et les assignations	3	Paramétrage		[redacted] Workforce Analytics, SAP Strategy management, SAP Time and attendance by Workforce software, MRS, BPC, SAP [redacted] Learning, [redacted] Goals and Performance, [redacted] Learning, Workforce Planning			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
46	SPS1	SPS1.3	Prévention de la fraude	1	Paramétrage		Fraud Management, CRM, ECM by [redacted]			• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
47	SPS1	SPS1.5	Gérer les communications écrites	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Document Presentment for SAP, [redacted] Commerce	• Création des formulaires Web	• Les transactions des formulaires Web seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	**Famille processus**	**Référence processus**	**Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie**	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Couverture de la solution**	Proportion de développement (entre % - %)	**Module(s) de la solution**	**Description sommaire de l'écart**	**Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
48	SPS1	SPS1.6	Gérer les caisses et les points de service	1	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	[redacted] (ECC), POS	• Calcul de la rémunération du partenaire • Système de gestion des points de service à compléter	• Le calcul de la rémunération du partenaire sera développé par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation • Développement d'une interface utilisateur pour accéder au point de service	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
49	SPS3	SPS3.1	Assister la prestation de services	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	CRM, [redacted] Commerce	• La présentation au client en mode PAS	• Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1
50	SPS4	SPS4.1	Gestion des connaissances	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	CRM, Workforce Performance Builder, [redacted] Commerce	• La présentation au client en mode PAS	• Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 -Listes des processus					2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	**Famille processus**	**Référence processus**	**Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie**	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Couverture de la solution**	Proportion de développement (entre % - %)	**Module(s) de la solution**	**Description sommaire de l'écart**	**Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
51	SPS4	SPS4.2	Gérer la formation et le développement des compétences	2	Paramétrage et développement	1: 01% - 20%	SAP [redacted] Learning, Workforce Analytics, [redacted] (ECC), CRM, SAP Jam, [redacted] Workforce Performance Builder, SAP Time and Attendance by Workforce	• L'anonymisation des données	• La manipulation des données pour l'anonymisation sera développée par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation	• Précision : Pour informations additionnelles, consulter la section 2.3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.3.1 Information additionnelle de l'alliance - Lecture des grilles et couverture de processus

Afin de permettre à la Société de déployer l'ensemble de ses processus d'affaires décrits à l'annexe D (Devis fonctionnel-Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels), la solution proposée est une suite intégrée qui supporte le modèle des processus d'entreprise et permet la mise en place de tous les aspects liés à la mise en œuvre des processus d'affaires. La solution offre une grande souplesse et une très grande agilité qui permettent de personnaliser ses fonctionnalités standards en fonction des besoins exprimés au moment où l'utilisateur en a besoin.

L'ensemble des produits et fonctionnalités configurables de la solution forme un groupe cohérent de composantes intégrées qui permettent une interopérabilité des processus d'affaires sans altération de la solution progicielle. Ainsi, les processus d'affaires horizontaux peuvent soutenir efficacement la prestation de services, être partagés et réutilisés dans l'ensemble de la mise en place des activités et des opérations. Nous comprenons que l'ensemble des processus du modèle d'entreprise doivent être couverts de bout en bout afin de permettre que la juxtaposition des processus présente le **parcours client**[4] dans l'ensemble complexe des opérations et de son offre de service.

La solution proposée par l'alliance permet la **couverture complète de l'ensemble des processus** tant pour la mise en œuvre de sa mission que pour ses activités de soutien. La solution est un facteur déterminant pour accroître l'efficience de l'organisation en modernisant les façons de faire et en fournissant des outils performants pour le support des processus d'affaires.

2.3.1.1.1 Couverture - Définition

Pour l'ensemble des grilles fonctionnelles F1 et F2, un élément de processus est couvert lorsque les outils de configuration et de paramétrage de produits peuvent être utilisés afin de mettre en place les fonctionnalités requises pour répondre aux besoins exprimés (workflows, interfaces, intégration « intersystème », engin de règles d'affaires, mise en page des rapports et des tableaux de bord). Un processus couvert peut être personnalisé par un RICEFW afin de mieux répondre au besoin exprimé dans une ligne de grille.

Dans les cas où le niveau de couverture est partiel, l'envergure de l'écart a été inscrite et une solution est proposée.

2.3.1.1.2 Niveau de couverture – Grille F1

À la lecture de la grille F1 – Grille des processus, la Société peut constater que le niveau de couverture de la solution est inscrit pour chaque processus. Dans l'ensemble, la couverture des processus est catégorisée comme étant complètement paramétrable.

La grille présente les écarts et met en référence les solutions pour chacun des processus nécessitant une personnalisation ou un développement personnalisé à l'aide d'un RICEFW.

Les processus de gestion administrative comme les processus **GRU** – Gérer la relation avec les usagers, GRP – Gérer la relation avec les partenaires et **SOR** - Soutien à l'organisation, sont pleinement couverts. Les processus relevant de la mission (CSP, CSV, AMD), sont paramétrables et demandent de 1 à 20 % de développement. Le niveau de couverture est de plus de 80 % dans ces cas.

Les grilles F2 présentent un niveau de couverture variant de couvert à partiellement couvert. Pour certains processus, la solution présentée permet d'utiliser des fonctionnalités et des processus SAP qui ne demandent aucune modification ou personnalisation.

2.3.1.1.3 Identification des écarts

Lorsqu'un besoin exprimé dans une ligne de la grille ou lorsqu'un processus est couvert partiellement, si aucune modification au module n'est apportée, un niveau moindre de conformité de la couverture du besoin est inscrit. Tel que demandé, l'alliance a identifié les écarts, établi les pourcentages et inscrit un RICEFW pour chacun de ces éléments dans la grille.

Ce sont ces écarts qui alimentent les carnets de commande pour les lots de réalisation pour chaque livraison.

2.3.1.1.4 RICEFW

Dans la réponse aux grilles, l'alliance a inscrit des RICEFW, facteurs de personnalisation, afin d'ajuster et de préciser la couverture des processus pour un résultat à obtenir, une étape ou une activité à réaliser.

Ces RICEFW sont utilisés pour donner un caractère identitaire à la solution d'affaires en fonction des règles d'affaires. Les RICEFW interviennent dans la personnalisation des éléments suivants :

- Production de rapport (Reports);
- Développement des interfaces (Interfaces);
- Conversion (Conversion);

[4] Pour une explication détaillée du parcours client, veuillez-vous référer à la section 2.4.10.3 Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau routier.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Dans les améliorations légères sans modification de code de base SAP (Enhancement);
- Dans les améliorations légères des formulaires (Forms);
- Configuration des workflows (Workflow).

Ainsi, la mise en page des rapports et des tableaux de bord sont personnalisés, les outils de configuration des workflows sont mis à contribution pour modéliser les flux de travail et paramétrer individuellement chaque processus. L'intégration de la suite avec les systèmes patrimoniaux et/ou les systèmes externes à la Société est faite et configurée à partir de la plateforme « SAP Process Orchestration (PO) » Processus d'orchestration SAP.

De plus, l'engin de règles d'affaires « Business Rules Framework – BRF**+ »** est l'outil de base pour configurer les règles d'affaires des plus simples aux plus complexes.

2.3.1.1.5 Les développements par l'éditeur de solution (CDP)

Outre les produits SAP disponibles sur le marché, l'alliance propose de compléter la solution fonctionnelle par des extensions au dossier du partenaire d'affaires développées sur mesure par le biais du programme « Custom Development Program » (CDP) de SAP, répondant ainsi aux besoins exprimés dans l'appel d'offres. Aucun autre éditeur de logiciel n'offre cette possibilité. Les modules ainsi développés bénéficient du programme de support et de maintenance de SAP au même titre que les autres produits SAP. Ainsi, la Société acquiert une solution qui répond à tous ses besoins et celle-ci est pleinement supportée par l'éditeur du PGI.[5]

2.3.1.2 *Produits et processus pour la solution proposée*

Vision générale de l'ensemble des produits de la solution SAP

La solution propose un ensemble de produits intégrés qui supportent plusieurs secteurs d'activités dans l'opérationnalisation des processus d'affaires de la Société.

Voici une brève énumération des produits SAP de la solution et la façon dont ils supportent les processus d'affaires :

1- « **SAP** [redacted] **» (ECC)** répond à l'ensemble des processus **CSP**, **CSV** et **AMD** liés à l'accès sécuritaire au réseau routier;

2- Le produit « **CRM** » « Customer Relation Management » est utilisé pour gérer la relation client en combinaison avec la plateforme « **SAP** [redacted] ».

3- La gestion des ressources humaines, des finances et des ressources matérielles est aussi prise en charge par « **SAP** [redacted] » (**ECC**) afin de répondre aux besoins administratifs du processus SOR. Des produits comme « **SAP Plant Maintenance PM** », processus SOR, et « **SAP Workforce Time and Attendance** », processus SPS, complètent les fonctionnalités

4- La consolidation financière des transactions opérationnelles, des paiements, des budgets, de la présentation des états financiers et de la vérification est prise en charge par les produits « **FICA/FSCD** », « [redacted] **Billing** » et les produits « **BPC** », « **Audit Management** » et « **Disclosure Management** »;

5- La solution est enrichie des solutions infonuagiques « **SAP SuccessFactors** » et « **Concur** » pour la gestion des informations non critiques de mission dans les domaines du soutien à la prestation de Service **SPS** comme la gestion des connaissances, la formation et le développement des compétences, la gestion des effectifs et de l'assignation et, enfin, **SOR** pour la gestion des comptes de dépenses;

6- Les besoins en termes de production et de gestion documentaire inhérents à chacun de ces domaines sont intégrés à la suite transactionnelle grâce à « **SAP Extended ECM** » par [redacted]

7- La solution de l'industrie pour les assurances permet de traiter les demandes d'indemnisation avec « **SAP-Claims** » et le paiement des indemnités est opérationnalisé avec **SAP FICA/FSCD** pour les besoins des processus **IND**;

8- Une solution informationnelle permettant une meilleure visibilité des données et des capacités analytiques et prédictives, notamment dans le domaine de la prévention de la fraude, et l'analyse de risque se fait grâce à « **SAP BI** » **(Intelligence d'affaires)**, « **SAP Predictive** » **(Prédictions financières)**, « **SAP EIM** » (Interfaces) et « **SAP Fraud Management** » **(Gestion de la fraude)**. La solution informationnelle est totalement intégrée aux solutions transactionnelles;

9- La plateforme technologique « [redacted] **(ECC)** » en temps réel, permet la personnalisation et la configuration des règles d'affaires, l'orchestration et la sécurité à l'aide du coffre à outils « **SAP** [redacted] »;

10- La plateforme de commerce « **SAP** [redacted] » supporte l'accès en mode de Prestation autonome de service (PAS);

11- La solution « **GRC** », quant à elle, permet de supporter et de renforcer la gestion de la gouvernance, des risques et des contrôles assurant la ségrégation des rôles;

12- La sécurité est intrinsèque à la solution SAP et est configurée à plusieurs niveaux pour protéger les données, les opérations, les transactions en prestation autonome de service.

[5] Pour une description détaillée de chaque CDP, vous référer à la section 2.2.1.3 Développement par l'éditeur de solution (CDP). La description complète et détaillée des CDP est présentée à l'Annexe 4.2.3-A.1 – Description détaillée des CDP. Au point 2.4.10.3.4, vous trouverez une description des trois CDP pour la grille F2 – Processus CSP – Contrôler et surveiller les personnes.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Pour la description détaillée des produits utilisés dans le cadre du programme de transformation du parc informatique de la société, veuillez vous référer à la section 2.9 du Cahier de réponse Grille T4-ab-Thématiques relatives au cycle de vie de la solution.

Bénéfices de la solution

La solution SAP proposée présente aussi les bénéfices suivants :

- Un accès utilisateur d'une convivialité inégalée et déployé par le biais de l'interface « **SAP** [redacted] » mettant ainsi l'emphase sur l'expérience client pour les employés et la clientèle de la Société. Cette convivialité facilite la compréhension du travail à faire et rend plus performante la prestation de services;
- SAP [redacted] offre la mobilité pour les utilisateurs avec les normes [redacted] afin de déployer des transactions mobiles dans l'ensemble des domaines d'application. Cette mobilité accrue rapproche la clientèle éloignée et favorise la rapidité des actions à prendre en sécurité routière;
- Une vue consolidée de **360°** des usagers de la route, des partenaires et des mandataires;
- Une technologie partagée par l'ensemble des produits principaux permettant une approche commune à la configuration du système, à la navigation des processus d'affaires, aux outils de rapports et d'analyse;
- Une performance accrue pour la réalisation des opérations de mission grâce à une réduction considérable des délais de traitement en raison de la cohésion entre les produits de la solution et l'automatisation des opérations;
- Une architecture nativement intégrée qui opère en temps réel, sans processus en lots, qui procure des résultats immédiats.

Plateforme [redacted] (ECC)

Afin d'atteindre les objectifs d'affaires par la transformation du parc informatique, c'est-à-dire améliorer le bilan routier, améliorer l'expérience client et accroître l'efficience de l'organisation en modernisant les façons de faire, SAP propose le produit « [redacted] (ECC) » en tant que plateforme principale et comme fondement sur lequel repose toute la solution de l'alliance.

Bien plus qu'une simple base de données, « [redacted] (ECC) » est une plateforme applicative et technologique unique. « [redacted] » c'est le fondement de la solution SAP sur lequel repose l'entièreté de la transformation organisationnelle de la Société. Les principes clés de la plateforme sont :

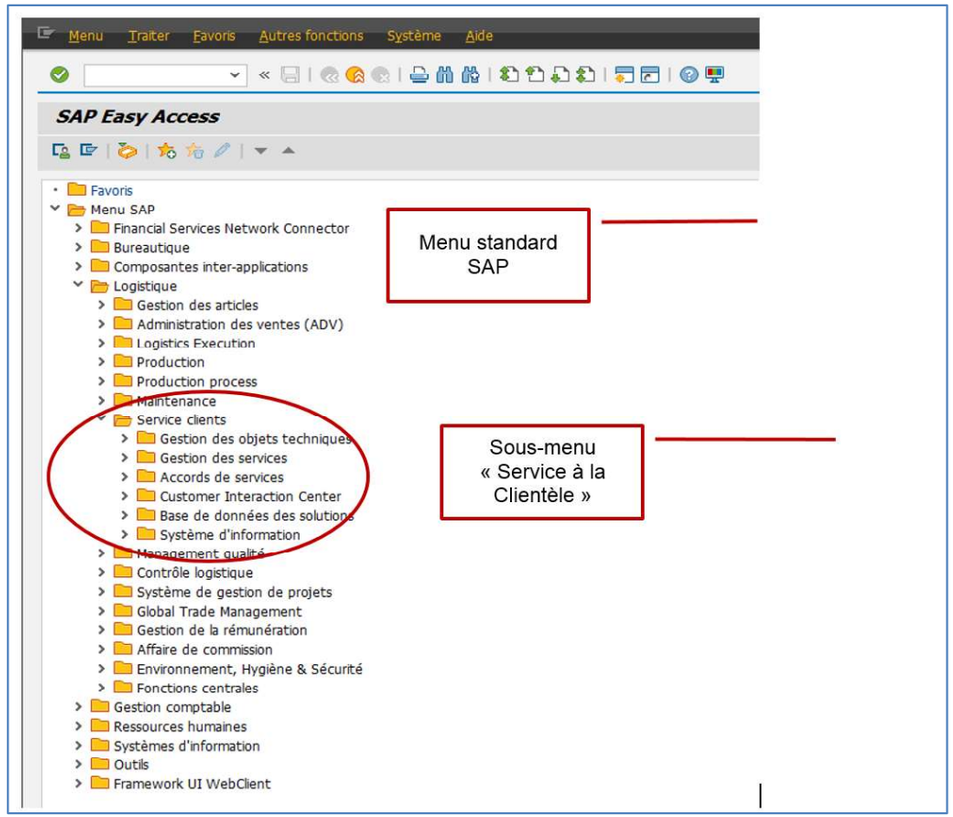
- Une simplicité avec laquelle il est facile de maîtriser la complexité des processus d'affaires et la complexité inhérente aux technologies informationnelles;
- Une visibilité en temps réel sur les activités grâce à l'analyse des opérations au moment où elles sont réalisées;
- Une prise de décisions plus avisée et plus rapide grâce à un accès immédiat à l'ensemble des informations pertinentes;
- Une flexibilité analytique utilisateur accrue grâce à une plus grande autonomie vis-à-vis du service informatique;
- Des coûts d'achat de matériel et des coûts de maintenance réduits en raison d'une approche en temps réel flexible et rentable de la gestion des grands volumes de données;
- Des processus de planification, de prévision et de gestion financière améliorés grâce à l'utilisation de modèles analytiques permettant d'identifier des tendances et des schémas.

Une mise en réseau permettant un assemblage intégré et performant de la donnée informationnelle. En combinant ces principes avec sa technologie en mémoire, la vision SAP sur la convergence des finances et des risques se concrétise grâce à la plateforme « [redacted] (ECC) », qui répond aux nouvelles exigences transactionnelles, réglementaires et financières.

L'image ci-dessous montre le menu intégré de la plateforme « [redacted] (ECC) » pour le personnel administratif. Il est à noter que les utilisateurs en point de service et en centre d'appels ont accès à leur transaction via le POS[6] qui présente une toute autre interface « [redacted] ».

[6] Pour une description détaillée du POS, veuillez vous référer à la section 2.4.10.9 Processus SPS1.6 Gérer les points de service et les caisses.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015



CDP[7]

L'alliance propose donc d'ajouter les fonctionnalités suivantes pour rencontrer l'ensemble des besoins exprimés :

- **CDP n°1 : Points d'inaptitude**
  Étendre le dossier du Partenaire d'affaires pour inclure la fonction de gestion des points d'inaptitude;
- **CDP n°2 : Registre des sanctions**
  Étendre le dossier du Partenaire d'affaires (Business Partner) pour inclure l'ensemble des sanctions (légales, administratives. techniques);
- **CDP n°3 : Dossier médical**
  Développer un dossier médical pour permettre la gestion requise tant du côté ASRR que du côté IND;

2.3.1.3 *Présentation des processus d'affaires de la Société*

Dans le but de bien établir les bases sur lesquelles est élaborée la soumission de l'alliance, une présentation de la Société et de ses processus d'affaires a été réalisée et présentée à tous les membres de l'équipe travaillant à l'élaboration de la soumission. Cette présentation a été montrée dans les bureaux d'IBM Canada à Québec et à Montréal.

C'est ainsi que l'ensemble des participants a été sensibilisé à l'importance du nombre et de la complexité des processus d'affaires de la Société.

Dans le cadre du processus d'élaboration de la solution d'affaires pour la Société, outre le fait d'avoir en main les nombreuses données volumétriques de la Société et la description des systèmes, l'alliance a pu faire interagir les actions/opérations/systèmes pour chaque processus d'affaires et expliquer la juxtaposition des processus pour l'opérationnalisation de la mission de la Société.

Présenter le contexte de l'appel d'offres a eu pour effet de poser un diagnostic sûr et soutenu pour l'utilisation des produits SAP, tant sur le plan fonctionnel que sur le plan technologique. Ainsi, chaque membre de l'équipe a pu camper ses interventions dans un contexte opérationnel bien défini, ce qui a facilité l'élaboration de la solution finale.

Dans un premier temps, la présentation explique ce qu'est la Société et sa mission puis la portée du projet. L'extrait contient quelques diapositives à cet effet. Dans un deuxième temps,

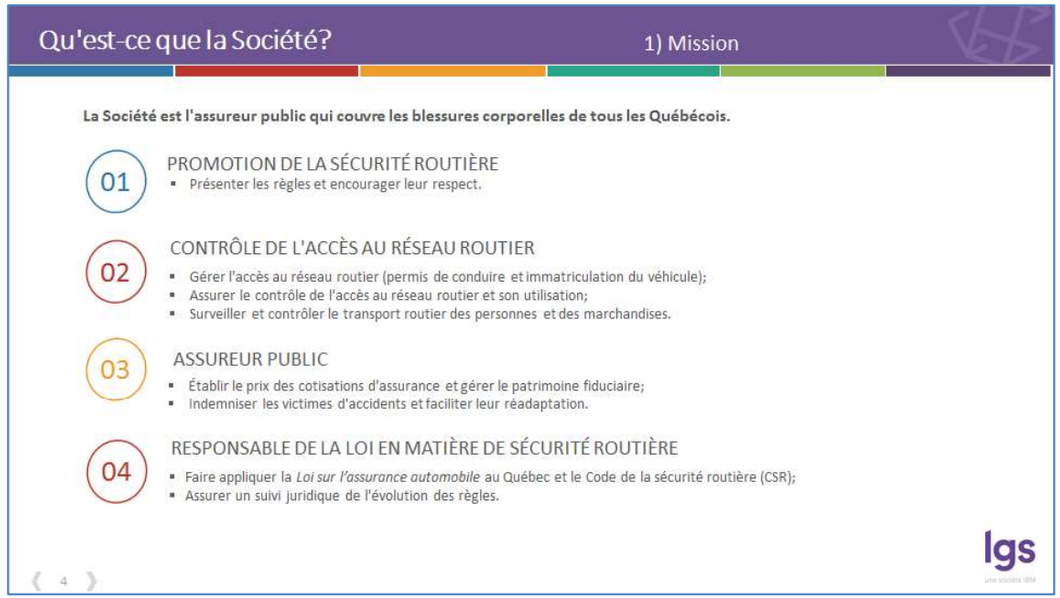
[7] Note : Pour une description détaillée de chaque CDP, vous référer à la section 2.2.1.3 Développement par l'éditeur de solution (CDP). La description complète et détaillée des CDP est présentée à l'Annexe 4.2.3-A.1 – Description détaillée des CDP. À la section 2.4.10.3.4, vous trouverez une description des trois CDP pour la grille F2 – Processus CSP – Contrôler et surveiller les personnes, contient une description des trois CDP.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

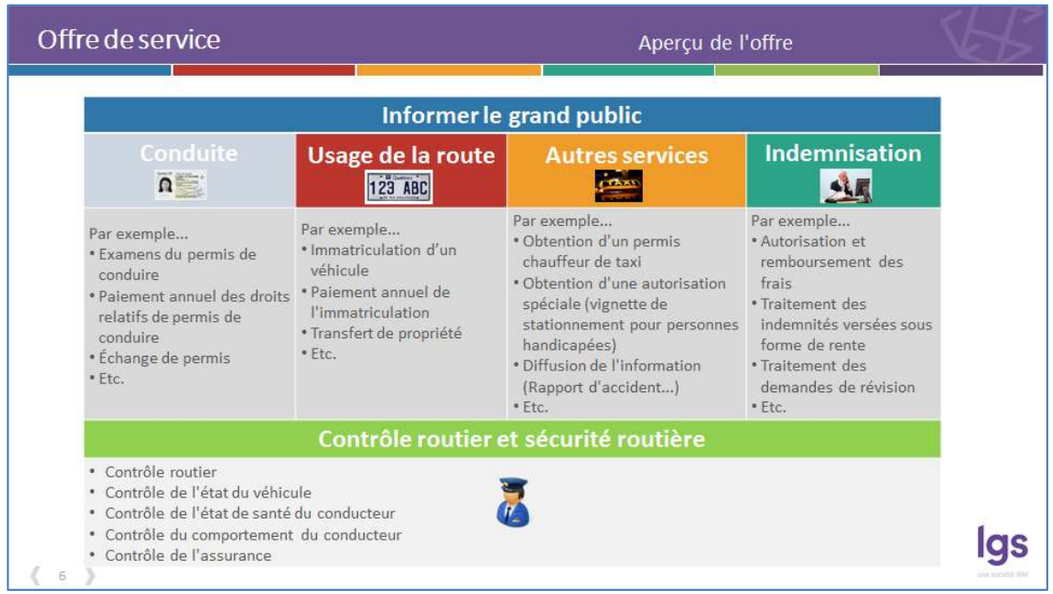
tous les processus d'affaires ont été détaillés et expliqués aux membres de l'équipe du projet. L'extrait présente la diapositive du processus numéro 1 de chacun des neuf piliers.

Voici un extrait de la présentation complète qui se retrouve en Annexe 4 du présent cahier de réponse.





©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

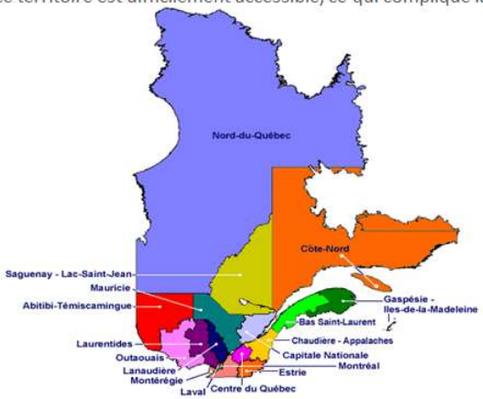




©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Société – La société — Où?

- La plus grande province canadienne du nord au sud
- Une grande partie de ce territoire est difficilement accessible, ce qui complique la prestation de services



lgs

10

Société – La société — Valeur

- 100 % des citoyens québécois assurés
- Primes versées :
  - Plus de 5 millions (permis de conduire)
  - Plus de 6 millions (immatriculation du véhicule)
- Indemnités versées :
  - 1 milliard (accidents)
- Chiffre d'affaires annuel :
  - 22 millions de transactions (+ 2 % par an)
  - Plus de 88 000 réclamations d'accidentés
  - Plus de 95 000 interventions
- Frais administratifs :
  - 417 M$
- Investissement dans la prévention :
  - 9 M$
- Actifs (immobilier, actuariat)
  - 10 G$

Caisse de dépôt et placement du Québec

lgs

11

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Société – La société

Chiffres intéressants

Clientèle desservie	Sites desservis	Nombre	Type de connexion
Société - Points de services	Centres de services	42	Filaire
	Centre de services Henri-Bourassa	1	Filaire
	Mandataires	105	ADSL
Société - Contrôle routier	Sites administratifs	18	Filaire
	Postes de contrôle	25	Filaire
	Postes de contrôle	5	ADSL
	Postes de contrôle	4	Cellulaire
	Contrôleurs routiers (véhicules)		Radiocom
Société - Centres d'appels	Québec	1	RL
	Montréal	1	Filaire
	Murdochville	1	Filaire
Partenaires d'affaires	Partenaires privés (fichiers)		Internet
	Institutions financières (fichiers)		Internet
	Services transactionnels (3270)		Filaire VPN
	Entreprises (p. ex. : vérif. mécanique)		Web
Partenaires gouvernementaux	Domaines public et parapublic		intranet
			gouv.qc.ca
	Domaine municipal		Internet
Corps policiers	Corps policiers (CCATM)		Filaire
	CRPQ – Requêtes SQ		intranet
			gouv.qc.ca
	CRPQ - Requêtes des agences (3) de renseignements Société		Filaire
Citoyens	Société - Citoyens (clients)		Internet

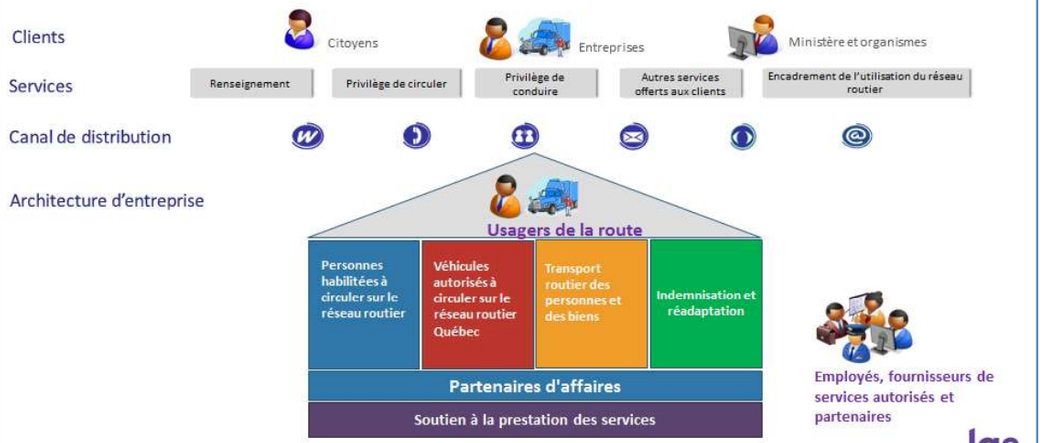


lgs

13

Architecture d'entreprise

Modèle de gestion



lgs

14

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Résumé du projet — Portée du projet

- Relation avec les usagers
  - Guichet
  - Échanges et communication
  - Gestion des réclamations
  - Mon dossier Société
  - Contestation des décisions
- Personnes autorisées à circuler sur le réseau routier
  - Examens de conduite
  - Accord du privilège de conduire
  - Application des conditions relatives au privilège de conduire selon :
    - le dossier médical
    - le comportement du conducteur
- Véhicules autorisés à circuler sur le réseau routier du Québec
  - Immatriculation du véhicule
  - Accord du privilège de circuler
  - Suivi du parc de véhicules
  - Gestion des véhicules saisis
  - Application des conditions relatives au privilège de circuler sur le réseau routier selon :
    - la conformité du véhicule
    - le comportement du propriétaire

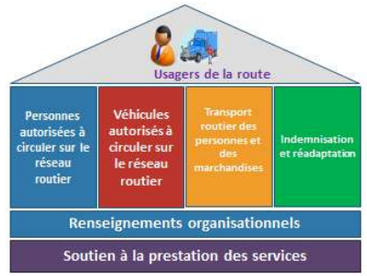


lgs

15

Résumé du projet — Portée du projet

- Transport routier des personnes et des marchandises
  - Évaluation des propriétaires et des conducteurs de poids lourds
- Indemnisation et réadaptation
  - Indemnisation des personnes à la suite d'un accident de la route
  - Aide à la réintégration des victimes d'accidents
- Renseignements organisationnels
  - Mon dossier Société
  - Gestion des accords et des obligations
- Soutien de la prestation des services et de l'organisation
  - Gestion des ressources, cadre informationnel
- Élaboration et mise en œuvre des mesures de protection (hors du domaine d'application)



lgs

16

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

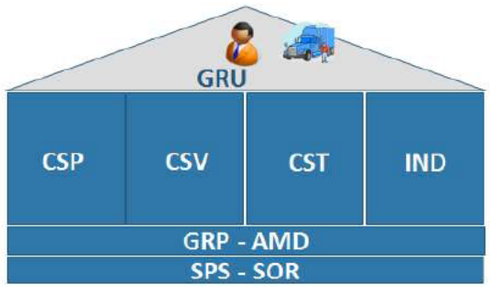
LGS/IBM - SAP

Processus opérationnels

Modèle opérationnel à neuf piliers

Dans le domaine d'application

- Gestion de la relation avec les usagers (GRU)
- Contrôler et surveiller les personnes (CSP)
- Contrôler et surveiller les véhicules (CSV)
- Contrôler et surveiller les transports (CST)
- Indemniser les victimes d'accidents de la route et faciliter leur réadaptation (IND)
- Réaliser les autres mandats confiés à la Société (AMD)
- Gestion de la relation avec les partenaires (GRP)
- Soutien de l'organisation (SOR)
- Soutien à la prestation des services (SPS)



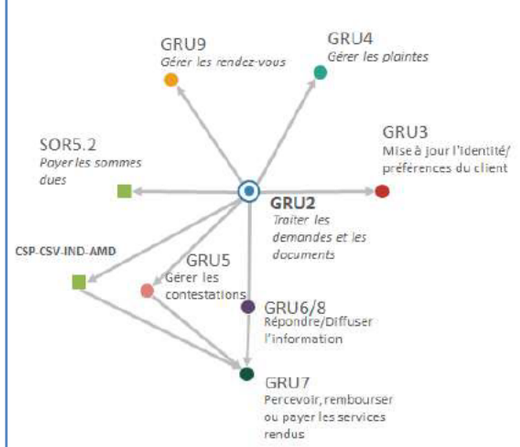
Hors du domaine d'application

- Gestion des ressources humaines
- Modification de la catégorie n° 5 « Indemnisation et réadaptation », intégration uniquement

lgs

18

Déroulement du processus – Gestion de la relation avec les usagers



GRU1/GRU2

Prendre en charge des demandes et des documents

Déclencheurs

- Chaque fois qu'un usager consulte son dossier
- Soumission d'une demande de document
- Obtention de renseignements
- Obtention d'un dossier d'indemnisation

Processus

- Vérifier l'autorisation de l'usager
- Créer le dossier de l'usager le cas échéant
- Gérer les documents et les fichiers de l'usager

Résultats

- L'usager est dirigé vers le service adapté
- La création du dossier
- Le client reçoit les renseignements demandés
- La justification en cas d'absence de traitement

Particularité et données

Dossier de l'usager (client, entreprise)

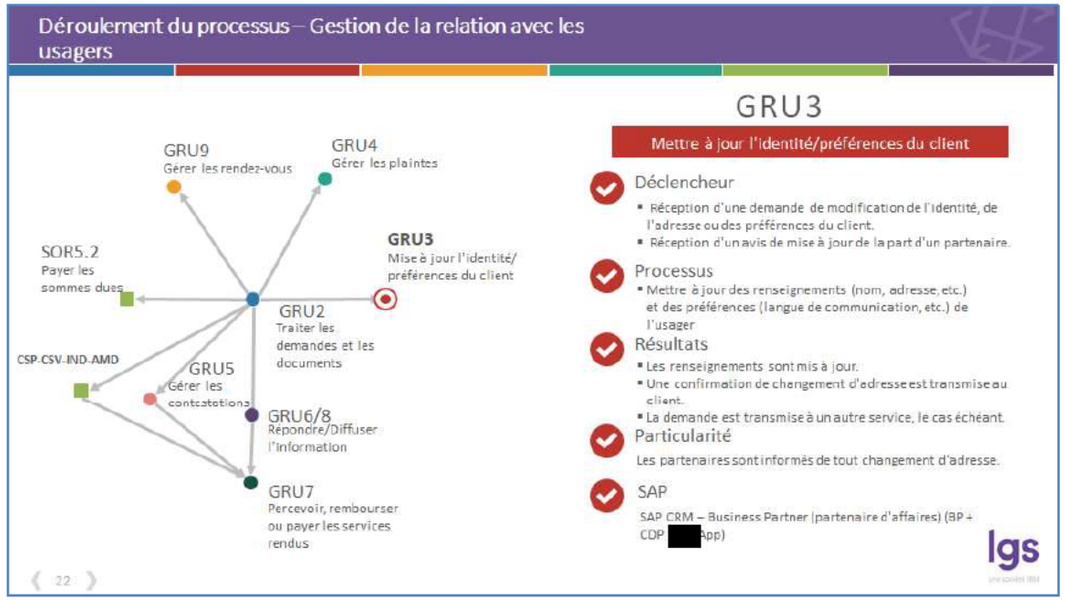
SAP

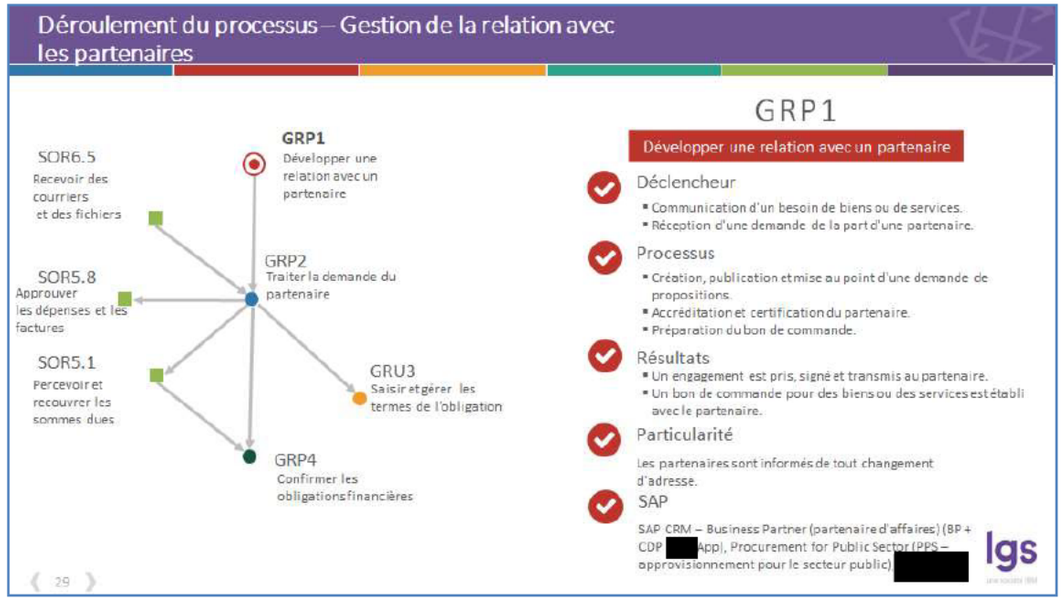
SAP CRM – Business Partner (partenaire d'affaires) (BP + CDP [redacted] App) [redacted] ECM

lgs

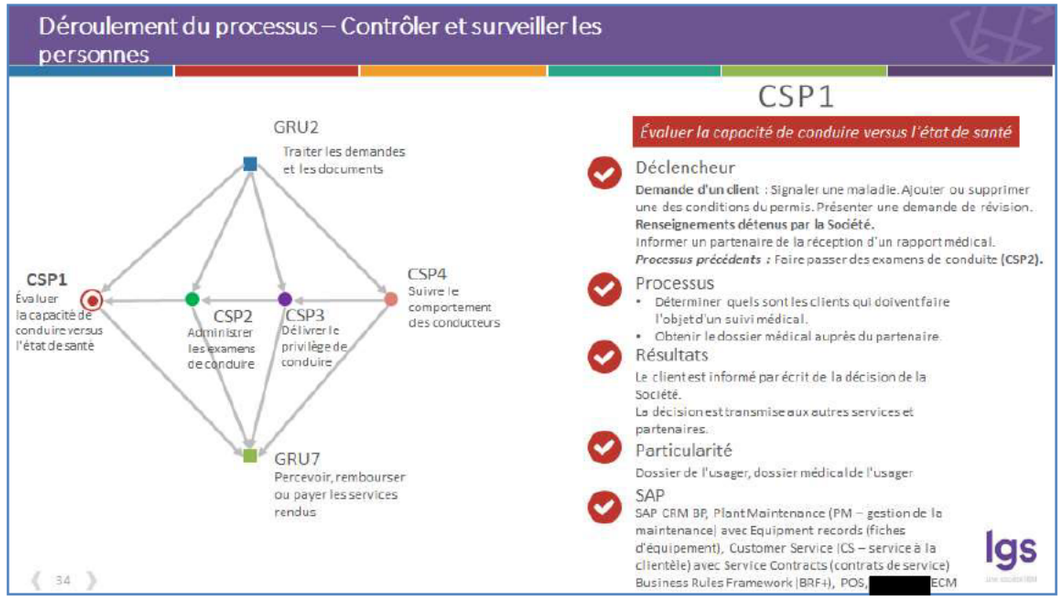
21

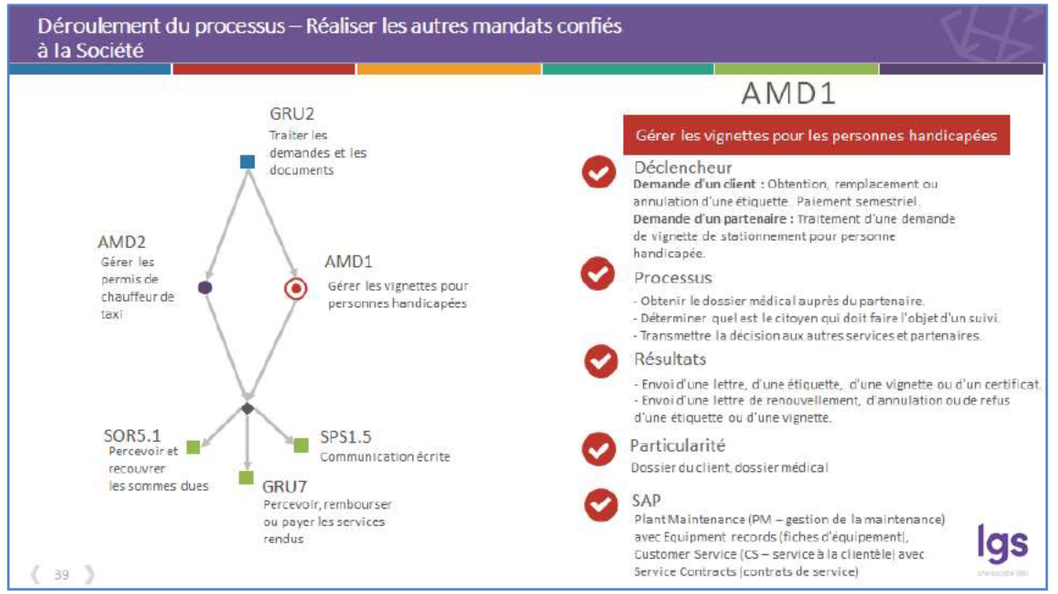
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015



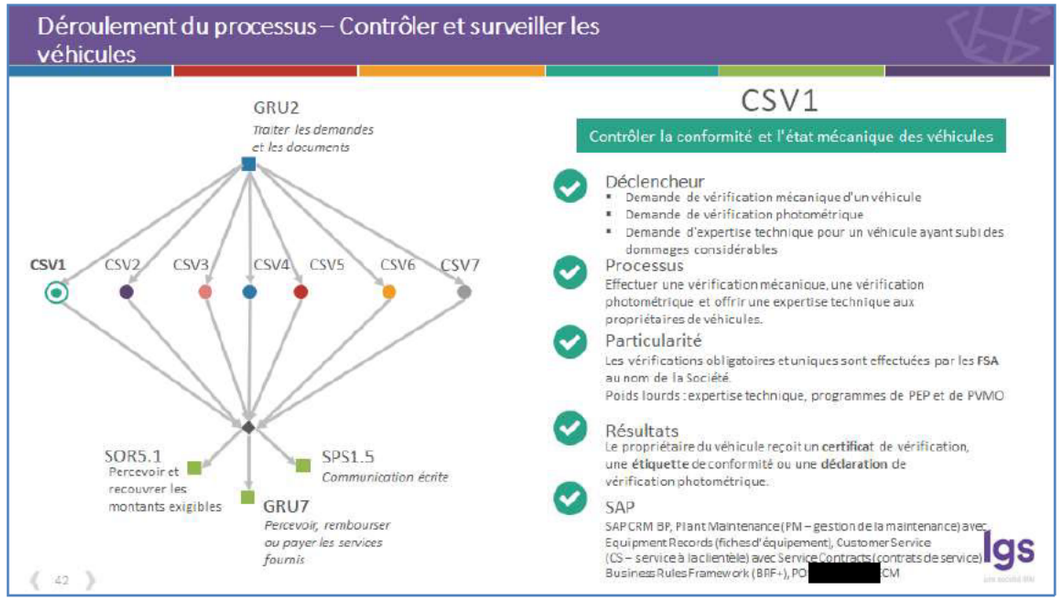


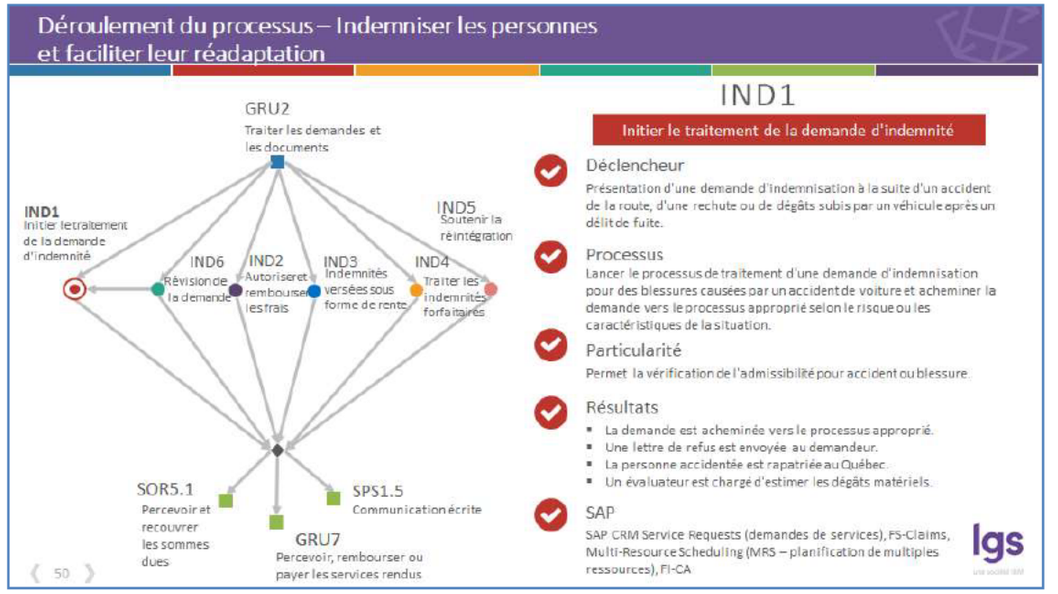
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015



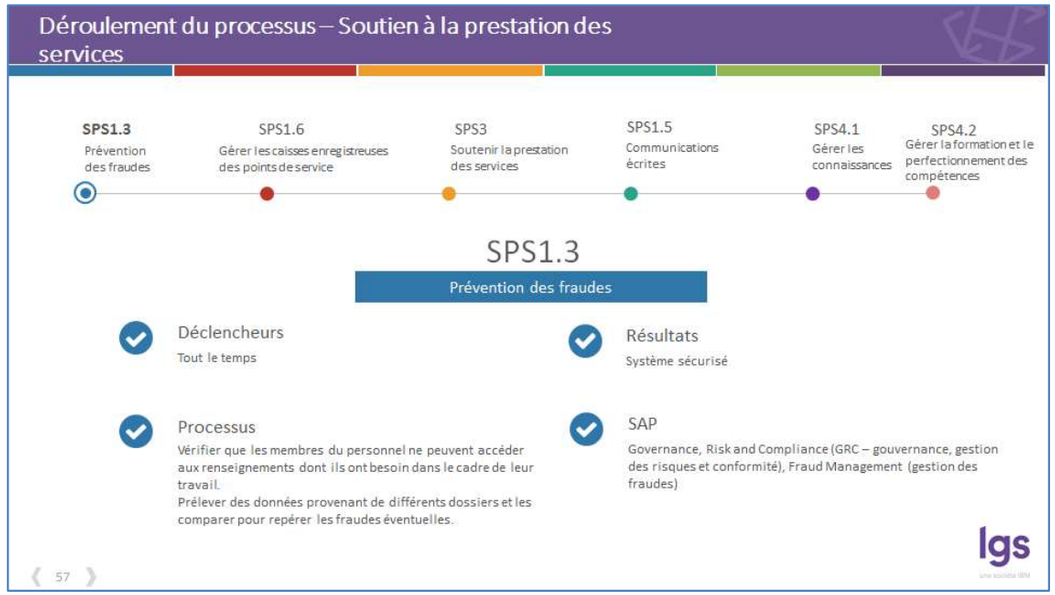


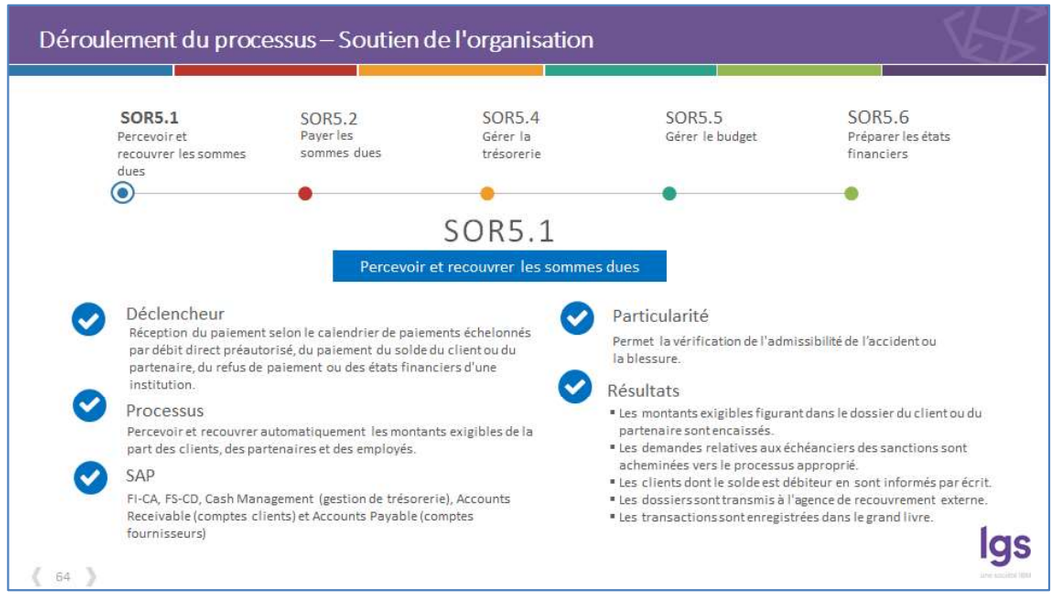
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015





©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015





©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Défis

01 **Compte client**

Il est difficile de reconstituer un dossier à un moment donné dans le temps afin de déterminer les montants de recouvrement. La structure de cette fonctionnalité doit être entièrement redéfinie. Régler ce problème permettra à la Société de récupérer des sommes importantes.

02 **Dossiers des clients, des partenaires et des fournisseurs**

La Société possède de nombreux dossiers clients dans l'ensemble de ses systèmes. La résolution et la centralisation de ces dossiers sont très importantes pour répondre à leurs besoins d'accessibilité, de fiabilité et d'efficacité sur le plan des renseignements de leurs clients, de leurs partenaires et de leurs fournisseurs. Ce travail représente un important défis afin de connaître et documenter toutes les relations d'affaires d'un client afin de fournir à la Société une vue «360».

03 **Duplication des données**

Dans l'ensemble de l'écosystème de la Société, les données (internes et externes) sont dupliquées d'un système à l'autre. La mise à jour est difficile ce qui impact l'intégrité et la fiabilité des données. Il est indispensable de régler ce problème pour assurer l'économie de fonctionnalité et la rationalisation de la solution.

lgs

23

Défis

04 **Facturation**

La Société désire regrouper ses opérations de facturation, en phase avec les comptes fournisseurs et les renseignements du client. Pour le moment, les renseignements sont diffusés dans de nombreux systèmes et leur extraction est difficile. La facturation permettra à la Société de connaître la valeur et les coûts engendrés par ses opérations.

05 **Cohabitation de l'ancien et du moderne**

Tout au long de la mise en œuvre du projet, étape par étape, la nouvelle suite PGI doit permettre aux systèmes à remplacer d'avoir accès aux données dont ils ont besoin dans le cadre de leurs opérations et leurs mesures de contrôle. Par exemple, l'échange de renseignements avec les partenaires et les autres ministères devra se poursuivre sans interruption. Tous les systèmes devront disposer d'un point d'intégration permanent aux renseignements des clients.

06 **Renseignements organisationnels**

Le manque d'intégrité des données historiques et la diffusion des données sur la plateforme empêchent l'administration de dresser un portrait précis et dynamique du processus analytique et opérationnel. De nombreux outils comme Access, Sharepoint, Excel et SAS sont utilisés par la Société. Il faut uniformiser et décentraliser la production des rapports et des analyses statistiques.

lgs

80

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4 GRILLES F.2 – FONCTIONNALITÉS – VOLET OPÉRATIONNEL

2.4.1 Besoins généraux (GEN)

<Insérer la grille F.2 Besoins généraux complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
1	G-Alerte	Accéder directement à la définition des alertes et aux instructions de travail qui y sont associées.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.4 pour plus de détail sur G- Alert
2	G-Alerte	Créer au moins 2 types d'alertes en fonction de règles d'affaires par exemple : • Une alerte lorsque le client a une exigence à combler avant qu'on puisse lui rendre un service; • Une alerte pour formuler un rappel en raison d'une échéance imminente.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
3	G-Alerte	Afficher les alertes en fonction de règles d'affaires dans le dossier client, partenaire ou véhicule, notamment : • En fonction de leur priorité et en tenant compte du profil de l'employé.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
4	G-Alerte	Permettre de créer et de modifier la priorité d'affichage d'une alerte selon des règles d'affaires, notamment par profil d'utilisateur.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
5	G-Alerte	Permettre d'accéder au service à offrir au client à partir d'une alerte.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
6	G-Alerte	Permettre l'activation et la désactivation d'une alerte, notamment lorsque l'exigence a été comblée.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
7	G-Annulation service	Conserver un historique des annulations de services.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.14 pour plus de détail sur G-Annulation service
8	G-Annulation service	Permettre d'annuler un service en fonction du délai applicable au type de service.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
9	G-Annulation service	Permettre d'annuler un service en tenant compte de la chronologie des services qui ont été rendus, lorsque requis.Par exemple, services subséquents au service qui fait l'objet de l'annulation (ex. : véhicule cédé et acquis).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
10	G-Annulation service	Permettre la saisie et la conservation de la raison d'annulation.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
11	G-Annulation service	Effectuer les écritures comptables inverses de celles effectuées lors du service rendu (GRU7).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
12	G-Annulation service	Remettre tous les volets du dossier client, partenaire et véhicule dans l'état initial afin d'assurer l'intégrité et la cohérence des données.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
13	G-Annulation service	Permettre l'annulation de service par un autre employé que celui ayant rendu le service initial.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
14	G-Compte client	Conserver un crédit au volet financier du dossier client pour utilisation future.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.1 pour plus de détail sur G-Compte client
15	G-Compte client	Afficher les informations relatives à la séquence de recouvrement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
16	G-Compte client	Afficher l'historique des services rendus ayant un impact monétaire, notamment les montants facturés, crédités et payés avec leur mode de paiement respectif (PBA, paiement direct, en argent et autres).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce	1	La présentation des montants facturés, crédités et payés.	La présentation des montants facturés, crédités et payés fera l'objet de personnalisation et d'un effort habituel de développement pour le PAS, la mise en commun de l'ensemble des transactions et la mise en page.	
17	G-Compte client	Générer des alertes reliées au compte-client, notamment : • Paiement au comptant exigé	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
18	G-Dossier client	Afficher un **portrait global** et complet des informations intégrées ou accessibles sur le dossier du client et qui proviennent des diverses sources de la Société, notamment• Nom, un minimum de 3 prénoms, date de naissance;• Caractéristiques (Statut d'indien, Personnage officiel (corps consulaire ou diplomatique), Dossier d'intérêt (usurpation d'identité, jumeaux, etc.), Limitation et autorité d'agir (mineur, tutelle, curatelle);• Préférences;o adresseso code de langueo mode de communication• Domaines d'affaires (ex. : privilège de conduire, privilège de circuler, demandes d'indemnité et indemnités versées, compte client, rendez-vous).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.1 pour plus de détail sur G-Dossier client

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
19	G-Dossier client	Conserver et consulter diverses informations et caractéristiques au dossier client, notamment : • Nom, un minimum de 3 prénoms, date de naissance; • Caractéristiques (Statut d'indien, Personnage officiel (corps consulaire ou diplomatique), Dossier d'intérêt (usurpation d'identité, jumeaux, etc.), Limitation et autorité d'agir (mineur, tutelle, curatelle); • Préférences;o adresseso code de langueo mode de communication; • Photo (la plus récente); • Signature (la plus récente).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
20	G-Dossier client	Sélectionner et consulter les documents numérisés au dossier du client.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, ECM by [redacted]				
21	G-Dossier client	Présenter les informations inscrites dans un langage compréhensible pour le client (mot et concept familier à la clientèle, non codées). C'est un besoin général pour tous les types de dossier ainsi que pour toutes informations inscrites.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
22	G-Dossier client	Permettre de créer des liens entre le dossier du client et le dossier des différents partenaires qui rendent des services au client.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
23	G-Dossier client	Permettre de rechercher des éléments spécifiques (un événement, un document ou une transaction) au dossier du client : • Mot-clé; • Date.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
24	G-Dossier client	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. • Afficher les différentes adresses actuelles et historiques au dossier du client; • Afficher l'historique des photos et signatures du client.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
25	G-Dossier partenaire	Conserver et consulter diverses informations et caractéristiques au dossier partenaire, notamment : • Nom; • Adresse; • Préférences : adresses, code de langue, mode de communication.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.1 pour plus de détail sur G-Dossier partenaire

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
26	G-Dossier partenaire	Afficher un **portrait global** et complet des informations intégrées ou accessibles sur le dossier du partenaire et qui proviennent des diverses sources de la Société, notamment : • Nom; • Prénom; • Adresse; • Préférences : adresses, code de langue, mode de communication.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
27	G-Dossier partenaire	Dresser un portrait des adresses du partenaire. • Afficher les différentes adresses actuelles et historiques au dossier du partenaire.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
28	G-Dossier partenaire	Sélectionner et consulter les documents numérisés au dossier du partenaire.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, ECM by [redacted]				
29	G-Dossier partenaire	Gérer les liens entre une entreprise et ses établissements.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
30	G-Dossier partenaire	Permettre à un client d'accéder à *Mon dossier SAAQ* en PAS grâce à un outil de mobilité.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] Commerce	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omni-canal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Précision : Consulter la section 2.4.10.1.1 pour plus de détail sur G-Dossier partenaire

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
31	G-Dossier partenaire	Permettre de rechercher des événements spécifiques au dossier du partenaire (ex.: un document ou une transaction) notamment à l'aide de : • Mot-clé; • Date.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, ECM by [redacted]				
32	G-Dossier véhicule	Conserver et consulter diverses informations et caractéristiques au dossier véhicule, notamment : • Numéro d'identification du véhicule (NIV); • Marque, modèle, année; • Masse nette, nombre d'essieux, nombre de cylindre; • Position du volant; • Type d'énergie motrice (carburant, électricité, hybride).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.2 pour plus de détail sur G-Dossier partenaire
33	G-Évènement	Permettre de créer un événement pour tous les services dont une action a été posée au dossier client, partenaire ou véhicule peu importe le canal utilisé.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.5 pour plus de détail sur G-Événement
34	G-Évènement	Permettre de créer un événement à la demande. Par exemple, un événement est créé par un employé qui ne peut rendre le service demandé par un client afin de consigner la raison au dossier.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
35	G-Évènement	Créer une ou plusieurs notes en lien avec un événement au dossier.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, ECM by [redacted]				
36	G-Évènement	Permettre de visualiser des événements et des notes dans un dossier client, partenaire ou véhicule.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, ECM by [redacted]				
37	G-Évènement	Reconstituer l'historique d'un dossier client, partenaire ou véhicule à l'aide des données associées aux événements et des notes consignées.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, ECM by [redacted]				
38	G-Évènement	Permettre de créer et afficher des notes respectant les standards gouvernementaux (Standard SGQRI 004) (ex. : accents, indentation, points de forme, caractères gras...).	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, ECM by [redacted]				
39	G-Évènement	Permettre de rechercher un événement ou des notes précises (notamment à l'aide de filtre, par mots-clés).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, ECM by [redacted]				
40	G-Évènement	Afficher les événements et les notes en fonction de règles d'affaires dans le dossier client, partenaire ou véhicule.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by OpentText				
41	G-Évènement	Permettre d'accéder à l'information détaillée d'un service à partir d'un événement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
42	G-Évènement	Identifier les événements visibles à un client ou à un partenaire.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
43	G-Évènement	Permettre d'afficher le suivi des événements en fonction du profil de l'utilisateur par exemple, certains événements peuvent être visibles à un groupe d'employés seulement.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
44	G-Évènement	Empêcher la modification ou la suppression d'un événement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
45	G-Géolocalisation	Accéder à un répertoire d'adresse complet de coordonnées de base (adresses municipales officielles pour le Québec, adresses postales, municipalités, codes postaux, etc.).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.3 pour plus de détail sur G-Géolocalisation
46	G-Géolocalisation	Mettre en relation les dossiers des clients de la Société avec des coordonnées de localisation de base existantes et valides.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, PO				
47	G-Géolocalisation	Gérer plusieurs adresses distinctes pour un même client (résidentielle, postale, facturation, etc.).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, PO				
48	G-Géolocalisation	Utiliser des adresses normalisées pour des fins postales.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, PO				
49	G-Géolocalisation	Permettre d'enregistrer des adresses hors-Québec.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, PO				
50	G-Géolocalisation	Permettre d'identifier que l'adresse la plus récente connue ne correspond plus au client puisqu'il y a retour du courrier.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
51	G-Géolocalisation	Permettre d'identifier une adresse selon les différents découpages territoriaux requis pour déterminer l'appartenance à divers programmes tels : • La contribution aux Organismes Publics de Transport (OPT); • La réduction des droits d'immatriculation (RDI); • L'exemption de la taxe sur les assurances pour les Indiens; • La taxe sur les véhicules immatriculés appartenant aux résidents de la ville de Montréal (TVI-MTL).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM,FS-Claims, PO				
52	G-Limitation d'agir	Gérer au moins 2 types de régime de protection : • Curatelle; • Tutelle.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.6 pour plus de détail sur G-Limitation
53	G-Limitation d'agir	Établir la durée d'effectivité du régime de protection.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
54	G-Limitation d'agir	Gérer l'identification du représentant en autorité d'agir permettant à la Société de s'assurer qu'elle transige avec une personne dûment autorisée.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
55	G-Limitation d'agir	Appliquer les limitations appropriées au contexte du dossier du client, notamment en fonction : • De l'âge du client; • Du régime de protection.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
56	G-Limitation d'agir	Permettre de créer des liens entre le dossier du représentant en autorité d'agir et celui du client (ex. : créer un lien entre le dossier d'une mère ayant signé l'autorité parentale et le dossier de son enfant mineur).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
57	G-Limitation d'agir	Conserver au dossier du client les documents autorisant la limitation d'agir.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
58	G-Prestation autonome de service	Permettre à un client d'accéder à *Mon dossier SAAQ* en PAS grâce à un outil de mobilité.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC) CRM, FS-Claims, ECM by OpentText, [redacted] Commerce	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omni-canal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Précision : Consulter la section 2.4.10.1.10 pour plus de détail sur G-Prestation autonome de services
59	G-Prestation autonome de service	Permettre la consultation par le client de son dossier sur le WEB.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM FS-Claims, [redacted] Commerce	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omni-canal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	
60	G-Prestation autonome de service	Afficher au client sur le WEB, seulement les informations et services pertinents à sa situation.	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM FS-Claims, [redacted] Commerce	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omni-canal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
61	G-Prestation autonome de service	Permettre de diffuser des messages d'information ciblés à partir du dossier client sur le WEB.	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM FS-Claims, [redacted] Commerce	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omni-canal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	
62	G-Prestation autonome de service	Permettre la consultation par le partenaire de son dossier sur le WEB.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM FS-Claims, [redacted] Commerce	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omni-canal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	
63	G-Prestation autonome de service	Permettre de diffuser des messages d'information ciblés à partir du dossier partenaire sur le WEB.	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM FS-Claims, [redacted] Commerce	1	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS).	Les transactions Mon Dossier SAAQ (PAS) (en mode Web, mobile ou omni-canal) feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	
64	G-Redressement	Identifier les dossiers qui répondent à des critères spécifiques.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.13 pour plus de détail sur G-Redressement
65	G-Redressement	Permettre de simuler et vérifier les changements avant d'appliquer le redressement.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims	1	La simulation.	Selon la complexité de la simulation requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	
66	G-Redressement	Permettre de conserver une copie des données avant le redressement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
67	G-Redressement	Calculer les coûts, en fonction des nouvelles valeurs, pour établir la différence avec les coûts initiaux du service et inscrire les écarts au compte du client, s'il y a lieu.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
68	G-Redressement	Mettre à jour les données visées par le redressement, à la pièce ou en lot, au moment opportun (synchrone ou asynchrone).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
69	G-Redressement	Permettre d'assurer la qualité des données modifiées, notamment l'intégrité et la cohérence.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
70	G-Renouvellement	Transmettre un avis pour le renouvellement d'un privilège : • Le renouvellement du privilège de conduire est annuel; • Le renouvellement du privilège de circuler est annuel; • Le renouvellement d'une vignette permanente a lieu à tous les cinq ans.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.8 pour plus de détail sur G-Renouvelle-ment
71	G-ROC	Joindre un document numérisé au dossier du client pour consultation.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.9 pour plus de détail sur G-ROC
72	G-ROC	Effectuer la lecture de différents champs prédéterminés sur le document numérisé.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
73	G-ROC	Permettre d'attribuer des paramètres de reconnaissance optique à un document (ex. : définir toutes les zones à reconnaître sur un document et leur associer le bon type de reconnaissance selon les zones à reconnaître (RIC, ROM, ROC).	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
74	G-ROC	Modifier les paramètres de traitement d'un document existant (ex. : ajouter une zone à reconnaître) et en conserver l'historique.	N	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
75	G-ROC	Permettre d'attribuer des valeurs prédéterminées selon le type de document et/ou le type de lot afin d'augmenter la rapidité et la priorisation de leur prise en charge.	N	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
76	G-ROC	Enregistrer les informations de repérage (métadonnées) lors de la lecture optique de chaque document.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
77	G-ROC	Enregistrer l'information obtenue et prédéfinie autant à la reconnaissance optique qu'à la saisie, et ce, dans un fichier de données selon un format spécifique.	S	Couvert	[redacted] Capture Center				
78	G-ROC	Associer un identifiant à l'image numérisée du document, notamment pour permettre la consultation au dossier client, véhicule ou partenaire.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
79	G-ROC	Permettre l'inscription d'un identifiant sur chaque document traité et à l'endroit déterminé par la Société selon des règles d'affaires en matière d'indexation.	N	Couvert partiellement	[redacted] Business Center for SAP, [redacted] Extended ECM for SAP	1	La solution ne modifie pas le contenu original.	Via l'intégration avec Extended ECM d'OpenText, il est possible d'ajouter un filigrane sur le document si nécessaire.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
80	G-ROC	Faciliter la visualisation de l'image numérisée (par exemple, zoomer).	S	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
81	G-ROC	Permettre d'atteindre la zone à reconnaître selon le type de document lors de la correction des caractères non reconnus.	N	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
82	G-ROC	S'assurer que les informations extraites sont conformes aux formats de zone attendus.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
83	G-ROC	Détecter les documents ayant eu un problème de reconnaissance optique et les isoler pour les vérifier (rejets).	N	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
84	G-Visite	Permettre d'identifier et de regrouper les services demandés par un client lors d'une visite.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.7 pour plus de détail sur G-Visite
85	G-Workflow	Assigner aux bonnes personnes, selon leurs compétences, les documents dont une ou plusieurs zones n'ont pas été reconnues en vue de faire de la saisie.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.9 pour plus de détail sur G-Workflow

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
86	G-ROC	Réaliser un contrôle de la qualité en ce qui a trait, notamment : • À la qualité des images (s'assurer du bon format de l'image); • À la qualité des données (ex. : concordance de la valeur date dans la zone date); • Au classement automatique des documents (résultat du tri automatisé).	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
87	G-ROC	Assurer la traçabilité entre les données et l'image numérisée.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
88	G-ROC	Permettre à l'opérateur de retirer un document à la suite du contrôle de qualité.	N	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
89	G-ROC	Reclasser une image ou un lot à la suite que le document ait été retiré.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
90	G-ROC	Permettre d'inscrire des informations déterminées par la Société sur un document selon des paramètres modifiables (par exemple : Inscrire « Pour dépôt ou crédit de la Société seulement » à l'endos d'un chèque, l'identifiant au recto du document numérisé).	S	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
91	G-ROC	Permettre la production et la visualisation d'information de gestion quotidiennement, hebdomadairement et mensuellement et permet d'exporter ces données de gestion vers Excel ou vers d'autres outils.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
92	G-ROC	Permettre d'assembler plus d'un document numérisé transmis par un client lors d'un même service d'affaires.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
93	G-ROC	Réaliser un contrôle de la qualité par échantillonnage et paramétrisable par la Société. La solution doit donc permettre de visualiser les pages l'une après l'autre afin de vérifier la qualité des documents numérisés. Les pages affichées doivent se retrouver selon un regroupement logique, soit par type de lot (ex. : afficher seulement les pages d'un type de lot de « remisage »).	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
94	G-ROC	Classer l'image numérisée par type de lot en fonction du type de document par exemple, classer les images de deux rapports médicaux reçus dans la même envoi.	N	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
95	G-ROC	Permettre à l'opérateur de classer l'image numérisée si le logiciel n'a pas réussi à le classer dans le bon lot.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
96	G-ROC	Permettre de faire de la reconnaissance pleine page, c'est-à-dire que l'information à reconnaître puisse être reconnue peu importe l'endroit où elle se trouve dans le document. Par exemple, reconnaître le numéro d'identification d'un client peu importe où il se trouve dans le document.	N	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
97	G-ROC	Permettre d'exclure certains lots de la reconnaissance optique.	E	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				
98	G-ROC	Permettre de corriger manuellement les caractères non reconnus ou incertains pour tous les documents. Ces informations doivent être affichées les unes après les autres après avoir complété la saisie de l'information, sans l'intervention de l'opérateur.	N	Couvert	[redacted] Business Center for SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
99	G-Simulation	Simuler une prestation de service pour obtenir le coût du service de façon anonymisée ou en contexte du dossier client.Par exemple: 1) Simuler pour un client les montants d'intérêts (IND3) selon des règles d'affaires, notamment : • Période d'incapacité; • Les informations liées à l'IRR et à L'IFG; • Taux d'intérêt pour la période couverte.2) Simuler, pour un client, un montant d'IRR (IND3) selon des règles d'affaires, notamment : • Période d'effectivité (rétroactivité - futur); • Les informations liées à l'IRR; • Revenu brut de l'emploi ciblé.3) Simuler pour un client, les montants d'IRR, d'IFG et d'ID selon des règles d'affaires, notamment : • Période d'incapacité; • Période d'effectivité (rétroactivité - futur); • Les informations liées à l'IRR, l'IFG et l'ID.4) Simuler les coûts de chacun des scénarios, notamment suggérer des différentes variables tel que le nombre d'équivalent temps complet (ETC) ou bien encore le nombre de demandes. (SPS1.1)	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	La simulation.	Selon la complexité de la simulation requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Précision : Consulter la section 2.4.10.1.12 pour plus de détail sur G-Simulation
100	G-Simulation	Simuler une prestation de service pour un groupe de dossiers concernés par des critères communs.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	La simulation.	Selon la complexité de la simulation requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	
101	G-Simulation	Offrir la simulation d'un service à partir de plusieurs canaux, notamment : • Points de services; • WEB.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce	1	La simulation.	Selon la complexité de la simulation requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	
102	G-Simulation	Permettre le passage de la simulation du service vers la prestation des services de mission.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	La simulation.	Selon la complexité de la simulation requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
103	G-Sondage	Accéder à des sources d'information et les exploiter afin pouvoir extraire les informations utiles pour la réalisation d'un sondage.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.16 pour plus de détail sur G-Sondage
104	G-Sondage	Composer des échantillons à partir de sources d'information selon diverses techniques, notamment : • Échantillon aléatoire simple avec ou sans remise; • Échantillon systématique; • Échantillon stratifié.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
105	G-Sondage	Extraire des listes de répondants correspondant au plan d'échantillonnage en fonction d'une ou plusieurs variables distinctes (par exemple, adresse, ville, sexe, langue, transaction, canal de prestation de services, etc.).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
106	G-Sondage	Déterminer la marge d'erreur maximale et l'effet du plan d'échantillonnage associé à l'échantillon désiré.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
107	G-Sondage	Permettre l'estimation des paramètres de la population selon l'échantillon tiré (moyenne, proportion, total, ratio, écart-type, ...) avec la marge d'erreur associée.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
108	G-Sondage	Concevoir un questionnaire web avec le type d'accès choisi (public, employé, protégé par un mot de passe, liste d'invités seulement ou utilisateurs inscrits, ouvert à tous) : • Associé à l'échantillon retenu.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce	1	Les transactions en mode PAS	Exposer la transaction spécifique au questionnaire Web niveau du PAS est un effort habituel d'implantation (RICEFW).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
109	G-Sondage	Élaborer et éditer un questionnaire avec toute la souplesse possible, notamment : • Établir et modifier des dates d'effectivités • Ouvrir la possibilité, pour un répondant, de compléter le sondage en plusieurs visites • Insérer des questions à échelle nominale ou ordinale à choix unique ou multiple; • Lier des valeurs externes au sondage (concernant le répondant, insérer des liens vers d'autres pages).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
110	G-Sondage	Permettre de tester un sondage à l'interne (employés) ou à l'externe (phase pré-test).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
111	G-Sondage	Créer un fichier de travail sécurisé.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
112	G-Sondage	Modifier, en cours de réalisation, le questionnaire. C'est-à-dire, ajouter, modifier ou retirer : • Une question pendant ou après la phase pré-test; • Un choix de réponses pendant ou après la phase pré-test; • Un autre élément quelconque du questionnaire pendant ou après la phase pré-test. Importer et d'exporter un questionnaire (en divers format : .txt, .docx, etc.).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
113	G-Sondage	Être en mesure d'effectuer différents versionnages de sondage qui seront accessibles à partir d'un catalogue de sondage.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
114	G-Sondage	Permettre d'« anonymiser » l'information extraite (sans information permettant d'identifier les répondants).	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
115	G-Sondage	Calculer des statistiques sommaires et produire des tableaux de fréquences (fréquence absolue, fréquence relative (cumulative ou non), deux variables croisées,..) sur demande pour toutes combinaisons de variables provenant de questions fermées.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, BI				
116	G-Sondage	Effectuer l'analyse descriptive (moyenne, écart-type, mode, proportion, coefficient de corrélation,...) et produire un rapport permettant de consigner tous les résultats.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, BI				
117	G-Sondage	Produire des graphiques ou autres figures sur demande à partir des données collectées.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, BI				
118	G-Sondage	Éditer un sondage en français et en anglais sous divers formats (par exemple, sondage en ligne, sondage téléphonique, sondage par courriel, sondage en ligne sur invitation).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
119	G-Sondage	Collecter des informations quantitatives ou qualitatives selon le format (en ligne, téléphonique, courriel).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
120	G-Sondage	Permettre d'effectuer des sondages sur le web.	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce	1	Les transactions en mode web	Les transactions en mode Web feront l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	
121	G-Tarification	Gérer des grilles de tarification contenant plusieurs centaines d'éléments de tarification (se référer au besoin général « Tarification »).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Tarifications très complexes.	Selon la complexité de la tarification requise, ceci pourrait faire l'objet d'un effort habituel **RICEFW** lors de l'implantation.	Précision : Consulter la section 2.4.10.1.11 pour plus de détail sur G-Tarification

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
122	G-Tarification	Gérer les périodes d'effectivité (début et fin) distinctes d'un élément tarifaire à un autre.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
123	G-Tarification	Maintenir l'historique de tous les changements tarifaires au dossier client, notamment : le montant, les dates d'effectivité et l'élément de tarification.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
124	G-Tarification	Offrir l'agilité requise pour effectuer des changements dans un délai très court ; voire immédiatement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
125	G-Tarification	Permettre d'enregistrer des éléments de tarification dont la date d'effectivité est dans le futur.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
126	G-Tarification	Automatiser la mise à jour des montants de tarification lors de l'application d'un algorithme (par exemple, l'indexation des tarifs, arrondi, etc.).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
127	G-Tarification	Vérifier les écarts de montant des éléments d'une même grille de tarification afin de détecter les irrégularités (par exemple, si l'intervalle des montants est toujours de 10,00 $, détecter un intervalle d'un autre montant).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
128	G-Tarification	Vérifier les périodes de validité afin de détecter, notamment : • La présence de chevauchements de période; • Des périodes non subséquentes; • Les dates d'effectivité futures qui dépassent un délai déterminé par règles d'affaires.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
129	G-Workflow	Déclencher des processus, activités ou tâches liées aux services selon les règles d'affaires	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.1.9 pour plus de détail sur G-Workflow
130	G-Workflow	Déclencher un workflow à la suite de la reconnaissance de caractères (données) associée au document numérisé selon des règles d'affaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] Business Center for SAP, FS-Claims				
131	G-Workflow	Permettre de gérer des processus opérationnels et leurs activités respectives, notamment : • Assurer le versionnage des définitions de processus; • Importer et exporter des processus de différents environnements.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
132	G-Workflow	Permettre d'avoir une vue d'ensemble des processus opérationnels de la Société et de leurs interactions afin de les optimiser, les entretenir, les faire évoluer, favoriser la réutilisation et faire des analyses d'impact (référentiel de processus).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
133	G-Workflow	Permettre d'associer des règles d'affaires à un processus ou à une activité et de spécifier un ordre d'exécution particulier des tâches afin d'orchestrer la progression du travail.Par exemple, l'approbation des contrats en flux de travail pour tous les types de transactions, jusqu'à huit niveaux d'approbation avec des délégations. Ces combinaisons sont régies par les Lois, règlements et cadre de gestion applicables et sont composées minimalement des éléments suivants : • Mode d'adjudication (gré à gré, appel d'offres sur invitation, appel d'offres public); • Type de fournisseur (personne morale, société de personnes, personne physique en affaires, personne physique non en affaires, employé, retraité de la SAAQ, organisme à but non lucratif); • Type d'acquisition et de partenariat (service professionnel, service technique, approvisionnement, gestion immobilière, entente, demande de recrutement de mandataires); • Montants; • Durée du contrat; • Calcul du pourcentage du montant de l'avenant par rapport au montant initial du contrat; • Nombre de soumissions reçues; • Nombre de soumissions acceptables après le comité de sélection; • Calcul du prix soumis anormalement bas d'un partenaire; • Structure des projets.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PPS				
134	G-Workflow	Permettre aux utilisateurs « affaires » de gérer des règles d'affaires et assurer l'intégration des changements.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
135	G-Workflow	Permettre d'assigner des tâches aux ressources et de modifier des attributions de tâches en fonction des capacités et des profils de compétences. Par exemple, réaffecter une tâche assignée à une ressource indisponible.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
136	G-Workflow	Permettre de regrouper les tâches en panier de travail en vue de les assigner soit en « mode pull » ou en « mode push ».	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
137	G-Workflow	Disposer de tableaux de bord d'indicateurs de performance permettant d'aider la prise de décisions afin de contrôler le déroulement des processus opérationnels de la Société.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
138	G-Workflow	Avoir la capacité, sous certaines conditions, d'interrompre le flux de travail pour acheminer une tâche dans un panier de travail nécessitant une analyse humaine à certaines étapes.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
139	G-Workflow	Permettre aux utilisateurs de prioriser des tâches.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				
140	G-Workflow	Garder un historique des changements de workflows.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.2 Réaliser les autres mandats (AMD)

<Insérer la grille F.2 AMD complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
1	AMD1	Gérer le type de vignette à délivrer en fonction de l'information au dossier client (vignette temporaire ou permanente).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP#3				• CDP # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Consulter la section 2.4.10.2.1 pour plus de détail Sur AMD1
2	AMD1	Permettre la délivrance de plusieurs vignettes pour un même privilège vignette (par exemple pour un établissement public).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
3	AMD2	Transmettre un avis pour le remplacement à échéance de la pièce permis de chauffeur de taxi : • Le remplacement a lieu à tous les deux ans.	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				• CDP # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Consulter la section 2.4.10.2.2 pour plus de détail sur AMD2

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
4	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure), notamment : • Vérifier les attestations de formations obligatoires, les antécédents judiciaires qui sont au dossier, les exigences médicales, les examens de compétences réussis et l'expérience de conduite du client pour **un permis chauffeur de taxi** (AMD2).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2, CDP#3				CDP # 2 et # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3
5	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure), notamment : • Vérifier les critères d'admissibilité pour délivrer **une vignette de stationnement** pour personnes handicapées (AMD1).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				
6	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. • Déterminer la durée du permis de chauffeur de taxi et son entrée en vigueur ; (AMD2) • Détermienr la durée du privilège de vignette et son entrée en vigueur. (AMD1)	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
7	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé, notamment avec : • Bureau du taxi de Montréal concernant les informations sur le privilège de conduire et le permis chauffeur de taxi (AMD2).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, PO				
8	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires. 1) Le frais d'une **vignette** est fixe, toutefois : • aucun frais si le client a un dossier d'indemnisation à la Société (AMD1); • aucun frais si le client demande le remplacement de la vignette ou du certificat pendant la période de renouvellement. 2) Le frais varie en fonction du type de permis **chauffeur de taxi** (AMD2).	E	Paramétrage et développement	[redacted] (ECC), CRM	1	Calcul du prix selon les règles définies	Le calcul du prix fera l'objet d'un effort habituel d'implantation **RICEFW**	
9	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi. • Inscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou du CSR, les décisions sur le privilège **vignette** ont été rendues (AMD1). • Inscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou loi, les décisions sur le permis de **chauffeur de taxi** ont été rendues (AMD2).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
10	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire, notamment : • Un permis de chauffeur de taxi (AMD2); • Une vignette de stationnement pour personnes handicapées (AMD1). Permettre d'inscrire le numéro de vignette en fonction de la pièce officielle délivrée.	E	Paramétrage et développement	[redacted] (ECC), CRM		Un champ supplémentaire requis et attribution du numéro selon les règles définies.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	
11	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. 1) entourant un privilège d'une vignette de stationnement (AMD1), notamment : • Date de la délivrance de la vignette; • Date d'échéance; • Date du renouvellement; • Date du remplacement de la vignette ou du certificat, s'il y a lieu.	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				
12	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour, en temps réel, les informations relatives à : 1) une demande de **vignette** (AMD1) : • La ou les déficiences; • Son caractère persistant dans le temps; • Le type d'incapacité vécu lors des déplacements; • Les situations de handicap vécues par la personne à l'occasion de ses déplacements sur de courtes distances; • Les dangers pour la santé et la sécurité; 2) une demande de permis **chauffeur de taxi** • les preuves de formations réussies ou de l'équivalence reconnue pour un permis de chauffeur de taxi (AMD2).	N	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
13	G-20	Générer une communication écrite par exemple : 1) Générer un document en temps réel, notamment le permis provisoire (AMD2) selon des règles d'affaires : • Type de permis; • Date d'émission; • Durée de la validité; 2) La lettre de décision concernant la vignette, la vignette, le certificat d'attestation ou les autocollants (AMD1).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] Document Prestement by [redacted]				
14	G-23	Créer, modifier ou annuler un privilège. Par exemple, un privilège vignette. (AMD1)	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				
15	Workflow	Gérer la délivrance d'une **vignette** en flux de travail c'est-à-dire sans aucune intervention manuelle (AMD1).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM				
16	Workflow	Déclencher un flux de travail vers le processus CSP3 pour l'émission de la pièce permis chauffeur de taxi (AMD2).	E	Paramétrage	[redacted] (ECC), CRM, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.3 Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public (CSP)

<Insérer la grille F.2 CSP complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
1	CSP1	Inscrire une décision sur chaque classe de permis en fonction du dossier médical, notamment : • Autoriser; • Interdire; • Suspendre; • Annuler.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#3	1	Les règles d'affaires pour déterminer les décisions à inscrire sur le permis.	Efforts habituels d'implantation (RICEFW).	• CDP #3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Consulter la section 2.4.10.3.5 pour plus de détail sur CSP1
2	CSP1	Déterminer la fréquence du suivi médical en fonction, notamment, de la maladie ou des maladies déclarées inscrites au catalogue médical et de leur nature évolutive , plus précisément : • Un suivi médical est permanent (à vie) ou temporaire (une fois, deux fois et jusqu'à 5 fois); • Le délai entre chaque suivi est variable (6 mois, 1 an, 2 ans ou 5 ans).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#3	1	Les règles d'affaires pour déterminer les fréquences	Efforts habituels d'implantation (RICEFW).	CDP #3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3
3	CSP1	Déclencher un suivi médical pour un client selon des règles d'affaires qui tiennent compte notamment de : • Âge du client; • Classes de permis détenues par le client; • Croisement de données médicales et comportementales d'un client (exemple : accidents et infractions); • Informations médicales au dossier d'indemnisation d'un client.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#3	1	Les règles d'affaires pour faire le suivi de l'état de santé	Efforts habituels d'implantation (RICEFW).	CDP #3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
4	CSP1	Analyser les nouvelles informations transmises par un partenaire en vue de prendre une décision sur le privilège de conduire en fonction de l'ensemble des informations au dossier du client en vérifiant, selon des règles d'affaires, notamment : • L'historique médical; • Les rapports médicaux antérieurs; • Les sanctions; • Les accidents.	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, FS-Claims, CDP# 2, CDP#3	1	Les règles d'affaires pour déterminer le statut du permis de conduire après un MAJ du dossier client	Efforts habituels d'implantation (RICEFW).	CDP #2 et #3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3
5	CSP2	Réutiliser, selon les règles d'affaires, la photo et la signature enregistrées au dossier, notamment en vue de : • Les imprimer ou les afficher aux fiches d'évaluation des examens pratiques; • Les pousser au progiciel d'administration des examens théoriques.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO				Précision : Consulter la section 2.4.10.3.6 pour plus de détail sur CSP2
6	CSP2	Permettre l'inscription aux examen(s) de compétences requis, en tenant compte des règles d'affaires et, notamment, en fonction : • Du type de permis détenu ou demandé; • De la classe autorisée; • De(s) classes et des mentions demandées; • Des examens de compétences déjà réussis.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				
7	CSP2	Permettre d'établir la pondération pour chaque examen pratique selon des règles d'affaires.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, PO	1	Établir la pondération des examens pratiques	Efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
8	CSP2	Calculer le résultat de l'examen pratique en fonction de la pondération.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Calculer et conserver les résultats des examens au dossier client	Efforts habituels d'implantation (RICEFW).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
9	CSP3	Transmettre un avis pour le remplacement à l'échéance de la pièce permis : • Le remplacement d'une **pièce permis** varie en fonction du type de permis et de l'âge du client.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.3.7 pour plus de détail sur CSP3
10	CSP3	Déterminer si la pièce permis doit être émise ou non en tenant compte des règles d'affaires, notamment : • Classe autorisée; • Date d'émission, d'échéance; • Renonciation; • Suspension; • Renouvellement annuel; • Renouvellement de la pièce; • Ajout ou retrait d'une classe; • Ajout ou retrait d'une condition.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 1, CDP # 2, CDP # 3	1	Les règles d'affaires de l'émission du permis	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	CDP # 1,# 2 et # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3
11	CSP3	Réutiliser la photo et signature enregistrées au dossier pour émettre une nouvelle pièce permis selon les règles d'affaires, notamment : • Lors de l'ajout ou le retrait d'une classe, d'une condition médicale ou d'une mention; • Lors de la perte, le vol ou la mutilation de la pièce permis.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] Extended Workflow, Adlib eXpress Server Professional Ed.				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance						
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
12	CSP3	Déclencher l'application « Poste photo » et déposer la photo et la signature au dossier client.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] Extended Workflow, Adlib eXpress Server Professional Ed., PO				
13	CSP3	Préparer les informations requises pour le transfert vers le fournisseur d'impression centralisée de la pièce permis, notamment : • Réutilisation de photo et signature ou nouvelle photo et signature; • Type de permis (AC, PP, PC, PR ou PT); • Classes détenues; • Date d'émission; • Durée de la validité; • Numéro de référence.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM for SAP by [redacted] Extended Workflow, Adlib eXpress Server Professional Ed., PO				
14	CSP3	Identifier une priorité sur les pièces permis à produire, notamment en fonction de la provenance d'un point de service en particulier.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
15	CSP4	Prioriser, selon des règles d'affaires, l'affichage des messages destinés aux corps policiers et contrôleurs routiers pour les aider à faire le contrôle du privilège de conduire ou de circuler.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#1, CDP#2	1	Priorisation des messages selon des règles d'affaires	Efforts habituels d'implantation (RICEFW).	• CDP #1 et #2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3 • Précision : Consulter la section 2.4.10.3.8 pour plus de détail sur CSP4

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
16	CSP4	Identifier le document judiciaire reçu qui ne concorde pas avec les informations présentes au dossier du client pour une même cause.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO, CDP # 1, CDP # 2, CDP # 3	1	Correspondance entre les documents et les informations du dossier	Efforts habituels d'implantation (RICEFW).	CDP # 1,# 2 et # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3
17	CSP4	Déterminer le régime de points d'inaptitude du client en fonction de : • Son âge; • Son expérience de conduite; • Du type de permis.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 1, CDP # 2, CDP # 3				
18	CSP4	Créer au moins deux sanctions liées au dépassement des points d'inaptitude purgées en concurrence selon des règles d'affaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 1, CDP # 2				
19	CSP4	Déterminer le délai alloué au client pour fournir l'information demandée selon des règles d'affaires. Par exemple : • 30 jours pour une réévaluation de compétence; • 90 jours pour un rapport médical.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 1, CDP # 2, CDP # 3	1	Le délai selon les règles définies	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
20	CSP4	Suspendre une ou plusieurs classes de permis au privilège de conduire selon des règles d'affaires, notamment : • Lorsque l'information demandée n'a pas été fournie dans le délai prescrit; • Selon le type de sanction (aussi applicable à CSP1).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 1, CDP # 2, CDP # 3	1	Suspension du privilège de conduire selon les règles définies	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
21	CSP4	Catégoriser l'infraction selon le catalogue des infractions en vue de déterminer la ou les sanctions à créer.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 2				
22	CSP4	Gérer les liens de dépendance entre chacune des catégories d'infractions par des règles d'affaires complexes en vue de : 1) Gérer le type de sanction à créer; 2) Gérer la séquence d'intégration de deux infractions qui peuvent avoir une incidence sur : • la durée de la sanction; • la durée du permis restreint. Par exemple, pouvoir respecter une séquence d'intégration au dossier du client de deux infractions au Code criminel, pour deux événements distincts, dont leur avis de jugement respectif est reçu à des moments différents à la Société, mais avec une même date de culpabilité.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2	1	Les règles d'affaires pour déterminer le lien entre les catégories	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
23	CSP4	Créer un ou plusieurs types de sanctions par des règles d'affaires complexes en fonction de la catégorisation de chacune des infractions et des informations présentes au dossier client par exemple : • Créer un type de sanction lorsqu'il y a un cumul d'infractions alcool totalisant 240 mg lors des 10 dernières années; • Créer un seul type de sanction lors de deux infractions alcool pour le même événement; • Créer deux types de sanctions lors d'une infraction alcool et une infraction non alcool pour le même événement.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
24	CSP4	Déterminer et inscrire tous les paramètres d'une sanction en fonction des informations au dossier client par des règles d'affaires complexes, notamment : • La durée d'interdiction de conduire absolue (suspension du privilège de conduire); • La période d'admissibilité au permis restreint (restriction du privilège de conduire par la conduite avec antidémarreur); • La durée d'interdiction de conduire (suspension du privilège de conduire); • La période de conduite obligatoire avec un antidémarreur, s'il y a lieu (restriction du privilège de conduire par la conduite avec antidémarreur); • La période d'emprisonnement, s'il y a lieu; • La durée de la sanction alcool ou non en fonction du CSR et des données au dossier du client.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2	1			Description des CDP #2 Section 2.2.1.3

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
25	CSP4	Déterminer les conditions de réobtention pour un client en fonction de règles d'affaires qui varient : 1) En fonction du type d'infraction commise et des informations présentes au dossier client par exemple : • Une évaluation du conducteur (du risque) est demandée si refus d'obtempérer lors de l'événement ou lorsque récidives au dossier • Une évaluation du conducteur (complète) est demandée au lieu de l'évaluation du conducteur (sommaire) lors de la réception d'un diagnostic de troubles liés à la consommation de substances alors que la Société avait déjà demandé au client de faire une évaluation sommaire découlant d'une infraction pour facultés affaiblies 2) En fonction de l'état de réalisation des conditions de réobtention initialement demandées au client au moment de recevoir la culpabilité (dans certains cas, le client peut faire un choix entre deux évaluations) : • Une participation à une session Alcofrein est demandée lors de la réception d'une évaluation du conducteur (du risque) dont la recommandation est favorable. 3) À la suite d'une sanction liée au dépassement de points d'inaptitude selon les règles d'affaires, notamment : • L'examen de compétences exigé; • Le moment où cet examen peut avoir lieu. Par exemple, l'examen théorique ne peut pas avoir lieu avant la fin de la sanction.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2	1	Les conditions de réobtention selon les règles définies.	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
26	CSP4	Annuler ou modifier une sanction ainsi que tous leurs paramètres et leurs conditions de réobtention à la réception d'un avis judiciaire ou d'un avis rectifié par exemple : • Le client est coupable d'une infraction alcool passant de 80 mg à 160 mg/100 ml de sang.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2				CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3
27	G-1	Appliquer la limitation ou l'autorité d'agir (se référer au besoin général « limitation ou autorité d'agir ») afin de s'assurer que le client ou son représentant est en droit d'obtenir le service demandé. Vérifier si le client a l'autorité d'agir avant : • D'administrer un examen de conduite (CSP2); • De délivrer le privilège de conduire (CSP3).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
28	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure), notamment selon : • La date d'administration de l'examen théorique et de l'examen pratique par rapport à la date d'émission du permis d'apprenti conducteur; • Le délai pour une reprise d'examen; • La date de fin de validité de l'examen; • La validité du permis détenu (CSP2).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
29	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). 1) Vérifier les exigences médicales, comportementales et de compétences avant de permettre **la délivrance du permis demandé** (CSP3) puisque les exigences diffèrent d'un type de permis à l'autre, notamment : • L'admissibilité du client au permis de chauffeur de taxi; • L'admissibilité du client en vue d'un éventuel échange de permis étranger.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 2, CDP # 3	1	L'utilisation des données des CDPs dans les règles d'éligibilité	Efforts d'intégration. Sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
30	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). 1) Vérifier les exigences médicales, comportementales et de compétences avant de permettre **l'administration de l'examen de compétences** requis pour la classe, le permis ou la mention demandée puisque les exigences diffèrent d'un type d'examen à l'autre (CSP2).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2, CDP#3	1	L'utilisation des données des CDPs dans les règles d'éligibilité	Efforts d'intégration. Sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
31	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). 1) Valider si le véhicule du client peut être utilisé pour le type d'examen à réaliser selon des règles d'affaires en tenant compte, (CSP2) notamment : • Du privilège de circuler valide; • De la classe de permis demandée; • Du type de véhicule.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
32	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). A) Concernant un permis restreint: 1) pour une sanction liée au dépassement du nombre de points d'inaptitude (CSP4) ou 2) pour une sanction en vertu du code criminel, en fonction de règles d'affaires (CSP4), notamment : • Les classes de permis détenues; • La présence d'une autre sanction au dossier du client (ex. : sanction pour amende non payée); • La présence de récidive au dossier. B) Concernant une demande d'exemption (CSP1).	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#1, CDP#2	1	L'utilisation des données des CDPs dans les règles d'éligibilité	Efforts d'intégration. Sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
33	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. Par exemple : 1) Déterminer la date d'échéance de la **pièce permis** selon les règles d'affaires, notamment : • Le type de permis; • La durée du permis (variable entre 1 jour à 8 ans). 2) Déclencher l'émission de la pièce permis de conduire régulier après le permis probatoire; 3) Déterminer l'entrée en vigueur du renouvellement de la pièce permis. (CSP3)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
34	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. Par exemple : 1) Mettre en vigueur le privilège de conduire; 2) Déterminer la durée du **privilège de conduire** selon les règles d'affaires, notamment : • Le type de permis; • La durée du permis (variable entre 1 jour et 8 ans). 3) Mettre en vigueur la renonciation au privilège de conduire. (CSP3)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
35	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. • Activer une sanction immédiatement ou dans 20 jours et déterminer sa durée même si elle est indéterminée; (La durée d'une sanction peut être en heures ou en jours) (CSP4) • Activer une décision touchant une classe de permis ou une restriction médicale (peut entrer en vigueur immédiatement, dans un délai de 5 jours ouvrables ou dans un délai de 20 jours calendrier) et déterminer sa durée même si elle est indéterminée. (CSP1)	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2, CDP#3	1	L'utilisation des données des CDPs dans les règles d'éligibilité	Efforts d'intégration. Sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées			
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable
36	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. 1) Déterminer la durée à laquelle un point d'inaptitude demeure actif au dossier (CSP4), notamment en fonction : • d'une période de temps (actuellement un point d'inaptitude demeure actif au dossier client pendant deux ans après la date de culpabilité); • des sanctions au dossier.	E

2 - Information à compléter par l'alliance					
Couverture	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#1, CDP#2	1	L'utilisation des données des CDPs dans les règles d'éligibilité	Efforts d'intégration. Sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
37	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. (CSP4) 1) Déterminer la durée de l'interdiction de conduire prévu au CSR (suspension du privilège de conduire) lors de l'atteinte du maximum de points d'inaptitude en fonction, notamment : • du nombre de récidives; • de l'infraction commise. La durée peut être de 3 mois, 6 mois ou 12 mois. 2) Déterminer la durée du permis restreint pendant une sanction en fonction de règles d'affaires, notamment : • de la date de l'ordonnance d'interdiction de conduire et de l'autorisation ou non au permis restreint déterminé par le juge; • de la durée de l'interdiction de conduire absolue; • de la présence de récidive; • du type de sanction en vigueur; • de la présence d'une peine d'emprisonnement.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#1, CDP#2	1	Les règles d'affaires déterminant les décisions à prendre sur le permis.	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
38	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères ou organismes (MO) ou des partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé relative aux : • Fournisseurs d'antidémarreur éthylométrique concernant les installations effectuées (CSP4); • ACRDQ pour informations sur les évaluations du conducteur (CSP4); • Commission scolaire pour les informations concernant les sessions Alcofrein (CSP4); • CCATM concernant l'émigration, l'immigration d'un client; • CFT concernant les informations en lien avec les examens de compétences (CSP2); • RAMQ concernant les documents numérisés, photos et signatures qui serviront à l'émission de la carte d'assurance maladie (CSP3); • ARQ concernant les informations pour la production des cartes d'exemption fiscales (CSP3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO, CDP#1, CDP#2				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
39	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires simples, notamment : • Les frais reliés aux types d'examens théoriques ou pratiques effectués ou aux rendez-vous annulés en retard; (CSP2) • Les frais reliés à la classe ou à la mention demandée; (CSP3) • Les frais selon les classes de permis détenues; (CSP3) • Les frais selon le nombre de points d'inaptitude inscrit au dossier dans la période de référence; (CSP3) • Les frais selon des déclarations de culpabilité à une infraction au Code criminel ICC inscrites au dossier dans la période de référence; (CSP3) • Le montant pour la participation à une session Alcofein; (CSP4) • Le montant lié aux honoraires du formateur d'une session Alcofrein. (CSP4)	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 1, CDP # 2, CDP # 3	1	Calcul du prix selon les règles définies	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
40	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus : 1) L'état de la production de la pièce permis au dossier du client, (CSP3) notamment : • en attente de production; • produite; • rejetée . 2) Suivre en tout temps le traitement d'un document. (CSP1)	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
41	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi. • Inscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou du CSR, les décisions sur le ou les privilèges ont été rendues (CSP1, CSP4).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO, CDP#2	1	L'intégration des références légales et documents avec les CDPs	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
42	G-8	Générer un **numéro de référence unique** et l'inscrire sur la pièce permis, notamment afin d'aider les corps policiers et contrôleurs routiers à faire le contrôle du privilège de conduire. (CSP3)	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Mécanisme de génération du numéro de référence unique selon le format voulu par la SAAQ.	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
43	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. • Les résultats des examens théoriques et pratiques ainsi que les contenus et observations recueillis lors des examens pratiques (CSP2).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
44	G-9	Dresser le portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi (CSP1). 1) Entourant une maladie, notamment : • date où la maladie a été déclarée; • date de la première crise; • date de début d'une rémission; • date où la maladie est contrôlée.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP#3				
45	G-10	Présenter tous les événements qui ont une interrelation entre eux : • En vue de pouvoir faire des liens entre les décisions, les informations supplémentaires demandées au client et les communications transmises (CSP1 et CSP4). Par exemple, tous les événements découlant d'une SAA (référence description du processus CSP4 section « Parcours client »).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP#2				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
46	G-13	Générer une alerte au dossier client ou partenaire selon des règles d'affaires, notamment : • Lorsque le client doit fournir une évaluation du conducteur (évaluation du risque, évaluation complète) (CSP4); • Lorsque le client doit fournir un rapport médical (CSP1); • Lorsque l'échéance de la pièce permis et du privilège de conduire approche (CSP3); • Lorsqu'une condition médicale entre en vigueur à une date ultérieure (CSP1).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 2, CDP # 3				
47	G-14	Inscrire au dossier du client, les données saisies électroniquement par technologie mobile lors d'un événement, notamment : • Le contenu des fiches d'évaluation lors de l'examen pratique (CSP2).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted]	1	L'application mobile	L'application mobile sera développée avec [redacted] au cours du projet par un effort habituel d'implantation.	
48	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel. 1) Relatives à un accident sans assurances. (CSP4) lorsqu'il y a un ou plusieurs créanciers par exemple (CSP4) : • Ministère des transports (date de la demande, montant des dommages matériels, la date du règlement); • Hydro-Québec (date de la demande, montant des dommages matériels, la date du règlement).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO, CDP # 2				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
49	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel: 1) Relatives à une infraction au CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non) transmises par un partenaire, (CSP4) notamment : • le numéro de cause; • le numéro de l'organisme judiciaire; • la nature de l'infraction; • la date de commission de l'infraction; • la date de culpabilité; • la date de réception; • Les chefs d'accusation pour lesquels il est reconnu coupable (une ou plusieurs infractions pour un ou plusieurs événements) : • les informations sur la possibilité d'obtenir un permis restreint. 2) Relatives à la réception d'un avis d'appel à la Cour supérieure, à la Cours d'appel ou à la Cours suprême lorsque celui-ci est rejeté. (CSP4) 3) Relatives à un avis de non paiement d'amende (CSP4) : • le numéro de cause; • le numéro de l'organisme judiciaire; • la nature de l'infraction; • la date de commission de l'infraction; • la date de culpabilité; • la date de réception.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO, CDP # 2				
50	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel : • Relatives à un ou plusieurs signalements transmis par un partenaire lorsque l'antidémarreur n'est pas utilisé correctement. (CSP4)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO, CDP # 2				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
51	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel : 1) Relatives à une infraction amenant l'inscription de points d'inaptitude au dossier client, (CSP4) notamment : • le numéro de cause; • le numéro de l'organisme judiciaire; • la nature de l'infraction; • la date de commission de l'infraction; • la date de culpabilité; • la date de réception; • les informations varient en fonction de l'infraction commise (ex. : vitesse au moment de l'infraction).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP # 1, CDP # 2				
52	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel. Relatives aux (CSP2): 1) demandes de vérification d'admissibilité des candidats aux examens provenant des centres de formation en transport (CFT); 2) contenus des fiches d'évaluation des examens pratiques ; 3) attestations de réussite de cours de conduite et autres types d'attestation ou preuves d'admissibilité aux examens; 4) résultat de l'examen de compétences (examen théorique ou examen pratique) au dossier client (CSP2).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
53	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel : • Inscrire que la photo et la signature utilisées pour émettre la nouvelle pièce permis provient d'une réutilisation de la photo et de la signature au dossier client. (CSP3)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
54	G-17	Permettre que plus d'un employé soit impliqué lors de la prestation de services, notamment : • Pour réaliser l'activité « prise de photo » du processus CSP3 en point de service.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
55	G-18	Permettre de créer un catalogue. Catalogue médical d'au moins 400 types de maladies ou déficiences différentes possédant différentes caractéristiques, (CSP1) notamment : • Au minimum 11 familles de maladie ou déficiences (ex. : maladie visuelle, maladie neurologique); • Au minimum 5 types de maladies ou déficiences variant d'une famille à l'autre (ex. : épilepsie, crises convulsives, perte de conscience); • Au minimum 3 normes par type de maladie ou déficience (ex. : normes varie selon la classe de permis du privilège de conduire).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 3				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
56	G-18	Permettre de créer un catalogue. Des infractions selon au moins trois niveaux de hierarchie, (CSP4) par exemple : 1) Une infraction au code criminel : • alcool en fonction: a) de l'article du Code criminel • non alcool en fonction: a) de l'article du Code criminel. 2) Une infraction au CSR : • alcool en fonction: a) de l'article du CSR.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 2				
57	G-20	Générer une communication écrite par exemple : 1) Une lettre de décision (ex. sur le privilège de conduire (CSP1 et CSP4); 2) Une fiche d'évaluation pour un examen de compétence (CSP2); 3) Le permis provisoire ou un permis papier (CSP3) selon des règles d'affaires : • type de permis, classes détenues; • date d'émission; • durée de la validité. 4) Une lettre de rappel au client lorsque son seuil de points d'inaptitude actif est dépassé (CSP4) en vérifiant au dossier du client, notamment : • son régime de points d'inaptitude en vigueur; • son nombre de points d'inaptitude actif.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP # 1				
58	G-21	Gérer des combinaisons possibles de cinq types de permis (AC, PP, PC, PR, PT) et le permis provisoire, 14 classes, 26 conditions médicales dont certaines ayant plusieurs libellés et trois mentions (CSP1, CSP2, CSP3 et CSP4).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 3				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
59	G-22	Permettre de créer la sanction (CSP4) : 1) Liée au dépassement du nombre de points d'inaptitude actif (suspendre le privilège de conduire) en vérifiant notamment au dossier du client : • son régime de points d'inaptitude en vigueur; • son nombre de points d'inaptitude actif. 2) Liée à un accident sans assurances (suspendre le privilège de conduire et le privilège de circuler de tous les véhicules) par des règles d'affaires, notamment : • lorsque les dommages matériels sont supérieurs à un montant. 3) Liée à un avis de non paiement d'amende par des règles d'affaires (suspendre le privilège de circuler de tous les véhicules et aucune transaction n'est autorisée sur ces véhicules). 4) Liée à une infraction au CSR ou au Code criminel (facultés affaiblies ou non).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 1, CDP # 2				
60	G-23	Créer , modifier ou annuler un privilège. Par exemple, un privilège de conduire (CSP1, CSP2, CSP3 et CSP4).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 1, CDP # 2, CDP # 3				
61	G-24	Appliquer si requis, pour chaque classe de permis: 1) une ou des conditions médicale (CSP1); 2) une ou des restrictions de conduite (CSP2 et CSP4); 3) une ou des mentions (CSP2).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 1, CDP # 2, CDP # 3				
62	G-25	Permettre d'identifier un **dossier à risque** en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse (CSP1, CSP2, CSP3 et CSP4).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, BI, Fraud Management, CDP # 1, CDP # 2, CDP # 3				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
63	Workflow	Déclencher, par des flux de travail, la création d'une nouvelle sanction lorsque les conditions de réobtention n'ont pas été réalisées même si la durée de la sanction SAA précédente est écoulée. Par exemple, lorsque l'évaluation du risque n'a pas été réalisée et que la durée de la sanction SAA est écoulée (CSP4).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 2				
64	Workflow	Déclencher un autre processus d'affaires. Par exemple, après l'inscription d'un résultat d'examen : • Obtenir des propositions de rendez-vous à la suite d'un échec à un examen de compétence (GRU9); • Déclencher la production d'une pièce permis après la réussite des examens requis (en CS ou suivant la réception des résultats provenant des CFT) (CSP3); • Demander le traitement d'une demande de réévaluation de compétence (CSP1).	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	La gestion des rendez-vous.	La gestion des rendez-vous sera développée via un effort RICEFW lors de l'implantation	
65	Workflow	Imposer des conséquences au client lorsqu'un partenaire fait un signalement en fonction de règles d'affaires par exemple : • Transmettre une lettre d'avertissement; • Créer un type de sanction (CSP4).	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP # 2	1	Les règles d'affaires et les déclencheurs du Workflow en lien avec les sanctions.	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
66	Workflow	Traiter les cas avec seulement une sanction (cas simple) en flux de travail en fonction de règles d'affaires c'est-à-dire sans aucune intervention manuelle, notamment pour (CSP4) : • PDI; • ANP; • ASA.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 2	1	Les règles d'affaires et les déclencheurs du Workflow en lien avec les sanctions.	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
67	Workflow	Gérer les cas complexes (ayant plusieurs sanctions se chevauchant) de façon simultanée en flux de travail en fonction de règles d'affaires (CSP4).	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 2	1	Les règles d'affaires et les déclencheurs du Workflow en lien avec les sanctions.	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
68	Workflow	Traiter les cas simples en flux de travail en fonction de règles d'affaires c'est-à-dire, sans aucune intervention manuelle (CSP1) : 1) Bonne santé : • inscrire les informations bonnes santé au dossier du client; • autoriser la classe de permis au privilège; • transmettre une communication écrite. 2) Seulement lors d'une seule maladie déclarée : • inscrire les informations concernant la maladie au dossier du client; • prendre une décision sur le privilège de conduire (autoriser ou suspendre la classe de permis au privilège); • transmettre une communication écrite; • prévoir le prochain suivi médical, s'il y a lieu.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP # 3	1	Les règles d'affaires et les déclencheurs du Workflow en lien avec le dossier médical.	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
69	Workflow	Gérer les cas complexes en flux de travail en fonction de règles d'affaires (plus de deux maladies déclarées) (CSP1).	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 3	1	Les règles d'affaires et les déclencheurs du Workflow en lien avec le dossier médical.	Cet écart sera résolu par un effort RICEFW lors de l'implantation	
70	Workflow	Déclencher le processus CSV4 lorsque les dommages matériels sont inférieurs à un montant (CSP4).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
71	Workflow	Modifier ou annuler une sanction à la réception d'un avis rectifié ou événements judiciaires (CSP4).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 2				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
72	Workflow	Mettre fin : • Aux exigences lorsque toutes les conditions de réobtention ont été rencontrées (CSP4); • À une sanction lorsque la durée de celle-ci est écoulée (CSP4).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP # 2				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.4 Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec (CSV)

<Insérer la grille F.2 CSV complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
1	CSV1	Permettre de distinguer l'origine et le type de document de vérification mécanique afin de consigner les informations au dossier véhicule propres à chaque document, notamment : • Certificats de vérification mécanique émis par les mandataires; • Certificats de vérification mécanique émis par les contrôleurs routiers; • Avis de vérification de véhicule routier émis par les agents de la paix; • Rapports d'expertise technique émis par les mandataires en vérifications mécaniques.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO				Précision : Consulter la section 2.4.10.4.1 pour plus de détail sur CSV1
2	CSV1	Gérer, en temps réel, le statut de l'état mécanique du véhicule en appliquant des règles d'affaires qui tiennent compte de tous les dossiers de vérification mécanique du véhicule. Les statuts peuvent être, notamment : • Empêchement; • Suspendu; • Fréquence non respectée; • Normal; • À inspecter.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO				
3	CSV1	Gérer la chronologie des étapes de conformité du véhicule en lien avec son statut (la chronologie est la même pour les 2 statuts) : • Gravement accidenté; • Reconstruit à l'extérieur du Québec.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
4	CSV1	Déterminer le délai pour exiger une vérification mécanique à la suite du retrait d'un véhicule du programme PEP.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO				
5	CSV2	Calculer le facteur d'équivalence de la masse totale en charge (kilogrammes vs livres).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.4.2 pour plus de détail sur CSV2
6	CSV2	Appliquer les exigences spécifiques du parc IRP pour le Québec et chacune des administrations selon des règles d'affaires.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, PO, [redacted] Commerce	2	1- Interface pour la vérification d'éligibilité. 2- Déclaration des distances en libre-service PAS à être effectuée sur [redacted] 3- Règlement financier auprès des juridictions.	Efforts habituels d'implantation pour les distances, régions et règlement financier **(RICEFW).**	
7	CSV2	Inscrire, modifier, consulter ou annuler la déclaration des distances (kilométrage déclaré par le client pour chaque administration qui constitue le parc,) selon une des deux options suivantes : • Kilométrage moyen inscrit par défaut dans toutes les administrations; • Kilométrage réel déclaré par le client.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, PO, [redacted] Commerce	1	1- Saisie des données de distance par région. 2- Déclaration des distances en libre-service PAS à être effectuée sur [redacted]	Efforts habituels d'implantation pour les distances, régions et règlement financier **(RICEFW).**	
8	CSV2	Permettre de visualiser les territoires déclarés à partir d'une carte géographique nord-américaine, les provinces canadiennes et les États américains concernés par la déclaration des distances du parc.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO, BI				
9	CSV2	Calculer le prorata des distances sur 100% en fonction du kilométrage moyen ou réel.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Règlement financier auprès des juridictions.	Efforts habituels d'implantation pour les distances, les régions et le règlement financier **(RICEFW).**	
10	CSV2	Valider la déclaration des distances afin de s'assurer que l'ensemble des provinces et états déclarés sont juxtaposés.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Validation de la juxtaposition des provinces/états	Efforts habituels d'implantation pour les distances, les régions et le règlement financier **(RICEFW).**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées			
Numéro	**Référence processus**	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable
11	CSV2	Inscrire, modifier, consulter ou annuler le groupe de masse auquel sera rattaché le véhicule, pour s'assurer que la masse totale en charge est inscrite pour chacune des administrations du parc.	N
12	CSV2	Valider le groupe de masse afin de s'assurer que l'écart entre les masses totales déclarées par administration ne dépassent pas 10 % d'une administration à l'autre.	E
13	CSV2	Enregistrer (créer) un véhicule au parc IRP pour lequel le client désire obtenir un privilège de circuler IRP et le rattacher au groupe de masse approprié.	N
14	CSV2	Gérer les exigences en vertu de l'entente IRP selon des règles d'affaires, notamment : • Les types de véhicules autorisés seulement; • Leurs attributs (essieux, nombre de sièges).	E
15	CSV2	Valider le montant de l'achat du véhicule saisi en fonction de la table de référence des valeurs des véhicules notamment pour le calcul des coûts en fonction des exigences des administrations.	N
16	CSV2	Identifier les titulaires qui n'ont pas retourné les déclarations des distances afin de leur transmettre une lettre de rappel.	E
17	CSV2	Gérer les ajustements monétaires à la suite des résultats de vérification obtenus de l'ARQ afin de rectifier les sommes payées, inscrire l'écart au compte du client, produire un avis d'ajustement et déposer l'information sur le site internet d'IRP inc.	S

2 - Information à compléter par l'alliance					
Couverture	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce	1	Le groupe de masse en libre-service PAS à être effectué sur [redacted] Commerce	Efforts habituels d'implantation pour les distances, les régions et le règlement financier (RICEFW).	
Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Comparaison des masses totales des diverses administrations.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	
Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce	1	Véhicule au parc IRP en libre-service PAS à être effectuée sur [redacted] Commerce	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	
Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Contrôle de l'affectation d'un véhicule au IRP selon les règles spécifiques.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	
Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Validation du montant de l'achat du véhicule saisi en fonction d'une table de référence	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW)**	
Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
Couvert	[redacted] (ECC), CRM, FI-CA/FS-CD, [redacted] Billing				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
18	CSV2	Permettre de simuler le calcul du crédit demandé par les titulaires hors Québec qui se sont retirés de l'entente IRP.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, BI	1	Simulation du calcul du crédit	Développement d'un rapport analytique pour effectuer la simulation du calcul du crédit.	
19	CSV2	Permettre de simuler les cas de test reçus de IRP inc. afin de produire un avis de cotisation contenant le détail des coûts et transmettre le résultat électroniquement à IRP inc.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
20	CSV2	Préparer un échantillonnage de dossiers IRP, selon certains critères relatifs à la déclaration des distances, afin de transmettre l'information à l'ARQ.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				
21	CSV3	Permettre de créer un dossier véhicule en assurant l'unicité (aussi applicable CSV1).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO, CDP#2				• CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2 • Précision : Consulter la section 2.4.10.4.3 pour plus de détail sur CSV3
22	CSV3	Gérer au moins 4 types de privilèges de circuler selon des règles d'affaires : • Privilège sans particularité; • Privilège IRP; • Privilège temporaire à durée variable (12 heures, etc.); • Privilège temporaire pour les véhicules non immatriculés.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
23	CSV3	Gérer au moins 3 types de propriété d'un véhicule selon des règles d'affaires : • Propriétaire unique ; • En commun (copropriété/colocation) ; • Location (location/locataire).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
24	CSV3	Gérer au moins 6 catégories de titulaires d'immatriculation selon des règles d'affaires : • Propriétaire unique ; • Copropriétaire désigné ; • Colocataire désigné ; • Locataire à long terme; • Syndic ; • Fiducie.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
25	CSV3	Valider la présence du NIV sur la banque de données lors de toute nouvelle immatriculation pour assurer l'unicité de son identifiant (ex. : si NIV existant, le rendre unique).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				
26	CSV3	Valider la valeur du véhicule au Guide d'évaluation afin de déterminer le montant de taxe de vente du Québec (TVQ) à percevoir selon les règles d'affaires.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, PO	1	Calcul de la taxe de vente du Québec selon les règles d'affaires.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	
27	CSV3	Appliquer l'exemption de la perception de la taxe de vente du Québec (TVQ) selon des règles d'affaires.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Contrôle de l'exemption selon les règles d'affaires	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	
28	CSV3	Gérer au moins 6 statuts d'un véhicule afin d'appliquer les exigences requises selon le statut. Les statuts peuvent être, entre autres : • Actif; • Gravement accidenté; • Irrécupérable; • Reconstruit; • Rancart; • Émigré.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
29	CSV3	Gérer qu'une plaque associée à un véhicule puisse être associée à un autre véhicule, selon des règles d'affaires.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
30	CSV3	Permettre de créer et de gérer des regroupements de véhicule, notamment par : • Établissements; • Adresse postale; • Entreprise individuelle; • Parc IRP (International Registration Plan); • PEP (programme d'entretien préventif).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
31	CSV3	Reconduire le privilège de circuler à l'échéance, selon des règles d'affaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
32	CSV3	Annuler un privilège de circuler selon des règles d'affaires, notamment : • À la date d'échéance dans les cas de sanction ICA • Lors d'un défaut de paiement • À la suite de l'exigence d'un certificat de pesée non produit à la suite de la demande d'un contrôleur routier.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2				CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2
33	CSV3	Émettre au moins 3 types de permis spéciaux de circulation pour les véhicules immatriculés au Québec ou à l'extérieur du Québec : • Permis spécial général; • Permis spécial spécifique; • Permis spécial pour trains routiers.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO				
34	CSV3	Gérer au moins 7 classes de permis spécial de circulation, selon des règles d'affaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
35	CSV3	Déterminer la catégorie de plaques et les exigences requises en fonction de règles d'affaires, notamment : • La catégorie de véhicule (automobile, camion, remorque, etc.); • Le lieu d'utilisation du véhicule (sans lieu spécifique, hors-route, route non reliée au réseau routier, etc.); • L'utilisateur (citoyen, entreprise, gouvernement, etc.); • L'utilisation du véhicule (promenade, commerciale, agriculteur, etc.).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
36	CSV3	Déterminer la catégorie d'usage en fonction de règles d'affaires, notamment : (applicable aussi à CSV2) • Le titulaire de l'immatriculation du véhicule (au moins 6) ; • La catégorie de véhicule (au moins 12) ; • L'utilisateur (au moins 16) ; • L'utilisation (au moins 39); • Le lieu d'utilisation (au moins 8). Il y au moins 290 catégories d'usage actuellement.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
37	CSV4	Déterminer le délai alloué au client pour fournir la preuve d'assurance demandée.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM[redacted]				Précision : Consulter la section 2.4.10.4.4 pour plus de détail sur CSV4
38	CSV4	Déclencher un contrôle d'assurance en fonction de choix de critères préétablis pour un client à partir d'un échantillonnage.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by[redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
39	CSV5	Modifier ou annuler la saisie d'un véhicule, notamment : • À la réception d'une demande de mise à jour d'un procès-verbal reçu par un agent de la paix; • À la suite de l'analyse de dossier;	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				Précision : Consulter la section 2.4.10.4.5 pour plus de détail sur CSV5
40	CSV5	Gérer la combinaison de différents motifs de saisie (au minimum 15 motifs différents).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
41	CSV5	Analyser les informations au dossier client afin de prendre une décision sur la mainlevée de saisie selon des règles d'affaires, notamment : • Informations sur les autres sanctions; • Motifs de saisie de véhicule; • Raisons invoquées pour faire la demande de mainlevée de saisie.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP#2				CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2
42	CSV5	Identifier un véhicule par des règles d'affaires : • Tous les véhicules non réclamés après la période de saisie afin de faire un rappel au propriétaire et au titulaire des droits au RDPRM; • Tous les véhicules non réclamés à la suite du rappel afin de les céder à la fourrière ou de les vendre.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				
43	CSV5	Évaluer la valeur du véhicule non-réclamé en fonction de règles d'affaires : • En fonction de la valeur inscrite dans le Guide d'évaluation; • En fonction des dommages; • En fonction du kilométrage; • En fonction de l'âge du véhicule.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Calcul de la valeur du véhicule selon les critères définis.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
44	CSV5	Gérer la priorisation de l'affichage des messages selon les règles d'affaires destinées aux corps policiers et contrôleurs routiers pour les aider à faire le contrôle du privilège de conduire ou de circuler.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Priorisation de l'affichage des messages	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	
45	CSV7	Permettre d'inscrire le descriptif du véhicule au dossier véhicule lorsque le NIV est non décodable.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.4.6 pour plus de détail sur CSV7
46	CSV7	Vérifier périodiquement la présence du NIV au dossier véhicule afin d'assurer un suivi auprès du client ou du mandataire concernant la position de la plaquette.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
47	CSV8	Créer ou retirer une reconnalssance de feux d'urgence.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.4.7 pour plus de détail sur CSV8
48	CSV8	Annuler une reconnaissance pour feux d'urgence, notamment en cas de : • Cession du véhicule reconnu : en date du jour ou à une date antérieure selon la situation; • Mise au rancart du véhicule reconnu : en date du jour ou à une date ultérieure, n'excédant pas un certain délai.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
49	G-1	Appliquer la limitation ou l'autorité d'agir (se référer au besoin général « limitation ou autorité d'agir ») afin de s'assurer que le client ou son représentant est en droit d'obtenir le service demandé. • Vérifier si le client a l'autorité d'agir avant d'immatriculer un véhicule (CSV3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
50	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, gérer l'admissibilité à un privilège de circuler **non relié à un véhicule** pour l'émission d'une plaque amovible (plaque X) selon des règles d'affaires. **(CSV3)**	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
51	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, valider l'admissibilité d'une demande en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure) (CSV3). • L'effectivité; • La date d'échéance; • La date de paiement; • La date d'annulation; • La date de suspension.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
52	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité d'au moins 3 types de permis spéciaux de circulation pour les véhicules immatriculés au Québec ou à l'extérieur du Québec (CSV3) : • Permis spécial général; • Permis spécial spécifique; • Permis spécial pour trains routiers.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
53	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure (CSV1) Par exemple, établir l'admissibilité selon les informations inscrites au dossier véhicule (statut, etc.).	E	Couvert	ECC, CRM, ECM by [redacted]				
54	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, un ATAC est admissible aujourd'hui même si la licence du concessionnaire est suspendue, car l'ATAC avait été émise avant la suspension de la licence du concessionnaire (CSV3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
55	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité au PEP de l'entreprise selon des règles d'affaires pour, notamment (CSV1) : • Admissible; • Non admissible; • Une adhésion totale; • Une adhésion partielle; • Ajout ou retrait de véhicules.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
56	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, gérer les critères d'admissibilité distinctement pour rendre un service en immatriculation pour un citoyen ou une entreprise (CSV3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
57	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité pour rendre un service selon des règles d'affaires qui varie en fonction du service (CSV3) : • Acquisition; • Cession; • Remplacement d'une pièce; • Paiement annuel.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
58	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité au privilège de circuler (CSV2 et CSV3) en mettant en relation le dossier client et le dossier du véhicule par des règles d'affaires, notamment : • Du dossier client et de son comportement; • Du véhicule, de son usage et de ses caractéristiques; • Du statut du véhicule; • Des règles applicables à chacune des administrations concernées; • Etc.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2				CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2
59	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois, antérieure. Par exemple, • activer une sanction immédiatement (CSV5) ou dans 20 jours (CSV4); • déterminer sa durée même si elle est indéterminée.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2				CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
60	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois, antérieure. Par exemple : • Gérer l'effectivité du programme PEP et de son parc de véhicules pour un client qui peut être en date du jour ou à une date ultérieure; (CSV1) • Gérer l'effectivité d'une date d'annulation du privilège de circuler (CSV1) (ex. : remisage); • Gérer l'effectivité d'une date d'échéance du privilège de circuler en fonction de règles d'affaires. (CSV3)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO				
61	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois, antérieure. Par exemple, concernant la reconnaissance de feux d'urgence (CSV8) : • Établir la date d'échéance de la reconnaissance en fonction de la période de validité (actuellement de deux ans).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
62	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois, antérieure. Par exemple, établir la date d'échéance du privilège de circuler en fonction de règles d'affaires (CSV2, CSV3 et CSV8) : • Le type de certificat émis; • La catégorie de véhicule; • L'utilisateur; • L'utilisation; • Le lieu d'utilisation.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
63	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois, antérieure. Par exemple, déterminer la durée de la saisie du véhicule prévu au Code de la sécurité routière qui varie fonction du nombre de récidives ou de la nature de l'infraction (la durée est de 7, 30 ou 90 jours) (CSV5).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
64	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé, notamment : • CCATM pour informations sur le véhicule (CSV3); • Registraire des véhicules importés pour informations sur les véhicules hors Québec (CSV3); • Commission des Transports du Québec pour vérifier l'inscription du véhicule et vérifier la cote du transporteur (CSV3); • Agence du Revenu du Québec pour la taxe sur les carburants (CSV2); • Registre des entreprises du Québec pour vérifier l'inscription de l'entreprise (CSV3); • Office de la protection du consommateur pour vérifier la licence du commerçant (CSV3); • Ministère de la justice pour vérification au RDPRM (CSV5); • CTQ - lors de la vente d'un véhicule lourd à l'encan (CSV5); • CSPQ - lors de la vente de véhicules à l'encan (CSV5); • Fourrières pour le délai de saisie du véhicule et la libération du véhicule (CSV5).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance						
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
65	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires (CSV1) : • Pour une demande de reconnaissance PEP; • Pour une vignette PEP; • Pour une vignette PVMO.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2	1	Calcul du prix du service selon les règles définies.	Le calcul du prix fera l'objet d'un effort habituel d'implantation **RICEFW**	CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2
66	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires (CSV5) : • Rembourser les partenaires, notamment : • lorsque la durée de saisie du véhicule est modifiée et que la voiture a été saisie trop longtemps à la fourrière; • lorsque la saisie a eu lieu par erreur; • lorsque le véhicule non-réclamé a été vendu.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2	1	Calcul du prix du service selon les règles définies.	Le calcul du prix fera l'objet d'un effort habituel d'implantation **RICEFW**	CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2
67	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon les règles d'affaires complexes applicables et spécifiques à l'Entente IRP (CSV2).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	2	Calcul du prix du service selon les règles définies.	Le calcul du prix fera l'objet d'un effort habituel d'implantation **RICEFW**	
68	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires, notamment : • Selon la catégorie d'usage (CSV3); • Selon le cylindré du véhicule (CSV3); • Selon le nombre d'essieux déclaré (CSV3); • Selon le nombre de mois de validité du privilège de circuler (CSV2 et CSV3); • Selon le ou les services demandés (CSV3) (Les frais diffèrent pour obtenir un nouveau certificat ou une plaque d'immatriculation).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Calcul du prix du service selon les règles définies.	Le calcul du prix fera l'objet d'un effort habituel d'implantation **RICEFW**	
69	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires, notamment : • Frais d'émission d'une vignette et certificat de reconnaissance (CSV8).	~~E~~	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
70	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus. Par exemple, faire le suivi d'une demande de modification de capacité de charge au dossier véhicule. Une demande peut être : • Confirmée • Doit amener une modification du dossier véhicule (CSV3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
71	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus., notamment : • Autorisé; • Changement de plaque; • Émission de vignette et de certificat de reconnaissance de feux d'urgence (CSV8).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
72	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi (CSV5) : • Le ou les numéros d'articles du CSR; • Le ou les motifs de la saisie de véhicule.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO				
73	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi : 1) Les décisions rendues lors d'une : • demande de reconnaissance PEP (CSV1); • demande pour fabriquer un véhicule artisanal (CSV1), pour modifier ou adapter un véhicule afin d'indiquer le respect des normes et d'autoriser l'inspection mécanique; 2) Inscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou du CSR, les décisions sur le ou les privilèges ont été rendues (CSV4).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
74	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. Par exemple : • Permettre d'inscrire le numéro de vignette de reconnaissance pour feux d'urgence en fonction de la pièce officielle qui a été délivrée (CSV8). • Permettre d'inscrire le numéro de vignette d'attestation des capacités de charge provenant en fonction de la pièce officielle qui a été délivrée (CSV1).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Un champ supplémentaire requis et attribution du numéro selon les règles définies.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	
75	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. Par exemple, selon la nomenclature définie dans l'entente IRP : • Attribuer un numéro **de titulaire IRP** (débutant par Qc, province émettrice de la plaque d'immatriculation, suivi de cinq caractères numériques séquentiels, ex. : QC12345) (CSV2); • Attribuer un numéro **de parc IRP** (trois caractères numériques séquentiels, ce numéro s'ajoute au numéro du titulaire obtenu précédemment, ex. : QC12345-001) (CSV2). (Voir schéma Figure 1 de CSV2 (Immatriculation des véhicules IRP).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	Attribution du numéro selon les règles définies.	Efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
76	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire (CSV3). Par exemple, attribuer un **numéro de certificat unique** pour chacun des certificats émis selon chacun des types de certificats et les règles d'affaires : • Certificat d'immatriculation permanent; • Certificat d'immatriculation temporaire à durée variable; • Certificat d'immatriculation IRP; • Certificat d'immatriculation pour un voyage; • Certificat d'exemption de pneus d'hiver.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
77	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, concernant toutes les saisies associées au conducteur ou propriétaire du véhicule saisi (CSV5) : • Nombre d'événements liés à des saisies; • Les types de motifs de saisie antérieurement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
78	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, concernant une demande de fournir une preuve d'assurance, notamment : • Date de demande de la preuve d'assurance (CSV4); • Date où la preuve a été fournie; • Date de début d'une sanction; • Date de fin d'une sanction.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP#2				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
79	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, concernant une demande de mainlevée de saisie ou d'une requête en mainlevée de saisie (CSV5), notamment : • Date la demande de mainlevée de saisie; • Motifs de la demande de mainlevée de saisie; • Date de la décision; • Date où le dossier a été transféré au contentieux; • Date de la décision de la Cour; • Décision de la Cour.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
80	G-9	Présenter tous les événements qui ont une interrelation entre eux. Par exemple, à la suite d'une saisie d'un véhicule en vue de pouvoir faire des liens entre les décisions prises par la Société et les communications transmises au client. (CSV5)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
81	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel : • Les informations relatives à une demande de contrôle d'assurance reçue par un partenaire (CSV4); • Les informations relatives à une saisie de véhicule transmise par un agent de la paix (CSV5), notamment : • le numéro du corps policiers ou du contrôleur routier; • la nature de l'infraction; • la date de commission de l'infraction; • le type de véhicule saisi (marque, modèle, année, masse nette, PNBV, nombre d'essieux); • le numéro d'identification du véhicule; • la fourrière où le véhicule a été remorquée.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] CDP#2				CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2
82	G-16	Inscrire des informations au dossier d'un véhicule et mettre à jour en temps réel. Gérer des informations au dossier véhicule selon les règles d'accès, notamment : • Le nom du propriétaire qui a demandé la reconnaissance (CSV8); • Les informations du véhicule pour lequel la reconnaissance a été reconnue (CSV8).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
83	G-16	Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel (CSV3) : • Artisanal; • NIV est composé de 17 caractères ou moins.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
84	G-16	Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel. Par exemple, des informations relatives à la saisie de l'odomètre en tenant compte de : (CSV3) • La catégorie de véhicule (ex. : véhicule automobile (avec odomètre)/remorque (sans odomètre)) • La cohérence du kilométrage saisi/catégorie de véhicule (ex. : véhicule lourd > qu'un million de kilomètres/véhicule de promenade < qu'un million de kilomètres); • Le kilométrage déjà connu au dossier véhicule/nouveau kilomètre saisi (le kilométrage saisi devrait être > que le kilométrage déjà connu); • Les exemptions d'absence de saisie de l'odomètre (ex. : odomètre défectueux); • Les véhicules construits selon les normes américaines afin de considérer le kilométrage en mille à partir du numéro d'identification du véhicule (NIV).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
85	G-16	Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel. Par exemple : les informations relatives à la valeur du véhicule selon le type de propriété (CSV2) : • Propriétaire du véhicule : saisir la date d'achat et le montant de l'achat (valeur); • Locataire : saisir le numéro de dossier du locateur, la date du début du contrat de location et - optionnel - le montant de l'achat (valeur); • Sous-traitant; • Permettre d'inscrire des informations au dossier véhicule.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
86	G-16	Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel. Par exemple, les informations relatives à la vérification mécanique (CSV1), notamment : • La date de la vérification mécanique; • La ou les dates de conformité (dans le cas des conformités partielles); • Les codes des composantes mécaniques et les codes de défectuosités; • Les informations sur le mécanicien ayant effectué la vérification mécanique ou conformé les défectuosités; • Les informations sur l'agent de la paix ayant émis le certificat de vérification mécanique ou ayant conformé les défectuosités; • Le numéro de vignette; • Les mesures pour un véhicule artisanal, modifié ou adapté (usagé); • Les photos; • Les types de défectuosités (majeure ou mineure); • La provenance du CVM (ex. : Québec, Ontario, États-Unis, etc.).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
87	G-17	Permettre que plus d'un employé soit impliqué lors de la prestation de services (CSV1): • Mandataire en vérification mécanique; • Contrôle routier Québec; • Divers secteurs de la Société, dont la direction de l'expertise et de la sécurité des véhicules, etc.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
88	G-20	Générer une communication écrite par exemple : • Émettre une vignette d'attestation des capacités de charge et conserver l'information; (CSV3) • Émettre une vignette de reconnaissance pour feux d'urgence (CSV8); • Une lettre de demande d'informations supplémentaires à la suite du rapport de l'ingénieur afin d'obtenir les tests ou renseignements manquants; (CSV7) • Générer une lettre de décision; (CSV8) • Générer la production d'un certificat de vérification mécanique; (CSV1) • Émettre un certificat d'immatriculation (au moins 4 types de certificats différents); (CSV3) • Générer une lettre destinée à la fourrière pour informer des modifications sur le délai de saisie d'un véhicule; (CSV5) • Générer le rapport aux administrations IRP concernant toutes les modifications apportées aux véhicules IRP au cours du mois précédent; (CSV2) • Émettre un certificat d'exemption pour les pneus d'hiver, selon des règles d'affaires. (CSV3)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Document Presentment for SAP, ECM by [redacted] For SAP				
89	G-23	Créer, modifier ou annuler un privilège. (CSV3) Par exemple, un privilège de circuler.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2				CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2
90	G-25	Permettre d'identifier un **dossier à risque** en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse (CSV1, CSV2, CSV3, CSV4, CSV5, CSV7 et CSV8).	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, BI, Fraud Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
91	Workflow	Mettre fin à la sanction lorsque la preuve d'assurance a été fournie (CSV4).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2				CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2
92	Workflow	Mettre fin à une sanction liée à la saisie du véhicule lorsque la durée est écoulée (CSV5).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2				CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2
93	Workflow	Annuler la plaquette lorsque le NIV est absent au dossier véhicule et que le délai déterminé par les règles d'affaires est atteint (CSV7).	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
94	Workflow	En fonction de paramètres ou de condition d'atteinte : • Déclencher des flux de travail; • Déclencher des rappels; • Ouvrir ou fermer un contrôle de délai; Par exemple, créer une sanction lorsque la preuve d'assurance n'est pas fournie dans le délai prescrit. (CSV4)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#2				CDP # 2 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.2
95	Workflow	Traiter tout ce qui concerne le contrôle d'assurance en flux de travail, c'est-à-dire sans aucune intervention manuelle. (CSV4)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
96	Workflow	Déclencher une activité de Workflow lorsque : • Le dossier doit être analysé par une autre équipe; • Déclencher un autre processus lorsque le véhicule est cédé à la fourrière ou à l'encan. (CSV5)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
97	Workflow	Déclencher un autre processus selon les règles d'affaires, notamment : • Un changement de catégorie d'usage par véhicule autorisé; (CSV3) • Un changement de plaque, si nécessaire; (CSV3) • Renouvellement bi-annuel de la reconnaissance du véhicule. (CSV8)	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.5 Gérer la relation avec les partenaires (GRP)

<Insérer la grille F.2 GRP complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
1	GRP1	Permettre de créer un dossier partenaire et en assurer son unicité.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				Précision : Consulter la section 2.4.10.5.1 pour plus de détail sur GRP1
2	GRP1	Modifier l'information à différentes étapes du cycle de vie d'une demande, d'appel d'offres, de soumission, de commande ou d'obligation.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
3	GRP1	Présenter des demandes dans la devise originale et la convertir en devise canadienne.	N	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
4	GRP1	Suspendre le droit de transiger avec la Société du partenaire non admissible.	N	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
5	GRP1	Détailler les informations selon au moins 50 attributs pour chaque type de demande, d'appel d'offres, de soumission et de commande, notamment : • Description du besoin; • Clé comptable; • Dates critiques.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
6	GRP1	Associer une demande à une obligation déjà existante (ex. : contrat à exécution sur demande).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
7	GRP1	Suivre l'assignation des demandes en fonction des rangs attribués aux partenaires, dans le cas d'une obligation avec plus d'un partenaire.	S	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
8	GRP1	Gérer divers gabarits, par exemple : • Procès-verbal d'ouverture des soumissions; • Rapport de conformité et d'admissibilité.	S	Couvert	[redacted] (ECC), PPS, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
9	GRP1	Actualiser les prix soumis selon des taux d'indexation applicables, pour fin de comparaison.	S	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
10	GRP1	Catégoriser les demandes (ex. : d'acquisition, d'entente de partenariat, de matériel, de recrutement de partenaire, de bail, de commande) en vue de les aiguiller et d'obtenir de l'information de gestion.	N	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
11	GRP2	Permettre de déterminer un niveau d'authentification selon des règles d'affaires Par exemple, authentifier le partenaire selon des combinaisons de paramètres préétablis (ex : NEQ, NAS, adresse) en fonction des services à rendre (ex : demande de modification de coordonnées bancaires, réception de factures, demande de modification d'une obligation).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				Précision : Consulter la section 2.4.10.5.2 pour plus de détail sur GRP2
12	GRP2	Valider les clés d'authentification par un algorithme, notamment le NAS.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
13	GRP3	Effectuer le suivi des statuts des habilitations (ex. : enregistrement d'une formation requise réussie, confirmation des droits d'accès autorisés).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				Précision : Consulter la section 2.4.10.5.3 pour plus de détail sur GRP3
14	GRP3	Calculer des ajustements sur les frais d'exploitation et les taxes municipales des baux, notamment à l'aide de pourcentage.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
15	GRP3	Catégoriser les clauses contractuelles en fonction du bien ou du service.	N	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
16	GRP4	Cumuler toutes les transactions autorisées pour un partenaire à une date donnée en vue de constituer un panier de services.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				Précision : Consulter la section 2.4.10.5.4 pour plus de détail sur GRP4
17	GRP4	Autoriser plusieurs paniers de services pour un partenaire, notamment afin de regrouper les transactions et paiements par lieu d'affaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				
18	GRP4	Déterminer si le partenaire a une créance envers des instances gouvernementales.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS, PO				
19	GRP4	Valider le solde de l'ensemble des rôles du partenaire pour déterminer s'il y a lieu d'appliquer la compensation par rôle (ex. : payer au partenaire le net d'une somme due et d'une somme à recevoir).	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing. PPS, PO				
20	GRP4	Inscrire les transactions à l'auxiliaire des comptes à payer et à recevoir.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				
21	GRP4	Produire des calendriers de paiements et de facturations périodiques.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				
22	GRP4	Appliquer les paiements à effectuer à un tiers et les paiements conjoints selon les types de transactions.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
23	GRP4	Suspendre une transaction après l'imputation.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				
24	GRP4	Catégoriser les types de transactions soumises à la compensation par rôle et gouvernementale.	N	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing				
25	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé : • Autoriser des mises à jour de l'identité et des préférences des dossiers partenaires par le partenaire (GRP3); • Valider l'admissibilité des partenaires auprès d'instances gouvernementales lors de la création du dossier partenaire ainsi que de façon ponctuelle (GRP2); • Envoyer l'obligation d'affaires aux partenaires (GRP1 et GRP3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS, PO				
26	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus. Par exemple, inscrire l'état d'avancement dans le cycle de vie d'une demande (incomplet, soumis/en cours d'approbation, approuvé ou terminé)(GRP1).	N	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
27	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. • Partenaires (existants et nouveaux)(GRP2).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
28	G-11	Obtenir des informations de gestion pour des besoins opérationnels. Par exemple, pour générer des rapports sur l'échéance des contrats (GRP3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS, BI				
29	G-12	Générer un numéro d'identification afin de faire le suivi des demandes : • D'acquisition; • D'adjudication; • D'entente de partenariat. (GRP1)	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
30	G-13	Générer une alerte au dossier client ou partenaire selon des règles d'affaires, notamment en fonction : • Des garanties (GRP3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
31	G-15	Inscrire des informations au dossier partenaire et mettre à jour en temps réel. Par exemple: • Divers types d'obligations pour les demandes (contrat d'acquisition, entente de partenariat, contrat de mandataire, bail)(GRP3); • Plus d'une obligation pour la même demande (GRP3); • Les informations spécifiques à chaque type d'obligation, notamment les informations spécifiques tel que les habilitations des personnes visées par l'obligation, les dates et les montants (GRP3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				
32	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société selon les termes de l'obligation contractuelle (GRP3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
33	G-20	Générer une communication écrite. • Générer un accusé réception au demandeur (GRP1); • L'information à transmettre aux partenaires (GRP1, GRP2, GRP3 et GRP4); • Produire la facturation aux partenaires (GRP4); • Produire la confirmation des dépenses aux partenaires, incluant les compensations appliquées ainsi que le solde du dossier partenaire (GRP4).	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing, PPS, ECM by [redacted]				
34	G-25	Permettre d'identifier un dossier à risque en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse. • Par exemple, lors de l'élimination d'un fournisseur à un appel d'offres causé par une technicalité de l'admissibilité (GRP1).	S	Couvert	[redacted] (ECC), PPS, Fraud Management, BI				
35	G-26	Rechercher un dossier • À l'aide d'un identifiant spécifique, notamment : • Numéro d'identifiant secondaire; • Numéro d'entreprise du Québec (NEQ). • À partir de données qui ne sont pas des identifiants spécifiques (ex. : nom, date de naissance, nom de l'entreprise) et afficher une liste de tous les dossiers trouvés correspondants pour pouvoir en sélectionner un. (GRP2 et GRP3)	E	Couvert	[redacted] (ECC), PPS				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
36	Workflow	Gérer des combinaisons de flux d'approbation à tous les types de transactions, au moins huit niveaux d'approbation et permettre les délégations. Ces combinaisons sont régies par les Lois, règlements et cadre de gestion sont applicables minimalement des éléments suivants : • Mode d'adjudication (gré à gré, appel d'offres sur invitation, appel d'offres public); • Type de fournisseur (personne morale, société de personnes, personne physique en affaires, personne physique non en affaires, employé, retraité de la SAAQ, organisme à but non lucratif); • Type d'acquisition et de partenariat (service professionnel, service technique, approvisionnement, gestion immobilière, entente, demande de recrutement de mandataires); • Montants; • Durée du contrat; • Calcul du pourcentage du montant de l'avenant par rapport au montant initial du contrat; • Nombre de soumissions reçues; • Nombre de soumissions acceptables après le comité de sélection; • Calcul du prix soumis anormalement bas d'un partenaire; • Structure des projets. (GRP1, GRP2, GRP3 et GRP4)	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing, PPS				
37	Workflow	Transmettre les pièces justificatives numérisées aux unités administratives concernées en flux de travail afin d'en faire le traitement. Par exemple, autoriser une facture (GRP3 et GRP4).	N	Couvert	[redacted] (ECC), PPS, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.6 Gérer la relation avec les usagers (GRU)

<Insérer la grille F.2 GRU complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
1	GRU1	Acheminer un appel et les données fournies par le client par le biais de la RVI, aux préposés en utilisant le système d'appel personnalisé CTI (Computer Telephony Integration ou Couplage téléphonique informatique).	E	Couvert	CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.6.1 pour plus de détail sur GRU1
2	GRU2	Afficher à un préposé au téléphone (CTI) le dossier du client identifié à partir de la RVI.	E	Couvert	CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.6.1 pour plus de détail sur GRU2
3	GRU2	Permettre de créer un dossier client en assurant l'unicité	E	Couvert	[redacted] CRM				
4	GRU2	Permettre de déterminer un niveau d'authentification selon des règles d'affaires. Par exemple, les pièces présentées par le client en fonction du service demandé déterminera le niveau d'authentification.	E	Couvert	[redacted] CRM				
5	GRU2	Permettre de sélectionner un dossier à partir de la liste des dossiers trouvés à la suite de la recherche.	E	Couvert	[redacted] CRM				
6	GRU2	Utiliser une solution de sécurité gouvernementale permettant l'authentification du client (ex. : ClicSÉQUR) qui lui permettra d'accéder à « Mon dossier SAAQ » par le WEB.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce, Access Control (GRC)	1	Les transactions spécifiques à la SAAQ en mode PAS	Les transactions spécifiques à la SAAQ au niveau du PAS seront couvertes dans les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
7	GRU2	Permettre d'avoir accès à un service en PAS en mode anonyme par exemple : • SAAQclic Citoyens; • RVI.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce	1	Les transactions spécifiques à la SAAQ en mode PAS	Les transactions spécifiques à la SAAQ au niveau du PAS seront couvertes dans les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	
8	GRU2	Transférer les données d'un dossier à un autre, notamment pour les fusionner sous un seul identifiant.	N	Couvert	[redacted] CRM				
9	GRU3	Permettre qu'un employé ou que le client en PAS modifie, notamment : • Une ou plusieurs adresses inscrites au dossier; • Le mode d'acheminement d'une communication écrite; • La langue de correspondance; • Les coordonnées bancaires.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce	1	Les transactions spécifiques à la SAAQ en mode PAS	Les transactions spécifiques à la SAAQ au niveau du PAS feront l'objet d'efforts habituels d'implantation (RICEFW)	Précision : Consulter la section 2.4.10.6.2 pour plus de détail sur GRU3
10	GRU3	Pointer vers un répertoire d'adresses (référence besoin général localisation géographique).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				
11	GRU3	Gérer plusieurs coordonnées bancaires inscrites au dossier client par exemple : • Utiliser des coordonnées bancaires pour le paiement des services ASRR et d'autres pour le versement d'une d'indemnité de remplacement de revenu.	E	Couvert	[redacted] CRM				
12	GRU4	Catégoriser les demandes (plaintes, commentaires, délation, etc.) pour faciliter l'assignation automatique (GRU4).	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce	1	Les transactions spécifiques à la SAAQ en mode PAS	Exposer la transaction spécifique aux plaintes à la SAAQ au niveau du PAS est un effort habituel d'implantation (RICEFW).	Précision : Consulter la section 2.4.10.6.1 pour plus de détail sur GRU4

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
13	GRU4	Permettre d'inscrire une note à chaque intervention réalisée dans le traitement de la demande ainsi que la décision rendue (ex. : l'intervenant, la description de la démarche, les dates, etc.) en vue d'en faire le suivi.	N	Couvert	[redacted] CRM				
14	GRU5	Trier les documents pertinents au dossier du client en lien avec la contestation en vue de constituer une liste de documents selon une combinaison de critères, notamment : • Domaine d'affaires concerné; • Décision contestée; • Sujet contesté; • Communications écrites en lien; • Documents aux dossiers.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				Précision : Consulter la section 2.4.10.6.3 pour plus de détail sur GRU5
15	GRU5	Permettre l'ajout et le retrait manuel de certains documents à la liste de documents préalablement triée.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM,ECM by [redacted]				
16	GRU5	Pouvoir confirmer chaque document de la liste des documents à transmettre au : • Tribunal administratif du Québec; • Requérant; • Représentant du client.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
17	GRU7	Présenter au client une synthèse des informations par exemple : • la synthèse des services rendus (GRU7).	N	Couvert partiellement	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing CRM, [redacted] Commerce	1	La présentation au client de ses informations en mode PAS	La présentation des informations client en mode PAS fera l'objet d'un effort habituel de développement (RICEFW).	Précision : Consulter la section 2.4.10.6.4 pour plus de détail sur GRU7

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
18	GRU7	Cumuler tous les services rendus lors de la visite en vue de constituer le panier de services.	E	Couvert partiellement	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing CRM, [redacted] Commerce	1	La présentation au client de ses informations en mode PAS	La présentation des informations client en mode PAS fera l'objet d'un effort habituel de développement (RICEFW).	
19	GRU7	Calculer et appliquer les frais généraux, s'il y a lieu.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
20	GRU7	Appliquer la compensation par rôle.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
21	GRU7	Vérifier et appliquer les créances des instances gouvernementales (ex. : agence du revenu du Québec, Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale) pour le client concerné par les services rendus lorsque le cumulatif est créditeur.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
22	GRU7	Reporter les écritures comptables au grand livre lors de la production du sommaire des services rendus.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
23	GRU7	Permettre de modifier le contenu du panier de services.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
24	GRU7	Accepter les modes de paiement disponibles sur le marché, notamment : argent comptant, chèque, carte de débit, carte de crédit, prélèvement bancaire autorisé, crédit au compte, facturation après service et carte de débit en ligne.	E	Couvert partiellement	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing, [redacted] Commerce, POS	1	La présentation au client de ses informations en mode PAS	La présentation des informations client en mode PAS fera l'objet d'un effort habituel de développement (RICEFW).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
25	GRU7	Offrir une combinaison de plusieurs modes de paiement.	E	Couvert partiellement	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Commerce, [redacted] Billing, POS	1	La présentation au client de ses informations en mode PAS	La présentation des informations client en mode PAS fera l'objet d'un effort habituel de développement (RICEFW).	
26	GRU7	Rembourser en argent selon des seuils établis et selon les sommes disponibles dans la caisse de l'employé.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing, POS				
27	GRU7	Exiger le paiement complet ou partiel (selon une tolérance administrative) du panier de services lorsque le solde est un montant à payer.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
28	GRU7	Gérer les paiements effectués en devise américaine.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
29	GRU7	Porter au compte client tout solde créditeur à la demande du client et l'utiliser pour payer en tout ou en partie l'ensemble des services obtenus.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
30	GRU7	Vérifier les informations du compte client, notamment : • solde au compte; • restrictions sur les modes de paiement offerts.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
31	GRU7	Appliquer les restrictions sur les modes de paiement offerts selon des règles d'affaires (ex. : ne plus accepter de chèque après deux paiements refusés).	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
32	GRU7	Exiger le paiement des montants « non-étalables » lors du premier prélèvement lorsque le client choisi l'étalement des paiements (ex. : paiement de la taxe de vente, paiement de sommes à distribuer dans les autres provinces canadiennes ou états américains dans le cadre de transactions IRP).	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
33	GRU7	Appliquer les paiements à effectuer à un client, à un tiers ou conjointement selon des règles d'affaires, notamment selon le type de service.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
34	GRU7	Gérer les écarts liés à l'arrondi pour balancer les écritures comptables lorsque le paiement est fait en argent, notamment à la suite de l'abolition de la pièce de 1 cent.	N	Couvert	[redacted] FSCD/FICA, [redacted] Billing				
35	GRU7	Générer les imputations comptables pour l'inscription au dossier du client.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
36	GRU7	Produire des calendriers de prélèvements et des calendriers de dépôts directs.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA,				
37	GRU7	Reporter les écritures d'encaissement au grand livre à la suite de la confirmation des services rendus.	E	Couvert	[redacted] FSCD/FICA				
38	GRU8	Catégoriser les demandes pour faciliter l'exploitation des données (GRU8).	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, PO				Précision : Consulter la section 2.4.10.6.5 pour plus de détail sur GRU8

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
39	GRU8	Catégoriser les demandes (plaintes, commentaires, délation, etc.) pour faciliter l'assignation des demandes.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, PO				
40	GRU8	Préparer les informations pour constituer la réponse à transmettre au demandeur selon le format et le moyen convenu en vue d'uniformiser les communications.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, PO				
41	GRU8	Permettre d'inscrire une note à chaque intervention réalisée dans le traitement de la demande (par exemple : l'intervenant, la description de la démarche, les dates, etc.) en vue d'en faire le suivi.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, PO				
42	G-23	Générer un identifiant pour chaque demande afin d'en faire le suivi. Par exemple, permettre de centraliser les demandes pour créer leur propre identifiant (établir un guichet unique de réception des demandes). (GRU8)	E	Couvert	[redacted] CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
43	GRU6	Extraire des documents nécessaires pour répondre à la demande d'accès à l'information conformément à ce qui est exigé par la loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Notamment, pour une demande média ou pour une demande du ministre. Par exemple, permettre d'extraire les données selon des concepts d'affaires établis tels que « le droit de circuler au Québec ».	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, PO				Précision : Consulter la section 2.4.10.6.5 pour plus de détail sur GRU6
44	GRU8	Anonymiser les résultats pour assurer le respect de la Loi d'accès à l'information, s'il y a lieu.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] BI, PO	1	L'effort d'anonymiser	La manipulation des données pour l'anonymisation sera couverte dans les efforts habituels d'implantation **(RICEFW).**	
45	GRU9	Permettre à un employé de la Société de prendre un rendez-vous pour un client pour une expertise médicale, selon les informations inscrites à son dossier, avec un médecin spécialiste à partir d'une liste. • Un minimum de 210 médecins spécialistes ainsi que leurs coordonnées (regroupés par régions); • Un minimum de 28 spécialités.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS, CDP#3	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
46	GRU9	Supporter l'offre de services pour des rendez-vous pour un client qui désire obtenir un rendez-vous dans le cadre de l'accès sécuritaire au réseau routier pour : • un minimum de 60 points de service ; • un minimum de 40 types de rendez-vous par points de service.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce, MRS	1	1-La gestion des rendez-vous 2- La présentation au client de ses informations en mode PAS	1-La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW 2-La Prestation Autonome de Services fera l'objet d'un effort habituel d'implantion.	Précision : Consulter la section 2.4.10.6.6 pour plus de détail sur GRU9
47	GRU9	Gérer un minimum de 40 types de rendez-vous différents et leurs associer des règles d'affaires qui varie, notamment : • Examen pratique (minimum de 13 types de rendez-vous différents); • Examen théorique (minimum de 13 types de rendez-vous différents); • Réévaluation de compétences; • Admissibilité à l'échange de permis de conduire; • Examen en langue étrangère (minimum de 37 langues différentes).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
48	GRU9	Créer un gabarit en vue de planifier des plages de rendez-vous pour chaque type de rendez-vous en fonction de certains critères, notamment : • Le type d'examen; • La disponibilité des ressources; • La priorité (respect de la DSC); • La disponibilité de la salle.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
49	GRU9	Générer un identifiant à chaque gabarit créé pour un type de rendez-vous.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
50	GRU9	Permettre qu'un gabarit ou une grille de rendez-vous puisse être modifié afin que les points de service puissent les gérer en fonction de leur organisation du travail, par exemple : • Offrir des types de rendez-vous différents; • Préciser si une grille permet la prise de rendez-vous pour seulement une partie d'un examen qui normalement en comprend deux; • Préciser par quels canaux de services (WEB, RVI, centres de services) le type de grille de rendez-vous doit être accessible au client selon le service demandé pour la prise, la modification, la consultation ou l'annulation d'un rendez-vous).	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
51	GRU9	Importer des documents pré-formatés (Word, Excel) afin de les transposer en gabarit ou grille de rendez-vous par exemple : • Un partenaire qui transmet à la Société des plages de disponibilité dans un document Excel.	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
52	GRU9	Gérer les gabarits et grilles de rendez-vous de façon unitaire (ex. : ouvrir une plage de rendez-vous dans une journée).	N	Couvert partiellement	MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
53	GRU9	Gérer les grilles de rendez-vous en lot (ex. : ouvrir les plages de rendez-vous pour un mois entier).	N	Couvert partiellement	MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
54	GRU9	Permettre la prise, la modification, l'annulation et la consultation de rendez-vous par différents canaux, notamment : • WEB; • RVI; • Par un employé si le client appelle pour prendre un rendez-vous ou si le client est en point de service.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, [redacted] Commerce, MRS	1	1- La gestion des rendez-vous 2- Le PAS	1-La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW 2-La Prestation Autonome de Services fera l'objet d'un effort habituel d'implantion.	
55	GRU9	Contrôler l'admissibilité en vérifiant, en date du jour ou en date du rendez-vous suggéré, si le client rencontre les exigences médicales, comportementales et de compétence avant de procéder à la réservation d'un rendez-vous pour un type d'examen. Par exemple, pour réserver un rendez-vous pour un examen pratique pour un véhicule de promenade, vérifier : • Si son examen théorique a été réussi; • S'il respecte un minimum 12 mois après l'obtention de son permis apprenti conducteur; • S'il répond aux exigences médicales; • S'il n'a pas de sanction du privilège de conduire. Les exigences requises varient en fonction du type de rendez-vous.	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS, CDP#1, CDP#2, CDP#3	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
56	GRU9	Permettre de préparer une grille de rendez-vous et de la rendre disponible à une date ultérieure ou en date du jour.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
57	GRU9	Transférer des plages de rendez-vous libres d'une grille de rendez-vous à une autre par exemple : • Si des plages de rendez-vous de véhicule lourd sont libres, pouvoir les transférer dans une grille de classe automobile qui ont une demande supérieure.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
58	GRU9	Transférer des rendez-vous déjà accordés à la clientèle d'une grille de rendez-vous à une autre par exemple : • Lors du report des rendez-vous de moto en circuit fermé en cas de pluie, il faut pouvoir transférer ces rendez-vous à une autre date.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
59	GRU9	Permettre l'annulation des frais prévus lorsque l'annulation ou la modification du rendez-vous est réalisée à l'intérieur du délai prescrit.	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
60	G-1	Appliquer la limitation ou l'autorité d'agir afin de s'assurer que le client ou son représentant est en droit d'obtenir le service demandé (se référer au besoin général « limitation ou autorité d'agir »). Par exemple, l'appliquer lors : • D'une demande de changement du nom du tuteur ou du curateur (GRU3); • D'une demande d'annulation de la limitation d'agir (retrait du tuteur ou du curateur) (GRU3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
61	G-1	Appliquer la limitation ou l'autorité d'agir afin de s'assurer que le client ou son représentant est en droit d'obtenir le service demandé (se référer au besoin général « limitation ou autorité d'agir »). Par exemple, l'appliquer pour : • La prise d' un rendez-vous (vérification de l'âge minimale en fonction du type de rendez-vous demandé afin de rendre le service et aviser le client de présenter un formulaire d'autorisation parentale dûment complété (GRU9).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
62	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Valider les informations pour s'assurer de la conformité d'au moins 2 exigences selon les règles d'affaires avant de permettre la mise à jour de l'identité/préférences du client, notamment (GRU3) vérifier que : • Le client a l'autorité d'agir; • Le document présenté est conforme.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
63	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. Par exemple, lors d'un : • Changement de coordonées bancaires et que celles-ci prennent effet à une date ultérieure (GRU3); • Changement d'adresse et que celle-ci prend effet à une date ultérieure (GRU3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted]				
64	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères ou organismes (MO) ou des partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé. Par exemple, échanger de l'information pour : • DEC pour vérifier la validité d'un document (GRU2 et GRU3); • REQ pour obtenir le numéro d'identification d'une entreprise (GRU2 et GRU3); • REQ pour vérifier l'identité de l'entreprise (GRU3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
65	G-5	Calculer le montant unitaire du service selon les règles d'affaires. Par exemple, des frais s'appliquent lorsque le client : • Modifie ou annule son rendez-vous en ne respectant pas le délai prescrit (GRU9); • Omet de se présenter à son rendez-vous (GRU9); • Demande l'historique de propriété d'un véhicule = 12$ (GRU8).	E	Couvert partiellement	[redacted] CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
66	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. • Il y a au moins 10 identifiants secondaires actuellement (GRU2); • Un nouvel identifiant secondaire est créé lors d'une modification à l'identité du client (GRU3).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
67	G-11	Obtenir des informations de gestion pour des besoins opérationnels, par exemple: • Les gabarits ou les grilles de rendez-vous utilisées lors des années antérieures pour les réutiliser et les modifier au besoin (GRU9); • La prochaine date de rendez-vous disponible pour un centre et un service donné (GRU9); • Le nombre de rendez-vous pris, libre, non-disponible pour un centre de services et un service donné (GRU9); • Tous les types de rendez-vous pour un centre de service pour une journée précise (GRU9).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
68	G-13	Générer une alerte au dossier du client ou partenaire selon des règles d'affaires, notamment : • lorsque le client ne confirme pas son rendez-vous à une expertise médicale (GRU9); • lorsque le niveau d'authentification doit être rehaussé (GRU2); • lorsqu'une autorisation parentale est requise (GRU2); • lorsque le client n'a pas l'âge requis pour obtenir un service (GRU2).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, CDP#3				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
69	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel par exemple : • Nom, un minimum de 3 prénoms, date de naissance; (GRU2 et GRU3) • Caractéristiques (Statut d'indien, Personnage officiel (corps consulaire ou diplomatique), Dossier d'intérêt (usurpation d'identité, jumeaux, etc.), Limitation et autorité d'agir (mineur, tutelle, curatelle); (GRU2 et GRU3) • Préférences; (GRU2 et GRU3) o Adresses; o Code de langue; o Mode de communication.	E	Couvert	[redacted] CRM				
70	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société. • Lorsque la déclaration de services au citoyen est sur le point de ne pas être rencontrée (GRU9). • Lorsque le point de service n'offre pas assez de plage de rendez-vous pour un type de rendez-vous (GRU9). • Lorsque le délai pour traiter la demande est sur le point de ne pas être respecté (GRU4 et GRU8).	N	Couvert partiellement	[redacted] (ECC), CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
71	G-20	Générer une communication écrite par exemple : • Un accusé réception lorsqu'une demande est reçue par télécopieur ou par internet (GRU2); • Un accusé réception d'une demande de révision concernant une demande d'indemnité (GRU2); • La production de la confirmation des services rendus, incluant les compensations appliquées ainsi que le solde du dossier client (GRU7); • Une confirmation d'un rendez-vous ou d'un rendez-vous reporté selon la préférence d'acheminement inscrite dans le dossier du client (GRU9); • Un rappel du rendez-vous au client dans un délai déterminé par la Société selon la préférence d'acheminement inscrit dans le dossier du client (GRU9); • Une confirmation de changement d'adresse (GRU3); • Les avis de comparution au moment où un avocat est assigné ou réassigné au dossier (GRU5); • Les résultats de la demande au demandeur sur le support convenu afin d'uniformiser la communication des résultats (papier, document Excel, etc.) (GRU8); • Les documents préalablement confirmés aux intervenants externes, notamment : • Tribunal administratif du Québec; • Requérant; • Représentant du client.	E	couvert	[redacted] (ECC), FSCD/FICA, [redacted] Billing, CRM, MRS, [redacted] Document Presentment for SAP, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
72	G-26	Permettre de rechercher : • Un dossier à l'aide d'un identifiant spécifique, notamment par le (GRU2) : • Numéro d'identification secondaire • NAS • Numéro RAMQ • Rechercher un dossier à partir de données qui ne sont pas des identifiants spécifiques (par exemple : nom, date de naissance, nom de l'entreprise) et afficher une liste de tous les dossiers trouvés correspondants (GRU2).	E	Couvert	[redacted] CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
73	G-26	Permettre de rechercher : • Rechercher des plages de rendez-vous que pour les types de rendez-vous dont le client est admissible par différents critères, notamment (GRU9) : • Pour un point de service; • Pour la première date disponible dans un rayon de x KM; • Pour une date précise. • Rechercher des plages de rendez-vous par différents critères en vue de convoquer un client à une expertise médicale, notamment (GRU9) : • Par type de médecin spécialiste et en fonction de ses disponibilités; • Par région. • Rechercher un rendez-vous réservé par un client par différents critères, notamment par (GRU9) : • Numéro d'identifiant unique ou secondaire; • Nom, prénom, date de naissance; • Numéro de téléphone.	E	Couvert partiellement	[redacted] CRM, MRS	1	La gestion des rendez-vous	La gestion des rendez-vous sera developpée via les efforts habituels d'implantation RICEFW	
74	Workflow	Déclencher un rappel à un rendez-vous (GRU9).	E	Couvert	CRM, MRS				
75	Workflow	Générer une liste de documents ou demandes à traiter nécessitant une analyse humaine (liste de rejets)(GRU2).	E	Couvert	CRM, ECM by [redacted]				
76	Workflow	Réassigner un ensemble de dossiers. (GRU5)	N	Couvert	CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
77	Workflow	Aiguiller la contestation au secteur concerné selon, notamment : • Type de contestation; • Région; • Décision contestée. (GRU5)	E	Couvert	CRM		-		
78	Workflow	Déclencher une tâche pour signaler prioritairement les décisions transmises par le Tribunal administratif du Québec selon les règles d'affaires, notamment : • Secteur concerné; • Employé assigné au dossier. (GRU5)	E	Couvert	CRM				
79	Workflow	Assigner les demandes et les documents en mode « push ou pull » pour chacun des services et des secteurs en fonction de règles d'affaires, notamment : • La charge de travail des employés de l'équipe; • Les sujets de contestation; • La disponibilité des effectifs.	E	Couvert	CRM				
80	Workflow	Aiguiller les demandes de services, peu importe le moyen de réception, vers le processus d'affaires approprié.	E	Couvert	CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.7 Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route (IND)

<Insérer la grille F.2 IND complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
1	IND1	Générer une liste d'action à réaliser en vue d'aider un employé à traiter une demande d'indemnité qui varie selon le type de demande d'indemnité.	N	Couvert	FS-Claims				Précision : Consulter la section 2.4.10.7.1 pour plus de détail sur IND1
2	IND1	Inscrire les actions réalisées dans la liste d'action à prendre en vue d'aider un employé à traiter une demande d'indemnité.	N	Couvert	FS-Claims				
3	IND1	Gérer les informations relatives aux facteurs de risque pour au moins 4 catégories de facteurs de risques totalisant au moins 31 facteurs de risque différents.	E	Couvert	FS-Claims				
4	IND1	Gérer le traitement de la demande d'indemnité en fonction des blessures et antécédents médicaux codifiés.	E	Couvert	FS-Claims, CDP#3				CDP # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.3
5	IND2	Calculer les sommes dues selon des règles d'affaires, notamment : • Montants maximum admissibles; • Montants autorisés; • Taux de kilométrage en vigueur; • Nombre de traitements; • Intérêts calculés; • Avances de frais autorisés; • Date de l'accident.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Certaines de ces mesures requièrent un effort de développement RICEFW	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	Précision : Consulter la section 2.4.10.7.2 pour plus de détail sur IND2

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
6	IND2	Valider les pièces justificatives transmises par un client selon les règles d'affaires, notamment : • Signatures; • No. d'ordre professionnel; • Provenance.	S	Couvert	FS-Claims				
7	IND2	Accepter la validité des frais reçu par la RAMQ (fichier reçu du partenaire).	E	Couvert	FS-Claims, PO				
8	IND2	Établir un lien entre le catalogue de regroupements de blessures et le catalogue de regroupements de médicaments admissibles (liste RAMQ) (réf.: Figure 2 du processus IND2).	N	Couvert	FS-Claims				
9	IND2	Créer la couverture personnalisée pour un client en fonction des blessures acceptées qui font partie d'un regroupement de blessures établissant les médicaments admissibles à partir du lien avec le catalogue de regroupement de médicaments.	N	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Création du catalogue de regroupement de médicaments	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
10	IND2	Permettre de vérifier si un médicament fait partie de la couverture personnalisée d'un client par exemple le rechercher par DIN.	N	Couvert partiellement	FS-Claims	1	La recherche sur la catégorisation des médicaments.	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
11	IND2	Générer un fichier des catégories et dénominations à partir de la couverture personnalisée en vue de le transférer à la RAMQ.	N	Couvert	FS-Claims, PO				
12	IND2	Qualifier la couverture personnalisée pour chacun des médicaments, notamment : • Régulier; • Exception; • Hors liste.	N	Couvert partiellement	FS-Claims	1	La catégorisation des médicaments.	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
13	IND2	Permettre de désactiver le transfert de la couverture personnalisée à la RAMQ même si un NAM est présent au dossier du client, notamment lorsque : • Le client le demande; • La Société désire faire un contrôle.	N	Couvert	FS-Claims, PO				
14	IND2	Permettre d'appliquer plus d'une méthode d'évaluation d'aide personnelle, notamment : • L'évaluation abrégée; • L'évaluation détaillée.	E	Couvert	FS-Claims				
15	IND2	Déterminer la méthode d'évaluation de l'aide personnelle à utiliser selon les règles d'affaires, notamment : • Les blessures acceptées; • L'âge du client; • Antécédents médicaux.	N	Couvert	FS-Claims, CDP#3				CDP # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.3
16	IND2	Déterminer les montants d'aide personnelle avec la méthode abrégée avec sa période d'effectivité, selon une combinaison de critères, notamment : • Blessures acceptées; • Région atteinte; • Ordre de priorité des régions atteintes; • Pourcentage admissible par région atteinte; • Maximum admissible; • Période de référence.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
17	IND2	Déterminer les montants d'aide personnelle selon la méthode détaillée (IND, en fonction d'une combinaison de critères, notamment : • Blessures acceptées; • Activités de la vie quotidienne et domestique; • Capacité à réaliser les activités (totalement, partiellement, incapable); • Cote par activité; • Montant; • Activités réalisées antérieurement; • Date de l'accident.	N	Couvert	FS-Claims				
18	IND2	Suspendre la période d'aide personnelle selon les règles d'affaires, notamment : • Séjour en hébergement; • Incarcération.	N	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
19	IND2	Pré-autoriser des frais selon des règles d'affaires, notamment : • La durée; • Les montants maximum; • Le type de frais; • La période; • Un catalogue; • La couverture personnalisée de médicaments; • La demande d'indemnité acceptée; • Le nombre. Par exemple, pré-autoriser le remboursement des frais de déplacements selon les règles d'affaires, notamment : • Raison du déplacement; • Distance parcourue; • Moyen de transport; Pré-autoriser le remboursement des frais de séjour (hébergement, repas) selon les règles d'affaires, notamment : • Raison du déplacement; • Distance du lieu d'habitation; • Admissibilité du type d'établissement; • Heure du rendez-vous médical.	E	Couvert	FS-Claims				
20	IND2	Pré-autoriser un frais sur réception du formulaire de demande de traitement selon des règles d'affaires, notamment : • Le type de demande de traitement faisant l'objet de la demande de remboursement de frais; • Le type de balise; • Le délai entre la date de la demande et la date de l'accident; • Le nombre de traitements demandés.	S	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
21	IND2	Autoriser les avances pour différents types de frais, notamment : • Allocation de disponibilité; • Frais de déplacement et de séjour.	E	Couvert	FS-Claims				
22	IND2	Indexer les montants maximum prévus à la couverture d'assurance servant au calcul chaque année.	E	Couvert partiellement	FS-Claims, FSCD	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
23	IND3	Calculer le revenu net de chaque client selon des règles d'affaires, notamment : • Revenu brut annuel; • Le montant de base, le maximum et le pourcentage cotisé RRQ; • Le pourcentage cotisé et le maximum pour l'assurance-emploi; • Le pourcentage et le maximum pour l'assurance parentale; • L'abattement du Québec remboursable; • Le nombre de personnes à charge; • Crédit d'impôt provincial (de base, conjoint, monoparental, enfant de plus 17 ans, etc.); • Crédit d'impôt fédéral (de base, conjoint, enfant de moins 18 ans, etc.).	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	Précision : Consulter la section 2.4.10.7.3 pour plus de détail sur IND3

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
24	IND3	Calculer les sommes dues selon des règles d'affaires, notamment : • Montants maximum admissibles; • Revenu net; • Période de paiement autorisée; • Types de rentes; • Nombre d'heures travaillées; • Intérêts calculés; • Avances de rentes autorisées; • Rentes versées des autres organismes; • Revenu gagné pour la période.	E	Couvert partiellement	FS-Claims, PO	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
25	IND3	Recalculer selon des règles d'affaires, notamment : • Récurrence de la période de paiements (14 jours); • Période de paiement autorisée.	E	Couvert partiellement	FS-Claims, FSCD	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
26	IND3	Déclencher un contrôle pour les rentes à long terme en fonction de choix de critères préétablis pour un client à partir d'un échantillonnage.	N	Couvert	FS-Claims, BI				
27	IND3	Gérer la période d'incapacité au travail d'un client en précisant le palier décisionnel.	E	Couvert	FS-Claims				
28	IND3	Gérer la période d'incapacité prévisible en fonction de la période d'effectivité d'une ou des blessures acceptées.	N	Couvert	FS-Claims				
29	IND3	Gérer au moins trois types d'indemnité versés sous forme de rentes, notamment : • Indemnité de remplacement de revenu (IRR); • Indemnité de frais de garde (IFG); • Indemnité de décès (ID).	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
30	IND3	Confirmer l'admissibilité à l'IRR et à l'IFG, le palier décisionnel et le type de client parmi au moins sept types, notamment : • Travailleur temps plein; • Sans emploi; • Étudiant temps plein 16 ans et plus.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	L'admissibilité et certains des champs requis dans cette détermination	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
31	IND3	Mettre à jour les facteurs de risque selon l'évolution du dossier.	N	Couvert	FS-Claims				
32	IND3	Déterminer un emploi qui amène la modification du calcul de l'IRR en fonction, notamment : • De l'emploi recommandé par le processus IND5-Soutenir la réadaptation; • De l'emploi ciblé manuellement.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
33	IND3	Autoriser un montant d'IRR et d'IFG selon des règles d'affaires, notamment : • Montant maximum.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Le calcul du montant couvert et certains des champs requis dans ce calcul	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	
34	IND3	Mettre fin à une ou plusieurs rentes lors de l'inscription du décès au dossier client.	S	Couvert	FS-Claims				
35	IND3	Revaloriser les revenus bruts annuels selon le taux d'indexation dont la rente est active à la date anniversaire de l'accident.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Calcul de la rente	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	
36	IND4	Calculer le montant d'indemnité forfaitaire de chaque ayant droit selon des règles d'affaires, notamment : • Montants admissibles pour un décès; • Éléments relatifs à chacun des ayants droits (âge, statut marital, personne à charge, etc.); • Éléments relatifs à la personne décédée (âge, salaire brut annuel, personne à charge, conjoint de fait, type de client).	N	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Calcul du montant d'indemnité forfaitaire	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	Précision : Consulter la section 2.4.10.7.4 pour plus de détail sur IND4

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
No	Ref	Énoncé	Importance						
37	IND4	Calculer un montant d'indemnité forfaitaire selon des règles d'affaires, notamment : • Montants maximum admissibles; • Type de forfaitaire; • Intérêts calculés; • Date d'effectivité; • Montant anticipé; • Séquelles temporaires payées; • Éléments de calcul de séquelles temporaires; • Séquelles permanentes et gravité autorisées; • Pourcentage attribué; • Méthode de calcul; • Date de l'accident (loi en vigueur).	E	Couvert	FS-Claims				
38	IND4	Gérer au moins six types d'indemnités forfaitaires, notamment : • Étudiant; • Séquelles permanentes; • Séquelles temporaires; • Décès; • Dommages matériels; • Frais funéraires.	E	Couvert	FS-Claims				
39	IND4	Déterminer la loi applicable au décès en fonction de la date d'accident.	N	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
40	IND4	Gérer les paramètres des montants admissibles pour l'indemnité forfaitaire de décès en fonction de règles d'affaires, notamment : • Maximum et le minimum de revenu brut; • Tranche d'âge (facteur de 1 à 5) de la victime; • Âge des personnes à charge; • Montant fixé par âge de la personne à charge; • Montant additionnel pour une personne invalide à charge; • Montant maximum et minimum pour un décès.	N	Couvert	FS-Claims				
41	IND4	Permettre d'identifier les ayants droit, notamment : • Nom; • Lien avec le client; • Numéro de dossier client unique; • Statut d'admissibilité; • État physique (invalide); • Palier décisionel.	E	Couvert	FS-Claims				
42	IND4	Déterminer l'élément de calcul des séquelles temporaires selon des règles d'affaires, notamment : • Blessures acceptées; • Région du corps; • Gravité de la blessure.	E	Couvert	FS-Claims				
43	IND4	Permettre d'autoriser l'élément de calcul des séquelles temporaires selon des règles d'affaires, notamment : • En fonction des regroupements atteints.	N	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
44	IND4	Permettre d'autoriser les montants d'indemnité forfaitaire selon des règles d'affaires, notamment : • À une date déterminée (étudiant); • À l'acceptation de la relation décès (frais funéraires); • Au calcul du montant aux ayants droits (décès).	S	Couvert	FS-Claims				
45	IND4	Permettre d'autoriser un montant d'indemnité forfaitaire de manière anticipé pour des séquelles permanentes.	E	Couvert	FS-Claims				
46	IND4	Identifier les dossiers pour lesquels aucune séquelle permanente n'est présente selon une combinaison de critères, notamment : • Blessures acceptées; • Présence de séquelles temporaires; • Blessures sans séquelles permanentes.	N	Couvert	FS-Claims, CDP#3				CDP # 3 : Consulter la description à la section 2.2.1.3.3
47	IND4	Permettre d'identifier et autoriser les séquelles permanentes, leur gravité et le palier décisionnel.	E	Couvert	FS-Claims				
48	IND4	Permettre d'attribuer une combinaison d'éléments à un client à partir du catalogue des séquelles permanentes en vue de calculer un montant d'indemnité forfaitaire pour séquelles permanentes, notamment : • Unité fonctionnelle (liste de 48); • Gravité; • Pourcentage attribué.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
49	IND5	Associer certaines blessures acceptées qui ont été codifiées à partir du catalogue d'indemnisation, aux blessures identifiées par un centre de réadaptation. Par exemple, une **« fracture cervicale avec lésions neurologiques »** acceptée doit être associée aux blessures identifiées par un centre de réadaptation, soit **« Tétraplégie ».**	N	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Les tables d'appariement	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	Précision : Consulter la section 2.4.10.7.5 pour plus de détail sur IND5
50	IND5	Valider la concordance des blessures ciblées par un centre de réadaptation avec les blessures codifiées acceptées en relation dans le dossier client.	N	Couvert partiellement	FS-Claims	1	Les tables d'appariement	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	
51	IND5	Gérer au moins 4 catégories de plan d'action avec au moins 94 types d'interventions, notamment : Catégories de plan d'action : 1. Professionnel, scolaire, social; 2. Adaptation de domicile; 3. Adaptation de véhicule; 4. Ententes. Exemples de types d'interventions : • Rencontre avec la personne accidentée; • Services professionnels.	E	Couvert	FS-Claims, CRM				
52	IND5	Gérer un échéancier pour chaque intervention au plan d'action.	E	Couvert	FS-Claims, CRM				
53	IND5	Permettre de créer deux gabarits de plan d'action par exemple : • Adaptation de domicile; • Adaptation de véhicule.	E	Couvert	FS-Claims, CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
54	IND5	Inscrire la date de réalisation de la « vérification mécanique » au plan d'action à la suite du processus CSV1.	S	Couvert	FS-Claims, CRM				
55	IND5	Inscrire la suspension du privilège de conduire au plan d'action à la suite du processus CSP1.	S	Couvert	FS-Claims, CRM				
56	IND5	Gérer le plan d'action de la catégorie « Ententes » selon, notamment : • Regroupement des blessures ciblées; • Durée prévue des services (période, nombre de jours); • Disciplines; • Nombre d'heures des services prévus; • Balises.	E	Couvert	FS-Claims, CRM				
57	IND5	Gérer l'autorisation des frais de réadaptation en fonctions de règles d'affaires, notamment : • Type de frais; • Nombre; • Palier décisionnel; • Période; • Discipline.	E	Couvert	FS-Claims, CRM				
58	IND5	Inscrire les facteurs de risque détectés à l'évolution du dossier.	E	Couvert	FS-Claims, CRM				
59	IND5	Mettre a jour les informations sur l'emploi ciblé à partir des informations de l'application Repères.	S	Couvert partiellement	FS-Claims, CRM	1	Emploi ciblé	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
60	IND6	Appliquer les propositions de règlement de litige.	N	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
61	IND6	Finaliser la demande de révision, selon au moins sept (7) façons différentes, notamment : • Décision confirmée; • Décision modifiée; • Décision annulée; • Transaction; • Désistement; • Reconsidération; • Règlement par le contentieux.	E	Couvert	FS-Claims				
62	IND6	Suivre les documents en attente liés à la demande de révision.	E	Couvert	FS-Claims, ECM by [redacted]				
63	G-1	Appliquer la limitation ou l'autorité d'agir (se référer au besoin général « limitation ou autorité d'agir ») afin de s'assurer que le client ou son représentant est en droit d'obtenir le service demandé. • L'inscription d'une autorité d'agir du parent (ou tuteur) lors de la demande d'indemnisation pour un mineur (IND1). • L'inscription d'une autorité d'agir ponctuelle d'une tierce personne tel un avocat concernant une demande de révision (IND6).	E	Couvert	FS-Claims				
64	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir la recevabilité de la demande d'indemnité (IND1) selon des règles d'affaires, notamment : • Délai de prescription; • Signature.	N	Couvert	FS-Claims, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
65	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité des blessures codifiées selon des règles d'affaires, notamment (IND1) : • Du type de blessures et des risques associés; • Délai d'apparition.	S	Couvert	FS-Claims				
66	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité des frais selon les règles d'affaires (IND2) , notamment : • Médicaments : couverture personnalisée; • Aide personnelle : montant déterminé et période autorisée; • Frais de déplacement : raisons du déplacement ; • Rapport médical : sur présentation de la pièce justificative; • Tous types de frais : pré-autorisés.	E	Couvert	FS-Claims, [redacted] CDP#3				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
67	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité à l'IRR et à l'IFG selon des règles d'affaires (IND3), notamment : • L'occupation au moment de l'accident; • Le nombre de jour d'incapacité; • Conditions antérieures (déjà en incapacité, CSST); • Le palier décisionnel.	E	Couvert	FS-Claims				
68	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). Par exemple, établir l'admissibilité du fait accidentel selon des règles d'affaires, notamment (IND1) : • Nature du fait accidentel (auto, VTT, vélo, motoneige, tracteur, etc.); • Ligne de traitement; • Preuves au dossier.	S	Couvert	FS-Claims, ECM by [redacted]				
69	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. Par exemple déterminer la période d'effectivité des médicaments couverts (IND2) en fonction des règles d'affaires, notamment : • Consolidation des blessures; • Délai de non consommation d'un médicament.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
70	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires. Par exemple, déterminer la période d'effectivité de l'aide personnelle en fonction de la période d'effectivité des blessures acceptées (IND2).	E	Couvert	FS-Claims				
71	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires par exemple : • Déterminer la période d'effectivité des blessures acceptées(IND3); • Déterminer la date de fin des blessures acceptées au dossier (consolidation) (IND3).	E	Couvert	FS-Claims				
72	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé. Par exemple, gérer les informations liées aux rentes de d'autres organismes (IND3), notamment : • CSST pour déterminer si c'est un dossier (IND3) conjoint (IND1); • MTESS, CSST et RRQ concernant les rentes.	E	Couvert	FS-Claims, PO				
73	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement • Attribuer un statut en attente sur les frais dont l'admissibilité n'a pu être établie (IND2).	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
74	G-7	Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi. • Inscrire en vertu de quels articles, du Règlement ou de la loi sur l'assurance automobile (LLA), les décisions ont été rendues (IND1, IND2, IND3, IND4, IND5 ET IND6).	E	Couvert	FS-Claims				
75	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. • Créer un identifiant secondaire pour une demande d'adaptation de véhicule payé par le Ministère des Transports (IND1). • Créer un identifiant secondaire pour une demande de rapatriement (IND1). • Créer un identifiant secondaire pour un dommage corporel subi à la suite d'une vaccination ou d'un produit biologique humain. (IND1)	E	Couvert	FS-Claims, CRM				
76	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait des actions réalisées dans le traitement de la réclamation d'assurance et celles à réaliser (IND1).	S	Couvert	FS-Claims				
77	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait de l'ensemble des frais réclamés par un client et permettre des recherches spécifiques (IND2).	N	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
78	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait sur l'ensemble des blessures acceptées en lien avec la couverture personnalisée de médicament et leur période d'effectivité (IND2).	N	Couvert	FS-Claims				
79	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait de chaque médicament consommé par un client ainsi que la décision sur son remboursement (IND2). La décision peut être : • Acceptée; • Refusée; • En attente.	N	Couvert	FS-Claims				
80	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait sur l'ensemble des rentes (IND3).	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
81	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait des blessures et des antécédents médicaux découlant de tous les accidents d'un client, notamment (IND4) : • Période d'effectivité prévisible en fonction d'une ou des blessures acceptées; • Statut d'acceptation; • Date de fin des blessures (consolidation); • Informations sur les séquelles (temporaires et permanentes); • Informations sur l'aide personnelle.	E	Couvert	FS-Claims				
82	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, dresser un portrait global sur l'ensemble des indemnités forfaitaires (IND4).	S	Couvert	FS-Claims				
83	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. Par exemple, permettre de faire le suivi de chaque décision prise par la Société, notamment pour identifier : • Lorsqu'il y a plusieurs contestations; • Lorsque les décisions sont durables; • Le pallier décisionnel où la décision a été rendue (révision, contentieux). (IND6)	N	Couvert	FS-Claims				
84	G-10	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi (IND6). Par exemple, permettre de faire le suivi de chaque décision lors de contestations au contentieux.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
85	G-13	Générer une alerte au dossier client ou partenaire selon des règles d'affaires. Par exemple : • Lorsqu'il y a évolution des facteurs de risque (IND1); • Lorsque les frais n'ont pas pu être saisis (IND2); • Chaque fois qu'un client demande le remboursement d'un frais (IND2); • Lorsqu'une modification au plan d'action a été réalisée (IND3); • Lors de l'approche d'un délai légal à respecter; • Lors de la présence d'un représentant dans le dossier (avocat, famille); • Lorsque des documents sont en attente; • Lorsque des dates de rencontre sont prévues; • Lorsque la réévaluation de l'aide personnelle doit être réalisée (période de référence terminée, délai atteint).	E	Couvert	FS-Claims, CRM, ECM by [redacted]				
86	G-14	Inscrire une décision au dossier client relative à un montant d'indemnité forfaitaire, selon des règles d'affaires en précisant : • Montant forfaitaire autorisé; • Séquelles permanentes et gravité autorisées; • Palier décisionnel.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
87	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel. Par exemple inscrire des informations au dossier client relatives à : • À une demande d'indemnité; • Aux blessures déclarées en fonction du catalogue de l'indemnisation; • À la date de fin réelle des blessures (consolidation); • À une demande de rapatriement selon au moins six catégories; • Aux demandes de remboursement de frais en précisant les éléments selon le catalogue; • Aux frais de médicaments transmis par un partenaire (fichier de masse à chaque dossier client); • À l'indemnité sous forme de rentes (décès, IRR, IFG); • À l'indemnité forfaitaire étudiant, de décès ou dommages matériels; • À l'analyse du dossier; • Aux mesures d'adaptation de domicile et de véhicule; • Aux documents reçus des centres de réadaptation; • À une demande de révision; • Aux facteurs de risque; • À chaque échange téléphonique avec un client ou autre intervenant afin de suivre l'évolution du dossier; • Aux médicaments admissibles ne se retrouvant pas dans la liste de la RAMQ; • Aux informations nécessaires à la prise de rendez-vous d'une expertise médicale; • Des notes évolutives en fonction des interventions sélectionnées • Aux dates des rencontres et les employés ou intervenants externes impliqués; (IND6) • À l'emploi ciblé pour un client.	E	Couvert	FS-Claims, CRM ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
88	G-14	Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel. Par exemple, identifier le palier décisionnel qui a rendu la décision pour chaque décision rendue. Les décisions qui peuvent être rendues par au moins trois paliers décisionnels, notamment : • Indemnisation/Réadaptation; • Révision; • Contentieux.	E	Couvert	FS-Claims				
89	G-18	Permettre de créer un catalogue contenant une hierarchie d'éléments. Par exemple, un catalogue d'indemnisation d'au moins 450 types de blessures en vue de les codifier à partir de leurs caractéristiques (IND1), notamment : • Région du corps humain (au moins 12); • Description; • Cote de gravité; • Pertinence d'un côté à préciser; • Période prévisible d'effectivité (IRR, aide personnelle, séquelles, médicaments).	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
90	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de frais selon une combinaison d'au moins 3 catégories et au moins 205 types de frais différents (IND2), notamment : Catégories : • Indemnisation; • Réadaptation; • Préjudice corporel. Types de frais : • Aide personnelle; • Médicaments; • Honoraires professionnels.	E	Couvert	FS-Claims				
91	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de balises de traitement contenant une hierarchie d'éléments (IND2), notamment pour : • Physiothérapie (ex. : balise 1 : nombre X de traitements autorisés, balise 2 : nombre y de traitements autorisés); • Psychologie (ex. : balise 1 : nombre X de traitements autorisés, balise 2 : nombre y de traitements autorisés); • Ergothérapie (ex. : balise 1 : nombre X de traitements autorisés, balise 2 : nombre y de traitements autorisés).	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
92	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de séquelles temporaires (IND4) en fonction de règles d'affaires, notamment : • 12 régions du corps atteintes; • Blessures codifiées; • Gravité de la blessure.	E	Couvert	FS-Claims				
93	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de séquelles permanentes (IND4) en fonction de règles d'affaires, notamment : • Au moins 48 unités fonctionnelles; • Gravité (de 3 à 85); • Au moins 25 méthodes d'évaluation; • Blessures sans séquelles permanentes; • Date de l'accident.	E	Couvert	FS-Claims				
94	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de regroupement de services en fonction des blessures identifiées par un centre de réadaptation et leur associer au moins trois balises (IND5). Services, notamment : 1. BOG; 2. TCC; 3. BM. Exemples de blessures identifiées par un centre de réadaptation, notamment : • Amputation; • Tétraplégie; • Paraplégie.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	La table de correspondance permettant l'association	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
95	G-18	Permettre de créer un catalogue. Permettre de créer un catalogue ayant un regroupement de blessures dans lequel il y a une hiérarchie en lien avec la codification des blessures (IND2).	E	Couvert	FS-Claims				
96	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, un catalogue de regroupement des médicaments admissibles à partir de la liste régie par la RAMQ (IND2), notamment : • 8 500 médicaments répartis en au moins 2 catégories : • Les classes : 26 classes, 196 sous-classes, 200 sous sous-classes; • Les 3070 dénominations communes.	E	Couvert	FS-Claims				
97	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société : • Lors de l'approche d'un délai légal à respecter.	S	Couvert	FS-Claims				
98	G-20	Générer une communication écrite par exemple : • Une lettre d'information au client (pour l'informer des médicaments couverts, pour confirmer le professionnel retenu); • Une lettre d'information au fournisseur (lors de la pré-autorisation de la demande de traitement); • Une lettre de décision (ex. : remboursement des frais, indemnités forfaitaires, séquelles, adaptation de domicile, adaptation de véhicule, etc.); • Des lettres aux clients qui font partie de l'échantillon pour le contrôle de la rente à long terme; • Une lettre aux fournisseurs (ex. : conseiller en orientation, ergothérapeute) du client pour une demande de services.	E	Couvert	FS-Claims, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
99	G-25	Permettre d'identifier un **dossier à risque** en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse. (IND1, IND2, IND3, IND4, IND5 et IND6)	S	Couvert	FS-Claims, BI, Fraud Management				
100	G-26	Permettre de rechercher : 1) Un ou des médicaments dans la liste des médicaments de la RAMQ à partir de certains critères (IND2), notamment : • classes; • sous-classes; • nom du médicament; • DIN; • dénomination commune.	E	Couvert partiellement	FS-Claims	1	La recherche sur la catégorisation des médicaments	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW)	
101	G-26	Permettre de rechercher : • Des notes évolutives en fonction d'une intervention sélectionnée (IND5).	N	Couvert	FS-Claims				
102	Workflow	Assigner un dossier à un autre employé lors d'une délégation de pouvoir.	E	Couvert	FS-Claims				
103	Workflow	Gérer l'assignation des demandes d'indemnités à au moins neuf lignes de traitements distinctes, notamment : • L'admissibilité complexe; • Traitement rapide; • Courte durée; • Réclamations régionalisées; • Réclamations spécifiques; • Grièvement blessé; • Dossiers conjoint CSST-SAAQ; • Décès; • Longue durée.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
104	Workflow	Aiguiller la demande d'indemnité à la ligne de traitement selon des règles d'affaires, notamment : • Nature de la demande (décès, sans blessure, CSST, rechute, dommages matériels, préjudice corporels, etc.); • Catégorie des blessures; • Durée de l'incapacité; • Profil (âge, invalide au moment de l'accident, antécédents médicaux, statut résidence); • Nombre d'accidents; • Lieu de l'accident.	E	Couvert	FS-Claims				
105	Workflow	Assigner une demande d'indemnité en mode « push » à un employé en fonction de règles d'affaires, notamment : • Le volume de dossiers actifs; • Ligne de traitement; • Disponibilité de l'employé; • Les liens familiaux des personnes accidentées; • Agent déjà assigné pour ce client (autre réclamation).	E	Couvert	FS-Claims				
106	Workflow	Permettre l'assignation d'une demande d'indemnité en mode « push » à deux employés en même temps.	N	Couvert	FS-Claims				
107	Workflow	Réassigner une demande d'indemnité en mode « push » à un employé.	N	Couvert	FS-Claims				
108	Workflow	Permettre le transfert massif à un autre employé en mode « push » de tous les dossiers dans lesquels il y a une ou plusieurs demandes d'indemnités assignées à un employé.	N	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
No	**Ref**	**Énoncé**	**Importance**						
109	Workflow	Déclencher une activité de workflow lorsqu'un client demande à au moins deux reprises le remboursement d'un même frais de médicament.	N	Couvert	FS-Claims				
110	Workflow	Déclencher un autre processus, notamment : • IND1 lorsque le dossier est identifié maintenant comme étant à risque; • GRU9 lorsque le client doit se présenter en expertise médicale notamment pour l'évaluation des séquelles permanentes ou l'évaluation de la capacité de travail. • GRP2 lorsque les frais réclamés par un client et remboursables au fournisseur, mais que le dossier fournisseur à la Société est absent. • GRU2 pour la création d'un dossier client pour un ayant droit ou une succession.	E	Couvert	FS-Claims				
111	Workflow	Assigner un dossier de réadaptation ou un dossier de révision à un employé selon des combinaisons de critères, notamment : • Apparition du besoin; • Nature du besoin de réadaptation; • Risque identifié; • Région du client; • Charge de l'employé; • Disponibilité de l'employé.	E	Couvert	FS-Claims, CRM				
112	Workflow	Prioriser le traitement des demandes en fonction des délais, notamment : • Délai légal; • Document en attente du client; • Dossier à enjeu; • Déclaration de services aux citoyens; • Présence d'un dossier au TAQ.	E	Couvert	FS-Claims				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.8 Soutien à l'organisation (SOR)

<Insérer la grille F.2 SOR complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
1	SOR3.1	Permettre d'**élaborer les stratégies de réalisation** des audits et des exercices de contrôle de conformité, notamment : • Élaborer la planification globale des activités à réaliser; • Planifier les audits et les exercices de contrôle de conformité à réaliser : • identifier les processus et les solutions à auditer; • compléter un calendrier de réalisation des audits et des exercices de contrôle de conformité. • Diffuser le calendrier de réalisation des audits et des exercices de contrôle de conformité.	S	Couvert	GRC Audit Management				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.2 pour plus de détail sur SOR3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
2	SOR3.1	Permettre de **préparer la réalisation** de chacun des audits et des exercices de contrôle de conformité, notamment : • Préparer les documents et les informations nécessaires tels que : • les processus ou les solutions à auditer; • les questionnaires et le plan d'audit; • le tableau de bord des indicateurs de performance (à temps réel); • les demandes d'information nécessaires à la réalisation des exercices de contrôle de conformité (ex. : demandes d'extraction de données); • les informations nécessaires aux exercices de contrôle de conformité (ex. : constituer un échantillonnage de transactions, opérations et décisions, basé sur la notion de risque). • Identifier les ressources nécessaires : • humaines; • financières; • technologiques.	S	Couvert	GRC Audit Management				
3	SOR3.1	Permettre de **déployer la stratégie de réalisation** des audits et des exercices de contrôle de conformité, notamment : • Comparer les processus, solutions, opérations et décisions prévues avec ceux appliqués; • Documenter les résultats obtenus.	S	Couvert	GRC Audit Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
4	SOR3.1	Permettre de mesurer la performance des processus et des solutions auditées ainsi que la conformité des opérations et des décisions en vertu de la réglementation en vigueur, notamment : • Analyser les résultats obtenus par le déploiement de la stratégie de réalisation des audits et des exercices de contrôle de conformité; • Identifier les écarts de performance et de conformité; • Identifier les pistes d'amélioration, si nécessaire; • Effectuer la priorisation et le suivi de la réalisation des actions correctives et des pistes d'amélioration; • Élaborer un plan d'action permettant de corriger les écarts identifiés; • Diffuser le plan d'action et la liste des pistes d'amélioration; • Effectuer une reddition de comptes auprès des instances concernées (bilan des travaux).	N	Couvert	GRC Audit Management				
5	SOR3.1	Permettre de revoir et ajuster les objectifs de qualité planifiés au départ ainsi que la stratégie de réalisation en fonction des résultats obtenus par la réalisation des audits.	S	Couvert	GRC Audit Management				
6	SOR5.1	Reporter au grand livre les écritures d'encaissement et les écritures de revenus à la suite de sanctions monétaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.1 pour plus de détail

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
									sur SOR5.1
7	SOR5.1	Encaisser les règlements de solde provenant des institutions financières, des points de service et de la poste.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
8	SOR5.1	Encaisser les règlements de solde provenant du débit en ligne.	S	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
9	SOR5.1	Produire, pour les centres de services, une écriture de régularisation pour les écarts monétaires selon un seuil préétabli.	N	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
10	SOR5.1	Produire, pour les points de service, une liste des écarts monétaires selon un seuil préétabli.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
11	SOR5.1	Inscrire l'entente de recouvrement et suivre le calendrier des paiements.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
12	SOR5.1	Transmettre les prélèvements bancaires autorisés aux institutions financières selon le calendrier des prélèvements bancaires autorisés.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing, PO				
13	SOR5.1	Renverser, au compte client, la transaction d'encaissement initiale à la suite d'un paiement refusé.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
14	SOR5.1	Générer un calendrier de recouvrement selon les séquences préétablies sous forme d'alertes, d'émission d'avis et d'application de sanctions. Les séquences varient selon les types de créances (ex. : somme due à la suite d'un paiement versé en trop à une personne accidentée et somme due à la suite d'un renouvellement d'un privilège).	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
15	SOR5.1	Permettre de radier des soldes minimes selon des seuils préétablis, notamment selon le type de client ou partenaire (aussi applicable à SOR5.2).	N	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
16	SOR5.1	Générer une charge au compte à recevoir à la suite d'une inscription d'une action administrative (ex. : réception d'un chèque sans provision (NSF)) ou juridique (saisie par huissier). Exemple d'action et de charge : • Inscription d'un chèque NSF = charge de 35 $; • Inscription d'une saisie de salaire = charge de 60 $; • Inscription d'une saisie par huissier = charge de 50 $.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD, [redacted] Billing, CDP#2				
17	SOR5.1	Appliquer les restrictions sur les modes de paiement offerts selon des règles d'affaires (ex. : ne plus accepter de chèque après deux paiements refusés).	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
18	SOR5.1	Identifier les dossiers à transmettre à l'agence externe de recouvrement.	N	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
19	SOR5.1	Radier, au grand livre, les sommes non recouvrées selon des critères et des délais prédéterminés tout en maintenant le solde au compte client pour recouvrement ultérieur, si applicable.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
20	SOR5.1	Calculer les frais d'intérêts et les frais administratifs selon un pourcentage ou un montant prédéterminé.	E	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
21	SOR5.1	Calculer les provisions pour mauvaises créances selon des paramètres établis des types de créances et reporter au grand livre.	N	Couvert	[redacted] (ECC), FICA/FSCD [redacted] Billing				
22	SOR5.2	Inscrire les informations au volet financier du dossier client et du dossier partenaire et mettre à jour en temps réel (transactions à incidence monétaire).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.1 pour plus de détail sur SOR5.2
23	SOR5.2	Catégoriser les transactions d'annulation (ex. : périmés, annulés) d'ordre de paiements.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
24	SOR5.2	Reporter au grand livre les écritures de déboursés et d'annulation d'ordre de paiements.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
25	SOR5.2	Permettre de payer les sommes dues par virements bancaires canadiens et internationaux, chèques, traites bancaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PO				
26	SOR5.2	Générer les virements bancaires et listes des chèques émis aux institutions financières selon les productions de paiements et le calendrier de paiements périodiques (ex. : loyer, versement d'une rente).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
27	SOR5.2	Contrôler les paiements émis selon des règles d'affaires (ex. : montant du chèque élevé pour approbation par le personnel administratif ou envoi prioritaire).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
28	SOR5.2	Conserver l'historique de tous les paiements regroupés émis et la modification de leurs statuts (en circulation, en arrêt de paiement, annulé, encaissé).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
29	SOR5.2	Confirmer les transactions de paiements selon les préférences du client, partenaire ou employé (ex. : Web, dossier employé en ligne).	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
30	SOR5.2	Générer une contrepassation de l'ordre de paiement selon des règles d'affaires (ex. : paiements non-reçus avec ou sans réémission, effets périmés).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
31	SOR5.2	Recevoir les listes de paiements à annuler par les institutions financières.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
32	SOR5.2	Générer le fichier des données des relevés fiscaux pour transmission aux instances gouvernementales selon leurs exigences.	E	Couvert	[redacted] (ECC), PO				
33	SOR5.4	Reporter au grand livre les écritures des mouvements de liquidités.	E	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.3 pour plus de détail sur SOR5.4
34	SOR5.4	Inscrire les recettes et les déboursés provenant de toutes sources tant internes qu'externes (ex. : institutions financières (BAI), points de service, versement des indemnités).	N	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
35	SOR5.4	Présenter quotidiennement des projections d'encaissement des chèques émis par la Société selon des données historiques des délais d'encaissement par strates de montants prédéterminés.	N	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
36	SOR5.4	Présenter quotidiennement des projections d'entrées de fonds selon des données historiques et les délais de traitement des dépôts des points de service.	N	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
37	SOR5.4	Inscrire des transactions de liquidités périodiques selon un calendrier préétabli.	E	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
38	SOR5.4	Permettre d'assurer le suivi des mouvements de liquidités selon le type de déboursé ou d'encaissement.	N	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
39	SOR5.4	Permettre de visualiser et contrôler les soldes de comptes bancaires de façon globale et unitaire ou par groupes de comptes prédéfinis.	N	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
40	SOR5.4	Conserver la nature (revenus, dépenses et la ventilation des postes comptables) des transactions effectuées de l'initiation à l'encaissement des sommes liées.	N	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
41	SOR5.4	Permettre de contrôler le résultat des prévisions de liquidités en fonction des contraintes applicables (ex. : respect du plafond des marges de crédit, limites monétaires des transferts de fonds).	N	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management, PO				
42	SOR5.4	Gérer au moins 40 comptes bancaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
43	SOR5.4	Apparier unitairement les transactions bancaires avec les transactions comptables.	E	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management, PO				
44	SOR5.4	Identifier et régulariser les écarts de conciliation et produire les écritures de régularisation.	E	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
45	SOR5.4	Concilier des éléments survenant à des dates différentes au niveau de la Société et au niveau bancaire (ex. : permettre un délai administratif entre la date inscrite de sortie de fonds et la date réelle du déboursé).	N	Couvert	[redacted] (ECC) Cash Management				
46	SOR5.5	Conserver les historiques des versions des modifications budgétaires et structurelles et en permettre la consultation.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.4 pour plus de détail sur SOR5.5
47	SOR5.5	Consulter les éléments de gestion budgétaire selon la structure organisationnelle et les règles d'accès des usagers.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
48	SOR5.5	Gérer les budgets en temps réel (ex. : historiques de consommation des dépenses et le suivi des liquidités).	N	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
49	SOR5.5	Établir les budgets basés sur l'historique, les projections, les contraintes et l'application de taux de croissance et de taux d'indexation donnés.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
50	SOR5.5	Établir les budgets sur base d'exercice et de caisse.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
51	SOR5.5	Établir les budgets sur une base quotidienne, mais doit aller jusqu'à cinq ans.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
52	SOR5.5	Établir les budgets sur une période de cinq à vingt ans.	S	Couvert	[redacted] (ECC), BPC, PO				
53	SOR5.5	Permettre de choisir la période à appliquer à l'exercice financier budgété (ex : année financière Société et année financière gouvernementale).	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
54	SOR5.5	Convertir certains types de recettes en revenu selon une pondération mensuelle donnée (Encaissement réparti en plusieurs mois de revenu).	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
55	SOR5.5	Établir des prévisions de revenus selon minimalement 20 critères de tarification (ex. : classes de permis et cylindrée de véhicules).	E	Couvert	[redacted] ECC), BI (Predictive Analytics)				
56	SOR5.5	Élaborer parallèlement différents scénarios comparatifs de budget.	N	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
57	SOR5.5	Allouer les budgets pour un minimum de 300 unités administratives et de 80 projets d'investissement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
58	SOR5.5	Répartir les budgets pour un minimum de 6 mandats, 2 niveaux d'activités, 250 produits et services.	S	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
59	SOR5.5	Permettre d'engager des dépenses selon des seuils monétaires préétablis.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
60	SOR5.5	Permettre d'engager les dépenses sur plusieurs années (ex. : sur la durée d'une obligation).	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
61	SOR5.5	Apparier un frais couru à un engagement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
62	SOR5.5	Maintenir l'engagement budgétaire malgré la libération du couru.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
63	SOR5.5	Gérer un statut d'engagement.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
64	SOR5.5	Engager centralement les dépenses dépassant les niveaux d'autorisation.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
65	SOR5.5	Permettre de réaménager le budget alloué à une unité administrative selon les niveaux d'autorisation déterminés ou les budgets alloués.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
66	SOR5.5	Permettre de réaménager le budget centralement pour les demandes excédant les niveaux d'autorisation déterminés ou les budgets alloués.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
67	SOR5.5	Réallouer les budgets lors de réorganisations administratives.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
68	SOR5.5	Suivre les étapes de réalisation et les dépenses associées aux contrats attribués à plus d'un partenaire, notamment : • Par contrat (regroupant tous les partenaires); • Par partenaire.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
69	SOR5.5	Permettre le réaménagement budgétaire.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
70	SOR5.5	Effectuer des projections de revenus et de dépenses.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
71	SOR5.5	Projeter les dépenses d'amortissement sur plusieurs périodes futures en y incluant les acquisitions prévues au budget opérationnel et aux projets.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
72	SOR5.5	Définir et catégoriser plusieurs éléments de suivis (ex. : effectifs, projets d'investissement, regroupement de postes comptables, dépenses réelles en entretien préventif).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
73	SOR5.5	Faire approuver les bilans de suivis selon les niveaux d'autorisation requis.	E	Couvert	[redacted] (ECC), Disclosure Management				
74	SOR5.5	Inscrire des demandes de corrections de transactions (ex. : imputations comptables ou appariement).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
75	SOR5.5	Répartir les frais d'administration réels basés sur un principe de gestion par activités : par mandats, par activités et par produits et services.	S	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
76	SOR5.5	Calculer et générer les écritures de capitalisation des dépenses liées à des projets d'investissement selon la catégorisation des éléments du projet.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
77	SOR5.6	Calculer et produire les écritures de disposition totale ou partielle d'immobilisations et de diminution de valeur d'un article (dépréciation sans disposition).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.5 pour plus de détail sur SOR5.6
78	SOR5.6	Calculer et produire l'écriture d'amortissement.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
79	SOR5.6	Calculer et produire les écritures des gains ou des pertes sur la radiation, la dévaluation et la disposition totale ou partielle d'immobilisations.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
80	SOR5.6	Calculer les montants des comptes à affecter par un pourcentage défini et applicable à un compte référence pour certains types d'écritures (ex. : application des cotisations de l'employeur à une masse salariale brute).	N	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
81	SOR5.6	Offrir des fonctionnalités de périodicité et de contrepassation à partir d'une écriture originale.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
82	SOR5.6	Inscrire les transactions d'acquisition d'immobilisations et les coûts liés aux projets d'investissement capitalisables à l'auxiliaire des immobilisations.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
83	SOR5.6	Permettre de subdiviser une immobilisation en plusieurs composantes.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
84	SOR5.6	Inscrire de façon provisoire ou définitive des informations essentielles sur un article d'immobilisations (ex. : l'assignation à une unité administrative responsable de l'immobilisation, la date de mise en opération et la méthode d'amortissement).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
85	SOR5.6	Inscrire des contrats de location-acquisition, de biens reçus à titre gratuit et des subventions reçues ou à recevoir pour l'acquisition d'immobilisations.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
86	SOR5.6	Inscrire une durée de vie utile basée sur la catégorie d'immobilisations, cette durée de vie utile pouvant être modifiée.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
87	SOR5.6	Permettre d'étaler les frais payés d'avance sur une période donnée.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
88	SOR5.6	Intégrer les dispositions d'immobilisations à une facture.	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
89	SOR5.6	Appliquer une méthode d'amortissement différente par composante d'un article.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
90	SOR5.6	Appliquer de façon prospective et rétrospective les modifications de durée de vie utile, de méthode d'amortissement et de durée d'amortissement.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
91	SOR5.6	Reporter, en temps réel, les revenus sur plusieurs périodes (passées ou futures) selon les caractéristiques du service rendu (ex. : report sur des périodes allant de 0 à 27 mois, mais peut atteindre plus de 150 mois et application de pourcentages de répartition différents).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
92	SOR5.6	Tenir compte des remboursements ou crédits faits aux clients pour le report des revenus.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
93	SOR5.6	Saisir des écritures ponctuelles et de régularisation en lot ou à la pièce.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
94	SOR5.6	Sauvegarder une écriture comme modèle afin que celle-ci puisse être utilisée ultérieurement (gabarit sans montant).	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
95	SOR5.6	Autoriser des écritures en lot ou à la pièce.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
96	SOR5.6	Définir plus de douze périodes à un exercice comptable.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
97	SOR5.6	Gérer plus d'une période et plus d'un exercice ouvert parallèlement.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
98	SOR5.6	Valider que toutes les écritures ont été approuvées avant la fermeture définitive d'une période.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
99	SOR5.6	Signaler les transactions non approuvées avant la fermeture définitive d'un exercice.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
100	SOR5.6	Isoler les transactions de fin d'exercice par source et par intervenant (ex. : vérificateurs).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
101	SOR5.6	Définir au minimum trois entités comptables, dont une étant le consolidé.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
102	SOR5.6	Définir une structure comptable comprenant un minimum de six segments (entité, poste comptable, mandat, unité administrative, projets administratifs et projets d'investissements).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
103	SOR5.6	Définir au minimum dix niveaux d'agrégations de la structure comptable (ex. : total services tarifés et total revenus).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
104	SOR5.6	Définir des combinaisons de clés comptables autorisées et des règles de validation automatique de ces combinaisons.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
105	SOR5.6	Définir au moins quinze auxiliaires.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
106	SOR5.6	Identifier les transactions en écart entre les auxiliaires et le grand livre pour permettre la régularisation.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
107	SOR5.6	Définir des écritures de type inter-entité qui ont la caractéristique de pouvoir être utilisées sur plus d'une entité comptable et les répliquer dans l'autre entité.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
108	SOR5.6	Concilier les soldes inter-entités et identifier les écritures en écart.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
109	SOR5.6	Produire les rapports financiers de chacune des entités ou d'un consolidé de plusieurs entités périodiquement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
110	SOR5.6	Présenter un comparatif avec minimalement deux périodes antérieures et avec le budget de la période concernée.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
111	SOR5.6	Intégrer des commentaires et des notes dans les rapports financiers.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC, Disclosure Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
112	SOR5.6	Produire les notes complémentaires aux états financiers.	E	Couvert	[redacted] (ECC), Disclosure Management				
113	SOR5.6	Permettre de choisir la période à appliquer à l'exercice financier (ex. : année financière de la Société et année financière gouvernementale).	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
114	SOR5.6	Modifier le format des rapports selon les exigences légales et normatives.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
115	SOR5.6	Identifier les variations et les écarts significatifs (ex. : montants et pourcentages) entre les comparatifs des rapports financiers.	E	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
116	SOR5.6	Utiliser plusieurs structures d'agrégations pour préparer les rapports financiers.	N	Couvert	[redacted] (ECC), BPC				
117	SOR5.8	Générer le calcul des taxes selon la nature de la transaction et en permettre la modification au besoin (ex. : TVQ, TPS et TVH).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.6 pour plus de détail sur SOR5.8
118	SOR5.8	Autoriser le paiement d'une dépense non approuvée (ex. : solde consolidé des cartes de crédit corporatives).	E	Couvert	[redacted] (ECC), Concur, PO				
119	SOR5.8	Permettre de saisir un regroupement de factures.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
120	SOR5.8	Bloquer les transactions qui dépassent certains seuils préétablis.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
121	SOR5.8	Inscrire les frais courus selon différents paramètres (ex. : avancement des travaux, estimation).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
122	SOR5.8	Interdire la contrepassation des frais courus sauf exception.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
123	SOR5.8	Inscrire une transaction à une unité administrative différente de celle assignée.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
124	SOR5.8	Appliquer des escomptes sur paiements.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
125	SOR5.8	Inscrire des transactions périodiques.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
126	SOR5.8	Identifier et saisir les éléments à facturer en fonction des termes convenus dans les obligations avec les partenaires (ex. : financement de programmes gouvernementaux, remises aux partenaires).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
127	SOR5.8	Faire une demande en prestation autonome de services de réclamation pour frais de déplacement, à la pièce ou en lot.	N	Couvert	[redacted]				
128	SOR5.8	Appliquer les contrôles et limites imposés pour les réclamations de frais (ex. : allocation pour kilométrage, allocation pour repas).	E	Couvert	[redacted]				
129	SOR5.8	Apparier les réclamations de frais de déplacement aux avances aux employés, s'il y a lieu	E	Couvert	[redacted]				
130	SOR5.8	Attribuer une dépense globale à divers employés (ex. : un repas payé pour six employés doit être distribué sur ces six employés et non uniquement à l'employé payeur).	E	Couvert	[redacted]				
131	SOR5.8	Inscrire une préférence de paiement propre à une pièce justificative (ex. : paiement séparé par pièce justificative).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
132	SOR5.8	Allouer les composantes d'une facture à plusieurs termes d'une obligation (ex. : livraisons de matériaux à plusieurs sites de construction).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
133	SOR5.8	Inscrire un partenaire à payer différent de celui qui a initialement contracté avec la Société.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
134	SOR5.8	Assurer le suivi des avances de fonds (ex. : petites caisses, avances temporaires aux employés).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
135	SOR5.8	Appliquer des contrôles manuels à posteriori par échantillonnage selon le type de transactions (ex. : frais de déplacements, cartes de crédit corporatives).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
136	SOR5.8	Corriger une transaction déjà autorisée.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
137	SOR5.8	Produire les transactions du calcul des cotisations de l'employeur (ex. : CSST, RRQ, assurance emploi).	E	Couvert	[redacted] (ECC), PO				
138	SOR6.1	Pouvoir enregistrer, par accès mobile, les temps travaillés, les constats, les interventions réalisées et celles à venir.	S	Couvert	[redacted] (ECC), SAP Work Manager				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.8 pour plus de détail sur SOR6.1
139	SOR6.1	Inscrire, notamment, les caractéristiques suivantes pour chaque type d'infrastructure, d'équipement et de composante : • L'adresse; • Ses coordonnées géographiques; • Un cycle de vie; • Une date de garantie; • Un niveau de criticité; • Une valeur de remplacement.	E	Couvert	[redacted] (ECC), SAP Work Manager				
140	SOR6.1	Générer un calendrier annuel de maintenance.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
141	SOR6.1	Consigner les diagnostics et les interventions (notes) à faire pour chaque infrastructure, équipement et composante.	E	Couvert	[redacted] (ECC), SAP Work Manager				
142	SOR6.1	Inscrire et modifier notamment les informations en fonction de catégories d'intervention (ex. : appel de service, préventive, corrective) : • Les temps travaillés; • La durée de l'intervention réalisée; • L'état d'avancement des travaux.	E	Couvert	[redacted] (ECC), SAP Work Manager				
143	SOR6.1	Analyser les écarts entre les dépenses réelles et planifiées de façon globale ou par intervention.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
144	SOR6.3	Gérer l'inventaire par un système de code à barres relié à chacun des articles.	S	Couvert	[redacted] (ECC)				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.9 pour plus de détail sur SOR6.3
145	SOR6.3	Gérer l'inventaire via un accès mobile.	S	Couvert partiellement	[redacted] (ECC)	1	L'accès mobile de la gestion d'inventaire	Cet écart sera résolu par un effort habituel d'implantation (RICEFW)	
146	SOR6.3	Mettre à jour en temps réel les données de gestion de l'inventaire, notamment : • Quantité allouée; • Quantité en souffrance; • Quantité au débarcadère (en attente de l'inspection); • Quantité en transfert; • Quantité disponible; • Quantité nette; • Quantité en main.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
147	SOR6.3	Transférer les informations de la demande d'acquisition ou de la commande à un partenaire à la fiche article, en temps réel, notamment : quantité en réquisition, quantité en commande ainsi que le coût d'acquisition pour connaître la valeur monétaire de l'article.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
148	SOR6.3	Créer des fiches articles et y inscrire, notamment : • Pour les paramètres d'achat : l'unité d'achat, la famille (ex. : informatique, fournitures de bureau, services juridiques); • Pour les paramètres de gestion d'inventaire : unité d'entreposage, unité de conversion, entrepôt, propriétaire d'article, point d'ordre, quantité minimum, quantité maximum, quantité à commander, catégorie de l'article selon la classification ABC (selon l'importance de l'article par rapport aux opérations de mission).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
149	SOR6.3	Identifier des articles comme étant des pièces officielles séquentielles et de pouvoir y définir des formats (alphabétique, numérique, alphanumérique) ainsi que la version associée à ce format (plusieurs formats possibles pour le même article).	E	Couvert partiellement	[redacted] (ECC)	1	Attribution automatique de numéro avec des formats complexes.	Cet écart sera comblé par les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
150	SOR6.3	Saisir une réception en lien avec la commande et, s'il y a lieu, saisir les numéros séquentiels reçus (à la pièce ou en lot) et les apparier avec les numéros séquentiels commandés.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
151	SOR6.3	Saisir le résultat d'une inspection des biens (conforme ou non conforme) et l'apparier à la réception de la commande.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
152	SOR6.3	Enregistrer le retour des biens au partenaire.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
153	SOR6.3	Enregistrer, si nécessaire, le bien à l'inventaire et le rendre disponible en temps réel.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
154	SOR6.3	Enregistrer et suivre l'emplacement et la localisation des biens.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
155	SOR6.3	Permettre d'imprimer et de gérer des bons de cueillette et des bons de livraison.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
156	SOR6.3	Enregistrer et suivre l'expédition et le transfert des biens.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
157	SOR6.3	Gérer le statut des numéros séquentiels des pièces officielles (en demande, en commande, reçue, disponible, réservée, expédiée, transférée, émise, détruite, volée, mutilée).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
158	SOR6.3	Consulter l'historique des consommations par article et par période (jour, mois, année) et conserver au minimum l'historique des trois dernières années.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
159	SOR6.3	Consulter la valeur monétaire totale de l'inventaire.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
160	SOR6.3	Produire, selon les paramètres définis dans la « classification ABC », une liste quotidienne des articles qui doivent être décomptés et en saisir le résultat à la suite de la prise d'inventaire physique.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
161	SOR6.3	Générer une écriture d'ajustement d'inventaire ainsi qu'une écriture de régularisation au grand livre.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
162	SOR6.3	Suspendre les bons de cueillette relatifs aux articles en décompte d'inventaire.	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
163	SOR6.4	Créer ou modifier un lexique contrôlé ou libre.	N	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.10 pour plus de détail sur SOR6.4
164	SOR6.4	Afficher : • Le chemin d'accès des résultats de la recherche en fonction de la GID (ex. : classification, conservation); • Le lien informatique avec les codes de classification ou les subdivisions uniformes à partir du document; • L'aide contextuelle (ex. : afficher sur demande des descriptions des codes de classification et des subdivisions uniformes (info bulle)).	S	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				
165	SOR6.4	Inscrire les métadonnées du courriel et de ses pièces jointes et préciser le dossier du plan de classification où le ou les documents seront enregistrés.	S	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
166	SOR6.4	Gérer les données relatives au plan de classification, en assurer la mise à jour (globale et partielle) et en informer les utilisateurs.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
167	SOR6.4	Gérer plus d'un plan de classification et plusieurs calendriers de conservation de manière indépendante.	E	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				
168	SOR6.4	Supporter une structure hiérarchique d'un minimum de cinq niveaux.	N	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				
169	SOR6.4	Transférer des outils de gestion d'un fonds documentaire à l'autre (remaniement gouvernemental).	E	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				
170	SOR6.4	Gérer des subdivisions uniformes et établir le lien avec le calendrier de conservation.	N	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				
171	SOR6.4	Gérer les règles de conservation d'un document pour répondre : • Aux exigences légales québécoises et personnalisées à l'organisation (structure administrative); • À un ou des code(s) de classification du plan de classification; • À plusieurs durées de conservation (principal et secondaire).	E	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
172	SOR6.4	Gérer le cycle de vie du document sur tous les types de supports (papier et numérique), notamment : • Appliquer la règle de conservation héritée, lors de l'enregistrement ou du classement d'un document dans un dossier ou dans une structure hiérarchique; • Reclasser un document (application d'un code de classification ainsi que la règle de conservation); •Réserver et verrouiller un document et ses versions contre son altération ou sa destruction; • Modifier l'état d'un document à la suite de la validation et de l'autorisation du déclassement; • Modifier (à la pièce ou en lot) les métadonnées des documents en fonction de leurs nouvelles localisations lors du déclassement; • Assurer le suivi du cycle de vie des documents semi-actifs conservés dans l'organisation et au CCD; • Identifier et sélectionner des documents à transférer, à verser et à détruire en fonction du calendrier de conservation; • Assurer la conservation des documents inactifs dans un format permanent.	E	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				
173	SOR6.4	Accorder la préséance du délai de conservation de la subdivision uniforme sur le délai associé au code de classification.	N	Couvert	Extended ECM for SAP by [redacted]				
174	SOR6.4	Gérer de multiples localisations, notamment par entrepôts, emplacements et contenants physiques et virtuels, postes de classement durant tout le cycle de vie.	E	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				
175	SOR6.4	Accéder aux documents à partir de leur format natif respectif.	N	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				
176	SOR6.4	Ajouter une catégorisation particulière par exemple les cotes de catégorisation archivistique (ex. : confidentiel, essentiel).	N	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
177	SOR6.4	Dupliquer la structure documentaire, avec ou sans les documents contenus au dossier.	S	Couvert	ECM for SAP by [redacted]				
178	SOR6.4	Gérer les documents physiques via la fiche dossier et les signatures électronique.	N	Couvert	ECM for SAP by [redacted] Extended Workflow, Adlib eXpress Server Professional Ed.				
179	SOR6.4	Épurer un lot de documents ou de versions selon des critères établis.	N	Couvert	ECM by [redacted]				
180	SOR6.4	Verser et assurer le suivi des documents physiques versés à la BAnQ.	N	Couvert	ECM by [redacted]				
181	SOR8.1	Recevoir une demande, notamment : • Attribuer un numéro d'identification unique; • Catégoriser la demande; • Associer un statut.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.11 pour plus de détail sur SOR8.1
182	SOR8.1	Permettre d'évaluer la faisabilité d'une demande lors de sa réception, notamment du point de vue : • Solution; • Capacité de la prendre en charge; • Complexité.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
183	SOR8.1	Permettre de déterminer les besoins et les impacts d'une demande sur l'ensemble des processus de la Société.	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
184	SOR8.1	Permettre d'évaluer les efforts et l'échéancier global nécessaire à la réalisation de la demande, notamment : • Nombre de jours/personne; • Budget.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
185	SOR8.1	Permettre d'aiguiller une demande évaluée au responsable du processus concerné par le besoin identifié.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
186	SOR8.1	Permettre d'assurer le suivi de la réalisation des demandes selon les séquences d'activités et les échéanciers requis.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
187	SOR8.1	Permettre d'intégrer les planifications détaillées obtenues des différents processus dans une planification globale.	N	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, MRS				
188	SOR8.1	Permettre d'élaborer une planification annuelle des demandes pour un exercice comptable donné.	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, MRS				
189	SOR8.2	Catégoriser les projets • Selon leur état d'avancement (ex. : urgent, soumis, en cours approbation, approuvé, terminé); • Selon leur type (ex. :développement technologique, infrastructure); • Selon leur statut (ex. : capitalisable, diffusion uniquement lors de l'approbation).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				Précision : Consulter la section 2.4.10.8.12 pour plus de détail sur SOR8.2
190	SOR8.2	Mettre à jour en temps réel les données du projet.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
191	SOR8.2	Permettre de créer des projets lors de la demande budgétaire en fonction, notamment : • Numéro de projet; • Nom du projet et du site; • Noms des responsables et contributeurs; • Ventilation des coûts; • Années de projet concernées; • Répartition de pourcentage par activité et par poste budgétaire.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
192	SOR8.2	Gérer les projets en fonction d'une structure de découpage (ex. : conception, réalisation, phases, activités/livrables, clés comptables, pourcentages d'avancement des travaux).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
193	SOR8.2	Gérer un calendrier de projet par phase.	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
194	SOR8.2	Dresser un portrait global du projet afin d'en faire un suivi, notamment pour afficher : • La facturation; • Les achats effectués dans le cadre du projet; • Les immobilisations requises; • Les ressources utilisées.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
195	SOR8.2	Comptabiliser les feuilles de temps.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
196	SOR8.2	Comptabiliser les coûts de projet en fonction d'un coût projeté ou réel : • Par catégorie de dépenses (ex. : main d'œuvre interne et externe, équipement, autres frais); • Par discipline (ex. : architecture, ingénierie, mécanique); • Sur plusieurs années.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
197	SOR8.2	Permettre de répartir les coûts de projet par unités administratives.	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
198	SOR8.2	Effectuer le suivi budgétaire des dépenses projetées et réelles en fonction de : • Phases, catégories, clés comptables, numéro de projet, quantité commandée, activité, partenaire, site et numéro de factures.	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
199	SOR8.2	Permettre d'estimer des ressources requises afin d'estimer les coûts de projets. Les ressources peuvent être, notamment : • Humaines : • taux horaire. • Matérielles : • quantités de matériaux par catégories (en tonnes, en m^3, etc.).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
200	SOR8.2	Permettre d'associer des contraintes légales aux projets et générer des alertes en fonction des contraintes. Par exemple, concernant les dénonciations et les quittances rattachées au contrat (dates d'émission, soumise et règlée, montant dénoncé et payé, quittance partielle et finale).	S	Couvert	[redacted] (ECC)				
201	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé. Par exemple : • ARQ et ARC concernant les informations des relevés fiscaux (SOR5.2).	S	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, PO				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
202	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus. Par exemple : • Afin de suivre l'évolution du statut de la pièce justificative, de la réception au paiement (SOR5.8); • Afin de localiser et suivre les numéros séquentiels des pièces officielles dès le début du processus jusqu'à la fin (demande initiale, achat, réception, expédition, transfert et émission), en fonction de l'expéditeur ou du détenteur qui peut être externe à la SAAQ (700 concessionnaires, 150 mandataires, 43 points de service). (SOR6.3)	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
203	G-8	Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. • Associer un identifiant secondaire à la localisation physique (SOR6.1 et SOR6.3) ou la superficie occupée d'un immeuble (SOR6.1).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM				
204	G-11	Obtenir des informations de gestion pour des besoins opérationnels. Par exemple, pour toutes les données liées à la GID et au cycle de vie des documents; 1) Générer des rapports en fonction notamment : • De la cédule de maintenance (SOR6.1); • Cycle de vie (SOR6.4); • Échéance des contrats (SOR5.5).	E	Couvert	[redacted] (ECC), BI, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
205	G-12	Générer un identifiant pour chaque demande afin d'en faire le suivi. Par exemple : • Faire le suivi des bons de travail avec un numéro d'identification séquentiel qui comprend notamment des variables telles l'année et le mois ainsi que la génération du bon de travail (SOR6.1). • Gérer l'attribution des numéros séquentiels (numérique et alphanumérique) uniques dès le début du processus d'achat (SOR6.3); • Faire le suivi permettant de gérer les ordres de changement (SOR6.1).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
206	G-13	Générer une alerte au dossier client ou partenaire selon des règles d'affaires, notamment en fonction : • De la cédule de maintenance (SOR6.1); • Du cycle de vie (SOR6.1 et SOR6.3); • Du degré d'avancement (SOR6.1 et SOR8.2); • Des échéances de contrats (SOR6.1 et SOR5.5); • Des garanties (SOR6.1); • Des interventions urgentes (SOR6.1 et SOR8.1); Par exemple : • Pour les articles ayant atteint leur point d'ordre seuil (ex. : avis de réapprovisionnement)(SOR6.3); • Pour l'application des sanctions selon les types de mauvais payeurs (SOR5.1).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
207	G-18	Permettre de créer un catalogue. Par exemple, créer un catalogue de types d'infrastructures, d'équipements et de composantes (ex. : Au moins 50 types dont une bâtisse, des ordinateurs et le revêtement de la bâtisse d'un site de Contrôle routier) (SOR6.1).	N	Couvert	[redacted] (ECC)				
208	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société. Par exemple : • Permettre de définir des objectifs de qualité à atteindre en matière de performance et de conformité (SOR3.1); • Lors de l'atteinte des délais de traitement prédéfinis, du pourcentage de documents à traiter, de l'assignation de tâches (SOR6.1); • Lors du retard dans la confirmation de budget, de montants ou dépassement de budget, degré d'avancement, échéances de contrats, garanties et quittances (SOR5.5).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
209	G-20	Générer une communication écrite. Par exemple : • Déclencher la réémission de communications aux clients ou aux partenaires selon la séquence de recouvrement établie par types de créances (ex. : état de compte)(SOR5.1); • Générer un message pour impression sur un talon de chèque ou sur un état de dépôt direct (SOR5.2); • Générer un accusé réception au demandeur (SOR8.1); • Générer les relevés fiscaux par type de paiement et selon les formats légaux (gabarits) prescrits par les instances gouvernementales (SOR5.6); • Transmettre les listes de paiements annulés aux institutions financières (SOR5.2).	E	Couvert	[redacted] (ECC), CRM, ECM by [redacted] Document Presentment				
210	G-25	Permettre d'identifier un dossier à risque en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse. • Par exemple, lorsqu'un paiement est refusé à un fournisseur (SOR5.8).	S	Couvert	[redacted] (ECC), BI, Fraud Management				
211	Workflow	Générer des flux d'approbation pour les radiations selon certains types de créances et seuils financiers (SOR5.1).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
212	Workflow	Transmettre un flux d'approbation pour une confirmation de l'annulation de l'ordre de paiement au demandeur pour une prise en charge (en flux de travail)(SOR5.2).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
213	Workflow	Permettre un flux d'autorisation pour la consultation du suivi des statuts de pièces justificatives aux partenaires (ex. : Web, application mobile)(SOR5.8).	S	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** La solution doit :	**Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
214	Workflow	Paramétrer les flux d'approbation en fonction des éléments suivants : • La structure du service; • La hiérarchie et les niveaux d'approbation; • Les montants. (SOR5.5)	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
215	Workflow	Générer un flux d'acceptation de travail, notamment, pour accepter ou refuser un décompte et d'assurer le suivi des articles en erreur (SOR6.3).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				
216	Workflow	Approuver, en flux de travail, les pièces justificatives et la facturation, par lot ou à la pièce (SOR5.8).	E	Couvert	[redacted] (ECC)				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.9 Soutien à la prestation de services (SPS)

<Insérer la grille F.2 SPS complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
1	SPS1.1	Permettre d'allouer et de modifier des ressources en terme de date, horaire, disponibilité, etc. (formateur, salle, équipement, matériel) et d'assigner les acteurs aux activités de formation, notamment afin d'éviter des conflits d'horaire.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				Précision : Consulter la section 2.4.10.9.1 pour plus de détail sur SPS1.1
2	SPS1.1	Optimiser la planification des effectifs en proposant différents scénarios selon une période déterminée.	E	Couvert	SAP [redacted] Workforce Planning				
3	SPS1.1	Permettre de produire un budget global en lien avec les équivalents à temps complet requis afin de rendre les services nécessaires.	E	Couvert	SAP [redacted] BPC				
4	SPS1.1	Déterminer à quel moment une unité administrative est en situation de sous-effectif et de sureffectif.	N	Couvert	SAP [redacted] Workforce Analytics				
5	SPS1.1	Mettre en place des indicateurs de performance (pour l'organisation, par unité administrative ou par employé).	S	Couvert	SAP [redacted] Goals & Performance, SAP Strategy Management				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
6	SPS1.1	Créer un horaire régulier pour une unité administrative et permettre d'effectuer des rotations dans l'horaire à une fréquence déterminée.	E	Couvert	SAP [redacted] /SAP Time and Attendence Management by Workforce Software				
7	SPS1.1	Calculer un temps moyen de service en identifiant le moment de début et le moment de fin selon différentes fréquences (minutes, heures, jour, etc.). Calculer les coûts à des fins d'enquête, notamment : • Nombre d'heures par employé pour traiter l'enquête; • Frais reliés au déplacement; • Temps de filature; • Frais reliés à des fins d'enquête par une firme privée.	E	Couvert	SAP [redacted] SAP Time and Attendence Management by Workforce Software, SAP Concur				
8	SPS1.1	Permettre de faire le suivi de la charge de travail d'un employé pour planifier son transfert vers une autre unité administrative.	N	Couvert	SAP [redacted] SAP Time and Attendence Management by Workforce Software				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
9	SPS1.1	Élaborer un système de pointage (ex. : par organisation, unité administrative ou encore par employé).	S	Couvert	SAP [redacted] SAP Success Factor Goals & Performance, SAP Time and Attendence Management by Workforce Software				
10	SPS1.3	Inscrire, mettre à jour, et conserver au dossier enquête, des informations notamment : • Date de réception; • Provenance; • Cause; • Type de poursuite; • Véhicule volé/maquillé. Au résultat d'enquête : • Raisons de la décision; • Si dossier transféré, à qui; • Statut du dossier.	E	Couvert	CRM				Précision : Consulter la section 2.4.10.9.2 pour plus de détail sur SPS1.3
11	SPS1.3	Calculer les coûts reliés à l'enquête, notamment : • Nombre d'heures par employé pour traiter le dossier d'enquête; • Frais reliés au déplacement; • Temps de filature; • Frais d'enquête par une firme privée.	E	Couvert	CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** **La solution doit :**	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
12	SPS1.3	Consigner au dossier à des fins d'enquête de l'information enregistrée à l'aide d'un système audio, vidéo ou DVD.	E	Couvert	CRM, ECM by [redacted]				
13	SPS1.3	Transférer des données d'un dossier à un autre selon les critères établis.	N	Couvert	CRM				
14	SPS1.3	Identifier un dosssier ayant un potentiel de fraude selon des règles d'affaires. Par exemple, des dossiers similaires, les sommes en jeu, le nombre d'intervenants impliqués.	E	Couvert	CRM, Fraud Management, BI				
15	SPS1.5	Pouvoir importé, dans un court délai, tous les documents existants en format Word dans l'outil afin de les centraliser.	N	Couvert	ECM by [redacted]				Précision : Consulter la section 2.4.10.9.3 pour plus de détail sur SPS1.5
16	SPS1.5	Permettre la création ou la modification d'un gabarit dans un environnement de travail autre qu'en production.	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
17	SPS1.5	Gérer les droits de personnalisation d'un gabarit (autoriser ou non la modification par l'ajout, la création ou la suppression de phrases ou de paragraphes, c'est-à-dire que certaines zones d'un gabarit sont verrouillées pour empêcher l'utilisateur final de modifier une partie du document).	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
18	SPS1.5	Créer une épreuve d'un gabarit à partir d'un catalogue de gabarits ou de paragraphes.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
19	SPS1.5	Faire le suivi des commentaires en affichage de modifications d'une épreuve : • Afficher les commentaires en affichage de modifications; • Avoir la possibilité pour le concepteur d'accepter ou de refuser la modification proposée.	S	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
20	SPS1.5	Attribuer un statut d'évolution d'une épreuve de gabarit, notamment : • En création; • En test; • En validation; • En production.	S	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
21	SPS1.5	Attribuer un numéro de version d'une épreuve du gabarit.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
22	SPS1.5	Associer des règles d'affaires à un gabarit pour éviter, notamment : • Qu'un document soit toujours émis sans être transmis avec un ou plusieurs autres documents dans le même envoi; • Qu'un document dont des messages ont été fusionnés se retrouve avec des messages contradictoires.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
23	SPS1.5	Gérer les paramètres d'un gabarit, notamment : • L'indicateur d'automatisation d'impression de communications de masse; • Le type d'enveloppe; • Codes de mises sous plis; • Le(s) document(s) à joindre avec le document (encart, enveloppe de retour, formulaire, etc.); • Attribuer un identifiant au gabarit.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
24	SPS1.5	Gérer les règles de présentation d'un gabarit (veuves/orphelines, solidarité, non inter-paragraphes).	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
25	SPS1.5	Gérer les différentes signatures numérisées (électroniques).	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
26	SPS1.5	Gérer l'historique des versions d'un gabarit en vue de pouvoir consulter une version antérieure.	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
27	SPS1.5	Faire une analyse d'impact en utilisant une recherche textuelle en vue d'évaluer le nombre de gabarits impactés lors d'un changement.	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
28	SPS1.5	Modifier simultanément tous les gabarits impactés par un même changement par exemple, changer la signature dans plusieurs gabarits en même temps.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
29	SPS1.5	Pouvoir combiner plusieurs sources hétérogènes de données au moment de générer un document.	S	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
30	SPS1.5	Permettre la modification interactive d'un document au moment de le générer, notamment en permettant de saisir des données complémentaires c'est-à-dire : • De les saisir de manière simplifiée à l'aide d'un calendrier pour la gestion des dates; • De façon contrôlée en imposant une liste de choix (variables à choisir); • D'insérer un texte libre.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
31	SPS1.5	Permettre le visionnement du document avant son émission.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
32	SPS1.5	Permettre de confirmer, annuler ou mettre en attente la communication écrite.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
33	SPS1.5	Permettre de remplacer le document proposé par un autre plus approprié au contexte du client.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
34	SPS1.5	Gérer plusieurs messages générés dans une même journée par un ou plusieurs processus d'affaires en vue de les fusionner dans un seul document.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
35	SPS1.5	Gérer la priorité des messages lorsque ceux-ci ont été fusionnés dans un seul document.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
36	SPS1.5	Identifier des messages contradictoires générés pour un même client dans une même journée et générer une tâche en vue de régler la situation.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
37	SPS1.5	Permettre la production d'une lettre manuelle à partir d'un gabarit.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
38	SPS1.5	Gérer les scénarios d'émission d'une communication écrite selon les paramètres établis (ex. : la lettre de décision du processus CSP1 doit être transmise en même temps que la lettre du processus CSP3 générée le lendemain).	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
39	SPS1.5	Regrouper plusieurs communications écrites à l'intérieur d'un même envoi.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
40	SPS1.5	Archiver au dossier du client ou du partenaire, la communication écrite transmise c'est-à-dire, être en mesure de préparer le document en vue de la déposer dans la GID.	E	Couvert	[redacted] CRM, [redacted] Document Presentment for SAP				
41	SPS1.5	Permettre la réimpression d'une communication écrite déjà transmise avec la mention qu'il s'agit d'une copie.	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
42	SPS1.5	Émettre une communication écrite de façon multicanale et adapter le document (la présentation du document ne sera pas identique par courrier, par mail ou par SMS).	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
43	SPS1.5	Émettre la communication écrite selon les préférences du client ou du partenaire : • Mode d'acheminement (ex. : courriel, poste, ou fax); • Langue (français, anglais); • Adresse du destinataire (postale, résidence, de son représentant).	E	Couvert	CRM, [redacted] Document Presentment for SAP				
44	SPS1.5	Faire le suivi d'une communication écrite transmise électroniquement en vue d'en réémettre une autre par la poste si le client n'a pas lu la communication.	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
45	SPS1.5	Utiliser les adresses identifiées du destinataire au moment de l'émission d'une communication écrite.	E	Couvert	CRM, [redacted] Document Presentment for SAP				
46	SPS1.5	Gérer les retours de courriers (ex. : lecture du code à barres et inscription au dossier client).	N	Couvert	CRM, [redacted] Document Presentment for SAP				
47	SPS1.5	Identifier une ou plusieurs décisions prises par la Société à partir du type de paragraphes utilisés dans une communication écrite transmise à un client.	S	Couvert	CRM, [redacted] Document Presentment for SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
48	SPS1.5	Produire des étiquettes postales.	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
49	SPS1.5	Imprimer un document ou un lot de document, centralement ou localement.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
50	SPS1.5	Pouvoir faire des tests d'impression avant l'impression d'un lot.	E	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
51	SPS1.5	Permettre de créer des formulaires intelligents, des formulaires WEB.	N	Couvert partiellement	[redacted] Document Presentment for SAP, [redacted] Commerce	1	Les transactions spécifiques aux formulaires en mode PAS	Exposer la transaction spécifique des formulaires Web est un effort habituel d'implantation (RICEFW).	
52	SPS1.5	Pouvoir faire du publipostage (ex. : Transmettre la même lettre à plusieurs clients).	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
53	SPS1.5	Permettre d'insérer des tableaux ou des graphiques à un gabarit.	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
54	SPS1.5	Créer ou convertir un document en différent format (PDF, XML, HTML, etc.).	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
55	SPS1.5	Caviarder un document avant de l'émettre.	N	Couvert	[redacted] Document Presentment for SAP				
56	SPS1.6	Cumuler les sommes encaissées et décaissées en argent et payées par effets bancaires.	E	Couvert partiellement	[redacted] POS	1	Système de gestion des points de service à completer	Développement d'une interface utilisateur pour accéder au point de service	Précision : Consulter la section 2.4.10.9.4 pour plus de détail sur SPS1.6
57	SPS1.6	Permettre à l'employé de confirmer le dépôt en inscrivant la dénomination en numéraire, les effets bancaires, les écarts, s'il y a lieu, en vue d'imprimer l'enveloppe de dépôt.	E	Couvert partiellement	[redacted] POS	1	Système de gestion des points de service à completer	Développement d'une interface utilisateur pour accéder au point de service	
58	SPS1.6	Exiger de l'employé qu'un dépôt soit effectué lors de l'atteinte de seuils monétaires établis.	E	Couvert partiellement	[redacted] POS	1	Système de gestion des points de service à completer	Développement d'une interface utilisateur pour accéder au point de service	
59	SPS1.6	Générer un numéro de bordereau unique par institution financière selon la nomenclature établie.	N	Couvert	[redacted] POS	1	Système de gestion des points de service à compléter	Développement d'une interface utilisateur pour accéder au point de service	
60	SPS1.6	Générer un bordereau de dépôt du point de service en regroupant tous les dépôts des employés de la période d'opération. (Pour les mandataires, le montant du dépôt est égal au montant perçu moins la rémunération conservée).	E	Couvert partiellement	[redacted] POS	1	Calcul de la rémunération du partenaire	Le calcul de la rémunération du partenaire sera couvert dans les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
61	SPS1.6	Permettre de justifier, par des raisons pré-établies, les écarts entre le total perçu, le montant total des dépôts des employés et le montant du dépôt du centre de services.	E	Couvert	[redacted] POS	1	Système de gestion des points de service à compléter	Développement d'une interface utilisateur pour accéder au point de service	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
62	SPS1.6	Cumuler les sommes payées lors du traitement de masse des avis transmis par l'agent concentrateur.	E	Couvert	[redacted] PO	1	Système de gestion des points de service à compléter	Développement d'une interface utilisateur pour accéder au point de service	
63	SPS1.6	Cumuler les sommes payées par effets bancaires lors du traitement en masse des avis. Le cumul s'effectue par domaine d'affaires.	E	Couvert	[redacted] PO	1	Système de gestion des points de service à compléter	Développement d'une interface utilisateur pour accéder au point de service	
64	SPS1.6	Préparer les informations pour l'impression de la liste des effets bancaires.	E	Couvert	[redacted] POS	1	Système de gestion des points de service à compléter	Développement d'une interface utilisateur pour accéder au point de service	
65	SPS1.6	Cumuler les transactions des commerçants afin de créer un lot présentant le détail des données transmises pour préparer le prélèvement bancaire (notamment : nombre d'envoi, montant de l'envoi, date du lot, heure de début et heure de fin).	N	Couvert	[redacted] PO	1	Système de gestion des points de service à compléter	Développement d'une interface utilisateur pour accéder au point de service	
66	SPS1.6	Reporter au grand livre les écritures des dépôts.	E	Couvert	[redacted]				
67	SPS1.6	Permettre à un employé de fermer la caisse d'un autre employé.	N	Couvert	POS				
68	SPS1.6	Permettre de fermer un point de service rétroactivement.	E	Couvert	POS				
69	SPS1.6	Fermer une caisse sans l'intervention de l'employé lorsqu'il n'y a aucun encaissement ou décaissement lors de la fermeture du point de service.	N	Couvert	POS				
70	SPS3	Permettre d'adresser et de suivre une demande d'assistance à partir de tous les canaux de services selon les règles d'affaires établies, notamment en fonction : • De l'utilisateur; • Du contexte de la demande.	E	Couvert partiellement	CRM, [redacted] Commerce	1	La création et le suivi en mode PAS	La Prestation autonome de service (PAS) fera l'objet d'un effort habituel RICEFW lors de l'implantation	Précision : Consulter la section 2.4.10.9.5 pour plus de détail sur SPS3.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
71	SPS3	Permettre de répondre ou de transférer une demande d'assistance provenant de tous les canaux de services.	E	Couvert partiellement	CRM, [redacted] Commerce	1	La réponse et le transfert en mode PAS	La Prestation autonome de service fera l'objet d'un effort habituel RICEFW lors de l'implantation	
72	SPS3	Permettre d'identifier les demandes adressées et traitées concernant un sujet donné tel que : • Un numéro d'identification; • Un numéro de série; • Une plaque.	E	Couvert	CRM				
73	SPS3	Permettre d'identifier des caractéristiques des demandes d'assistance pour un contexte donné afin de faire l'assurance qualité, notamment : • Les demandeurs; • Les personnes répondantes; • Par période donnée.	S	Couvert	CRM				
74	SPS3	Permettre d'ajouter des informations supplémentaires aux demandes d'assistance déjà existantes.	N	Couvert	CRM				
75	SPS4.1	Permettre d'accéder à une banque de connaissance en vue d'aider l'employé à répondre adéquatement sur tous les canaux de services, notamment la consultation et la recherche des objets de connaissances en fonction : • De l'utilisateur; • Du contexte de l'utilisation.	E	Couvert	CRM, Workforce Performance Builder				Précision : Consulter la section 2.4.10.9.6 pour plus de détail sur SPS4.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
76	SPS4.1	Permettre de déterminer la catégorisation et les règles de gestion des objets de connaissances, en fonction, notamment de : • La catégorie de l'information (opérationnelle, administrative ou générale); • Le domaine d'affaires (privilège de conduire, privilège de circuler, etc.); • Le type d'information (norme, règlement, politique, procédure); • Les règles de conception; • La durée de vie.	E	Couvert	CRM, Workforce Performance Builder				
77	SPS4.1	Permettre de rendre disponible des gabarits de saisie et de consultation des objets de connaissances, notamment de : • Produire une ébauche du gabarit; • Faire les tests d'acceptation; • Faire la mise en production du gabarit.	E	Couvert	CRM, Workforce Performance Builder				
78	SPS4.1	Rendre disponible des objets de connaissances contextuels, ciblés, adaptés et orientés utilisateur et plus précisément : • Créer, modifier, détruire et publier différents types d'objets de connaissances valides et évolutifs sur tous les canaux de services.	E	Couvert partiellement	CRM, Workforce Performance Builder, [redacted] Commerce	1	La création, la modification des objets de la base de connaissances en mode PAS	La Prestation autonome de service fera l'objet d'un effort habituel RICEFW lors de l'implantation	
79	SPS4.1	Informer les utilisateurs concernés de la disponibilité d'un objet de connaissances nouvellement conçu au moment requis.	S	Couvert	CRM, Workforce Performance Builder				
80	SPS4.1	Identifier les interactions entre les différents objets de la banque de connaissances.	N	Couvert	CRM, Workforce Performance Builder				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
81	SPS4.2	Permettre de créer des objets pédagogiques structurés visant à répondre à des exigences d'accessibilité, d'adaptabilité, de durabilité, d'interopérabilité et de réutilisabilité selon la norme certifiée SCORM.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				Précision : Consulter la section 2.4.10.9.7 pour plus de détail sur SPS4.2
82	SPS4.2	Importer/exporter, assembler et réutiliser des fichiers dans des formats propres aux divers médias (animation, démo, audio, video), par exemple, swf, flv, wmv, mp4, cpt, etc.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				
83	SPS4.2	Publier dans des formats (ex. : html, html5, swf, exe, etc.) permettant de visionner la formation sur supports multiples (ex. : ordinateur, portable, tablette).	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				
84	SPS4.2	Faire évoluer et conserver un historique des changements (versionnage) apportés aux stratégies de formation, aux contenus de formations, aux activités et matériel pédagogique afin de pouvoir les réutiliser et identifier les changements.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				
85	SPS4.2	Permettre d'organiser des cohortes (apprenants/formateur) en utilisant les données des ressources humaines, telles que nom, prénom, unité administrative, corps d'emploi, rôle et produire des rapports, notamment des rapports de suivi des coûts de formation.	N	Couvert	SAP [redacted] Learning, SAP [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
86	SPS4.2	Permettre de mesurer et d'exploiter les niveaux d'atteinte des compétences, notamment : • Satisfaction des apprenants (ex. : sondage); • Apprentissages des apprenants (ex. : quiz, questionnaire); • Transfert des apprentissages dans la pratique (ex. : niveau de connaissance au départ en plus de l'application de l'apprentissage); • Résultats obtenus (impact sur les résultats organisationnels); • Retour sur investissement en lien avec la stratégie de diffusion de la formation (portrait global, notamment frais de conception, durée et coût de formation).	E	Couvert	SAP [redacted] Learning / Workforce Analytic				
87	SPS4.2	Créer, modifier et supprimer les différents types de formations (base, projets-mandats, etc.) ainsi que les parcours de formation hybrides en fonction de différents critères (ex. : stratégie de formation, profil de compétences, type de formation, rôle, etc.).	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				
88	SPS4.2	Permettre de créer, modifier, consulter, publier, réutiliser des contenus et médias de formation (ex. : LCMS).	E	Couvert	Workforce Performance Builder, SAP [redacted] Learning				
89	SPS4.2	Intégrer et réutiliser des contenus externes dans la solution, notamment des quiz, démos, animations, illustrations, questionnaires d'appréciation, etc. (ex. : créés avec Adobe Captivate v5 à 8, Flash, PowerPoint, Acrobat PDF), et ce, à l'intérieur d'un même parcours de formation.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
90	SPS4.2	Permettre d'insérer des références (hyperliens) à des sites externes afin d'utiliser des sites Web comme ressources dans un cours.	N	Couvert	SAP [redacted] Learning				
91	SPS4.2	Permettre de prendre en charge un fort volume (ex. : 1000 utilisateurs) en même temps, réparti dans des sites différents (ex. : utilisateurs de plusieurs unités administratives centralisées et réparties en région).	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				
92	SPS4.2	Planifier, modifier, diffuser ou consulter la planification détaillée (calendrier) des formations, notamment en terme de sujet, date, durée, type de formation, clientèle visée, mode diffusion.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				
93	SPS4.2	Générer des listes de vérification pour chaque session de formation peu importe le mode de diffusion (ex. : liste de matériel, noms (formateur/apprenant), présences, transport, repas, etc.).	S	Couvert	SAP [redacted] Learning				
94	SPS4.2	Offrir la possibilité de désactiver temporairement un cours sans le retirer de la production, notamment à des fins de mise à jour.	N	Couvert	SAP [redacted] Learning				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
95	SPS4.2	Permettre de gérer la diffusion de cours, modules, leçon, etc., de façon à définir, notamment : • Une date différée de diffusion; • La durée de la disponibilité en fonction d'une date, d'une période d'accès; • Une date de fin de nouveauté; • Une diffusion restreinte à des usagers ciblés (ex. : unité administrative., corps emploi, rôle, tâche, etc.); • Les propriétés d'un cours, etc. (description, unités d'apprentissage, durée, préalables, etc.); • Des pré-requis (préalables) à un cours.	N	Couvert	SAP [redacted] Learning				
96	SPS4.2	Rendre accessibles, en temps réel, les activités de formation et le matériel pédagogique existant aux personnes reliées à la formation.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				
97	SPS4.2	Être en mesure de proposer et assigner des parcours de formation génériques ou personnalisés pour répondre aux besoins de formations : • Basées sur les profils de compétences, les profils de postes, les processus, les sujets; • En fonction de l'historique des formations suivies par l'employé ou groupes d'employés; • Définis dans les stratégies de formation; • Récurrents : formations de base pour nouveaux employés ou formation pour des changements mineurs apportés à l'environnement de travail, nouvelles tâches.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
98	SPS4.2	Disposer « d'outils auteurs » compatibles avec différents formats multimédia, dont texte, image, schéma, animation, audio, vidéo, afin de : • Concevoir du matériel pédagogique pour tous les modes de diffusion (ex. : formation en salle, formation en classe virtuelle, etc.).	E	Couvert	SAP Workforce Performance Builder				
99	SPS4.2	Permettre de réaliser des démonstrations interactives de l'utilisation d'applications informatiques.	N	Couvert	Workforce Performance Builder				
100	SPS4.2	Permettre de créer, modifier, personnaliser, publier et réutiliser des « gabarits d'objets d'apprentissage » sur tous les modes de diffusion, notamment : • Quiz; • Groupes de questions; • Rétroactions; • Mise en page.	E	Couvert	Workforce Performance Builder				
101	SPS4.2	Permettre la collaboration, le partage et l'échange en mode synchrone et asynchrone entre les acteurs de formation (ex. : formateurs des lignes d'affaires, conseillers en formation, etc.), notamment dans le but de réaliser des activités d'apprentissage collaboratif telle que la résolution de problème et d'échanger des ressources pédagogiques, des outils et des bonnes pratiques (ex. : espaces collaboratifs, forum, wiki, foire aux questions).	E	Couvert	SAP Jam, SAP [redacted] Learning				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** **La solution doit :**	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
102	SPS4.2	Permettre de diffuser des formations à distance synchrones et asynchrones (en classe virtuelle et en ligne), à un ou plusieurs apprenants répartis dans différents lieux de travail afin de mettre en œuvre les principales formules pédagogiques, dont les exposés, les démonstrations et les questionnaire, etc.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				
103	SPS4.2	Permettre d'accéder à une classe virtuelle directement à partir la solution.	N	Couvert	SAP [redacted] Learning				
104	SPS4.2	Faire le lien entre les objets de formation du catalogue et les formations qui les utilisent.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** **La solution doit :**	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
105	SPS4.2	Permettre l'inscription, la gestion de la liste d'attente et le suivi des inscriptions d'un apprenant ou d'un groupe d'apprenants (par rôles, tâches, unité administrative, etc.) dans le cadre d'une activité de formation ou d'un parcours de formation, notamment de manière à : • Planifier les inscriptions aux sessions de formation (ex. : périodes d'inscription, date limite d'annulation, envoi des convocations, etc.); • Permettre l'inscription d'un apprenant par différents acteurs de formation, selon des critères établis (ex. : responsable formation, gestionnaire, apprenant, etc.); • Gérer les demandes de changement aux inscriptions (ex. : ajouts et retraits). • Personnaliser les parcours d'apprentissage en fonction du profil de l'apprenant dans le but de suivre son avancement; • Inscrire, au besoin, un apprenant lorsqu'une place se libère.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
106	SPS4.2	Disposer d'un environnement de formation simulant l'environnement de production (ex. : mêmes transactions, même rythme d'évolution) et étant disponible sur tous les lieux d'apprentissage (ex. : poste de l'employé, salle de formation, en région, etc.), notamment afin de : • Pouvoir réaliser l'ensemble des transactions liées au domaine d'affaires, quel que soit le lieu d'apprentissage; • Permettre l'apprentissage de tâches génériques dans le contexte de formations formelles et structurées; • Permettre de former simultanément l'ensemble des employés.	N	Couvert	SAP [redacted] Learning, Workforce Performance Builder				
107	SPS4.2	Permettre de disposer de données anonymisées, qui peuvent provenir de l'environnement de production, pour les utiliser dans l'environnement de formation pour la réalisation d'activités de formation formelles et structurées.	N	Couvert partiellement	SAP [redacted] Learning	1	L'effort d'anonymiser	La manipulation des données pour l'anonymisation sera couverte dans les efforts habituels d'implantation (RICEFW).	
108	SPS4.2	Permettre la réalisation et l'utilisation d'un même cas par plusieurs (500) apprenants simultanément.	N	Couvert	SAP [redacted] Learning				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** **La solution doit :**	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
109	SPS4.2	Permettre de faire évoluer dans le temps les données pour les maintenir actuels et utilisables : • Dossier par dossier ou en lots; • De façon manuelle et automatique. Exemples d'actions à réaliser pour les maintenir et les faire évoluer : renouvellement de permis et de plaques, rajeunissement de véhicules, incrément de sanctions, de licences de commerçants, etc.	N	Couvert	[redacted] CRM, SAP [redacted] Learning				
110	SPS4.2	Permettre de réinitialiser les données après leur utilisation de façon, notamment, à toujours pouvoir assurer une synchronisation avec les documents de soutien à la formation sans avoir à modifier ceux-ci (ex. : cahiers d'exercices des participants).	N	Couvert	[redacted] CRM, SAP [redacted] Learning				
111	G-2	Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure): • Admissibilité à un dossier d'enquête; (SPS1.3) • Admissibilité à une formation; (SPS4.2) • Admissibilité à recevoir une communication écrite particulière. (SPS1.5)	E	Couvert	[redacted] CRM, SAP [redacted] Learning				
112	G-3	Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires, notamment : • Pour un dossier d'enquête; (SPS1.3) • Pour une formation. (SPS4.2)	E	Couvert	[redacted] CRM, SAP [redacted] Learning				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** **La solution doit :**	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
113	G-4	Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé, notamment :• Informations à consigner au dossier à des fins d'enquête. (SPS1.3)	E	Couvert	[redacted] CRM, PO				
114	G-6	Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus : • Suivre une communication écrite du moment où elle est générée jusqu'à son émission afin de pouvoir l'intercepter, s'il y a lieu. (SPS1.5)	E	Couvert	[redacted] CRM, ECM by [redacted]				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** **La solution doit :**	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
115	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. : (SPS4.2) • Permettreau formateur, pour tous les modes de diffusion des formations (classe virtuelle, en ligne asynchrone, en salle) : • d'accéder au catalogue de formations établies pour ses groupes d'apprenants et aux activités à effectuer (formations, quiz, fiches d'appréciation, liste de ses formations suivies, ses résultats obtenus, les formations à suivre, calendrier, classe virtuelle); • inscrire un ou des apprenants à une session ou à un parcours de formation requis; • recevoir des commentaires faits par l'apprenant au cours de sa formation (ex. : champ texte de type commentaire); • disposer du matériel pédagogique avant la diffusion de la formation afin de pouvoir se préparer; • d'enregistrer les présences aux activités de formation.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
116	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. (SPS4.2) • Permettre àl'apprenant, pour tous les modes de diffusion des formations (classe virtuelle, en ligne asynchrone, en salle) : • d'accéder au catalogue de formations établies en fonction de son profil et aux activités à effectuer (formations, quiz, fiches d'appréciation, liste de ses formations suivies, ses résultats obtenus, les formations à suivre, calendrier, classe virtuelle); • de s'inscrire à une session ou un parcours de formation requis; • d'inscrire et transmettre des commentaires au cours de sa formation; • de suivre son propre cheminement de formation (ex. : en affichant les formations suivies, les résultats obtenus et les formations à suivre); • d'obtenir, en temps opportun, le matériel pédagogique pour une activité de formation.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** **La solution doit :**	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
117	G-9	Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. (SPS4.2) 1) Suivre le cheminement (graduation) de l'apprenant à travers son parcours de formation, en identifiant, notamment : • Type de formations (formation de base, projets-mandats, mise à jour des connaissances, perfectionnement); • Programme, cours, module, etc. effectués et ceux à réaliser; • Mode de diffusion utilisé (en salle, en ligne, en classe virtuelle, hybrides (mélange des précédents)); • Résultats obtenus.	E	Couvert	SAP [redacted] Learning				
118	G-11	Obtenir des informations de gestion pour des besoins opérationnels afin de : • Déterminer des prévisions d'achalandage en centre de service; (SPS1.1) • Déterminer des indicateurs de gestion afin de respecter les demandes de la déclaration de service au citoyen; (SPS1.1) • Faciliter la gestion quotidienne des horaires pour les centres de services (SPS1.1) ou les formations. (SPS4.2)	E	Couvert	SAP [redacted] SAP Time and Attendence Management by Workforce Software, MRS, BI				
119	G-12	Générer un identifiant pour chaque demande afin d'en faire le suivi, notamment : • Pour une nouvelle demande d'enquête. (SPS1.3)	E	Couvert	[redacted] CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
120	G-18	Permettre de créer un catalogue notamment : • Catalogue de formation; (SPS4.2) • Catalogue de préférence d'horaire; (SPS1.1) • Catalogue des sujets d'enquête; (SPS1.3) • Catalogue de stratégies de formation; (SPS4.1) • Catalogue de gabarits et de paragraphes. (SPS1.5)	E	Couvert	[redacted] Learning				
121	G-18	Permettre de créer un catalogue Par exemple, créer un catalogue d'objets de formations (SPS4.2) qui permet: • de regrouper et afficher par catégories, thèmes, et mode de diffusion (en ligne ou en salle) • d'ajouter, de retirer, de rechercher des contenus au catalogue.	E	Couvert	[redacted] Learning				
122	G-19	Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société tel que : (SPS1.1) • Seuil dépassé ou bien encore lorsqu'une situation urgente nécessite une prise en charge; • Aucune ressource pour répondre à la demande.	N	Couvert	[redacted] CRM				
123	G-26	Permettre de rechercher un dossier d'enquête, notamment par : (SPS1.3) • Nom, prénom; • Date; • Sujet.	E	Couvert	CRM				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
124	Workflow	Déclencher un autre processus selon les règles d'affaires, notamment en cas d'usurpation d'identité (SPS1.3) de : • Modifier le numéro d'identifiant pour l'ASRR • Produire un document, notamment le permis provisoire et une confirmation de changement d'adresse.	E	Couvert	[redacted] CRM				
125	Workflow	Créer un flux d' approbation/validation pour commentaires sur l'ensemble du gabarit ou seulement des paragraphes en particulier. (SPS1.5)	E	Couvert	[redacted] CRM, [redacted] Document Presentment for SAP				
126	Workflow	Permettre de gérer le flux de travail pour valider et approuver les changements sur la banque de connaissances (SPS4.1) et plus précisément sur : • La classification et les règles de gestion des objets de connaissances; • Les gabarits de saisie et de consultation des objets de connaissances; • Le contenu des objets de connaissances.	E	Couvert	[redacted] CRM, Workforce Performance Builder				

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	**Fonctionnalités** **La solution doit :**	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	**Couverture**	**Module(s) de la solution**	**Envergure de l'écart** **1: Petit** **2: Moyen** **3: Grand**	**Description de l'écart**	**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**	**Références**
127	SPS1.1	La solution doit permettre d'utiliser différents outils de mesure pour la planification de ses effectifs notamment : • statistique en temps réel • image de la situation aux 15 minutes • rapport pour chaque tranche de temps désiré	E	Couvert	SAP [redacted] /SAP Time and Attendence Management by Workforce Software, SAP [redacted] Worforce Planning, MRS				Précision : Consulter la section 2.4.10.9.1 pour plus de détail sur SPS1.1

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.10 Information additionnelle de l'alliance - Introduction à la lecture des grilles fonctionnelles

La solution SAP supporte l'ensemble de la mission de la Société. De façon générale, l'alliance présente sa plateforme et ses composantes qui garantissent une implantation granulaire de tous ses processus.

À la lecture des documents d'appel d'offres, l'alliance comprend que pour la transformation de son volet opérationnel, la solution présentée adresse les spécificités opérationnelles tant dans l'expression des besoins communs et horizontaux, que dans les besoins relatifs à une fonctionnalité relevant directement de la mission.

Ainsi, la Société constate que l'alliance répond aux besoins généraux de l'Annexe D et a rempli chaque grille fonctionnelle. Voici les informations additionnelles relatives à chacune d'elle :

Le parcours client

La solution met en lumière tous les parcours client dans tous les secteurs d'opérations de la Société.

Dans les domaines de mission, le parcours client permet de gérer chaque aspect des processus avec une approche expérience client à son meilleur. Le parcours client est le pôle de développement de la mission pour la délivrance des privilèges de conduire et de circuler, d'obtenir une indemnisation ou tout autre service.

Les parcours clients sont les mécanismes idéals pour enrichir et maximiser la confiance entre la Société et ses partenaires d'affaires, pour soutenir la prestation de services et suivre le déroulement de l'activité cliente.

Pour être en mesure de bien gérer le parcours client, les produits « [redacted] (ECC) » et « CRM » de la solution ainsi que les trois CDP mentionnés précédemment sont utilisés pour supporter la prestation de services. Combiner avec les objets SAP et les transactions SAP, la solution présente un ensemble cohérent d'outils centrés sur le partenaire d'affaires, nécessaires à la réalisation de l'ensemble des activités des processus et du parcours client.

Ils orchestrent les activités pour le contrôle des compétences pour la conduite de véhicule, le renouvellement du privilège de conduire et le suivi du comportement conducteur.

Les Objets d'affaires

La solution SAP de l'alliance requiert l'utilisation de plusieurs « objets d'affaires » (Business Object) utilisés pour modéliser un item auquel s'applique une notion de tangibilité. Les objets sont des conteneurs qui contiennent des informations et des fonctionnalités pour manipuler l'information. Ces objets sont associés à des règles d'affaires et des transactions qui permettent de configurer des actions et l'inter transactionnel dans la réalisation d'un processus d'affaires.

Les objets sont conçus pour être réutilisés. Ainsi, le même objet pourra être configuré pour représenter des équipements différents selon le domaine d'affaires et le processus auquel l'objet est rattaché. La Société peut constater que ce concept est reconduit et facilite l'intégration et la superposition des processus d'affaires.

Par exemple, le permis, le véhicule et la plaque d'immatriculation sont représentés par l'objet SAP « Equipment » (Équipement) ce qui permet d'y attacher des caractéristiques et des informations telles que le NIV, le kilométrage, les masses, etc. Les équipements, configurés différemment de l'un à l'autre, permettent de gérer les différents éléments informationnels qui rendent un véhicule ou une plaque d'immatriculation unique.

Il y a plusieurs objets pour la solution :

- « Business Partner » (Partenaire d'affaires) : Le partenaire d'affaires est mis en place pour la modélisation des différents types de clients que soutient la société dans sa relation d'affaires avec sa clientèle. Le partenaire d'affaires est le fil conducteur unique de la prestation de services et relie toutes les opérations qu'on parle de permis, de permis de taxi ou encore d'immatriculation. L'objet Partenaire d'affaires permet de suivre les demandes et requêtes de service des partenaires d'affaires, de journalier ses activités et ses événements de vie, de suivre son comportement et d'être indemnisé.
- « Service Contract » (Contrat de service) : Le contrat de service est le mécanisme utilisé pour modéliser les informations nécessaires à la gestion des équipements comme l'émission et le renouvellement des permis. La notion de renouvellement d'un équipement est réalisée via l'analyse automatisée des données comme les dates effectives telles que les dates d'anniversaire des partenaires d'affaires pour le renouvellement des permis de conduire et de la première lettre des noms de famille des propriétaires de véhicules pour le renouvellement de l'immatriculation d'un véhicule.
- « Functional location » (Poste technique) : L'objet poste technique, qui représente un ensemble d'équipements structuré hiérarchiquement, est utilisé pour décrire et gérer une flotte et tous les véhicules qui la composent.

Les transactions

Les transactions sont utilisées dans la solution SAP pour produire une intervention ou obtenir un résultat à l'aide d'une suite d'opérations préprogrammées et configurables qui se déroulent de façon interactive ou automatique.

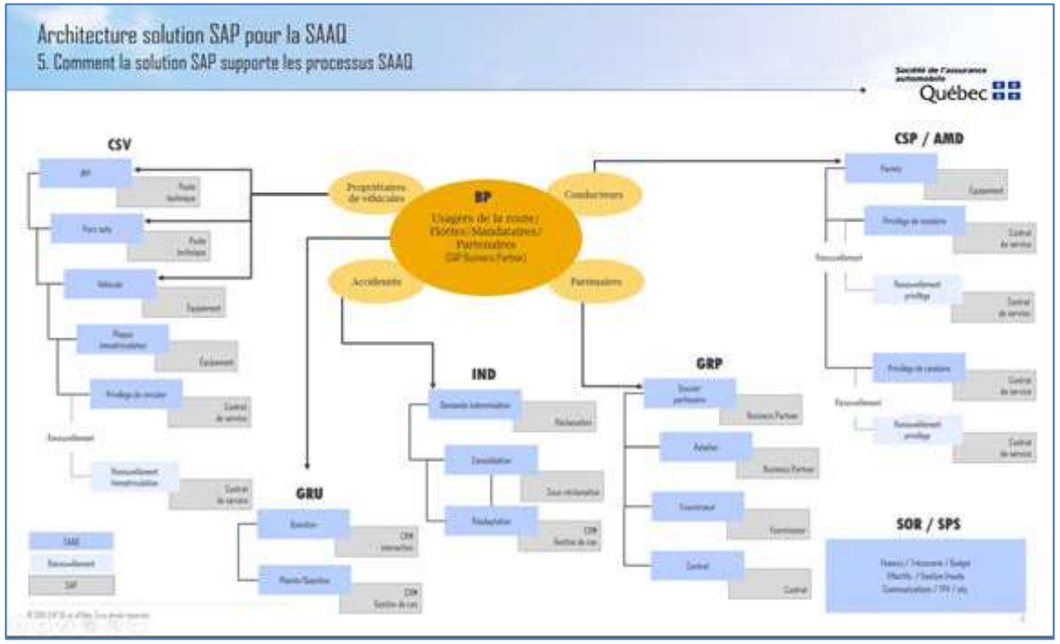
Ainsi, afin de faire exécuter une activité, une succession de transactions sont utilisées pour accomplir une tâche déclenchée automatiquement ou manuellement comme l'envoi de documents à un partenaire d'affaires. Les principales transactions utilisées sont :

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- « Case Management » (Gestion des cas) : La gestion des cas est utilisée pour l'analyse de situation nécessitant des interventions faites par les utilisateurs ou faites automatiquement. Elles peuvent s'intégrer à un Workflow permettant la diffusion et la circulation de l'information. Ainsi une demande d'information est gérée comme une « étude de cas ».
- « Service Notification » (Avis de service) : Les avis de service sont utilisés comme élément déclencheur pour initier une tâche, un service ou un suivi de comportement.
- « Service Order » (Demande de service) : Les demandes de service sont, quant à elles, fréquemment enchaînées aux avis de service, car ce sont les opérations nécessaires au contrôle du déroulement des tâches et des délais de réalisation d'un service. Il est combiné avec les Workflows.

Le diagramme suivant présente l'utilisation des objets ou transactions à un haut niveau tel que décrit ci-dessus pour chaque processus dans le modèle d'affaires.

Objets de la solution SAP supportant les processus de la Société



Les Règles d'affaires

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

- La fonctionnalité « Business Rule Framework Plus (BRF+) » qui permet de configurer des règles d'affaires. Par exemple, l'émission d'un permis de conduire probatoire suit différentes règles basées sur des délais prescrits permettant de faire les examens théoriques et pratiques. Grâce au « BRF+ », ces règles d'affaires sont définies lors de la phase de conception et configurées lors de la phase réalisation.
- La fonctionnalité Workflow permet de gérer des règles d'affaires, notamment des alertes pour les employés assurant ainsi certains suivis ou encore des arbres de décisions.
- La configuration des produits SAP se fait à l'aide du produit « IMG » (*Implementation Guide*). Par exemple, « IMG » permet de supporter des règles d'affaires, entre autres la configuration de seuils de tolérance dans le cadre des achats, de l'appariement des commandes avec les bons de réception, les quantités en inventaire.

Les RICEFW

La Société peut constater que des RICEFW sont inscrits dans les grilles. Ce sont des facteurs de personnalisation, afin d'augmenter et de préciser la couverture des processus pour un résultat à obtenir, une étape ou une activité à réaliser.

Ces RICEFW sont utilisés pour donner un caractère identitaire à la solution d'affaires de la Société selon les règles prescrites.

Les RICEFW interviennent dans la personnalisation des éléments suivants :

- Production de rapport (Reports)
- Développement des interfaces (Interfaces)
- Conversion (Conversion)
- Dans les améliorations légères sans modification de code de base SAP (Enhencement)
- Dans les améliorations légères des formulaires (Forms)
- Développement des interfaces utilisateurs et des Workflows (Workflow).

Ainsi, la mise en page des rapports et des tableaux de bord sont personnalisés, les outils de configuration des Workflows sont mis à contribution pour modéliser les flux de travail et paramétrer individuellement chaque processus. L'intégration de la suite avec les systèmes patrimoniaux et/ou les systèmes externes à la Société est faite et configurée à partir de la plateforme « SAP Process Orchestration (PO) » (Processus d'orchestration SAP).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Gestion des dates

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

Une correction massive ou un redressement des données est aussi fait sur la base d'un critère de dates.

Sécurité

La sécurité est inhérente à la solution SAP et est reconnue comme étant flexible. De façon globale et particulière**,** la sécurité se gère sur différents niveaux.

D'abord au niveau des données, puis au niveau des transactions opérationnelles et du type d'information, les droits d'accès des utilisateurs contrôlent jusqu'à l'affichage d'un champ à même un écran.

2.4.10.1 *F.2 - Fonctionnalités – Volet opérationnel - Besoins généraux (GEN)*

2.4.10.1.1 Besoins généraux 1 - Dossier client et Besoins généraux 2 – Dossier Partenaire d'affaires

Dans la solution LGS/IBM-SAP (l'alliance), l'objet Partenaire d'affaires (Business Partner) est conçu pour représenter différents types de partenaires ayant des caractéristiques et des informations qui leur sont propres et recouvre les deux notions de « Dossier client » et de « Dossier partenaire ».

La notion de Partenaire d'affaires est unique et transversale dans la solution. Elle offre une vue à **360°** d'un dossier de partenaire. La notion de partenaire d'affaires est élargie et est définie pour représenter tous les types de clients soit le citoyen, une entreprise, un mandataire, un fournisseur de biens ou de services ou encore un employé ou un organisme gouvernemental client de la Société.

Le dossier partenaire est au cœur de l'offre de services et de la prestation de services. Ainsi, à travers le dossier du partenaire d'affaires, un agent au service à la clientèle en point de service, dans un centre d'appel ou en support à la prestation de services (back-end office) peut accéder à tous les renseignements nécessaires à l'identification du partenaire, à ses privilèges de conduire et de circuler. Les informations complémentaires comme le dossier médical, les infractions et sanctions font aussi partie du dossier du partenaire. C'est aussi par le dossier du partenaire d'affaires que sont définies et configurées les règles d'affaires et les liens de la relation parent-enfant pour l'encadrement de la limitation ou l'autorité d'agir.

Le volet financier du dossier du partenaire tient une grande place dans la solution. C'est une vue consolidée de la situation financière du client que le « compte client » fournit. Le compte client met à la disposition de l'agent un état de compte capable de visualiser en un clin d'œil des comptes à recevoir pour chaque service rendu, il en est de même pour les trop payés. L'identification d'un mauvais payeur et des dettes encourues auprès de la Société doit, dorénavant, faire l'objet d'une gestion de rappels, de procédures et de recours juridiques automatisés pour le recouvrement des dettes.

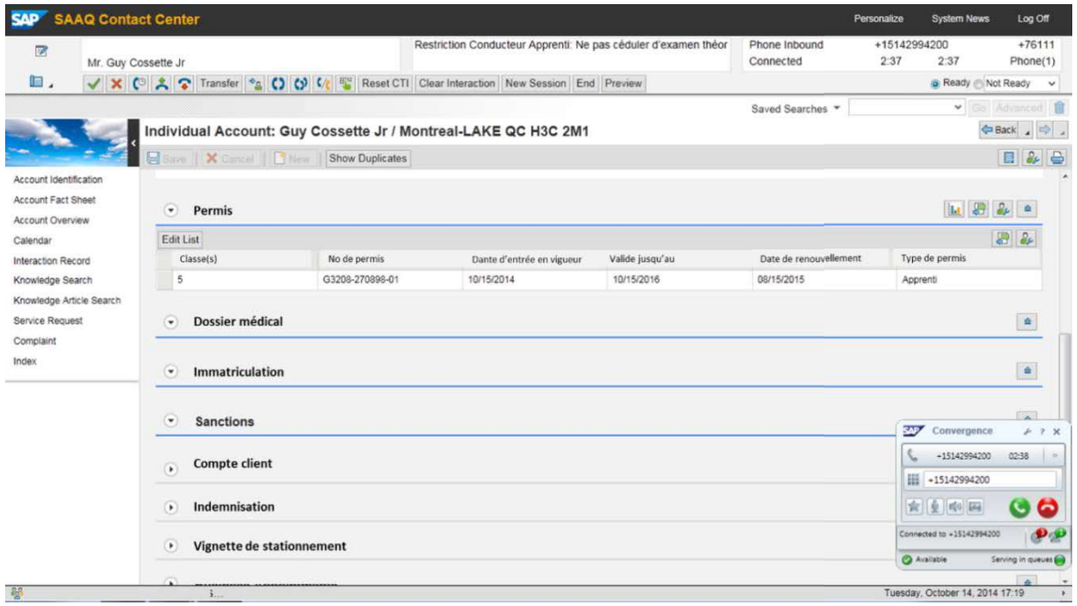
Le découpage du dossier du partenaire d'affaires est spécifique à chaque type de partenaires d'affaires. Un citoyen aura un découpage en fonction de ses activités alors qu'une entreprise propriétaire de flotte de véhicules aura, dans son dossier, des sections qui sont propres aux activités de camionnage dont sa participation au programme PEP ou à l'IRP.

Ainsi, lorsqu'un partenaire est à la fois un usager de la route et un mandataire, la Société aura un accès direct à toute l'information centralisée relative aux deux profils de ce partenaire. La Société, à partir de l'objet Partenaire d'affaires, accède aux informations du dossier médical, des points d'inaptitude et des sanctions. Tels que décrits précédemment à la section 2.2.1.3 Développement par l'éditeur de solution, ces trois (3) éléments sont développés en mode CDP et l'accès à ces informations est transparent pour l'utilisateur. Tous les documents numérisés, tels qu'un rapport médical ou un formulaire de demande de vignette de stationnement pour handicapé, sont associés au dossier du partenaire d'affaires et peuvent être visualisés lors d'une consultation du dossier par un employé de la Société possédant les autorisations nécessaires à l'encadrement des opérations dans chacun des secteurs.

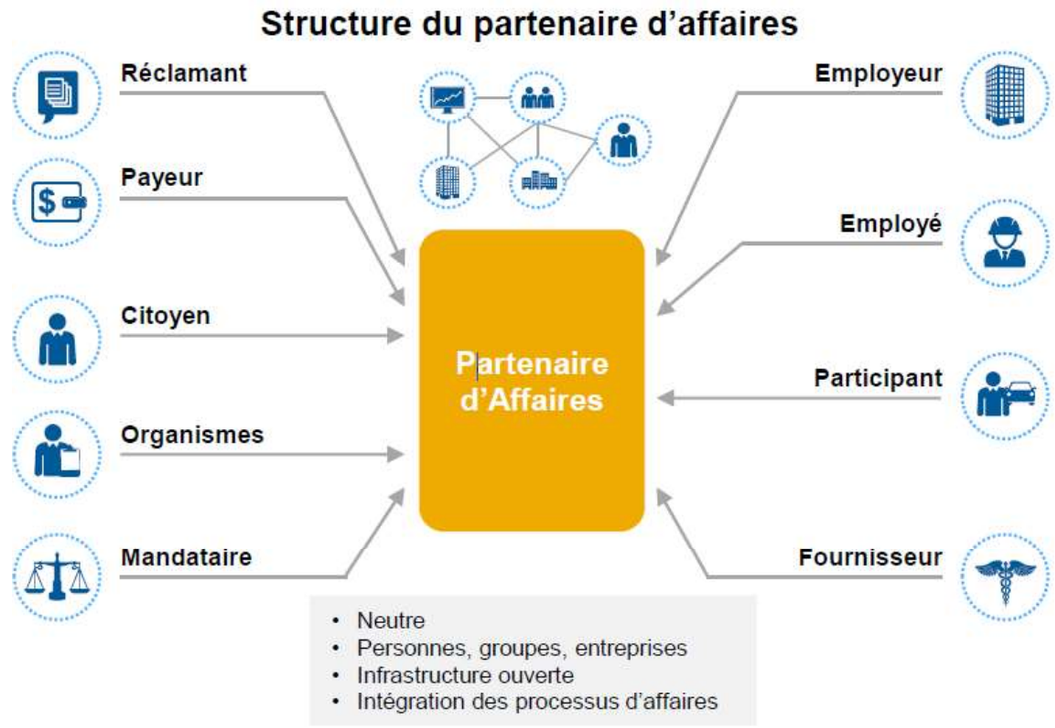
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

Voici un exemple de l'interface utilisateur pour visualiser le dossier du partenaire d'affaires :



Voici comment s'harmonise le dossier Partenaire d'affaires dans la solution :



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.10.1.2 Besoins généraux 3 - Le dossier véhicule

En lien avec le dossier partenaire, le véhicule, représenté par la notion d'équipement, est géré de bout en bout dans le processus CSV. Chaque véhicule fait l'objet d'un dossier complet et unique, en lien avec son propriétaire. Ce dossier permet, à l'aide d'outils comme les contrats de service, de rassembler l'ensemble des informations relatives à la conformité mécanique, à l'enregistrement du privilège de conduire, à l'immatriculation afin de reconstituer l'historique de propriété du véhicule.

Les usages, les modifications, les accidents sont en lien avec le dossier du véhicule. La gestion des flottes, disponible pour les propriétaires de plusieurs véhicules est aussi disponible en prestation autonome de service selon les besoins de chaque propriétaire de flottes.

2.4.10.1.3 Besoins généraux 4 - La localisation géographique

Le produit « **GALIGEO »** de la solution SAP prend en charge la géolocalisation des adresses sur le territoire de la Province selon le découpage territorial souhaité par la Société.

Cette fonctionnalité permet ainsi d'identifier la localisation géographique avec plus de précision pour la participation d'un partenaire d'affaires aux programmes de l'offre de service de la Société concernant la réduction des droits d'immatriculation, par exemple, ou l'exemption de la taxe sur les assurances pour les Indiens ou tout autre programme.

« GALIGEO » permet de mettre en relation plusieurs adresses pour un même partenaire d'affaires et d'en spécifier l'usage. « **GALIGEO »** n'est pas limité au seul territoire du Québec et permet la visualisation d'une adresse hors Québec. « **GALIGEO »** est souple et permet la recherche d'adresse à partir de données partielles. Il utilise les adresses normalisées pour des fins postales.

2.4.10.1.4 Besoins généraux 5 - Les alertes

Les alertes sont inhérentes aux composantes de la solution SAP. Elles sont configurées selon les besoins identifiés dans chaque processus, du plus simple au plus complexe, pour la réalisation d'interventions humaines ou automatiques, dans le cadre de Workflows ou simplement en tant que déclencheur pour alerter et produire les messages pour les partenaires d'affaires tout au long de leurs parcours client.

2.4.10.1.5 Besoins généraux 6 - Journal des événements et les notes

L'alliance comprend bien le besoin de gestion des événements du parcours client. La solution fournit les outils nécessaires inhérents à chaque produit SAP, pour constituer les historiques des dossiers des partenaires d'affaires et de véhicules, pour documenter et traiter par l'ajout de notes et d'événements au dossier du partenaire d'affaires. Les produits SAP permettent, tant en sécurité routière qu'en indemnisation, d'avoir accès aux informations sur un événement précis et d'y relier les conditions de réobtention d'un permis ou d'une indemnisation.

2.4.10.1.6 Besoins généraux 7 - La limitation et autorité d'agir

La limitation d'agir est géré dans le cadre de la relation parent-enfant à même le dossier du partenaire d'affaires. Cette relation hiérarchique est appuyée par l'annexion de documents légaux déterminant la prestation de services pour une personne déléguée auprès du partenaire d'affaires qui requiert certains services.

2.4.10.1.7 Besoins généraux 8 - La visite

La solution, de par l'utilisation de produits tels que « CRM » (pour les centres d'appel), « [redacted] (ECC) » (pour le personnel administratif) et « POS » (pour les points de service), encadre et supporte la gestion des visites. La Société peut identifier et regrouper les services demandés dans chaque visite en fonction du parcours du client et de ses besoins. Les Qui, Quoi, Où, Quand et Comment de chaque visite peuvent être consignés et faire l'objet d'intelligence d'affaires.

2.4.10.1.8 Besoins généraux 9 - Le renouvellement des privilèges

Les renouvellements des privilèges sont au parcours client ce qu'est un événement dans la vie d'un conducteur. Très important, les renouvellements de privilèges sont faits avec des outils de types équipements et contrats de service pour réaliser, en fonction de règles d'affaires, des validations complexes de plusieurs éléments comme les infractions et les sanctions ou encore l'état de santé des conducteurs ou la conformité mécanique d'un véhicule. Les processus SAP et les transactions SAP permettent de régulariser les flots d'activités automatisées pour la gestion du renouvellement de chaque type de privilèges ou de services renouvelables.

2.4.10.1.9 Besoins généraux 10 - Les flux de travail (*Workflows*) et la reconnaissance de caractères (G-ROC)

Les flux de travail dans la solution sont supportés par la fonction « Workflows ». Certains flux de travail sont déjà définis dans la solution et d'autres peuvent être créés et configurés pour répondre aux besoins spécifiques de la Société. Les Workflows permettent d'automatiser certaines portions des processus d'affaires et de les optimiser. À titre d'exemple, grâce aux flux de travail, il est possible pour la Société d'automatiser l'envoi de courriel accélérant ainsi le processus d'approbation de certains documents électroniques.

Les alertes décrites dans le Devis fonctionnel sont aussi supportées par la fonctionnalité Workflow. Tous les flux de travail sont retracés par le système, la Société est donc en mesure de les auditer au besoin.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

La reconnaissance de caractères est prise en charge par « [redacted] Business Center » (Centre d'affaires [redacted] dont la fonctionnalité a déjà été éprouvée. Ainsi, non seulement, peut-on repérer un type de document, mais l'analyse de contenu d'un document fait en sorte de prétraiter un dossier de partenaire d'affaires.

Les rapports médicaux sont, entre autres, des documents parfois difficiles à décoder, mais que « [redacted] » sait faire.

De plus, tous les types d'opérations pour traiter les images, classer les images, gérer les lots pour la reconnaissance optique, la correction manuelle des caractères non reconnus ou incertains sont des fonctionnalités inhérentes à « [redacted] ». Ceci sans compter les informations de gestion ou opérationnelles que « [redacted] » est capable de produire à partir des données enregistrées dans ses tables.

Pour des informations encore plus détaillées sur « [redacted] », vous trouverez une description des fonctionnalités d'« [redacted] » dans les sections 2.4.10.8.10 - SOR6.4 Assurer la gestion intégrée des documents et 2.4.10.9.3 - SPS1.5 Gérer les communications écrites.

2.4.10.1.10 Besoins généraux 11 - La prestation autonome de service

La prestation autonome de service telle qu'exprimée dans les grilles fonctionnelles est aussi une fonctionnalité horizontale située tout au long du parcours client. Ainsi, les partenaires d'affaires sont à même de transiger, consulter leurs documents et leurs messages, inscrire, créer, modifier, annuler un service dans le cadre des activités à réaliser pour l'obtention d'un privilège ou d'un service.

Transparente pour la clientèle, la gestion des activités de la prestation de services via la Réponse vocale et/ou le site Web de la Société favorise l'autonomie du client, une automatisation et une exécution complète des processus du parcours client.

La prestation autonome de service, prise en charge par « [redacted] », produit entièrement intégré au « CRM », « FS-Claims » et « [redacted] » permet la gestion de Mon dossier Société, l'interfaçage avec CliqSécur et les applications mobiles.

2.4.10.1.11 Besoins généraux 12 - Tarification et indemnités

La gestion de la tarification et des grilles tarifaires est entièrement prise en charge par la solution dans « [redacted] » et dans « CRM ». La gestion des nombreuses lois et règlements en vigueur au moment d'un accident, de l'obtention d'un privilège ou d'un service fait en sorte que les dates d'effectivités soient variables dans le temps et applicables selon des situations dans le parcours client pour répondre aux obligations légales de la Société.

2.4.10.1.12 Besoins généraux 13 - Les simulations

Les outils SAP permettent de faire des simulations de différentes situations, d'obtenir les impacts monétaires de différents services ou encore de connaître les impacts d'un changement législatif. La simulation est prise en charge par trois produits soient « [redacted] », « SAP BI » et « CRM ». Les simulations sont disponibles à partir de plusieurs types de canaux de distribution des services notamment la prestation autonome de services avec le produit « [redacted] Commerce ».

Les outils de simulation font partie de la gamme des outils prédictifs de gestion et de prestation de services SAP.

2.4.10.1.13 Besoins généraux 14 - Les redressements

Les produits « CRM », « FS-Claims » et « [redacted] » couvrent entièrement le redressement des données de production dû à un problème d'intégrité de données. Selon les règles de sécurité en vigueur, certains utilisateurs peuvent, à l'aide de fonctionnalités et de règles d'affaires de redressement, en direct ou en lot, à la pièce ou pour un groupe de transactions ou de données, effectuer des redressements. Les redressements doivent calculer des écarts monétaires selon les nouvelles valeurs, établir la différence avec les coûts initiaux et inscrire les écarts au compte client.

D'autres types de redressement de données de production peuvent aussi être effectués.

2.4.10.1.14 Besoins généraux 15 - Les annulations de service

Les produits « CRM », « FS-Claims » et « [redacted] » permettent l'annulation d'un service rendu confirmé ou d'un remboursement des déboursés faits par le client. L'annulation d'un service est notifiée au dossier du partenaire d'affaires et ainsi que l'annulation de toute production de document encourue dans le cadre de la prestation de services. L'annulation de la prestation de services est faite en point de service et via la prestation autonome de service sur le site Web de la Société.

2.4.10.1.15 Besoins généraux 16 - La reddition de compte

La reddition de compte profite des multiples indicateurs de performance inhérents aux produits « CRM », « FS-Claims » et « [redacted] (ECC) ». Jumeler au produit de « Business Object BI » en **int**elligence d'affaires, la Société dispose d'outils de qualité, de suivi et de reddition de compte qui reposent sur des informations de qualité qui lui permettent de procéder à des analyses administratives fiables pour effectuer l'évaluation de l'efficience et des performances de son organisation en vue d'améliorer sa prestation de services. Il y a plus de 400 cubes standards prédéfinis dans le BI SAP.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.10.1.16 Besoins généraux 17 - Les sondages

Les fonctionnalités pour effectuer des sondages et les échantillonnages de toutes sortes sont inhérentes aux solutions « CRM » et « [redacted] ». Ces outils permettent de réaliser des sondages et de tirer des enseignements qualitatifs et quantitatifs auprès de tous les types de partenaires d'affaires. Ces sondages peuvent combler des besoins ponctuels d'informations sur des événements ou des services précis et peuvent être réalisés à partir de tous les canaux de la prestation de services. De par la grande disponibilité des données sur les plateformes « [redacted] » et « CRM », la gamme des sondages est aussi vaste que l'offre de services de la Société.

2.4.10.2 *F.2 Réaliser les autres mandats (AMD)*

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

2.4.10.2.1 AMD1 — Gérer les vignettes pour personnes handicapées

La vignette de stationnement pour personnes handicapées est modélisée en utilisant l'objet « équipement » **dans [redacted] (ECC).** L'équipement contient toutes les informations nécessaires pour décrire et gérer la vignette, dont le numéro de série, rendant ainsi la vignette unique.

En lien avec le partenaire d'affaires, l'objet SAP « Contrat de service », est utilisé pour gérer les vignettes de stationnement pour personnes handicapées. Elle contient les informations nécessaires à la gestion de la périodicité ou au renouvellement d'une vignette temporaire ou permanente.

Le calcul des coûts est assuré par la configuration des règles d'affaires inhérentes aux « Commandes de service » et la facturation des vignettes sous la responsabilité du produit « SAP [redacted] Billing ».

Ajoutons que la gestion de l'inventaire de « [redacted] **»** permet une gestion serrée du nombre et de la disponibilité des vignettes de stationnement pour personnes handicapées.

La gestion de l'expédition permet, quant à elle, de gérer l'envoi des vignettes à leurs destinataires. Ce processus sera démontré lors de la présentation des mises en situation n°8.

Le CDP[8] n°3—Dossier médical est également requis pour supporter ce processus (Le CDP est détaillé dans les informations additionnelles de la grille F1).

2.4.10.2.2 AMD2 — Gérer les permis de chauffeur de taxi

Le permis de taxi est modélisé en utilisant l'objet « équipement » **dans [redacted] (ECC).** L'équipement contient toutes les informations nécessaires pour décrire et gérer le permis de taxi, dont le numéro de référence et le numéro de série, le rendant ainsi unique.

L'objet d'affaires « Service Contract » (Contrat de service) permet de gérer l'émission et le renouvellement des permis de chauffeur de taxi, à l'instar du privilège de circuler. De la même façon que pour les autres services rendus par la Société, le renouvellement du permis de taxi est automatiquement géré et orchestré selon les règles d'affaires inhérentes au Contrat de service.

La demande de permis est initiée par la transaction « Service Notification » (Avis de service).

Les CDP[9] n°2 et n°3 Registre des sanctions et Dossier médical sont requis pour supporter ces processus.F.2 Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public (CSP)

2.4.10.2.3 Introduction

La solution proposée par LGS/IBM-SAP (l'alliance) est bien adaptée pour supporter les processus CSP « Contrôler et Surveiller les Personnes ». Ces processus ont pour objectif de permettre à la Société de gérer toutes les activités du processus Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau routier – CSP.

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

[8] Note : Un résumé du CDP – Dossier médical est situé dans les informations additionnelles de la section 2.2.1.3 Développement par l'éditeur de solution (CDP). La description complète et détaillée des CDP est présentée à l'Annexe 4.2.3-A.1— Description détaillée des CDP. Au point 2.4.10.3.4, vous trouverez une description des trois CDP pour la grille F2 – Processus CSP – Contrôler et surveiller les personnes, contient une description du CDP.

[9] Note : Un résumé des CDP no 2 et no 3 est situé dans les informations additionnelles de la section 2.2.1.3. La description complète et détaillée des CDP est présentée à l'Annexe 4.2.3-A.1— Description détaillée des CDP. Au point 2.4.10.3, la grille F2 – Processus CSP – Contrôler et surveiller les personnes, contient une description des deux CDP.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Les produits « [redacted] (ECC) » et « CRM » sont combinés à « [redacted] » pour la gestion des images et la production documentaire, et intégrés à l'ensemble des progiciels spécialisés pour la réalisation de différentes activités comme la prise de photo et les paiements de services rendus.

Dans le cadre de ce processus d'affaires, trois modules développés en mode CDP[10] sont utilisés pour augmenter la fonctionnalité du produit de base de « [redacted] (ECC) », soient :

- Les points d'inaptitude;
- Le registre des sanctions;
- Le dossier médical.

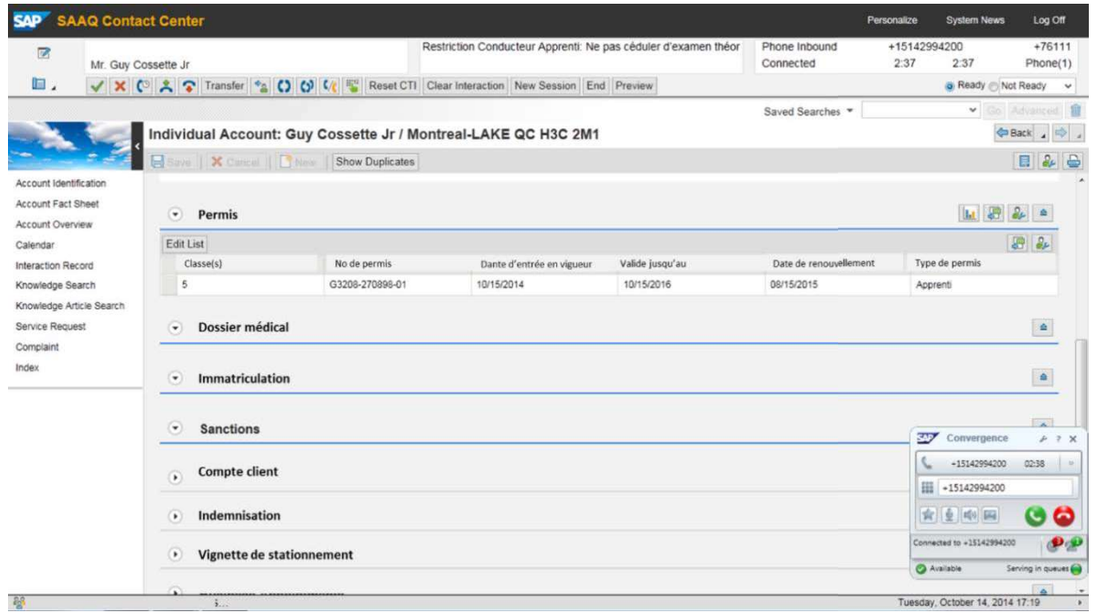
Ces CDP sont pleinement intégrés et transparents pour les utilisateurs dans le processus CSP. Ils sont développés et maintenus par SAP, sont assujettis aux mêmes conditions de maintenance et de support que l'ensemble des produits SAP.

Les alertes et les Workflows viennent orchestrer les messages, les renouvellements et le déroulement des activités clients et interviennent dans tous les processus relatifs aux parcours client.

2.4.10.2.4 Dossier du partenaire d'affaires

Le dossier partenaire[11] est la clé d'accès à l'ensemble des informations détenues sur un partenaire d'affaires à la Société. Le processus CSP est dépendant du dossier du partenaire. La sélection du dossier partenaire est à la tête de tous les processus opérationnels de mission dont CSP fait partie.

Voici un exemple d'interface représentant les sections du dossier du partenaire d'affaires :



2.4.10.2.5 Le permis de conduire

Le permis de conduire est modélisé en utilisant l'objet « équipement » dans **« [redacted] (ECC) ».** L'équipement contient toutes les informations nécessaires pour décrire et gérer le permis de conduire, dont le numéro de référence et le numéro de série, le rendant ainsi unique. À « l'équipement », sont attachés des « contrats de service » qui ont une durée limitée, qui permettent de renouveler le permis de conduire selon une fréquence déterminée par la Société, dans lesquels sont inscrites toutes les informations nécessaires pour gérer les différents items du permis de conduire.

Chaque « contrat de service » représente une classe de permis telle que : véhicule de promenade, véhicule lourd ou encore, motocyclette. Cette architecture équipement/contrats de service permet de créer des gabarits adaptés à chaque classe ou type de service sans avoir à modifier « l'équipement » (permis de conduire). Pour ajouter de nouvelles classes à un permis de conduire, il suffit d'ajouter de nouveaux contrats de service.

Le volet financier est géré avec la même flexibilité. Le calcul des paiements, fait en fonction des classes et des règles d'obtention ou de frais reliés au permis de conduire, est simplifié par la

[10] Note : Pour une description détaillée de chaque CDP, veuillez vous référer à la section 2.2.1.3 Développement par l'éditeur de solution (CDP). La description complète et détaillée des CDP est présentée à l'Annexe 4 : 2.3-C.A.1— Description détaillée des CDP. Au point 2.4.10.3.4, vous trouverez une description des trois CDP pour la grille F2 – Processus CSP – Contrôler et surveiller les personnes, contient une description des trois CDP.

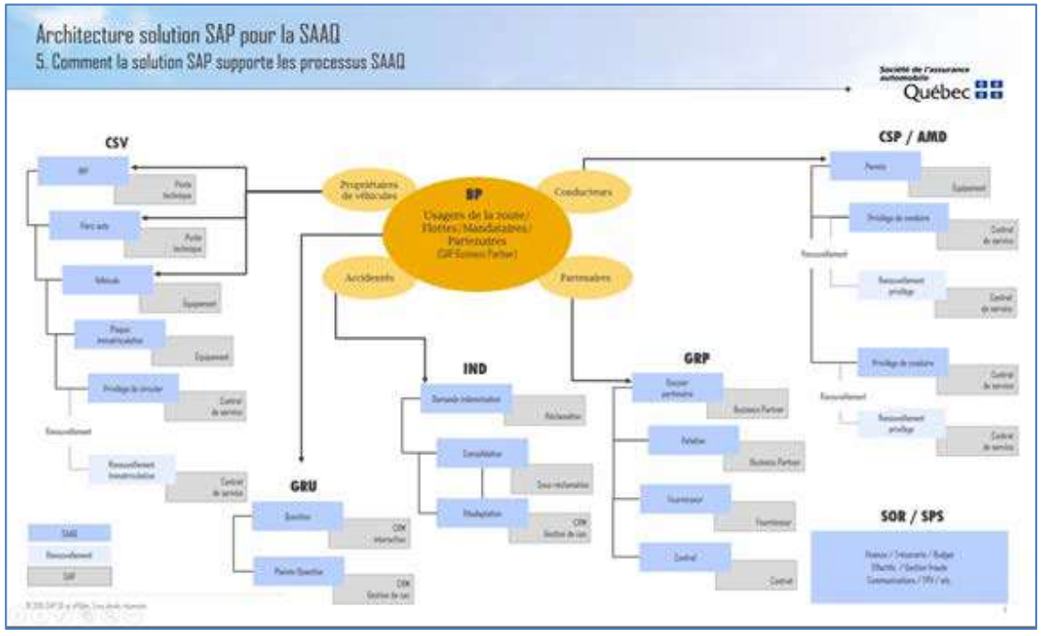
[11] Pour une description plus détaillée du dossier partenaire, veuillez vous référer à la section 2.4.10.1.1 -GEN1 - Dossier client et GEN2 – Dossier Partenaire d'affaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

synchronisation des dates gérées à même les contrats de service et l'application des règles d'affaires qui s'y rapportent.

Cette architecture permet de créer différents ensembles de règles d'affaires s'appliquant indépendamment aux permis de conduire et aux contrats de service pour modéliser les spécificités qui ne s'appliquent qu'à une classe particulière ou à une situation particulière dans le processus d'affaires.

Le tableau suivant exprime les différents objets SAP utilisés par le processus CSP :



2.4.10.2.6 Les CDP[12]

Voici la description des trois CDP reliés aux processus **CSP** Contrôler et surveiller les personnes et **CSV** Contrôler et surveiller les véhicules. Il est à noter que ces **CDP** sont des fonctions horizontales de soutien à d'autres processus comme **AMD2** Gérer les permis de taxi, **SOR** pour les paiements sanctions reliées aux infractions et IND – Indemnisation pour le **CDP3**.

2.4.10.2.6.1 CDP 1 - Les Points d'inaptitude

Le registre pour les points d'inaptitude est développé en mode CDP pour supporter les besoins propres et uniques à la Société en termes de gestion du permis de conduire, en termes de suivi du comportement conducteur et en termes de gestion des points d'inaptitude. Le registre des points d'inaptitude est une extension du dossier du Partenaire d'affaires décrit plus haut.

Le total des points d'inaptitude est un critère important dans le dossier d'un client de la Société, puisqu'il a un impact direct sur le privilège de conduire. Par exemple, le dépassement des points d'inaptitude engendre une révocation partielle ou totale du privilège. La gestion précise des points d'inaptitude est importante pour la gestion des opérations liées au privilège de conduire. D'un point de vue architecture, les données correspondantes aux points d'inaptitude sont rattachées au Partenaire d'affaires.

Références Annexe D :

- 2.1 Besoins généraux – Dossier client;
- 4.4 CSP3–Délivrer le privilège de conduire;
- 4.5 CSP4–Suivre le comportement des conducteurs.

1. Cycle de vie des points d'inaptitude

Le périmètre du CDP inclura l'intégralité du cycle de vie des points d'inaptitude dans le dossier du client. Toutes les opérations Création, Modification et Suppression sont disponibles, mais soumises à un contrôle strict géré par la sécurité des accès et des responsabilités utilisatrices versus les opérations automatiques.

2. Lien avec les sanctions

Les infractions donnent naissance à une ou plusieurs sanctions imposées au client de la Société. Le système doit gérer ce lien.

3. Historique

Le système conserve l'historique de tous les points d'inaptitude qu'un client de la Société a accumulés dans le temps.

[12] Pour une description détaillée de chaque CDP, veuillez vous référer à la section 2.2.1.3 Développement par l'éditeur de solution (CDP). La description complète et détaillée des CDP est présentée à l'Annexe 4.2.3-A.1— Description détaillée des CDP.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.10.2.6.2CDP 2 - Le Registre des sanctions

Le registre des sanctions est développé en CDP afin de supporter les besoins propres et uniques à la Société pour la gestion des sanctions reliées aux infractions commises par un partenaire d'affaires. Ce dossier est une extension du dossier du Partenaire d'affaires décrit plus haut. Ce CDP cumule toutes les informations relatives aux sanctions attribuées à un Partenaire d'affaires dans le cadre du suivi de son comportement. Ces informations sont le délit, les infractions reliées, les types de sanctions, la mise en vigueur de la sanction, la levée de la sanction, les sanctions non reliées à une infraction (défaut de paiement, sans assurance), les dates d'entrée en vigueur, etc. Le CDP supporte la gestion des règles d'affaires relatives à la gestion des sanctions pour un conducteur à l'égard de son permis en termes d'éligibilité, d'évaluation de compétences et du type de permis.

Les sanctions sont étroitement liées à la gestion des dates. Par exemple, une sanction peut être temporairement en attente de jugement. Le système doit donc gérer le statut de la sanction; par exemple, Actif, En attente, Annulé, etc.

Le système prend en charge également la création et la gestion des conditions nécessaires à la suppression de contraintes imposées et au regain des privilèges perdus comme conséquence d'une sanction (recevoir une évaluation de risque de la part de l'ACRDQ, installer un détecteur d'alcool, etc.).

1. Cycle de vie des sanctions

Le périmètre du CDP inclura l'intégralité du cycle de vie des sanctions dans le dossier client. Toutes les opérations Création, Modification et Suppression sont disponibles, mais soumises à un contrôle strict géré par la sécurité des accès et des responsabilités utilisatrices versus les opérations automatiques.

2. Intégration de la gestion de documents

La gestion des sanctions exige le traitement de nombreux documents de sources variées : notifications, décisions, rapports de police, etc. Les documents sont gérés avec le produit [redacted] Le CDP des sanctions offre une solution pour intégrer la fonction [redacted]

3. Historique

Le système permet la conservation d'un historique de toutes les sanctions et de leurs artéfacts correspondants.

2.4.10.2.6.3Dossier médical (CDP no 3)

L'attribution de privilèges de conduite est soumise à l'état de santé. L'état de santé détermine l'admissibilité aux privilèges de conduire et peut, d'une certaine manière, restreindre un privilège (par exemple, l'autorisation de conduire seulement en cas de port de lunettes). La Société a besoin d'avoir une vision nette du dossier médical de son client, de suivre tout changement et de réagir conformément aux règles spécifiques aux changements de l'état de santé du client. D'un point de vue logique, le dossier médical est une extension du dossier du Partenaire d'affaires.

Cette fonctionnalité horizontale qui touche tous les aspects de la santé d'un conducteur de véhicule, cumule toutes les informations médicales requises pour la prise de décision des représentants de la Société. À titre d'exemple, on trouve dans le dossier médical, la déclaration d'une maladie ou d'un déficit, le rapport médical, le suivi médical, la restriction médicale, etc., qui influencent à la fois l'éligibilité à une vignette de stationnement pour handicapé et la capacité de conduire d'un partenaire d'affaires et les informations reliées à l'indemnisation.

1. Cycle de vie du dossier médical

Le périmètre du CDP inclura l'intégralité du cycle de vie du dossier médical dans le dossier Partenaire d'affaires. Toutes les opérations Création, Modification et Suppression sont disponibles, mais soumises à un contrôle strict géré par la sécurité des accès et des responsabilités utilisatrices versus les opérations automatiques.

Références Annexe D :

- 2.1 Besoins généraux – Dossier client;
- 2.11 Besoins généraux – Prestation autonome de service (PAS);
- 4.2 CSP1–Évaluer la capacité de conduire versus état de santé;
- 6 IND – Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route.

2. Gestion de l'admissibilité au privilège de conduire

Uniquement basé sur les informations médicales enregistrées dans le dossier médical, le système permet la création des conditions restrictives sur les privilèges de conduire, conformément aux règles en vigueur (conduite seulement en cas de port de lunettes, seulement la journée, etc.).

Toutes les informations relatives au dossier médical sont strictement confidentielles et ne sont disponibles que pour les utilisateurs autorisés. Les mécanismes de sécurité sont mis en place pour le dossier médical, afin de permettre l'application des politiques de sécurité.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3. Historique

Le système conserve l'historique complet de l'état de santé du client de la Société.

2.4.10.2.6.4CDP et [redacted]

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

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

[redacted] permet :

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

Le produit « Process Orchestration » (PO) est nécessaire pour l'intégration aux différents systèmes de la Société, tant les systèmes patrimoniaux de la Société que les systèmes externes à la Société tels que décrits à la section 2.4.10.1 Informations additionnelles de l'alliance (relative à la grille GEN), l'engin de règles d'affaires BRF+ (Business Rules Framework Plus), la fonctionnalité Workflow ainsi que certaines configurations IMG permettent de définir les règles d'affaires et les alertes à travers les processus pour démarrer et automatiser certaines tâches et les assigner aux bons groupes d'utilisateurs.

2.4.10.2.7 CSP1—Évaluer la capacité de conduire versus État de santé

CSP1 – Évaluer la capacité de conduire est la première étape du processus.

La solution permet de gérer le contexte du processus. À cet égard, l'évaluation de la capacité de conduire est, tout au long de la vie active d'un conducteur, au centre de l'évaluation pour l'admissibilité au privilège de conduire.

Les informations relatives à l'état de santé du conducteur sont regroupées dans le dossier médical, lui-même rattaché au dossier du Partenaire d'affaires. La centralisation de ce type d'informations permet à un agent de consulter l'ensemble des éléments nécessaires à la prise de décision pour déterminer l'éligibilité et la capacité de conduire, de déterminer les conditions de conduite, les classes de permis ainsi que tout autre élément déterminant entourant la délivrance d'un privilège de conduire. L'agent peut également consulter, traiter toute demande ou document présent au dossier pour prendre une décision éclairée. Ce processus est effectué via les interfaces utilisateurs « CRM ».

Outre l'emmagasinage des informations sur la capacité de conduire du partenaire d'affaires, les processus et règles d'affaires configurés permettent aux agents de réaliser des opérations telles que le déclenchement de contrôle médical. Si un agent déclenche une opération ou un événement ou un contrôle, un flux de travail est produit pour générer la documentation à envoyer au partenaire d'affaires. Le Workflow suit l'ensemble du processus de contrôle. Les alertes et le suivi des délais à chaque étape du processus sont aussi assurés.

À titre d'exemple, lorsque le formulaire complété par le Partenaire d'affaires est retourné à la Société, la suite « [redacted] » et le « CRM » permettent de :

- Gérer les documents numérisés, comprendre le traitement et la consultation;
- Inscrire les données du formulaire au niveau du Partenaire d'affaires via la reconnaissance optique;
- Conserver le document numérisé dans le système d'archivage.

Toujours dans la même situation, à l'aide des fonctionnalités de reconnaissance optique et d'analyse de contenu, selon les données inscrites sur le formulaire retourné par le partenaire d'affaires, SAP « [redacted] » et le « CRM » permettent de :

- Faire les ajustements nécessaires au dossier du permis de conduire; ou
- Transférer le formulaire à un groupe d'agents dédiés, selon le cas.

Le CDP Dossier médical est requis pour supporter les activités de ce processus.

2.4.10.2.8 CSP2—Administrer les examens de conduite

L'évaluation des compétences acquises pour la conduite d'un véhicule est la deuxième étape du processus et passer les examens pratiques et théoriques font partie du parcours client.

Les fonctionnalités pour l'inscription des partenaires d'affaires aux examens tiennent compte des règles d'affaires et des demandes de classes et de type de permis et sont prises en charge par la solution à l'aide des produits « [redacted] (ECC) » et **« CRM »**.

La gestion des résultats d'examen et le calcul de la pondération sont exécutés par la solution pour ensuite déclencher les activités et étapes ultérieures du processus de délivrance ou de refus d'un privilège de conduire. Les résultats des examens sont accessibles à partir du dossier partenaire d'affaires.

Sur le plan technique, la Société désire continuer d'utiliser le système Examiner (PEX) pour gérer les examens. Par conséquent, une interface est construite entre Examiner et le dossier partenaire du CRM pour transférer les résultats des examens.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.10.2.9 CSP3 - Délivrer le privilège de conduire

Délivrer le privilège de conduire suit encore le fil conducteur du parcours client. La solution proposée permet de délivrer le permis de conduire correspondant aux compétences et habiletés démontrées, un permis qui répond aux conditions requises par l'évaluation de l'état de santé du partenaire d'affaires et qui permet de gérer et suivre les activités de production du permis.

Le processus de renouvellement du privilège de conduire fait aussi partie de ce parcours client. Le parcours client, tout dépendant de la situation du partenaire d'affaires, présente les activités clientes nécessaires à la reconduction du processus dans le temps.

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

Sur le plan technique, la Société désire continuer d'utiliser le système Poste Photo pour la prise de photos. Par conséquent, des interfaces sont développées pour transférer la photo au dossier du partenaire d'affaires de CRM à la RAMQ et à la solution d'impression des pièces plastifiées et de l'encartage du permis de conduire exploitée par [redacted]

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

2.4.10.2.10 CSP4 – Suivre le comportement des conducteurs

Les activités clientes sont ici au cœur de la solution SAP. Le dossier partenaire y est aussi, car il cumule toutes les informations requises à la prise de décision par un agent de la Société. C'est à travers le dossier du partenaire et l'analyse des données relatives aux permis de conduire comme les sanctions que les traitements automatisés peuvent prendre en charge de multiples décisions.

Ainsi, suivre le comportement des conducteurs implique le suivi de plusieurs types d'activités permettant l'analyse du comportement des conducteurs de façon globale ou particulière dans le but d'informer le partenaire d'affaires d'une sanction et des conditions de réobtention de son privilège de conduire.

Le principal élément de ce processus est la gestion automatique des sanctions, reliées ou non, à une infraction. Le CDP - Registre des sanctions prend en charge la mise à jour des dossiers des partenaires d'affaires en fonction des différents types d'infractions commises par les conducteurs.

De plus, le suivi du comportement des conducteurs comprend le suivi et l'analyse de la chronologie des événements qui déclenchent différents processus d'affaires. Le suivi des sanctions implique la gestion des différents documents judiciaires et des différentes dates d'effectivité pour l'application et la levée des sanctions.

La détermination des paramètres des sanctions, la gestion des liens d'interdépendances des catégories et des types de sanctions sont opérationnalisés par le CDP, de même que les traitements suivants sont également sous la responsabilité du CDP.

- Traitement d'une information en lien avec un comportement d'un conducteur (PDI/ANP/infraction CSR ou criminelle (facultés affaiblies ou non);
- Traitement d'une évaluation du conducteur;
- Traitement lié à une inscription à une session Alcofrein;
- Traitement lié à une inscription en lien avec un antidémarreur;
- Traitement information liée à un accident sans assurances (ASA).

Les fonctionnalités du CDP font également le suivi de la réception des infractions. Le CDP fait le suivi des délais de réalisation des activités de la part du partenaire d'affaires pour qu'il satisfasse aux conditions de récupération de ses points d'inaptitude ou son privilège de conduire. Des alertes sont ainsi créées pour rappeler de part et d'autre les échéanciers et les activités à accomplir.

Les deux CDP Points d'inaptitude et Dossier médical sont également requis pour couvrir ces processus.

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

2.4.10.3 *F.2 Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec (CSV)*

Les processus « Contrôler et surveiller les véhicules » s'arriment bien aux processus de la composante « [redacted] » « Service à la clientèle » et du produit « CRM ». Ici, le processus CSV – Contrôler et surveiller les véhicules représente un segment du parcours client et permet au partenaire d'affaires de réaliser toutes les activités en fonction de ses besoins dans le cadre de l'offre de service de la Société.

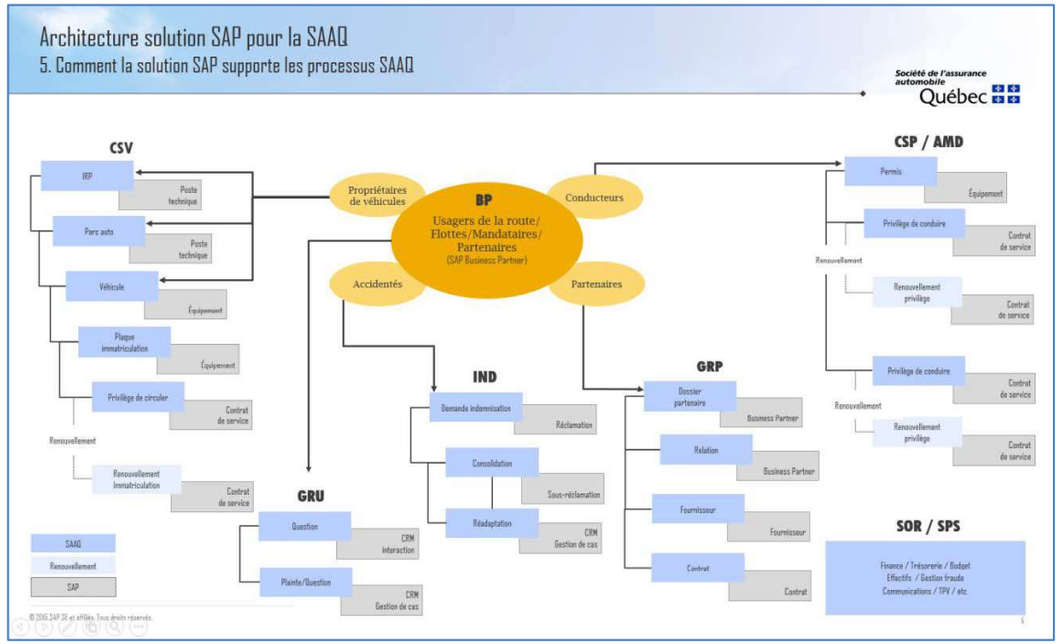
Dans ce cadre, la prestation de services, offerte par la Société, est parfaitement orchestrée en fonction de la délivrance du privilège de circuler et de l'immatriculation et de l'application et du suivi des conditions liées au comportement du propriétaire de véhicule.

Le produit « Customer Service » de SAP « [redacted] (ECC) », proposé dans la solution de LGS/IBM-SAP (l'alliance), comporte les objets nécessaires au support des dossiers maîtres de la Société dans les processus « CSV - Contrôler et surveiller les véhicules ». Les dossiers maîtres sont les dossiers IRP, les dossiers flottes et parcs-autos, et surtout le dossier véhicule. Ils sont gérés de la façon suivante :

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- À l'instar du processus CSP pour l'obtention d'un permis de conduire, l'objet Partenaire d'affaires est utilisé pour relier et gérer tous les individus, entreprises et organisations impliqués avec la Société dans les activités de vérifications mécaniques et d'enregistrement et immatriculation, notamment les propriétaires de véhicules ou de flotte IRP.
- L'objet Équipement permet de documenter le dossier véhicules ainsi que les plaques, les vignettes de stationnement et l'ensemble des informations pertinentes à l'immatriculation d'un véhicule dans le cadre des privilèges accordés par la Société ou l'IRP. Ainsi, si la Société désire reprendre la production de plaque personnalisée au goût du partenaire d'affaires, il suffit de faire une simple création d'« équipement » en lien avec le véhicule, puis d'en faire la commande d'achat auprès du fournisseur de plaque (processus GRP).
- L'objet Poste technique est positionné en amont des équipements (véhicules) afin de les regrouper en parc auto et d'en faire la gestion sous différents aspects.
- Les Contrats de service sont tout désignés pour gérer et contrôler les demandes d'immatriculations de véhicules et les privilèges de circuler. Liés à chaque véhicule (équipement) pour une période bien définie à des coûts établis, ils sont responsables du renouvellement de l'immatriculation selon une fréquence déterminée.

Voici une représentation de l'utilisation des objets et transactions SAP pour le processus CSV :



2.4.10.3.1 CSV1 — Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules

Le contrôle de la conformité et l'état mécanique des véhicules participent au parcours client. Le produit « Customer Service de SAP » permet de gérer le suivi et l'entretien de tous types d'équipement y compris les véhicules. À cet effet, la catégorie d'équipement F, préconfigurée par SAP, est utilisée pour regrouper et gérer les véhicules en y incluant des caractéristiques propres à chaque véhicule telles que : le type de véhicule, le numéro d'identification de véhicule (NIV) et le numéro de plaque.

Le produit « Customer Service de SAP » permet de faire les prévisions nécessaires à l'établissement de la conformité mécanique et l'immatriculation. Il permet de capturer les informations nécessaires pour prévoir les interventions de vérification mécanique et de maintenance. Il permet de suivre l'évolution de l'usage d'un véhicule en mesurant les modifications apportées à un véhicule tout au long de son cycle de vie.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

La vérification et l'entretien mécanique des véhicules sont assurés par les plans d'entretien, les « Service Notification » (avis de service) et les « Service Order » (demandes de service) :

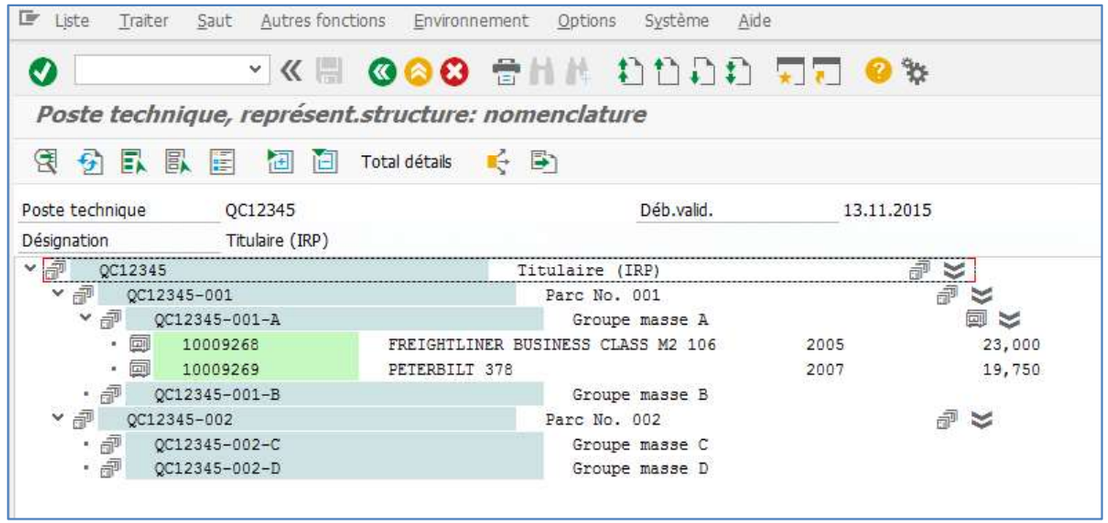
- L'avis de service est utilisé pour rapporter un bris d'équipement aussi bien que pour initier une requête de service ou rapporter une activité. L'avis de service permet d'initier des tâches de suivi et déclencher des processus divers.
- La demande de service sert à planifier et contrôler la réalisation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

2.4.10.3.2 CSV2 — Traiter les adhésions à IRP

Les produits « [redacted] » contiennent un ensemble de règles d'affaires dont la configuration permet la gestion de l'ensemble du processus d'affaires IRP. Accessible via les plates-formes mobiles et le site Web de la Société, un outil tel que le document de mesure permet la collecte d'informations nécessaires à la détermination de l'admissibilité, pour le renouvellement du privilège, le calcul et la perception des droits selon les règles et spécificités des 59 administrations où le titulaire IRP circule.

Pour les besoins du programme IRP, une description des objets Postes techniques est structurée pour refléter la structure organisationnelle requise pour supporter la gestion et le contrôle des parcs IRP. Chaque véhicule est identifié par son titulaire, son numéro de parc et est catégorisé à son groupe de masse. La fiche technique et de mesure pour la consommation d'essence et la distance parcourue à diverses dates est disponible pour chaque véhicule inscrit.

Les processus d'affaires IRP sont mis en lien avec les processus d'affaires liés au privilège de circuler.



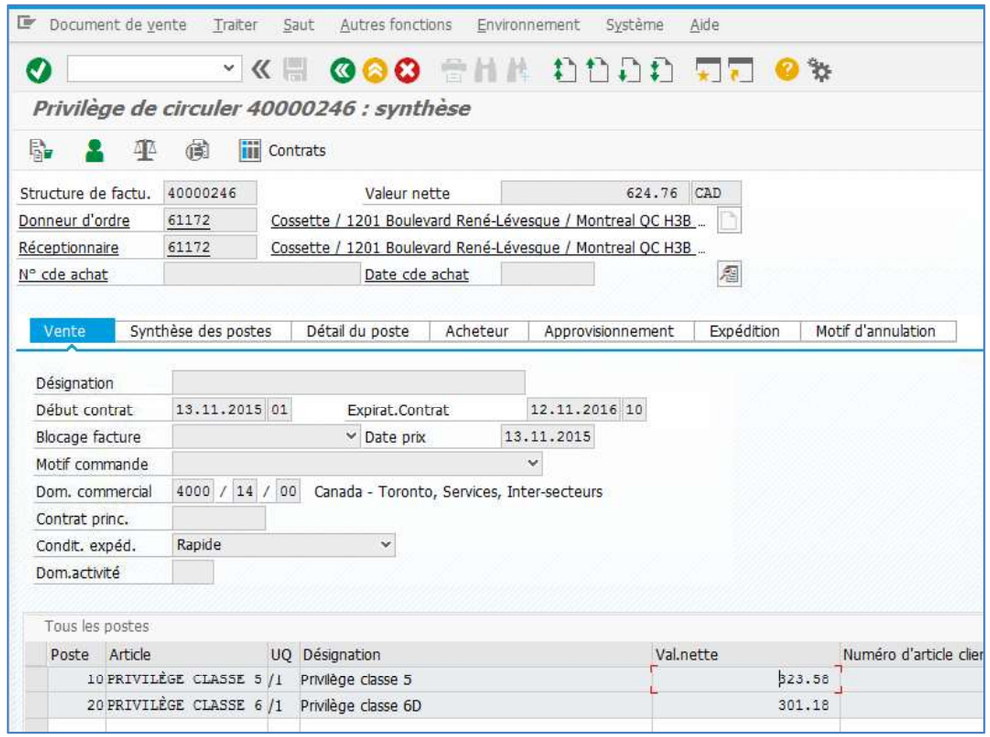
2.4.10.3.3 CSV3 — Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler

Le Contrat de service est l'outil (objet) désigné pour enregistrer et gérer l'immatriculation de véhicule et le privilège de circuler. À l'instar du processus CSP – Contrôler et surveiller les personnes, les mêmes mécanismes, tels que le contrat de service, sont utilisés pour gérer la relation partenaire d'affaires/véhicule/immatriculation et privilège de circuler.

Dans ce cas-ci, les équipements représentent les plaques d'immatriculation et les véhicules auxquels ils sont associés. Les contrats de service, quant à eux, sont utilisés pour la gestion de l'immatriculation et son renouvellement selon le déroulement des activités du parcours client.

Cette stratégie pour faire la gestion et suivre les demandes d'immatriculation offre de nouvelles possibilités pour élargir l'offre de service en immatriculation comme la production de plaques personnalisées au goût de la clientèle.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015



La gestion et l'octroi de plaques et permis de conduire sont combinés à la gestion des articles de SAP pour la gestion d'inventaire qui permet de gérer les stocks de plaques de façon sommaire ou détaillée à l'aide du numéro de série. La gestion de l'expédition assure l'approvisionnement de plaques dans les points de service.

Le CDP n°2 Registre des sanctions est utilisé pour supporter les processus Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler.

Ce processus sera démontré lors des mises en situation n°4 et n°5.

2.4.10.3.4 CSV4 — Contrôler la couverture d'assurance du véhicule

Les avis et demandes de service sont les processus d'affaires SAP utilisés pour supporter le processus du contrôle d'assurance. La demande de service est adaptée au suivi des tâches et des délais de réalisation des activités. Les documents reçus sont joints directement à la demande de service et son Workflow, pour ensuite, être pris en charge par la solution [redacted]

2.4.10.3.5 CSV5 — Gérer la saisie des véhicules

Ici encore, les avis et demandes de service sont utilisés pour la gestion des saisies de véhicules. Un avis permet de capturer la sanction initiale en y identifiant les parties et le véhicule concernés ainsi que les dates en cause.

Les processus d'affaires avis de service sont mis à contribution pour déclencher et suivre les activités liées à la saisie d'un véhicule, à valider et gérer une sanction, à gérer la période de saisie et contrôler la recevabilité d'une demande de mainlevée.

[redacted] quant à lui, prend en charge la production de documents destinés aux partenaires d'affaires.

2.4.10.3.6 CSV7 — Émettre une plaquette NIV

La solution proposée permet de gérer l'émission des plaquettes d'identification du véhicule. À l'instar des autres processus CSV, l'alliance propose l'utilisation des mêmes outils et types de configuration pour orchestrer et accomplir les vérifications mécaniques, les contrôles et l'établissement des droits préalables à l'émission d'une plaquette.

De la même façon, les avis et les demandes de service de même qu'OpenText sont impliqués pour le déclenchement, le suivi et la production de documents destinés aux partenaires d'affaires.

2.4.10.3.7 CSV8 — Traiter les autorisations particulières

Tout comme pour l'immatriculation d'un véhicule et le privilège de circuler, les autorisations particulières telles que la reconnaissance de feux d'urgence peuvent être gérées à l'aide de la création d'un contrat de service relié au dossier du véhicule ciblé par la demande d'autorisation particulière.

La configuration des règles d'affaires inhérentes à « [redacted] », « CRM » et « [redacted] » rend possible le traitement des demandes de reconnaissance de véhicule d'urgence ou pour l'utilisation de feux jaunes ou pivotants.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.10.4 *F.2 Gérer la relation avec les partenaires (GRP)*

« La gestion de la relation partenaire » (GRP) est aux partenaires ce que la « Gestion de la relation usagers » (GRU) est aux clients de la Société»13.

La solution proposée par LGS/IBM-SAP (l'alliance) comprend des composantes similaires au processus GRU dans le sens où le partenaire, de type entreprise ou commercial, est aussi gérée par [redacted] à partir de l'objet « Partenaire d'affaires ».

Les processus et règles d'affaires du produit de « SAP Extend Procurement, Public Sector and Regulated Industries » (PPS) permettent de gérer le développement de la relation d'affaires par la publication et l'évaluation des appels d'offres, la gestion des termes contractuels des ententes et les demandes de service. Les alertes et l'authentification des partenaires à l'aide de clé et d'algorithmes en prestation autonome de service sont intégrées à « [redacted] » et « [redacted] » pour la validation du compte client au moment de l'approbation de la facturation.

2.4.10.4.1 GRP1 – Développer la relation d'affaires

À l'instar du dossier client, la gestion des dossiers partenaires d'affaires de la Société se fait via l'objet Partenaire d'affaires (Business Partner) de SAP. Ce dossier unique permet de définir les partenaires de la Société, tant les personnes physiques que morales, les entreprises privées ou les organismes publics. La fonctionnalité permet de maintenir les relations entre ces partenaires et surtout permet à ces mêmes partenaires de cumuler plusieurs rôles en même temps.

Plus spécifiquement, dans le domaine des solutions d'approvisionnement stratégique et de la gestion des appels d'offres, SAP présente des fonctionnalités spécifiques au secteur public. La solution de l'industrie « SAP Extend Procurement, Public Sector and Regulated Industries » (PPS) « Gestion de l'approvisionnement pour le secteur public » (PPS) est spécialement conçue pour répondre aux besoins des institutions gouvernementales.

Par ce produit, la Société améliore la conformité des contrats et la mesure de la performance de ses fournisseurs. Il prend en charge la réalisation des principales activités du processus et la commande de biens ou de services :

- La gestion du processus de publication, d'analyse et d'approbation des appels d'offres en plus de la gestion centralisée des contrats;
- L'accréditation d'un partenaire;
- La distribution et l'application centralisées des tarifs et des clauses contractuelles conformément aux obligations financières de chaque fournisseur;
- L'évaluation et le suivi en temps réel des performances des fournisseurs, de l'exactitude des prix et des dépenses générales de la Société, ainsi que l'établissement de rapports.

Les solutions d'approvisionnement de SAP sont intégrées et fournissent tous les indicateurs de performance des fournisseurs au domaine d'intelligence d'affaires.

2.4.10.4.2 GRP2 – Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et documents

À l'instar du partenaire d'affaires, les opérations d'inscription, de modification des coordonnées du partenaire d'affaires commercial peuvent être gérées centralement, à l'aide d'un identifiant unique. Le dossier partenaire d'affaires est disponible à partir de tous les canaux de communication, dont la prestation autonome de service.

Selon différents paramètres établis comme un NAS ou un type de service rendu, les règles de sécurité et d'authentification inhérentes aux produits SAP permettent de vérifier l'authentification du partenaire à partir des différents canaux de communication avec la Société comme la RVI et le Web.

L'inscription des pièces justificatives transmises via le Web aux unités administratives concernées est prise en charge par les processus de la plateforme « SAP [redacted] » qui mettent à jour le dossier de chaque partenaire. La prise en charge des documents est faite par la configuration d'un Workflow et [redacted]

Le produit « BRF+ » personnalise les règles d'authentification du partenaire d'affaires selon des critères complexes soit la combinaison des données d'authentification d'un individu ou d'une entreprise avec CliqSécur.

2.4.10.4.3 GRP3 – Saisir et gérer les termes de l'obligation

La solution de l'industrie « SAP Extend Procurement, Public Sector and Regulated Industries » (PPS) « Gestion de l'approvisionnement pour le secteur public » (PPS) est spécialement conçue pour gérer les contrats et ententes entre les partenaires d'affaires et la Société. La Société y saisit les termes des obligations dans l'objet « contrat PPS ». Ainsi, la solution offre la possibilité de gérer les caractéristiques de clause contractuelle, dont la catégorie.

Ainsi, en intégrant « PPS » à « [redacted] » (ECC), « CRM » et « SAP FICA/FSCD », la Société effectue, à l'aide des nombreux indicateurs, les suivis de statuts des habilitations d'un partenaire, les calculs pour les ajustements sur les frais d'exploitation et les taxes municipales à l'aide de pourcentage.

[13] Annexe D, page 200, Contexte général – Gérer al relation avec les partenaires (GRP).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.10.4.4 GRP4 - Confirmer les obligations financières

La combinaison de « PPS » à « [redacted] » (ECC), « CRM » et « SAP FICA/FSCD » permet à la Société de valider plusieurs éléments du compte client, de regrouper les transactions financières et de les consolider.

Cette validation du compte client est faite en comparant, à l'aide des contrats, la validité des factures, des soldes et des créances pour appliquer certains suivis et contrôles de la disponibilité budgétaire.

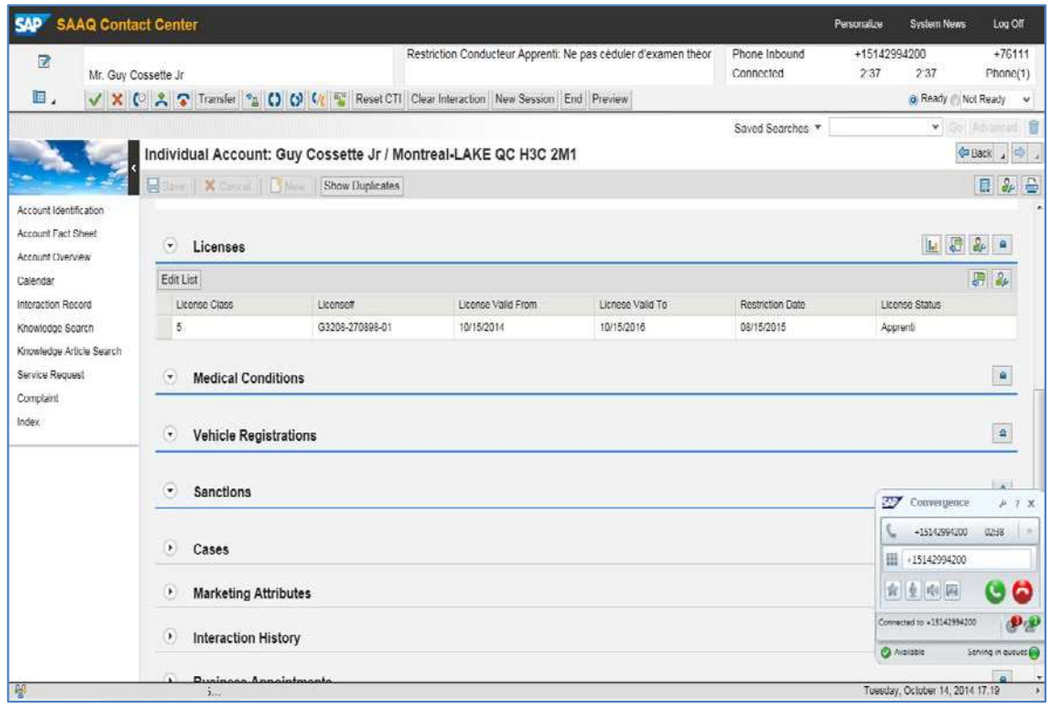
À cette fin, SAP détermine s'il y a lieu d'appliquer les règles de compensation par rôle comme le paiement d'un montant net d'une somme due et d'une somme à recevoir ou si le partenaire a une créance envers des instances gouvernementales, la solution SAP détermine si les règles de compensation intergouvernementale s'appliquent ou non selon les règles d'affaires établies.

Suite à l'approbation des factures via le produit « Concur » utilisé pour SOR5.8 – Approuver les comptes de dépenses et la facturation, « PPS » se charge de finaliser le panier des obligations financières en générant automatiquement les imputations comptables et la mise à jour du dossier du partenaire d'affaires. Il produit les communications électroniques pour aviser le partenaire d'affaires des montants compensés, payés ou remboursés.

Des Workflows sont configurés pour personnaliser la gestion des termes des obligations financières.

2.4.10.5 *F.2 Gérer la relation avec les usagers (GRU)*

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



De plus, la solution de gestion de la relation avec la clientèle de « SAP CRM » et « [redacted] » encadre la prestation de services pour la gestion de la relation d'affaires entre la Société et ses clients. Ce processus d'affaires a une portée horizontale et doit être disponible dans l'ensemble des canaux et modes de diffusion de la prestation.

La solution proposée fournit un ensemble d'outils pour accueillir, renseigner et aiguiller le client et être en mesure d'ajuster son offre de services en fonction des besoins de chaque client. De plus, ce processus intervient en fin de prestation de services rendus pendant le parcours client pour la gestion centralisée de la perception, du remboursement ou du paiement des sommes dues.

La prise de rendez-vous centralisée, multicanale et multiservice fait partie de ce processus de même que la mise à jour des informations identitaires et des préférences dans le dossier partenaire.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

[redacted]

La solution « Extended ECM » par « [redacted] » est mise à contribution pour supporter tous les produits de la solution proposée par l'Alliance. Pleinement intégrés au sein du PGI de SAP, les outils de gestion documentaire d'« Extended ECM » sont utilisés pour le stockage des photos et formulaires complétés par les usagers ainsi que pour la gestion des règles d'affaires relatives à la durée de validité de ces documents et aux droits d'accès. Dans le cadre du traitement du dossier partenaire d'affaires, « [redacted] » supporte l'annotation des images, l'impression et la production de copie de documents.

Workflows

Les Workflows du processus GRU gèrent des tâches diverses dont l'assignation de dossiers, le déclenchement des rappels de rendez-vous, la génération de listes de documents et l'aiguillage des contestations aux secteurs concernés par les plaintes. Peu importe le moyen de réception des demandes, les demandes provenant de l'externe sont dirigées vers le bon service opérationnel ou administratif.

2.4.10.5.1 GRU 1, GRU2 et GRU4

GRU1 – Accueillir et renseigner le client

GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents

GRU4 – Traiter les plaintes

La prise en charge des demandes d'informations et de documents en point de service, en centre d'appels ou par le personnel administratif se fait à l'aide de la gestion de cas et « [redacted] Order Management » des plateformes « CRM » et « [redacted] » (ECC). Ils sont utilisés pour consigner, documenter, aiguiller et suivre les demandes d'information ou les plaintes provenant de tous les canaux et de tous les types de partenaires d'affaires.

De la même façon, à l'aide de « [redacted] Commerce » (Web transactionnel), un partenaire d'affaires peut transiger, avec la Société, pour l'ensemble de ses demandes d'information ou de service avec les mêmes outils. Le traitement des plaintes est, à l'instar des demandes d'information et des retours vers le demandeur, systématiquement exécuté par le suivi du déroulement du traitement de la demande ou de la plainte.

2.4.10.5.2 GRU3 – Mettre à jour l'identité et les préférences du client

La configuration des processus d'affaires inhérents à « [redacted] (ECC) » et au « CRM » permet d'optimiser la mise à jour automatique des données d'identification et les préférences du partenaire d'affaires alors qu'il transige via la reconnaissance vocale ou le Web. Parfaitement adapté, CRM offre un accès rapide et automatique aux coordonnées du client lors d'une intervention de l'agent en point de service.

2.4.10.5.3 GRU5 – Gérer les contestations devant les tribunaux

Le processus de contestation devant les tribunaux est orchestré par la combinaison de la gestion des cas et des transactions des plateformes « [redacted] (ECC) », « CRM » et « [redacted] » afin de faire en sorte que le dossier du partenaire soit complété par les informations d'ordre juridique qui proviennent du dossier juridique.

Les documents pertinents du dossier du partenaire d'affaires peuvent être triés et associés au dossier juridique afin qu'une liste des documents nécessaires à la contestation devant les tribunaux puisse être élaborée et contienne les documents juridiques et les documents du partenaire d'affaires. Le suivi des envois de documents aux tribunaux est une fonction inhérente à la plateforme qu'il faut configurer.

Le dossier juridique est confidentiel et protégé par des règles d'affaires strictes.

2.4.10.5.4 GRU7 – Percevoir, rembourser ou payer les services rendus

La solution met en place, pour chaque partenaire, un compte client. Les informations financières particulières à chaque partenaire informent, en temps réel, à la fois l'agent et le partenaire sur ses opérations et transactions financières, sur ses dettes et ses crédits.

À chaque fois que le processus de calcul du prix d'un service intervient dans un processus d'affaires tels que l'émission d'un permis de conduire, les règles d'affaires configurables inhérentes aux contrats de service et les demandes de service produisent les coûts. La demande et la facture consolidées en un seul document pour l'ensemble des services demandés dans le cadre d'une visite du partenaire sont ensuite produites.

Ainsi, de façon automatique et/ou manuelle, les remboursements et la compensation peuvent être appliqués directement et les imputations comptables faites en un même geste. Il en va de même avec la compensation gouvernementale lorsque le cumulatif est créditeur. Quant aux transactions faites à partir du Web, les paniers de service « [redacted] » orchestrent les demandes de service, la facturation consolidée avec « [redacted] Billing[14] », s'il y a lieu, et le suivi des demandes.

La gestion des paiements est faite via le produit SAP « FICA/FSCD » Recouvrement et décaissement qui permet d'appliquer, pour chaque partenaire d'affaires des restrictions concernant les modes et les étalements de paiement.

14 Note : Pour obtenir des informations supplémentaires sur « [redacted] Billing », veuillez vous référer à la section 2.4.10.8 F.2 Soutien à l'organisation (SOR).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.10.5.5 GRU6 – Répondre aux demandes d'accès à l'information et GRU8 – Diffuser les informations des registres de la Société

Les demandes d'information, provenant de l'extérieur de la Société et qui sont règlementées par la Loi sur l'accès à l'information et inscrites au registre des communications de la Société, sont produites par la configuration des procédures et règles d'affaires inhérentes à « [redacted] » et « [redacted] ». Les demandes de service prennent en charge la diffusion de documents et font le suivi de la production et de la diffusion des fichiers de données ou les documents papier. Les procédures d'orchestration « SAP [redacted] » pour le Web font parvenir les communications à leurs destinataires lorsqu'il s'agit d'échanges électroniques de documents ou de fichiers.

2.4.10.5.6 GRU9 – Gérer les rendez-vous

La gestion des rendez-vous est faite à l'aide du calendrier multi ressources « SAP Multi Ressources services (MRS) ».

Le calendrier possède ses propres règles d'affaires et offre des rendez-vous conséquemment à la progression du parcours client du partenaire d'affaires. Il prend donc en considération les règles d'affaires concernant la limitation d'agir (règles d'authentification) et gère l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité.

La prise de rendez-vous est en lien avec MS Office Outlook. La gestion des grilles permet de mettre en place des cédules propres à chaque étape du parcours client et même des cédules adaptées au découpage particulier d'une activité comme une partie d'examen qui en comprend deux. Les mouvements et transferts de plages d'un secteur à l'autre sont aussi possibles.

Ainsi, les gabarits et les grilles de rendez-vous établies en fonction de l'organisation du travail et des disponibilités de plages reçues des fournisseurs externes sont produits ou intégrés dans les calendriers sectoriels.

La configuration des règles d'affaires du calendrier de rendez-vous exerce un contrôle de l'admissibilité en vérifiant, en date du jour, les exigences et les conditions à rencontrer avant de procéder à la confirmation d'un type de rendez-vous. C'est en fonction du parcours client que le calendrier offre la possibilité de prendre tel ou tel autre type de rendez-vous. Ainsi, la solution offre plus de 40 types de rendez-vous et permet de supporter la prise de rendez-vous dans les 60 points de services. Les grilles peuvent être gérées à l'unité ou par lots, et permettent de préparer les grilles selon différentes périodes selon les secteurs.

Le calendrier disponible en prestation autonome de service (Web) permet à tous les partenaires d'affaires, en fonction de leurs besoins propres, de prendre leurs rendez-vous.

Les Workflows pour la prise de rendez-vous s'assurent de déclencher plusieurs actions, dont les communications écrites nécessaires selon l'étape et le déroulement du parcours client. Les règles d'affaires et les alertes gèrent les rappels de rendez-vous et les différents types de confirmations ou avis correspondant à un type spécifique de rendez-vous.

2.4.10.6 *Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route (IND)*

La solution d'assurance « SAP FS-Claims » proposée par LGS/IBM-SAP (l'alliance) est intégrée nativement à la plateforme « [redacted] » (ECC). À ce titre, tout comme les processus d'affaires liés à l'ASRR, les processus SAP liés à l'indemnisation sont juxtaposés en temps réel aux processus SAP Finances pour produire les écritures comptables et supporter l'ensemble des opérations financières relatives à un partenaire d'affaires de la Société.

Pour ce qui est du dossier « client », c'est le même dossier partenaire d'affaires qui est mis en commun pour l'ensemble des opérations relevant de la mission de la Société. La sécurité requise pour protéger l'accès aux informations et aux transactions est stricte conformément aux besoins énoncés par la Société.

La solution « SAP FS-Claims » est en lien étroit avec le développement en mode CDP Dossier médical (CDP nº3).

Développé comme une extension du dossier Partenaire d'affaires, le dossier médical est un élément commun partagé entre plusieurs secteurs opérationnels et permet de déterminer de manière appropriée l'admissibilité d'un citoyen aux indemnités suite à un accident de la route. Ainsi, les blessures, les antécédents médicaux, les rapports médicaux et toutes les informations médicales nécessaires à l'établissement de l'admissibilité et au calcul des prestations et des rentes d'indemnisation proviennent du dossier médical.

Les règles d'accès au contenu médical relié uniquement à l'indemnisation permettent de protéger les informations réservées à ce processus.

Terminologie SAP

- « Claim » (Réclamation)
  - Décrit un événement général (par exemple, un accident de voiture)
- « Sub-Claim » (Sous-réclamation)
  - Couverture et les avantages évalués dans le contexte de l'événement général (Claim)

Par exemple

- Sub-Claim nº1 pour les indemnités d'invalidité en faveur de la victime;
- Sub-Claim nº2 pour les dépenses médicales forfaitaires de la victime;
- Sub-Claim nº3 pour les indemnités de décès au nom de la victime.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.10.6.1 IND1 – Initier le traitement de la demande d'indemnité

La solution « SAP FS-Claims » (Assurances) permet à la Société la gestion du cycle de vie d'une demande d'indemnisation pour les accidentés de la route. En indemnisation, la notion du parcours client s'applique. Depuis la déclaration de l'accident jusqu'à la production des rapports médicaux, en passant par le stockage et l'archivage des documents, SAP Assurances optimise le traitement d'une demande. La configuration des règles d'affaires inhérentes à SAP Assurances permet de planifier le parcours client de chaque partenaire d'affaires en l'accueillant et le sécurisant afin de favoriser la réalisation des activités et ainsi rendre meilleur l'expérience client. Il permet d'établir automatiquement l'admissibilité et la recevabilité de la demande, de mettre en place le parcours client en indemnisation par rapport à la situation du client.

« SAP FS-Claims » est notamment programmé pour analyser les informations et détecter les comportements à risque et prévenir le risque de fraude. En effet, à l'aide de Business Rules Framework (BRF+), la Société configure des règles particulières pour analyser les événements et les comportements afin de déterminer le taux de risque associé à un dossier ou une demande d'indemnisation.

« SAP FS-Claims » fournit en tout temps le portrait global des actions réalisées dans le traitement d'une nouvelle demande ou d'une demande de révision de dossier.

Des alertes, des Workflows, un nombre plus grand d'activités dans la prestation autonome de service, la mise à jour du dossier du partenaire, des messages électroniques enrichissent la prestation électronique et l'expérience client.

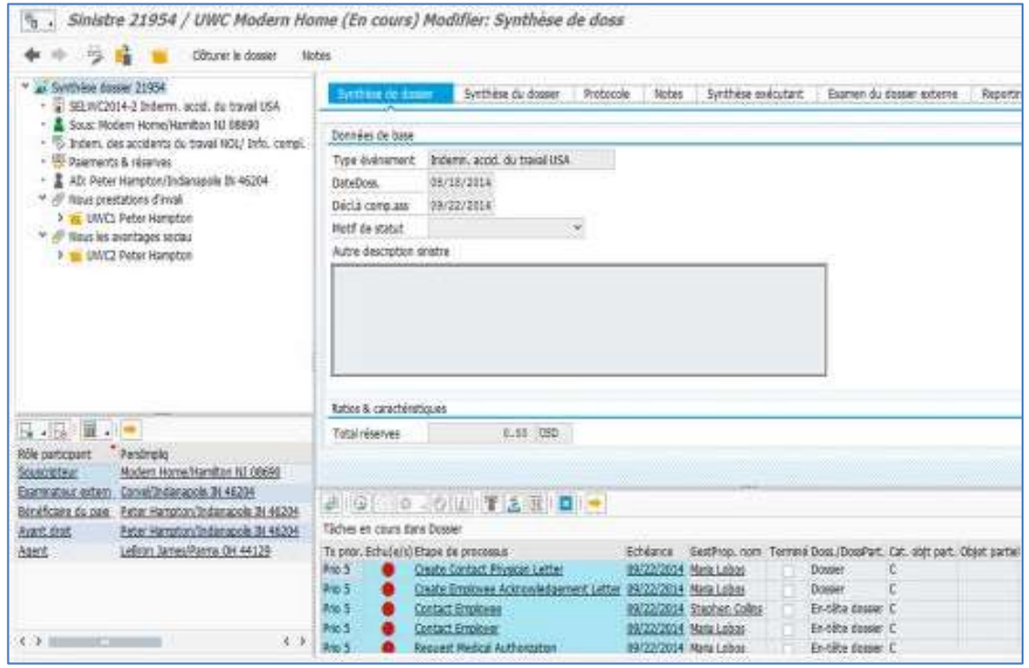
Combiner avec un Workflow, BRF+ permet de valider et générer une multitude d'activités à réaliser en fonction des règles d'affaires complexes. La configuration des workflows permet de cibler notamment l'aiguillage et la prise en charge de la demande d'indemnisation et le suivi du traitement des demandes.

Critique pour le traitement rapide et efficient d'un dossier, une fonction de gestion de tâches/travail est inhérente à « SAP FS-Claims ». La Société, par la configuration des règles d'affaires, assigne les dossiers en fonction des ressources spécialisées et des besoins. Les fonctions comprennent :

1- L'analyse du circuit cyclique. SAP Indemnisation analyse le volume d'activités pour l'ensemble des opérations de ce processus cyclique;
2- La répartition et l'équilibrage de la charge de travail, et;
3- Une orientation de la répartition de la charge de travail en fonction des spécialistes. Si un accident implique des victimes de brûlures, le dossier est dirigé vers un spécialiste expérimenté dans le traitement des événements impliquant des victimes de brûlures.

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

Les Workflows permettent de juxtaposer, au processus d'indemnisation, plusieurs autres processus et d'enchaîner les activités. Ainsi, un Workflow déclenche les activités du processus GRU9 pour un contrôle médical ou GRP2 pour le remboursement d'une facture de fournisseurs ou de thérapeutes.



2.4.10.6.2 IND2 – Autoriser et rembourser un frais

Le rôle de « SAP FS-Claims » pour ce processus est de faire la gestion des frais admissibles, qu'ils soient préautorisés ou non, en fonction du plan de couverture personnalisé d'assurance médicaments, des balises de traitement, des montants d'aide personnelle déterminés et des règles d'affaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

À l'aide des catalogues de médicaments et de blessures, « SAP FS-Claims » gère la couverture personnalisée de médicaments de chaque client en fonction des blessures identifiées de même que le plan de traitement du client.

« SAP FS-Claims » prend des décisions quant à l'autorisation des frais en fonction de la configuration des règles d'affaires établies. L'inscription automatique des frais au dossier et la validation des pièces justificatives font partie des fonctionnalités de « FS-Claims » de même que la préautorisation des frais.

« SAP FS-Claims » fournit en tout temps le portrait global des frais réclamés par un client.

L'intégration de SAP Indemnisation avec « [redacted] Finances » fait en sorte que le processus d'approbation des montants d'indemnisation et la production des écritures comptables soient parfaitement synchronisées.

2.4.10.6.3 IND3 – Traiter les indemnités versées sous forme de rentes

« SAP FS-Claims » prend en charge la gestion des rentes dans son ensemble. Des fonctionnalités pour déclencher un contrôle pour les rentes à long terme, à partir de critères ou d'échantillonnage sont inhérentes au produit. Gérer les périodes d'incapacité au travail d'un client qu'il soit étudiant ou travailleur et gérer la périodicité des versements de rentes est aussi à la base de « SAP FS-Claims ».

L'intégration de SAP Indemnisation avec « [redacted] (ECC) Finances » fait en sorte que le processus d'approbation des montants d'indemnisation et la production des écritures comptables soient parfaitement synchronisées.

À cet égard, la solution offre à la Société le suivi et une traçabilité parfaite des transactions financières détaillées en indemnisation.

2.4.10.6.4 IND4 – Traiter les indemnités forfaitaires

La gestion des types d'indemnités forfaitaires fait partie des fonctionnalités inhérentes de « SAP FS-Claims ».

L'établissement des séquelles temporaires et permanentes, ainsi que le suivi de l'évolution des blessures sont nécessaires pour le calcul automatique des indemnités forfaitaires.

Les événements de vie comme un décès sont aussi gérés, ce qui permet d'établir les montants admissibles automatiquement en fonction de règles d'affaires comme l'âge des personnes à charge et le maximum et le minimum de revenu brut.

Ainsi, la gestion et le calcul des montants d'indemnité forfaitaires sont rehaussés par l'ajout de champs. Le produit identifie automatiquement les éléments de calcul des séquelles temporaires selon des règles d'affaires complexes en lien avec les blessures acceptées, l'accident, les regroupements de types de séquelles et les codes de gravité.

Combiner avec un Workflow, « BRF+ » permet de valider et générer une multitude d'activités à réaliser en fonction des règles d'affaires complexes. La configuration des Workflows permet de cibler notamment l'aiguillage et la prise en charge de la demande d'indemnisation et le suivi du traitement des demandes.

L'intégration de « SAP Indemnisation » avec « [redacted] (ECC) Finances » fait en sorte que le processus d'approbation des montants d'indemnisation et la production des écritures comptables soient parfaitement synchronisées.

2.4.10.6.5 IND5 – Soutenir la réintégration

« SAP FS-Claims » permet de soutenir le client dans sa démarche de réadaptation sur le plan physique, cognitif et affectif, pour favoriser sa réintégration professionnelle, sociale et scolaire.

Le produit gère plusieurs catégories de plan d'action contenant plus de 100 types d'interventions. Les plans sont catégorisés professionnels, scolaires ou sociaux, pour adaptation de domicile ou encore adaptation de véhicule. Les interventions sont de type rencontre avec le client ou qualifié de services professionnels. Gérer les ententes du plan d'action et les autorisations de frais de réadaptation sont également prises en charge par la solution.

« SAP FS-Claims » s'intègre également nativement à « SAP Case Management » (Gestion de cas) qui comprend la partie plus qualitative du processus et qui consiste à s'assurer qu'un accidenté est réintégré de la manière la plus efficace possible. Par exemple, l'outil Étude de cas est utilisé pour évaluer la capacité d'une personne à reprendre le travail et pour partager ces informations avec SAP-Indemnisation afin que les prestations soient diminuées ou arrêtées.

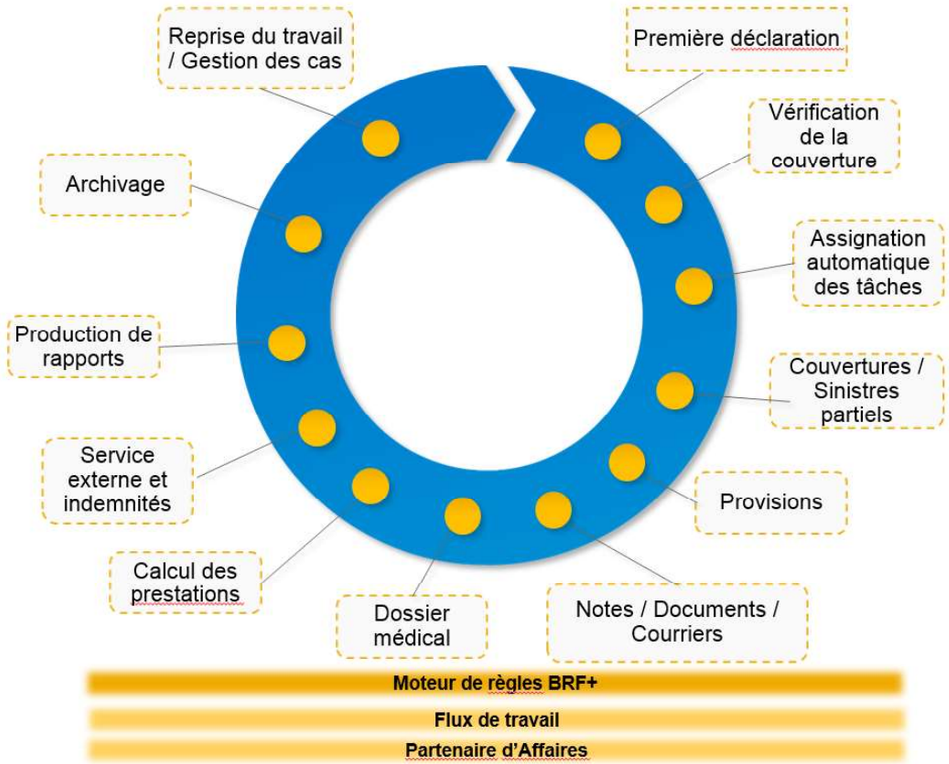
[redacted]

La solution « SAP FS-Claims » est nativement intégrée à « [redacted] » pour offrir une fonction plus élargie de gestion de la documentation telle que la rédaction de documents. Tous les types de documents peuvent être stockés en pièces jointes à une demande d'indemnisation. Toute correspondance avec les parties impliquées est stockée et vérifiable avec la gestion électronique des documents de [redacted] Comme pour le dossier médical, une partie de la documentation est protégée et réservée au processus d'indemnisation.

La représentation suivante donne un aperçu visuel du processus et de l'interface des événements du cycle de gestion de l'indemnisation SAP :

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAP : Processus complet de gestion de l'indemnisation



2.4.10.7 *F.2 Soutien à l'organisation (SOR)*

Le soutien à l'organisation est composé de quinze processus opérationnels de gestion des ressources humaines, financières, informationnelles, matérielles et immobilières. La solution de LGS/IBM-SAP (l'alliance) répond à cet ensemble de besoins variés et respecte, par l'utilisation de différents produits, les caractéristiques propres à chaque domaine.

2.4.10.7.1 SOR5.1 et SOR5.2, GRU7 et GRP4

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

Les processus de gestion financière sont au cœur des activités de soutien à l'organisation et au cœur du PGI de SAP, la solution financière utilisant la pleine puissance de la plateforme « [redacted] (ECC) ». Composée de différents produits, la solution offre :

[redacted] Finances

La plateforme « [redacted] (ECC) » en mémoire continue permet d'avoir une seule et unique source de données pour gérer les transactions financières du grand livre, des comptes payables, des comptes recevables, des actifs, de la trésorerie, de la planification et du budget.

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

La plateforme financière « [redacted] » permet de fermer rapidement les périodes comptables et les travaux de fermeture de l'année financière en raison de l'automatisation des processus d'affaires, la centralisation des données financières et l'analyse prédictive. De plus, l'interface utilisateur « [redacted] », s'adapte automatiquement aux appareils mobiles, tablettes, ordinateurs portables ou de bureaux.

La préparation des états financiers utilise les transactions financières du grand livre. La fonction centrale du grand livre est de fournir une image complète de la comptabilité pour la préparation des états financiers externes et la gestion des comptes.

Après avoir satisfait aux exigences légales, la comptabilité générale répond également à d'autres obligations comptables internes de la Société, tels que :

- Gérer les opérations et les écritures comptables pour les encaissements et les déboursés;
- Faire la comptabilité parallèle, qui permet d'effectuer la gestion de plus de 15 auxiliaires pour rencontrer les exigences de différents principes comptables généralement reconnus;
- Le report de revenus sur plusieurs années comptables;
- Gérer les comptes à recevoir et le recouvrement;
- Gérer tous les types de transactions bancaires;
- Intégrer les rapports légaux et de gestion;

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- La gestion des centres de coûts pour générer des états financiers pour toutes les dimensions requises par la Société;
- Permettre les projections d'entrées de fonds;
- Gérer tous les processus d'approbation relatifs à la gestion des transactions financières de la Société;
- Gérer les écarts et permettre de saisir les écritures ponctuelles et de régularisation en lot ou à la pièce;
- Autoriser les écritures en lot ou à la pièce;
- Appliquer une méthode d'amortissement;
- Concilier les soldes inter entité.

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

SAP FI-CA/FS-CD – [redacted] Billing

La solution « SAP Contract Accounts Receivable and Payable » (FI-CA) est entièrement intégrée au PGI et permet de configurer la gestion des payables et recevables de façon globale et ce, pour chaque partenaire d'affaires.

Ce produit est combiné au produit « [redacted] Billing » ([redacted] facturation), spécialisé pour l'émission de grands volumes de factures. La solution « [redacted] facturation » vient compléter la solution « FI-CA/FS-CD » en permettant la production de relevés consolidés incluant la vue globale des montants facturés à un Partenaire d'affaires.

Dans le cadre de ses autres mandats, la Société calcule et recueille des sommes dues pour plusieurs ministères et organismes gouvernementaux, également pour les Partenaires d'affaires. Cette solution permet de créer des « Contrats de service » spécifiques pour chaque Partenaire d'affaires afin de permettre la mise à jour des données financières externes à la Société et d'appliquer les règles de compensation gouvernementale.

Les fonctions clés de cette solution sont :

- Le traitement de la facturation;
- La réduction de l'espace de mémoire requis pour stocker les données financières;
- La mise à jour en temps réel du compte client, du compte recevable, des remboursements et du compte payable.

La caractéristique de cette application est sa grande capacité à traiter de grands volumes d'informations. Cette solution spécifique au domaine de l'assurance (FS-CD) permet un suivi des contrats et, spécifiquement, le paiement des rentes et des indemnités temporaires et permanentes.

2.4.10.7.1.1 Orientations de la solution en gestion des finances

La solution d'affaires, pour la gestion des finances, se veut aussi une solution de transformation pour la gestion financière de la Société.

À travers la description de la situation actuelle à la Société, l'alliance comprend qu'en termes de gestion financière, que les domaines d'affaires sont presque indépendants les uns des autres; que les activités de tarification, de facturation, de paiement, de versement des indemnités sont spécifiques à chacun. Nous comprenons que le grand livre est alimenté mensuellement par transferts de fichiers. Ainsi, la traçabilité des transactions financières, les flux transactionnels et la facturation des services rendus sont devenus des enjeux en raison des différences entre les façons de faire, le manque de référence ou l'absence de données.

La solution proposée permet de moderniser la structure de la gestion comptable en implantant un outil qui permet de consolider la fondation et mieux structurer le fonctionnement du système financier de la Société, et ce, en temps réel.

Les assises du système financier que sont les grands-livres et leurs auxiliaires, de la « SAAQ » et de la « FAAQ », sont les sources sur lesquels s'appuie la reddition de compte à la Société. Ce sont vers les grands-livres que convergent les transactions financières découlant des événements d'affaires alimentés initialement des données de mission. Ainsi, la transformation du système et des mécaniques comptables assure un flux transactionnel continuel depuis l'événement jusqu'au grand-livre, vers la transaction monétaire et la gestion des liquidités.

Une parfaite traçabilité des transactions financières implique que les mécanismes suivants soient implantés : un dossier partenaire unique avec un compte-client/compte-fournisseur, une nouvelle facturation des services rendus pour produire un détail de l'enchaînement transactionnel complet, le contrat de service pour passer d'une comptabilité de caisse à une comptabilité d'exercice.

L'alliance veut démontrer la transformation de l'architecture fonctionnelle du système financier pour la gestion des finances de la Société.

Pour ce faire, voici trois exemples d'éléments architecturaux dont un dans le secteur de la comptabilité et deux en facturation qui sont mis de l'avant dans la solution Finances et qui mettent en évidence les fonctionnalités de gestion de la comptabilité à l'aide du **compte client et du compte fournisseur**. Ce sont :

- L'uniformisation des mouvements comptables entre les entités.
- Le contrat de service et la gestion des revenus reportés.
- La traçabilité de l'ensemble des services rendus auprès des municipalités et autres organismes.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1. Uniformisation des mouvements comptables entre les entités

Dans le contexte de transformation du projet, c'est l'uniformisation de la mécanique des mouvements comptables qui est faite.

Les opérations comptables actuelles sont basées sur quatre systèmes et mécaniques comptables emmurées dans leur propre mode de fonctionnement. Ce sont : La perception des revenus avec GFP, la gestion du Fonds d'assurances avec IND, la gestion des dépenses courantes avec DBS et la gestion des services rendus aux municipalités PGI-SAP Facturation des partenaires.

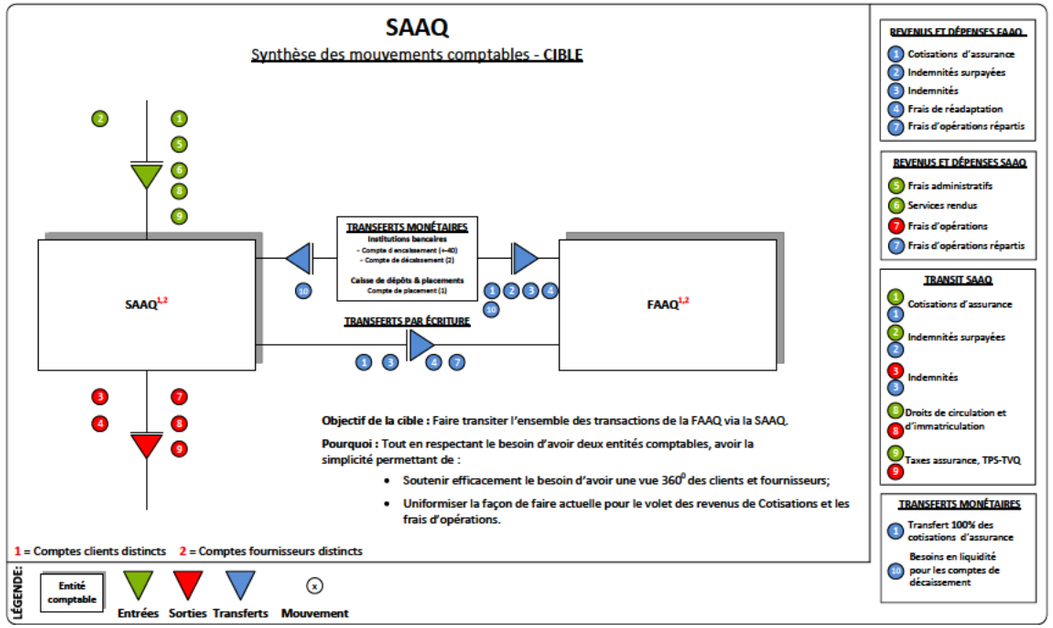
Sur le plan organisationnel et légal, la réception de tous les revenus de cotisations, incluant ceux dédiés au fonds d'assurances, est concentrée dans l'entité SAAQ. Puisque le Fonds est une partie organisationnelle intégrée à la Société, la solution uniformisera le modèle de gestion des entrées de fonds de la SAAQ à la FAAQ.

La solution propose l'unification des données comptables et la gestion de l'entièreté des mouvements comptables vers la FAAQ par l'entité SAAQ tel que démontré dans le graphique ci-dessous.

La solution propose de gérer les mouvements comptables à la source et en effectuant une gestion dynamique du compte-client et du compte fournisseur. Le nouveau modèle de gestion des écritures comptables permet de mieux détailler les montants et d'isoler les écritures d'encaisses et de déboursés afin de les imputer à leur entité légale respective. Le but de cette transformation est d'implanter des automatismes qui respectent les règles pour le transfert physique des liquidités inter entités tout en présentant une parfaite traçabilité des transactions financières entre les entités légales de la Société.

Les avantages d'une telle solution sont les suivants :

Une présentation à 360° des partenaires d'affaires uniques, qui était impossible à réaliser avec l'ancienne structure technologique. C'est une simplification majeure des processus et activités reliées aux mouvements comptables.



1- La gestion des revenus reportés

La solution SAP pour la gestion des revenus reportés met en valeur la gestion dynamique du compte client, transforme et simplifie la gestion des revenus liés aux transactions d'obtention ou de renouvellement des privilèges de conduire et de circuler.

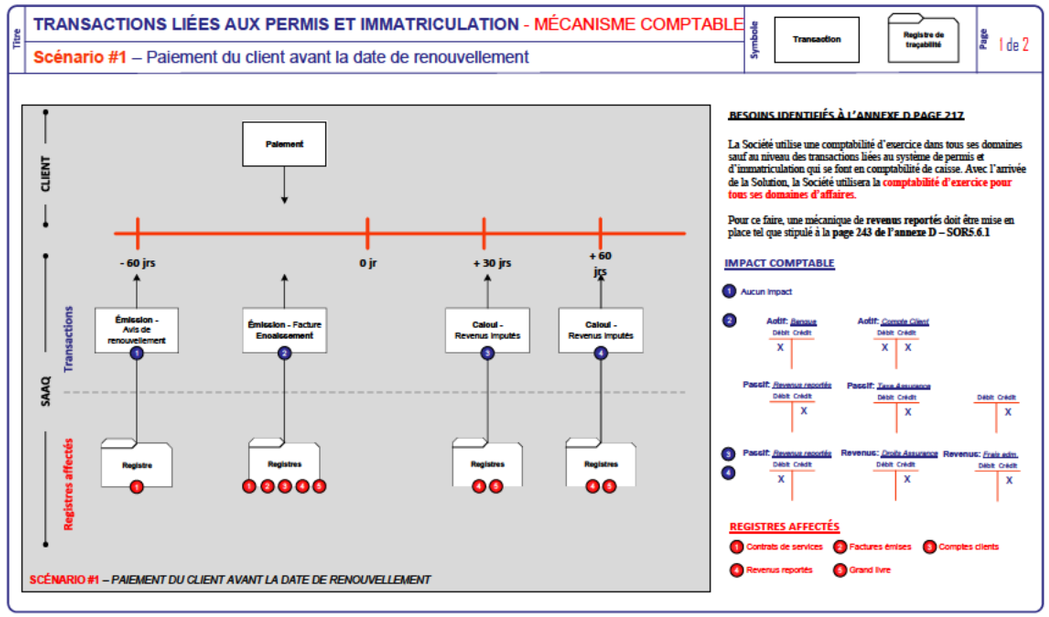
Cohérente et simple, la solution propose de gérer à la source les revenus reportés. La gestion des revenus reportés est reprise dans la mise en situation 6 – Client impliqué dans une récidive d'alcool au volant.

En termes de gestion des revenus reportés, la méthode vise, en plus de la gestion des prévisions de revenus et des liquidités, la gestion du **compte client dans le temps** au moment de l'émission de la facturation (de tout type de facturation de façon générale) et les calculs sur plusieurs périodes, notamment de 0 à 150 mois, selon les situations et les règles, le tout géré automatiquement. C'est globalement que les revenus reportés sont gérés dans le passé et dans le futur, le tout en temps réel tant pour les remboursements que pour les crédits.

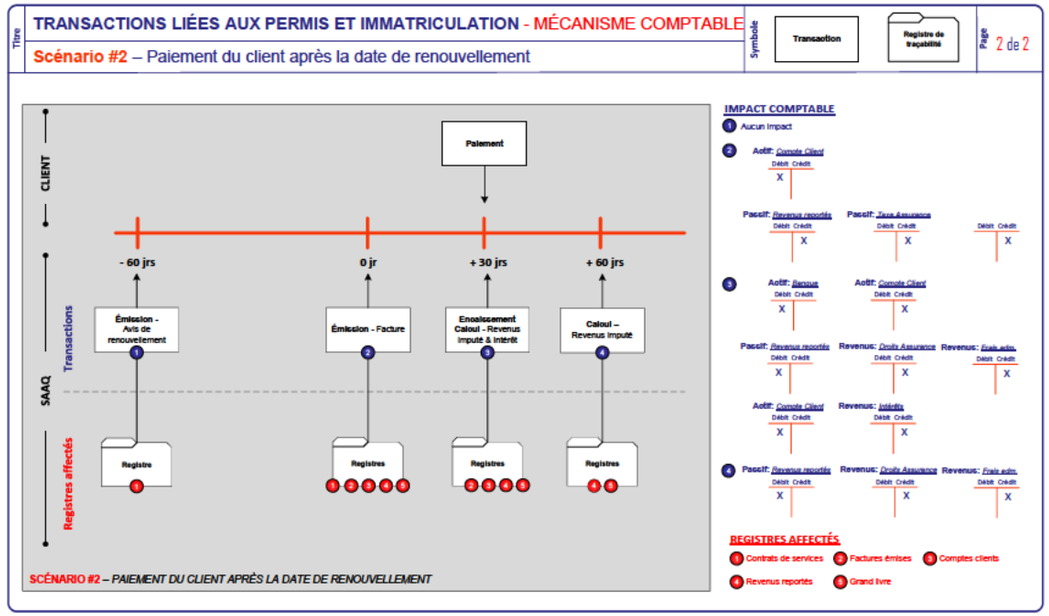
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Selon les scénarios de paiements et en fonction des règles d'affaires applicables en fonction des situations d'obtention ou de renouvellement des permis et des plaques, les actions comptables, automatiquement configurées peuvent affecter le montant du paiement et imputer le compte passif et donc couvrir la dette du partenaire d'affaires, même si le service n'est pas encore obtenu par le client. Voici deux scénarios :

Premier scénario : Paiement avant la date de renouvellement.



Deuxième scénario : Paiement après la date de renouvellement



2- Traçabilité de l'ensemble des services rendus auprès des municipalités et autres organismes

La solution est une solution intégrée qui permet la traçabilité de l'ensemble des services rendus qu'ils soient facturables ou gratuits.

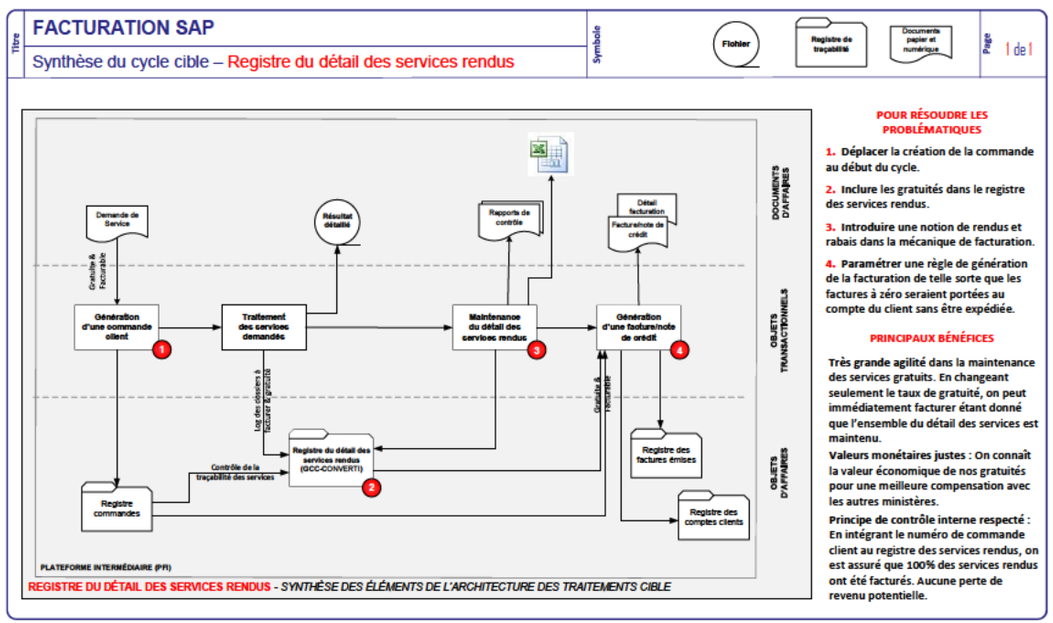
La facturation des services rendus par la Société à ses partenaires d'affaires, notamment les municipalités, repose actuellement sur un environnement multiplateformes, soit une plateforme centrale et une plateforme intermédiaire qui impose des contraintes de gestion de la facturation quant à l'intégration des modes de fonctionnement pour le contrôle et la traçabilité entre la commande de services et la réalisation (facturation) des services. À cela, s'ajoute l'exclusion des services gratuits, ce qui provoque une incapacité quant à la détermination de la valeur réelle des services rendus comparativement à la source de revenus qu'ils procurent.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Pour résoudre ces problèmes, la solution veut :

- Placer la création de la commande de services au début du processus de demande de services;
- Inclure les gratuités dans le registre des services rendus;
- Introduire la notion de rendus et rabais pour la facturation des services afin d'avoir la juste valeur des revenus bruts;
- Paramétrer la règle de facturation pour que les factures à zéro soient portées au compte-client puis réglées par les automatismes de gestion comptable.

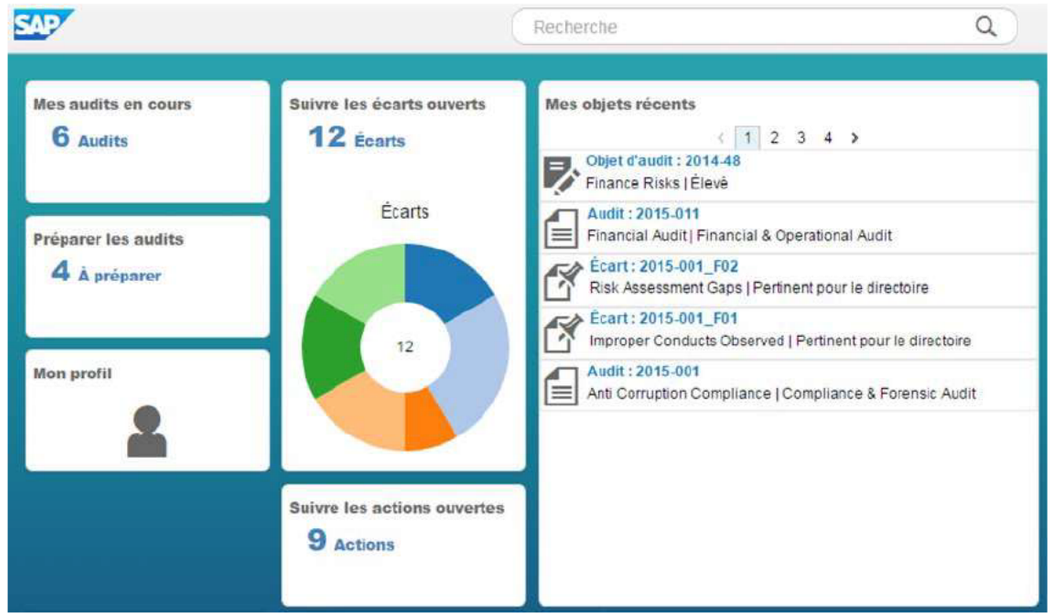
Solution proposée :



2.4.10.7.2 SOR3.1 Assurer la qualité des processus et des solutions

SAP Audit Management

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



2.4.10.7.3 SOR5.4 – Gérer la trésorerie

SAP Cash Management

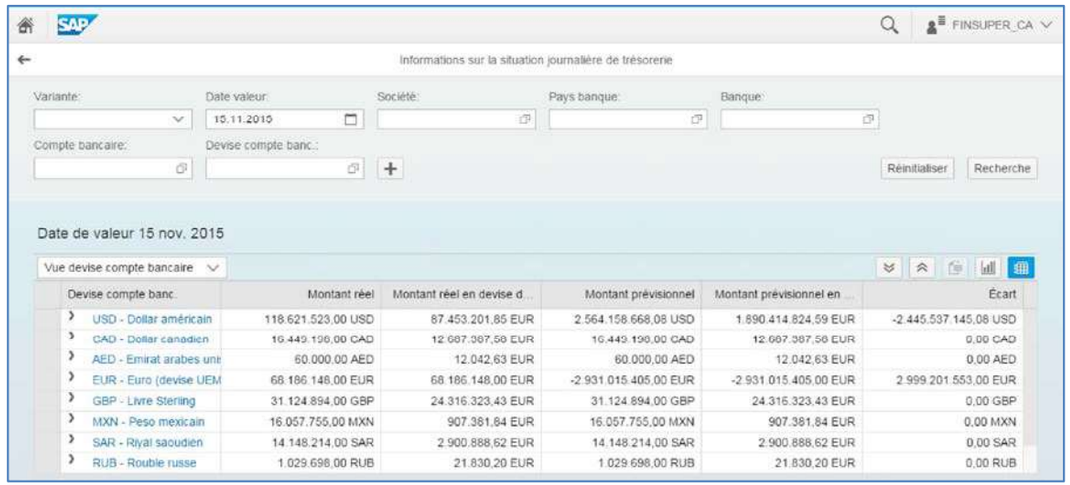
La solution « SAP Cash Management » pour « [redacted] », (SAP Gestion des liquidités), permet à la Société la gestion de sa trésorerie tout en centralisant la gestion des liquidités et des comptes bancaires.

Les principales fonctions sont :

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

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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



2.4.10.7.4 SOR5.5 Gérer le budget

SAP Budget, Planning & Consolidation (BPC)

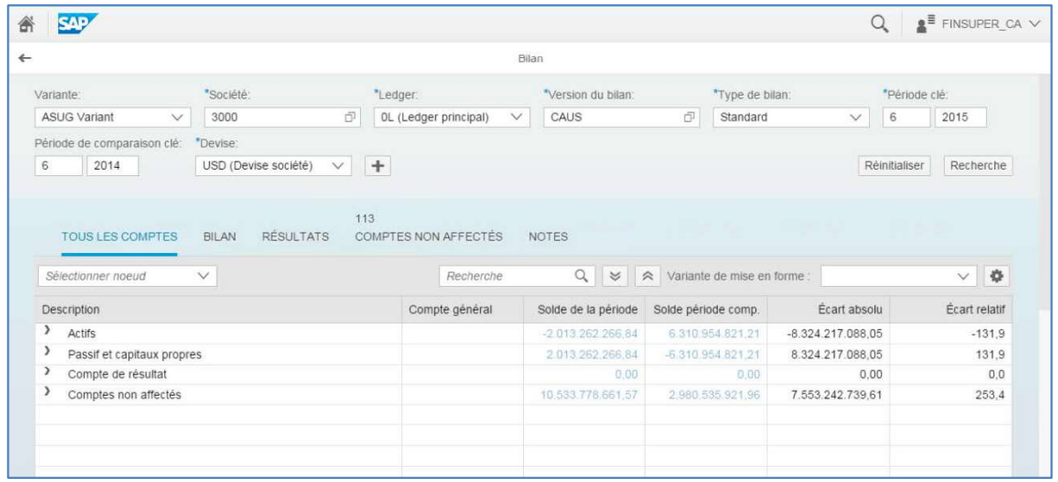
La solution SAP propose le produit « Budget, Planning & Consolidation (BPC) » pour gérer le budget de la Société. Cette solution prend en charge les processus SOR5.5 – Gérer le budget :

- Standardise le processus d'élaboration des budgets projetés annuels et à long terme;
- Standardise le processus d'élaboration des budgets directeurs annuels et à long terme;
- Permet un suivi en temps réel des budgets directeurs et de ses 4 500 réaménagements;
- Permet la gestion des revenus reportés sur de longues échéances;
- Modélise des scénarios de gestion budgétaire sur des périodes pouvant aller d'une journée à vingt ans;
- Effectue les projections de revenus et de dépenses;
- Générer le calcul des taxes;
- Permet la gestion des immobilisations.

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

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

L'architecture de « [redacted] Finances » élimine la réplication et les agrégats intermédiaires de données ce qui simplifie les processus comptables et financiers.



2.4.10.7.5 SOR5.6 Préparer les états financiers

SAP Disclosure Management

Le produit proposé pour gérer l'ensemble de l'information nécessaire à la publication des états financiers est « SAP Disclosure Management ». Ce produit, notamment, permet à la Société de compléter le processus de clôture financière plus rapidement et sans risque.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Pour chaque entité légale de la Société :

- Permettre d'identifier et justifier les écarts entre les rapports comparatifs;
- Produire des analyses et rapports annuels et périodiques comparatifs couvrant des périodes antérieures;
- Fournir aux professionnels de la Finance, une vue globale pour gérer la production des états financiers.

Les rapports peuvent être produits en fonction d'une multitude de critères et de règles. Par exemple :

- Les calculs d'amortissement;
- Les gains et les pertes;
- Selon la périodicité;
- Projets d'investissement ou immobilisation;
- Selon les l'étalement des revenus reportés;
- Selon les remboursements ou crédits;
- Etc.

2.4.10.7.6 SOR5.8 Approuver les dépenses et la facturation

La solution proposée par l'Alliance est l'utilisation du produit « Concur » responsable de la gestion des comptes de dépenses. « Concur » est une solution infonuagique qui permet de gérer l'entièreté du processus SOR5.8 Approuver les dépenses et la facturation.

« Concur » permet de réaliser :

- 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 cumulation et le regroupement des transactions autorisées de service ou de bien, par date, par lieu d'affaires et autres caractéristiques sont aussi des fonctionnalités inhérentes à « **Concur** ».

Les réclamations de frais de déplacement sont appariées aux dossiers des partenaires d'affaires, aux avances déjà effectuées auprès des employés, les paiements peuvent être dirigés vers un autre destinataire que les responsables identifiés aux dossiers.

En intégrant « Concur » à « PPS », « [redacted] (ECC) », « CRM », « [redacted] Billing » et « SAP FICA/FSCD » la Société met en œuvre un processus complet pour la traçabilité de chaque transaction de facturation, des comptes de dépenses et de l'approbation des dépenses.

Le cumul et le regroupement des dépenses autorisées d'achat de services ou de biens, par date, par lieu d'affaires et autres caractéristiques sont aussi des fonctionnalités bien établies. Il en va de même pour la gestion des commandes traitées selon les priorités hiérarchiques établies entre les fournisseurs. Le suivi des commandes implique des retours d'information et des accusés de réception dirigés vers les partenaires d'affaires.

Les produits « SAP Process Orchestration PO » et de « Concur », nécessaires à l'autorisation des dépenses et à la communication des informations des cotisations de la CSST et de la RRQ, sont interfacés et assurent le transfert de fichiers vers les partenaires d'affaires.

Des Workflows sont configurés pour l'approbation de la facturation par lot ou à la pièce et pour la consultation du suivi des statuts de pièces justificatives en lien avec les partenaires d'affaires.

2.4.10.7.7 SOR5.9 Gestion du passif actuariel et SOR5.10 Gestion de la tarification des contributions d'assurance

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

La solution informationnelle SAP telle que proposée dans la Grille F3-abc- Fonctionnalités – Volet informationnel s'intègre avec cette solution patrimoniale à l'aide des outils de la suite EIM pour supporter les processus de Tarification des contributions d'assurance et d'évaluation du passif actuariel.

Voir la réponse détaillée à la Grille F3-b.

2.4.10.7.8 SOR6.1 Entretenir les locaux et les espaces de travail

SAP Plant Maintenance

Quant à la gestion des ressources immobilières, « SAP Plant Maintenance PM » (maintenance et entretien des édifices) prend en charge la totalité des besoins énoncés vis-à-vis la gestion des édifices propriétés ou en location par la Société. Les coordonnées et les différentes caractéristiques d'infrastructure et fonctionnelles des locaux sont documentées et gérées. Le

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

produit permet la gestion du cycle de vie, la gestion des garanties et les valeurs de remplacement.

De plus, « SAP Plant Maintenance (PM) » est un système de gestion du travail totalement intégré à la gestion des projets, des approvisionnements, des finances et du capital humain SAP. L'intégration de ce produit pour la gestion des ressources matérielles permet de faire la planification du travail en entrepôt, en maintenance et en entretien des édifices et bureaux de la Société.

De plus, « SAP Plant Maintenance » dispose d'un programme de maintenance préventive complet que l'utilisateur adapte aux besoins existants. Les ordres de travail peuvent être créés pour n'importe quel bâtiment, propriété ou équipement de la société. Une description détaillée de la structure des bâtiments est disponible.

La mobilité des travailleurs est assurée par le produit « SAP Work Manager » (Gestion du travail)

Le processus de gestion du travail commence par des demandes de travail (ou de service) puis des ordres de travail (ou de service). Les ordres de travail sont planifiés et incluent des tâches, des articles et des personnes. La planification détaillée des besoins en main-d'œuvre et l'affectation du personnel à n'importe quelle tâche d'un ordre de travail peuvent être réalisées aisément, en fonction de la disponibilité des employés. Les processus et transactions de ce produit sont pleinement fonctionnels sur différentes plateformes mobiles via le produit « SAP Work Manager » pour la gestion du travail.

L'intégration à la gestion des finances permet de visualiser en temps réel les coûts planifiés engagés et réels.

La solution encadre la gestion du travail pour noter les interventions et les temps de travail et rend disponible la gestion du temps et des interventions sur les plateformes mobiles.

2.4.10.7.9 SOR6.3 « Gérer le matériel »

SAP [redacted] Material Management (Gestion du matériel)

La gestion des achats, la gestion de l'inventaire et la gestion des emplacements des centres de service de SAP sont supportées par les processus décrits dans le processus SOR6.3 « Gérer le matériel».

La gestion de l'inventaire comprend la réception et l'expédition de marchandises ainsi que le suivi et contrôle des quantités et valeurs des biens en inventaire. La gestion des stocks par codes-barres, la mise à jour des fiches techniques, l'unicité des pièces et de leur numéro de série sont des fonctionnalités de base de même que la production des bons de commandes et de cueillettes. La solution supporte la mise à jour de l'inventaire en temps réel.

La gestion des emplacements des centres de service complète la gestion et le contrôle de l'inventaire au niveau des emplacements physiques tout en assurant la gestion des mouvements en entrepôt.

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

Ces processus incluent :

- Le contrôle du cycle d'approvisionnement, de la détermination des besoins à la réception des marchandises.
- La confirmation de la disponibilité budgétaire et la tenue des engagements liés aux budgets au cours des phases planifiées.
- Le suivi et la prise en charge des demandes des fournisseurs via un portail informatique.
- Le suivi des montants planifiés par rapport aux montants réels dépensés au cours du processus d'approvisionnement.
- Le suivi en temps réel des performances des fournisseurs, de l'exactitude des prix et des dépenses générales, ainsi que l'établissement de rapports.
- La rationalisation des processus d'approvisionnement opérationnel en libre-service, y compris le contrôle en temps réel des fonds disponibles.

2.4.10.7.10 SOR6.4 Assurer la gestion intégrée des documents

La gestion intégrée des documents est assurée par l'intégration de la plateforme « [redacted] (ECC) » et d'OpenText.

« [redacted] » est un produit très riche qui permet de prendre en charge la totalité des processus de gestion des documents et des données numériques. Cet outil très versatile permet de couvrir la gestion des documents et des données et ce, de leur création à leur archivage, peu importe leur usage et leur format.

Conformément aux attentes de la Société exprimées en termes de Gestion de contenu d'entreprise (ECM) en page 78 de l'appel d'offres, LGS/IBM-SAP présente une piste de solution pour minimiser l'impact de l'intégration multi systèmes pour l'accomplissement de l'ensemble des tâches reliées à la gestion des documents numérisés, de la gestion documentaire, de la gestion des données numériques et la gestion des images.

Pour simplifier les opérations et assurer une efficience organisationnelle, l'alliance présente la solution [redacted] comme piste d'amélioration/d'optimisation de la situation actuelle décrite dans l'appel d'offres.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Ainsi, l'alliance comprend que la gestion documentaire est décentralisée dans la Société. En gestion des documents numérisés, l'alliance comprend que chaque domaine d'affaires a sa propre solution d'indexation des documents, que la gestion des documents papier est indépendante, que les documents administratifs sont gérés avec la solution logicielle [redacted] que l'ASRR utilise une solution maison de gestion des documents électroniques et que pour les autres domaines d'affaires, les solutions de gestion documentaires sont diversifiées.

2.4.10.7.10.1 Solution « [redacted] » – Gestion des documents numérisés

La solution de la gestion des documents « [redacted] » est complètement intégrée et prend en considération tous les aspects de la gestion des données, des documents papiers, des documents électroniques et des images et tout autre type de documents et formats. La solution SAP consiste à prendre totalement en charge la gestion de tous les aspects de la gestion des documents.

La solution repose sur les hypothèses suivantes :

- 100 000 000 de documents reçus à la Société.
- 100 000 000 de records pour les documents électroniques sortant de la Société vers ses partenaires d'affaires.
- Les lois, politiques administratives, normes et procédures de gestion, de classification, de conservation et d'archivage des documents et des données numériques.
- Des besoins exprimés en termes de numérisation et gestion des documents reliés à chaque Partenaire d'affaires par l'intégration de la solution d'imagerie [redacted]

Processus post-numérisation

La prise en charge des documents numérisés débute après la numérisation des documents en entrée à la Société. Les processus « SAP [redacted] **»** et « [redacted] (ECC) » sont intégrés pour rendre la solution agile et cohérente.

C'est à partir de l'étape de la reconnaissance du type de document et de l'analyse de contenu que la prise en charge d'un document numérisé se fait.

Le traitement du dossier du partenaire relatif au document reçu est pris en charge par « [redacted] (ECC) **»** de même que la confirmation du lien permanent entre le document et le dossier partenaire.

La consultation des documents répertoriés se fait via « [redacted] ».

Voici comment la solution intègre les activités de gestion des documents numérisés :

Afin de répondre à l'ensemble des besoins en gestion documentaire, la solution proposée est « [redacted] Business Center » ([redacted] Centre d'affaires) pour « SAP Solutions Business Center » (SAP Centre d'affaires). Cette solution permet de :

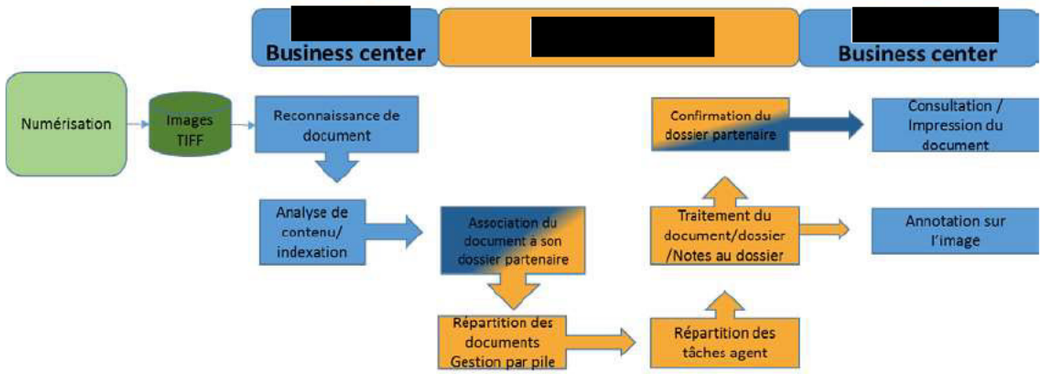
- Effectuer des captures d'information suite à l'analyse de contenu;
- Gérer des documents;
- Prétraiter les dossiers;
- Créer des flux de travail;
- Établir une collaboration entre utilisateurs et plus encore.

Le produit **«** [redacted] Business Center » (Centre d'affaires) pour « SAP » permet la Reconnaissance Optique de Caractères (ROC), la gestion des documents numérisés entrants et leur enregistrement dans chacun des dossiers des partenaires. Les processus de gestion tels que le traitement des rapports médicaux provenant de partenaires d'affaires, la facturation, les chèques ou des bons de livraison provenant de fournisseurs sont d'excellents exemples d'utilisation du Business Center. Ce produit fournit une plateforme d'automatisation de tous les processus de gestion et est étroitement intégré à la gamme de solutions SAP.

« [redacted] Business Center » est intégré à divers canaux de sortie, tels que la numérisation, la télécopie, le courriel ou l'IDoc de SAP et devient le canal d'entrée pour les documents papier numérisés et les pièces jointes de courriel, par exemple les documents PDF. Ce produit, en plus des méthodes établies, offre de nouvelles méthodes d'apprentissage automatisées basées sur la rétroaction de l'utilisateur final lors de la saisie et de l'utilisation des données. La technologie OCR/ICR (reconnaissance optique) et d'analyse de documents extrait les données des documents numériques, sous toutes ses formes, ou des fichiers reçus.

Les données sont transférées aux tables de données « [redacted] Business Center ». Ces données permettent à Business Center d'affecter automatiquement des documents à des objets spécifiques notamment dans le dossier du partenaire d'affaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015



Gestion des documents numérisés associés à un dossier de partenaires d'affaires

Dans le cadre des activités régulières de consultation ou de traitement des dossiers des partenaires, « [redacted] » offre la possibilité d'imprimer, de réimprimer les documents numérisés et électroniques ou encore de caviarder les documents directement à l'écran et sans délai. [redacted] différencie même les copies des originaux.

2.4.10.7.10.2 Archivage des données

La solution est sous la responsabilité d'« [redacted] » pour l'épuration des données « inactives » dans les BD, s'il y a lieu.

2.4.10.7.10.3 Gestion des outils de gestion documentaire et des documents actifs sur support-papier et numériques

« [redacted] » gère le cycle de vie des documents, de leur création à leur versement aux Archives nationales du Québec jusqu'à leur destruction.

« [redacted] » gère plusieurs plans de classification et plusieurs calendriers de conservation et les met en lien. Au moment de la création d'un document ou d'un dossier, [redacted] est en mesure de prédéterminer sa classification et sa durée de conservation selon le type du document ou du dossier.

À l'instar de la gestion des communications écrites qu'il prend en charge, « [redacted] » gère la rédaction et l'approbation interne et/ou externe du plan de classification et du calendrier de conservation. Ainsi, l'approbation du plan de classification aura son propre processus d'approbation interne alors que le calendrier de conservation est éventuellement envoyé aux Archives nationales du Québec pour approbation finale.

De plus, lorsqu'un organisme gouvernemental se fusionne ou se divise, il est possible pour [redacted] d'intégrer ou d'extraire une partie de ses outils de gestion documentaire comme le plan de classification et le calendrier de conservation. Ainsi au moment de l'intégration d'un nouveau fonds documentaire, la Société est en mesure d'intégrer un nouveau plan de classification et un nouveau calendrier de conservation. Au moment d'une séparation d'un fonds documentaire, la Société met en historique une ou des sections relatives au plan de classification et au calendrier de conservation. [redacted] est en mesure de gérer l'historique de tout transfert ou acquisition de documents, de dossiers ou de boîtes de documents en provenance d'un autre organisme gouvernemental.

Au moment du déclassement des documents, un Workflow se charge de l'approbation de l'envoi des documents/dossiers à l'entrepôt des documents semi-actifs.

2.4.10.7.10.4 Gestion des documents semi-actifs

« [redacted] » prend en charge la description des boîtes de documents ou dossiers semi-actifs entreposées au Centre de document semi-actifs du Québec (CDSA). Chaque document/dossier y est décrit conformément à sa classification et à sa durée de conservation. Les boîtes déposées en entrepôt sont renseignées en termes de localisation, de disponibilité à la consultation et de mode ainsi que de l'année de destruction. Chaque prêt est renseigné afin d'assurer le suivi des mouvements de documents. Les dates d'expédition au CDSA, de destruction, les coordonnées de l'unité administratives sont aussi gérées à partir des fonctionnalités et des règles d'affaires standards inhérentes à « [redacted] ».

Un Workflow d'expédition inhérent à « [redacted] (ECC) » prend en charge l'expédition des boîtes au CDSA et le retour des données de localisation de la boîte au CDSA s'il y a lieu.

« [redacted] » gère le cycle de vie des documents. Des alertes et des Workflows sont configurés pour permettre de suivre le cycle de vie des documents.

2.4.10.7.11 SOR8.1 - Gérer les demandes

La gestion des demandes internes du personnel de la Société se fait à l'aide de « [redacted] » et du « CRM ».

L'intégration du « CRM » et « [redacted] (ECC) » fournit les données nécessaires pour déterminer les besoins et les impacts en termes d'efforts et de ressources pour le traitement des demandes. La Société évalue et planifie les ressources nécessaires au traitement des demandes en fonction des prévisions et de l'information de gestion extraite à partir des données sources. De même, chaque direction procède à sa propre planification d'efforts et de ressources.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

De façon native, la solution permet d'aiguiller chaque demande au bon secteur administratif pour sa prise en charge, d'évaluer la charge de travail pour la réalisation de chaque demande, en calcule les coûts, les efforts en termes de ressources et l'échéancier de réalisation. Ce sont-là des fonctions standards et inhérentes à « [redacted] (ECC) **»** et du **«** CRM **»**.

2.4.10.7.12 SOR8.2 - Gérer les projets

« SAP Project System » (PS) est un système de gestion de projets complet et totalement intégré à la gestion des approvisionnements, des finances et du capital humain SAP. Les projets peuvent être créés de façon ponctuelle, à partir de modèles ou en copiant des projets existants. La budgétisation, la planification et la prévision sont disponibles à tous les niveaux du projet. La planification détaillée des besoins en main-d'œuvre et l'affectation du personnel à chaque étape du projet peuvent être aisément réalisées, en fonction de la disponibilité des employés.

« SAP Project System » utilise les diagrammes de GANTT traditionnels, avec une structure d'organigramme technique de projet (OTP) flexible et définie par l'utilisateur.

2.4.10.8 *F.2 Soutien à la prestation de services (SPS)*

LGS/IBM-SAP propose un ensemble de produits permettant de répondre aux besoins de soutien à la prestation de services à la Société. Ces différents produits fonctionnent de façon intégrée avec l'ensemble du PGI.

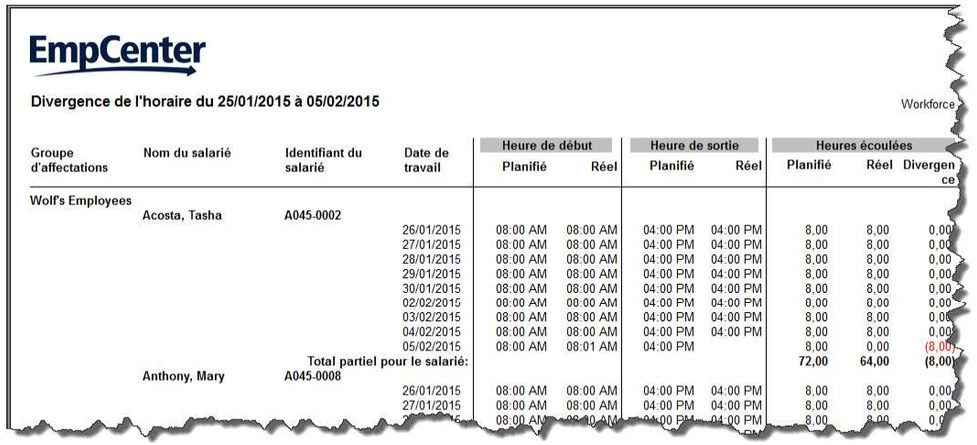
2.4.10.8.1 SPS1.1 - Gérer les effectifs et les assignations

1- « Success Factor [redacted] / Workforce Analytic ») offre un outil convivial et flexible permettant de gérer l'ensemble des effectifs de la société.

Cet outil permet de déterminer à quel moment une unité administrative est en situation de sureffectif ou en sous-effectif. Il est possible avec cette solution de planifier et faire le suivi de la charge de travail des employés.

Pleinement intégré au dossier de l'employé, cet outil tactique et opérationnel intègre un planificateur d'effectifs pour soutenir les activités quotidiennes et permet la production et la simulation de stratégies pour la planification des ressources et en estimer les coûts et bénéfices. La solution permet la mesure des performances à l'aide d'indicateurs, mesure la durée moyenne de traitement en point de service et permet la production de statistiques en temps réel.

2- « SAP [redacted] » jumelé à « SAP Time » and « Attendence Management » permet de définir et de gérer les horaires de travail des employés de la Société. De plus, il est possible de calculer les temps de service et les coûts moyens des opérations comme une enquête par exemple.



EmpCenter

Divergence de l'horaire du 25/01/2015 à 05/02/2015

Workforce

Groupe d'affectations	Nom du salarié	Identifiant du salarié	Date de travail	Heure de début Planifié	Heure de début Réel	Heure de sortie Planifié	Heure de sortie Réel	Heures écoulées Planifié	Heures écoulées Réel	Heures écoulées Divergence
Wolf's Employees										
	Acosta, Tasha	A045-0002								
			26/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			27/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			28/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			29/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			30/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			02/02/2015	00:00 AM	00:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	0,00	0,00	0,00
			03/02/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			04/02/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			05/02/2015	08:00 AM	08:01 AM	04:00 PM		8,00	0,00	(8,00)
		Total partiel pour le salarié:						72,00	64,00	(8,00)
	Anthony, Mary	A045-0008								
			26/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
			27/01/2015	08:00 AM	08:00 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,00
				08:00 AM	08:10 AM	04:00 PM	04:00 PM	8,00	8,00	0,0

Cet outil est pleinement intégré avec « SAP Workforce Planning » (Planification de la main-d'œuvre) qui permet une analyse plus stratégique des effectifs ainsi qu'une planification à long terme. Basée sur des données historiques, cette planification aide à déterminer les Équivalents Temps complets (ETC) et les budgets afin de suivre des indicateurs de performance.

3- « [redacted] Goals & Performance » (Gestion des objectifs et de la performance) permet de gérer les rendements, l'atteinte des objectifs personnels à chaque employé, de faire de la gestion de carrière.

Ensemble, ces trois produits permettent de gérer l'ensemble du cycle de planification et de gestion des effectifs.

2.4.10.8.2 SPS1.3 - Prévention de la fraude

Le besoin de détection de la fraude est généralisé pour tous les domaines d'affaires de la Société. « Permettre d'identifier un dossier à risque en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse » (référence : besoin G-25, page 190 de l'appel d'offres) est une fonctionnalité horizontale essentielle aux processus les plus importants soient CSP, CSV, IND et GRP. Les impacts et conséquences financières et judiciaires d'une fraude sont importants pour la Société et la fraude doit être détectée.

« SAP Fraud Management » (Gestion de la fraude) permet d'analyser et de prévoir les cas de fraude. Avec les données des cas de fraude passés et les nombreux indicateurs de « [redacted]

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

(ECC) », les utilisateurs peuvent créer un modèle de « propension prédictive » pour aider à l'identification de nouveaux cas de fraude. Une telle analyse se compose de quatre aspects :

1. Données historiques et indicateurs :

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

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

2. Modèle de tendance :

La solution permet aux utilisateurs d'exécuter facilement un modèle dont la base est un algorithme de classification bâti sur les événements et les indicateurs. Le résultat de ce modèle est une variable supplémentaire qui estime la probabilité de fraude pour chaque réclamation, pour chaque demande.

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

3. Base de données de notation :

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

4. Suivi de la performance du modèle :

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

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

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

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

2.4.10.8.3 SPS1.5 - Gérer les communications écrites

Gérer la production des communications écrites est un besoin généralisé à tous les domaines d'affaires de la Société (référence : besoin G-20, page 190 de l'appel d'offres).

C'est une fonctionnalité horizontale essentielle à tous les processus, sans quoi la Société est incapable de communiquer de façon efficiente et performante peu importe le média.

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

- La création de factures, de rapports, de lettres, de certificats, de documents pour le Web, des documents interactifs et autres documents d'entreprise personnalisés selon les normes et standards de la Société, de toute forme et de tout format.
- La rationalisation des processus de gestion de création des documents impliquent un nombre important de documents et l'automatisation du traitement des documents. « [redacted] » intégré au « CRM » permet de créer un document à partir d'informations détenues dans le CRM automatiquement selon le besoin de l'utilisateur et d'en faire, très facilement, l'intégration à la banque de connaissance.
- La consolidation, la production et la livraison de documents personnalisés au format papier ou électronique, où et quand l'utilisateur le souhaite.
- La possibilité pour les utilisateurs, appartenant aux centres de service ou à différents départements, de concevoir des documents, d'ajouter des messages et d'inclure du contenu ciblé dans n'importe quel type de documents d'entreprise.
- [redacted] prend en charge les processus d'approbation des documents et des processus de gestion qui lui sont désignés.

2.4.10.8.3.1 Documents à haut volume

- « [redacted] » prend en charge les productions documentaires à hauts volumes tels que la facturation pour les renouvellements annuels des permis et de l'immatriculation.
- Il prend en charge la gestion des photos, une fois produite par l'application Poste Photo, de chaque partenaire d'affaires pour les permis et pour l'assurance-maladie.

Les utilisateurs n'ayant aucune connaissance technique peuvent créer des modèles de documents d'entreprise avec une mise en forme et des messages personnalisés s'adressant à des clientèles spécifiques.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4.10.8.3.2Production et envoi de documents

« [redacted] » respecte les préférences du client inscrites au dossier du partenaire d'affaires et procède à la production et à l'envoi des documents demandés. Ainsi, « [redacted] » produit un document en format électronique et un courriel avec pièce jointe si le client préfère ce type de communication en lieu et place d'un envoi postal.

2.4.10.8.3.3Gestion des messages

Lorsqu'on parle de consolidation des envois et des documents, « [redacted] » fait la gestion des messages au moment de la production des documents et des envois, peu importe le format d'envoi qu'il soit postal ou numérique.

À l'intérieur d'une même période, « [redacted] » gère plusieurs types de messages émanant de plusieurs processus d'affaires opérationnels en vue de les fusionner et de déterminer s'il doit faire une ou plusieurs communications. Il gère les contenus contradictoires, les messages prioritaires et les scénarios d'émission des communications vers un partenaire d'affaires. « [redacted] » repère deux décisions contradictoires dans un même envoi comme le renouvellement d'un permis et le règlement d'une dette antérieure dans un autre domaine d'affaires de la société et demander une révision de l'envoi ou de la production documentaire à faire par rapport au dossier du partenaire d'affaires.

2.4.10.8.3.4Signatures électroniques

La gestion des signatures électroniques et la délégation de pouvoir sont aussi assurées par « [redacted] » afin que les communications écrites soient toujours sous l'égide de la bonne autorité.

« [redacted] » gère la construction des documents au moment de la commande de production. Il reçoit la commande et analyse les contenus, prend des décisions en fonction de règles d'affaires édictées par la Société. La construction de document automatique implique la gestion des règles de présentation, le nombre de pages, la gestion des types d'enveloppes pour les envois consolidés et la gestion des messages tel qu'indiqué plus haut.

2.4.10.8.3.5Documents électroniques

« [redacted] » gère la gestion intégrée des documents (GID) SOR6.4 et la gestion des documents électroniques (GED).

La gestion des documents électroniques est aussi prise en charge par « [redacted] ». En générant les documents produits dans le cadre des différents processus et domaines d'affaires, « [redacted] » reconstitue à postériori un document pour des fins de consultation, de réimpression et ce, en conformité avec la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information. À ce titre, la Société peut reproduire un document en copie à partir des données enregistrées.

2.4.10.8.4 SPS1.6 - Gérer les caisses et les points de service

Les solutions d'industrie SAP, pour la gestion de points de services et de caisses, n'étant pas adaptées pour les besoins de la Société, un développement sur mesure est requis pour adresser ces besoins. La solution proposée respecte les **concepts** actuels du système de point de vente tout en s'intégrant de façon transparente aux composants SAP de la solution. Cette approche permet notamment de préserver la centralisation des outils de travail informatiques pour les agents en point de service.

L'alliance propose donc un développement basé sur les meilleures pratiques de l'industrie pour se coller au besoin et à la réalité de la Société tant du point de vue technique pour l'intégration avec l'environnement SAP que du point de vue organisation de travail pour bien supporter l'utilisateur dans la réalisation de ses tâches. L'intégrateur prévoit utiliser les services des experts pour faire en sorte que la solution rencontre les meilleures pratiques en organisation du travail, en gestion des finances, en gestion du changement et en intégration des technologies. Ces orientations ont un effet direct sur l'augmentation de l'efficacité des processus et l'efficience des opérations par l'optimisation des processus appuyée sur la solution.

La nouvelle solution couvre deux volets soit un concentrateur de transactions en point de service et une application de gestion des caisses.

2.4.10.8.4.1Points de service (POS)

Le concentrateur de transactions offre, au même titre que la solution actuelle, une unique porte d'entrée pour accéder à l'ensemble des transactions opérationnelles nécessaires à la réalisation des activités en point de service. Ainsi, dans une même visite, le client pourra, avec le même agent et dans la même session, demander un changement d'adresse, faire le renouvellement de son permis de conduire, immatriculer un nouveau camion et prendre un rendez-vous pour une vérification mécanique de véhicule lourd sans que l'agent ait à transférer d'un système à l'autre ou d'un guichet à l'autre.

De plus, la solution est construite de façon à ce qu'en cas de bris de communication avec la solution intégrée, **«** SAP [redacted] (ECC) » et « CRM » soient en mesure de continuer les opérations même si les conditions ne permettent pas de procéder à la mise à jour en temps réel des informations du dossier partenaire. C'est une autonomie minimale que l'alliance propose pour les points de service. En voici la description :

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1- L'application déployée sur les postes de points de services qui offre une façade interactive aux utilisateurs pour réaliser les transactions vers le système de mission et procéder à l'émission d'un permis ou d'une immatriculation.
2- Le dépôt de transactions locales et un pont de communication permettent de communiquer toutes les interactions avec les services d'affaires pour assurer la mise à jour des informations sur la plateforme « [redacted] (ECC) ». Le pont de communication, en plus d'assurer la transmission des transactions, permet la mise en mémoire des transactions et permet l'envoi asynchrone des données vers les systèmes de missions (modernisés ou patrimoniaux). Un service d'écoute permet de capturer les transactions et requêtes provenant des postes des points de services.

Cette stratégie aura pour effet de modérer l'impact de la gestion du changement et permet de capitaliser les pratiques actuelles. De plus, elle permet de diminuer l'impact de la transformation organisationnelle pour l'intégration des fonctions communes dans plusieurs unités administratives.

Pour ce faire, une période transitoire est prévue entre le moment où débutent les travaux de transformation et la fin du programme :

- Période transitoire.

Pour réaliser le rehaussement de l'application de point de service, l'alliance prévoit une période transitoire à mettre en place entre la Livraison 4 – Permis de conduire et la Livraison 5 – Immatriculation. Ainsi, les « transactions » utilisateurs développées dans le cadre de la Livraison 4 et qui contiennent les informations relatives aux opérations des points de services, des centres d'appels et des bureaux administratifs, s'il y a lieu, sont temporairement intégrées à l'application **actuelle.**

À la Livraison 5, lors de la mise en place de la nouvelle solution de points de service, ces transactions y seront intégrées.

2.4.10.8.4.2Gestion des caisses

La gestion des caisses est en ce moment sous la responsabilité du système GFP qui est remplacé lors de Livraison 5 - Immatriculation.

La solution proposée à l'égard de la gestion des caisses offre les fonctionnalités de gestion des caisses suivantes :

- Facturation en points de service des différents services obtenus par un partenaire d'affaires lors d'une visite;
- Gestion des points de services, types, coordonnées, langue d'opération, comptes bancaires;
- Intégration avec le dossier du partenaire d'affaires commercial ou privé;
- Relier le point de service à un dossier de caisse;
- Gérer automatiquement les ouvertures et fermetures de caisse;
- Gérer tous les modes de paiement et types d'effets bancaires;
- Gérer la production des bordereaux de dépôt.

2.4.10.8.5 SPS3.1 - Assister la prestation de services

La solution « [redacted] (ECC) » de SAP permet de centraliser toutes les informations relatives au Partenaire d'affaires, à savoir ses données personnelles et ses interactions avec la Société sont partagées avec les autres produits de la solution et les autres applications intégrées à la solution.

Tous les processus utilisent l'information rattachée au Partenaire d'affaires ce qui permet à la Société d'avoir une vue **360°** sur les usagers de la route.

Cette centralisation de l'information sur le partenaire d'affaires facilite la prestation de services, car elle a pour effet de concentrer tous les types d'interactions sur le client. De plus, toutes les interactions avec les clients, qu'elles proviennent du Web, de la téléphonie ou d'une visite en point de service, sont documentées et accessibles automatiquement.

La fonctionnalité de file d'attente (queue) permet d'escalader la prestation de services à un autre intervenant dans un autre niveau du secteur opérationnel : niveau, 2, niveau 3, spécialistes, etc.

De plus, les agents ont accès à une base de connaissances telle que les adresses des différents centres de service et la foire aux questions (FAQ) qui leur permet, en tout temps, de trouver réponse à leur questionnement.

Si l'agent de première ligne ne peut répondre à une question, une demande d'information est escaladée vers les niveaux supérieurs via le processus SOR 8.1 – Gérer les demandes.

2.4.10.8.6 SPS4.1 - Gérer les connaissances

La solution SAP répond aux objectifs de gestion des savoirs tels qu'exprimés dans le rapport de gestion annuelle 2014.

La gestion des connaissances se fait à l'aide de plusieurs outils qui, intégrés les uns aux autres, permettent en tout temps d'enrichir et de consulter la banque de connaissance de nouveau document de provenance et de formats divers. La combinaison de « [redacted] (ECC) », « CRM », « WorkForce Performance Builder » (WPB) et « [redacted] » permet d'offrir de l'aide contextuelle personnalisée en ligne et sur la base des processus opérationnels spécifiques à l'utilisateur qui consulte la banque de connaissances.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Cette base de connaissances possède la capacité « d'apprendre » fondée sur les interactions entre les représentants de la Société, les clients et les partenaires. Les banques de connaissances sont normalisées et présentent les fonctionnalités qui permettent la catégorisation de l'information et la gestion des gabarits de saisie de l'information et des documents.

Ainsi, pour chaque domaine d'affaires, pour chaque canal de diffusion de l'information, il est possible de consulter tous les types d'informations disponibles, quel que soit le type de format ou le contexte d'utilisation. À cet égard, l'accès à l'information est configuré par des règles afin de présenter une information pertinente à la fonction de l'utilisateur et son contexte opérationnel. Ainsi, une pré-sélection de documents devient rapidement disponible à l'utilisateur et au partenaire d'affaires.

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

Afin de soutenir pleinement le programme de transformation de son parc applicatif, la Société a besoin d'outils fiables et puissants pour maintenir le processus de gestion de la formation et des compétences, SPS4.2, en fournissant un outil capable de gérer les activités nécessaires à la gestion de la formation en milieu opérationnel.

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

- L'organisation de ces contenus en programmes de formation structurés pour chaque employé conformément aux stratégies de formation;
- La gestion des contenus de formation en multiple médias (vidéo, texte, interactif, etc.) selon les exigences pédagogiques et les normes des meilleures pratiques;
- La conception des activités de formation, des syllabus, des convocations et des listes d'attente;
- La diffusion des contenus auprès des différentes clientèles selon les calendriers prévus.

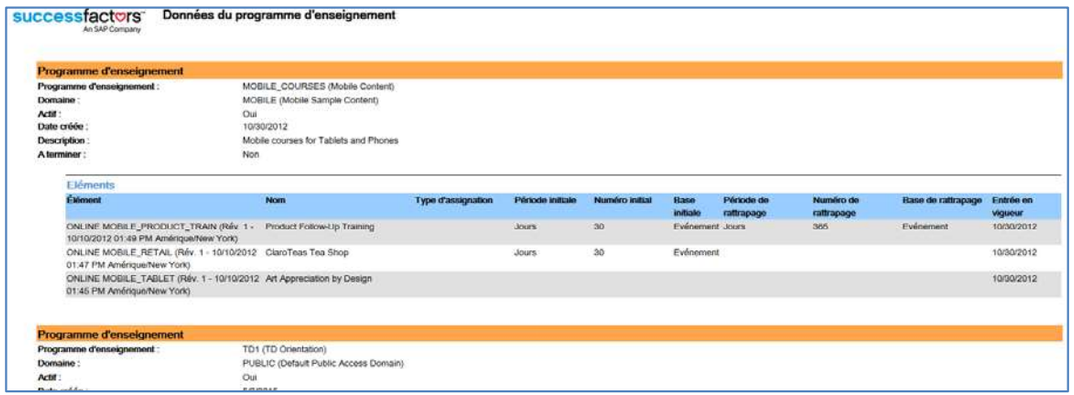
De plus, c'est avec le produit « Success Factor » qu'est géré la délégation de pouvoir et des signatures.

« [redacted] » est un produit multimédia et multiplateforme. Il permet de mettre en évidence le parcours de formation de chaque employé, de planifier et de gérer jusqu'à un niveau granulaire le profil de formation de l'employé, les sujets, les dates, la durée et le type de formation selon les exigences et les contraintes. Il rend disponible, dans les parcours de formation, les activités et le matériel pédagogique disponible en temps réel.

Le matériel de formation est conçu dans « [redacted] » qui permet aussi de faire des démonstrations interactives des applications informatiques en capturant les mouvements d'un utilisateur. Pour faciliter la création de contenus, l'outil « SAP Workforce Performance Builder » (WPB) permet la capture des écrans et des processus spécifiques à la Société qui sont configurés durant l'implantation. La formation des usagers est alors dispensée avec les véritables écrans utilisés à la Société ce qui en fait une formation totalement personnalisée pour la Société. Cet outil propose un document d'aide en ligne pour tous les processus de SAP à la Société.

« [redacted] » favorise la collaboration et les échanges synchrones et asynchrones entre les acteurs des programmes de formation. Il permet aussi de mesurer et exploiter les niveaux d'atteinte des compétences par la production d'outils de mesure de l'apprentissage comme des jeux-questionnaires et des questionnaires.

Un aperçu de la solution


successfactors An SAP Company — Données du programme d'enseignement

Programme d'enseignement

Programme d'enseignement :	MOBILE_COURSES (Mobile Content)
Domaine :	MOBILE (Mobile Sample Content)
Actif :	Oui
Date créée :	10/30/2012
Description :	Mobile courses for Tablets and Phones
A terminer :	Non

Eléments

Élément	Nom	Type d'assignation	Période initiale	Numéro initial	Base initiale	Période de rattrapage	Numéro de rattrapage	Base de rattrapage	Entrée en vigueur
ONLINE MOBILE_PRODUCT_TRAIN (Rév. 1 - 10/10/2012 01:49 PM Amérique/New York)	Product Follow-Up Training		Jours	30	Événement	Jours	365	Événement	10/30/2012
ONLINE MOBILE_RETAIL (Rév. 1 - 10/10/2012 01:47 PM Amérique/New York)	ClaroTeas Tea Shop		Jours	30	Événement				10/30/2012
ONLINE MOBILE_TABLET (Rév. 1 - 10/10/2012 01:45 PM Amérique/New York)	Art Appreciation by Design								10/30/2012

Programme d'enseignement

Programme d'enseignement :	TD1 (TD Orientation)
Domaine :	PUBLIC (Default Public Access Domain)
Actif :	Oui

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

GRILLE F.3-abc – FONCTIONNALITÉS – VOLET INFORMATIONNEL

2.5 Grille F.3-a – Grille de la couverture informationnelle des processus opérationnels

<Insérer la grille F.3-a complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
1	AMD1	Gérer les vignettes pour personnes handicapées	3	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Contrats de service » (code transactionnel IW75) : ○ Permet de visualiser les contrats de vignettes pour personnes handicapées (filtrés et regroupés par différents critères dont : bénéficiaire, type vignette, date de renouvellement, statut). • Requête/Rapport « Afficher avis de service » (code transactionnel IW59) : ○ Permet de visualiser les contrôles médicaux (filtrés et regroupés par différents critères dont : catégorie du contrôle médical, partenaires concernés, statut de l'avis, dates cibles, codes de priorité, etc.). • Requête/Rapport « Afficher stocks magasin » (code transactionnel MB52) : ○ Permet de visualiser la quantité des pièces vignettes (Équipement) en stock filtrées et regroupées par différents critères dont : type vignettes, numéro de vignette, localisation, etc. • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (Code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) : ○ Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont : catégorie de partenaires, numéro de vignette, nom et prénom, localisation, etc.). SAP [redacted] AnalyticFoundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société peut facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques des processus AMD. De plus, les fonctions analytiques de SAP [redacted] permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant la prestation de service d'autonome. Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offrent une grande visibilité qui assure une meilleure prise de décision.	**Précision :** - Consulter les sections 2.5.4.1 Informations additionnelles sur la architecture et la stratégie IA et 2.5.4.2 Informations additionnelles sur fonctionnalité informationnelle de [redacted] et [redacted] Voir aussi : ANNEXE 4 : Pour plus de détails sur les rapports et requêtes standards de [redacted] consulter l'annexe

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
							2.3.B_F.3_List Rapport _Requete_STD_S4[redacted] Voir aussi : ANNEXE 4 : Pour plus de détails sur[redacted] Live, consulter l'annexe 2.5.A_F.3_[redacted] Live with SAP BI
2	AMD2	Gérer les permis de chauffeur de taxi	2	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher stocks magasin » (code transactionnel MB52) : ○ Permet de visualiser la quantité des pièces permis Taxi (Équipement) en stock filtrées et regroupées par différents critères dont : type permis, numéro de permis, localisation, etc. • Requête/Rapport « Contrats de service » (code transactionnel IW75) : ○ Permet de visualiser les contrats de privilège de conduire (filtrés et regroupés par différents critères dont : bénéficiaire, date de renouvellement et statut). • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) : ○ Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont : catégorie de partenaires, numéro de permis, nom et prénom, localisation, etc.). • Requête/Rapport « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07) : ○ Permet de visualiser les permis de conduire avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis et contrats de service, etc.) filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement et statut. • Requête/Rapport « Afficher avis de service » (code transactionnel IW59) : ○ Permet de visualiser les contrôles médicaux (filtrés et regroupés par différents critères dont : catégorie du contrôle médical, partenaires concernés, statut de l'avis, dates cibles, codes de priorité, etc.).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
3	CSP1	Évaluer la capacité de conduire vs l'état de santé	1	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés utilisées pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Avis de service » (code transactionnel IW59) : ○ Permet de visualiser les contrôles médicaux (filtrés et regroupés par différents critères dont : catégorie du contrôle médical, partenaires concernés, statut de l'avis, dates cibles, codes de priorité, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) : ○ Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont : catégorie de partenaires, numéro de permis, nom et prénom, localisation, etc.). • Requête/Rapport « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07) ○ Permet de visualiser les permis de conduire avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis et contrats de service, etc.) filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement et statut. SAP [redacted] AnalyticFoundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société peut facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques aux processus CSP. De plus, les fonctions analytiques de SAP [redacted] permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant la prestation de service d'autonome. Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offrent une grande visibilité qui assure une meilleure prise de décision.	**Précision :** Consulter les sections 2.5.4.1 Informations additionnelles sur la architecture et la stratégie IA et 2.5.4.2 Informations additionnelles sur fonctionnalité informationnelle de [redacted] et [redacted] Voir aussi : ANNEXE 4 : Pour plus de détails sur les rapports et requêtes standards de [redacted] consulter l'annexe 2.3.B_F.3_List Rapport _Requete_STD_S 4[redacted]

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
4	CSP2	Administrer les examens de conduite	1	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) : ○ Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont : catégorie de partenaires, numéro de permis, nom et prénom, localisation, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Avis de service » (code transactionnel IW59) : ○ Permet de visualiser les examens (Avis de service) filtrés et regroupés par différents critères dont : type d'examen, permis de conduire et partenaires concernés, statut de l'avis, dates cibles, codes de priorité, etc. • Requête/Rapport « Contrats de service » (code transactionnel IW75) : ○ Permet de visualiser les contrats de privilège de conduire pour personnes (filtrés et regroupés par différents critères dont : bénéficiaire, date de renouvellement et statut). • Requête/Rapport « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07) : ○ Permet de visualiser les permis de conduire avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis, contrats de service, etc.) filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement et statut.	
5	CSP3	Délivrer le privilège de conduire	1	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Avis de service » (code transactionnel IW59) : ○ Permet de visualiser les examens/contrôle médical (filtrés et regroupés par différents critères dont : type d'avis, permis de conduire et partenaires concernés, statut de l'avis, dates cibles, codes de priorité, etc.). • Requête/Rapport « Afficher l'Équipement » (code transactionnel IH10) : ○ Permet de visualiser les pièces permis (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, date de renouvellement, statut, etc). • Requête/Rapport « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07) : ○ Permet de visualiser les permis de conduire avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis et contrats de service, etc.) filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement et statut.	
6	CSP4	Suivre le comportement des conducteurs	1	• « [redacted] (ECC) »	• Rapports • Requêtes • Cubes	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Avis de service » (code transactionnel IW59) : ○ Permet de visualiser le contrôle des infractions/sanctions (avis de service) filtré et regroupé par différents	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
				• « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Tableaux de bord	critères dont : type d'avis, permis de conduire et partenaires concernés, statut de l'avis, dates cibles, codes de priorité, etc. • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) : ○ Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont : type de partenaires, type vignettes, numéro de vignette, localisation, etc.). • Requête/Rapport « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07) ○ Permet de visualiser les permis de conduire avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis, contrats de service, etc.) filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement et statut.	
7	CSV1	Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules	2	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Véhicules » (code transactionnel IE36) : ○ Permet de visualiser les véhicules filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, données techniques, statut, etc. • Requête/Rapport « Afficher les Avis de service » (code transactionnel IW59) : ○ Permet de visualiser les contrôles mécaniques (filtrés et regroupés par différents critères dont : type d'avis, véhicules et partenaires concernés, statut de l'avis, dates cible, codes de priorité, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Ordres de service » (code transactionnel IW73) : ○ Permet de visualiser les demandes de service contrôle (filtrées et regroupées par différents critères dont : poste responsable, véhicules concernés, statut des ordres, dates d'exécution planifiées, etc.). • Requête/Rapport « Liste d'équipements (à plusieurs niveaux) » (code transactionnel IE07) : ○ Permet de visualiser les véhicules avec leurs interdépendances (partenaire, poste technique, avis et ordres de service, etc.) filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, numéro d'équipement, statut, etc. SAP[redacted] AnalyticFoundation fournit des vues préconfigurées dans SAP[redacted] Grâce à ces vues, la Société peut facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques des processus CSV. De plus, les fonctions analytiques de SAP[redacted] permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant la prestation de service d'autonome. Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offre une grande visibilité qui assure une meilleure prise de	Précision : Consulter les sections 2.5.4.1 Informations additionnelles sur la architecture et la stratégie IA et 2.5.4.2 Informations additionnelles sur fonctionnalité informationnelle de[redacted] et [redacted] Voir aussi ANNEXE 4 : Pour plus de détails sur les rapports

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						décision.	et requêtes standards de [redacted] consulter l'annexe 2.3.B_F.3_List Rapport _Requete_STD_S4[redacted]
8	CSV2	Traiter les adhésions à l'IRP	1	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher le Poste technique » (code transactionnel IH11) : ○ Permet de visualiser les parcs IRP (filtrés et regroupés par différents critères dont : partenaire, poste responsable, statut, etc.). • Requête/Rapport « Liste multiniveau des postes techniques » (code transactionnel IL07) : ○ Permet de visualiser les parcs IRP avec leurs interdépendances (filtrés et regroupés par différents critères dont : partenaire, poste responsable, statut, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Documents de mesure » (code transactionnel IK17) : ○ Permet de visualiser les déclarations de distance (filtrées et regroupées par différents critères dont : poste responsable (titulaire IRP), équipement (véhicule), dates de mesure, etc.).	
9	CSV3	Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	1	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport« Afficher l'Équipement » (code transactionnel IH10) : ○ Permet de visualiser les pièces permis (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, date de renouvellement, statut, etc.). ○ Permet de visualiser les plaques d'immatriculation (filtrées et regroupées par différents critères dont : propriétaire, date de renouvellement, statut, etc.). • Requête/Rapport « Contrats de service » (code transactionnel IW75) : ○ Permet de visualiser les privilèges de circuler (filtrés et regroupés par différents critères dont : conducteur, date de renouvellement, classe de privilège, statut etc.). • Requête/Rapport « Afficher Stocks magasin » (code transactionnel MB52) :	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						○ Permet de visualiser les quantités de plaques d'immatriculation en stock (filtrées et regroupées par différents critères dont : type d'article, numéro d'article, localisation, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Véhicules » (code transactionnel IE36) : ○ Permet de visualiser les véhicules (filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, données techniques, statut, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) : ○ Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont : catégorie de partenaires, numéro de permis, nom et prénom, localisation, etc.).	
10	CSV4	Contrôler la couverture d'assurance du véhicule	3	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Avis de service » (code transactionnel IW59) : ○ Permet de visualiser les avis reliés à la couverture d'assurance (filtrés et regroupés par différents critères dont : type d'avis, véhicules et partenaires concernés, statut de l'avis, dates cibles, codes de priorité, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Ordres de service » (code transactionnel IW73) : ○ Permet de visualiser les ordres de service reliés à la couverture d'assurance (filtrés et regroupés par différents critères dont : poste responsable, véhicules concernés, statut des ordres, dates d'exécution planifiées, etc.).	
11	CSV5	Gérer la saisie des véhicules	2	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Avis de service » (code transactionnel IW59) : ○ Permet de visualiser les avis liés à la saisie de véhicules (filtrés et regroupés par différents critères dont : type d'avis, véhicules et partenaires concernés, statut de l'avis, dates cibles, codes de priorité, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Ordres de service » (code transactionnel IW73) : ○ Permet de visualiser les demandes de service liés à la saisie de véhicules (filtrées et regroupées par différents critères dont : poste responsable, véhicules concernés, statut des ordres, dates d'exécution planifiées, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Véhicules » (code transactionnel IE36) : ○ Permet de visualiser les véhicules (filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, données techniques, statut, etc.).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
12	CSV7	Émettre plaquette NIV	3	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Ordres de service » (code transactionnel IW73) : ○ Permet de visualiser les demandes de service liées aux plaquettes NIV (filtrées et regroupées par différents critères dont : poste responsable, véhicules concernés, statut des ordres, dates d'exécution planifiées, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Véhicules » (code transactionnel IE36) : ○ Permet de visualiser les véhicules (filtrés et regroupés par différents critères dont : propriétaire, données techniques, statut, etc.).	
13	CSV8	Traiter les autorisations particulières	3	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Contrats de service » (code transactionnel IW75) : ○ Permet de visualiser les autorisations particulières (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, date de renouvellement, type d'autorisation, statut, etc.).	
14	GRP1	Développer une relation partenaires	1	• « [redacted] (ECC) » • « PPS » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) : ○ Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont : catégorie de partenaires, numéro de permis, nom et prénom, localisation, etc.). • Requête/Rapport « Analyser les commandes d'achat » (code transactionnel ME81N) : ○ Permet de faire l'analyse « Totals Analysis » ou « ABC Analysis », Comparaison des périodes et la fréquence filtrées et regroupées par différents critères dont : fournisseurs, produit, etc. • Potentiel d'économies : Requête/Rapport : 0BBP_C01_Q902 : ○ Cette requête affiche le potentiel d'économies de l'approvisionnement réalisé selon l'alternative la moins chère (avec ou sans contrat) par catégorie de produit.	Précision **:** Consulter les sections 2.5.4.1 Informations additionnelles sur la architecture et la stratégie IA et 2.5.4.2 Informations

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						• Données de l'évaluation des fournisseurs présentant des écarts : Requête/Rapport : 0BBP_C01_Q905 : ○ Cette requête affiche les écarts sur les quantités et sur les prix (en pourcentage) et l'écart du délai de livraison (en jours) de la commande d'achat par fournisseur. Les fournisseurs avec les N écarts sur les prix les plus élevés sont affichés. SAP [redacted] AnalyticFoundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société peut facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques des processus GRP. Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offre une grande visibilité qui assure une meilleure prise de décision. De plus, les fonctions analytiques de SAP [redacted] permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant la prestation de service d'autonome. Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offrent une grande visibilité qui assure une meilleure prise de décision.	additionnelles sur fonctionnalité informationnelle de [redacted] et [redacted] Voir aussi : ANNEXE 4 **:** Pour plus de détails sur les rapports et requêtes standards de [redacted] consulter l'annexe 2.3.B_F.3_List Rapport _Requete_STD_S 4[redacted]
15	GRP2	Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et les documents	1	• « [redacted] (ECC) » • « PPS » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) : ○ Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont : catégorie de partenaires, numéro de permis, nom et prénom, localisation, etc.). • Requête/Rapport « Afficher les Avis de service » (code transactionnel IW59) : ○ Permet de visualiser l'avis de service demandés par les partenaires, filtré et regroupé par différents critères dont : type d'avis, permis de conduire et partenaires concernés, statut de l'avis, dates cibles, codes de priorité, etc. • Utilisation du contrat en détail : Requête/Rapport : 0SRCT_DS1_Q901 : ○ Cette requête affiche les valeurs et quantités réelles pour les postes de contrat par rapport aux valeurs et aux quantités cibles des postes de contrat.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
16	GRP3	Saisir et gérer les termes de l'obligation	1	• « [redacted] (ECC) » • « PPS » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Utilisation du contrat en détail : Requête/Rapport : 0SRCT_DS1_Q901 : ○ Cette requête affiche les valeurs et quantités réelles pour les postes de contrat par rapport aux valeurs et quantités cibles des postes de contrat. • Données de l'évaluation des fournisseurs présentant des écarts : Requête/Rapport : 0BBP_C01_Q905 : ○ Cette requête affiche les écarts sur les quantités et sur les prix (en pourcentage) et l'écart du délai de livraison (en jours) de la commande d'achat par fournisseur. Les fournisseurs avec les N écarts sur les prix les plus élevés sont affichés. • Contrats qui expirent : Requête/Rapport : 0SRCT_DS1_Q903 : ○ Cette requête affiche les contrats qui arrivent à expiration dans moins de 45 jours ainsi que leur date d'expiration.	
17	GRP4	Confirmer les obligations financières	1	• « [redacted] (ECC) » • « PPS » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Potentiel d'économies : Requête/Rapport : 0BBP_C01_Q902 : ○ Cette requête affiche le potentiel d'économies de l'approvisionnement réalisé selon l'alternative la moins chère (avec ou sans contrat) par catégorie de produit. • Utilisation du contrat en détail : Requête/Rapport : 0SRCT_DS1_Q901 : ○ Cette requête affiche les valeurs et quantités réelles pour les postes de contrat par rapport aux valeurs et quantités cibles des postes de contrat. • Les paiements aux fournisseurs (Vendor Information System) : Requête/Rapport : S_ALR_87012077 : ○ Cette requête affiche les paiements et les sommes dues pour les fournisseurs (filtrés et regroupés par différents critères dont par entité juridique et fournisseurs). • Les historiques paiements aux fournisseurs (VendorPaymentHistory) : Requête/Rapport : S_ALR_87012085 : ○ Cette requête affiche les historiques payements pour les demandes d'achat (filtrés et regroupés par différents critères dont par entité juridique et fournisseurs). SAP [redacted] AnalyticFoundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] pour la gestion et le contrôle de la facturation et payement des partenaires.	
18	GRU1	Accueillir et renseigner le client	1	• « [redacted]	• Rapports • Requêtes	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) :	Précision : Consulter les

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
				(ECC) » • « CRM » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Cube • Tableaux de bord	○ Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont le type de partenaires, le type vignettes, le numéro de vignette, la localisation, etc.). Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités le(s) domaine(s) utilisé(s) pour ce processus est : • Requête sur les activités : ○ Activités par catégorie (code transactionnel 0SAL_DS01_Q0005), ○ Activités complétées (code transactionnel 0CSAL_C12_Q002), ○ Historiques des activités (code transactionnel SAL_C01_Q0016). • Requête du registre des interactions : ○ IC: Délai moyen de réponse : (code transactionnel 0CRM_CTI2_QASA1), ○ IC: Niveau de service : (code transactionnel 0CRM_CTI2_QSL01), ○ IC: Temps moyen de traitement: (code transactionnel 0CRM_CTI2_QHDTM1), ○ IC : etc. • Requête sur E-Analytics : ○ Nombre de clics (code transactionnel0WEB_C01_Q0001), ○ Statut technique du site Web (code transactionnel 0WEB_C01_Q0002), ○ Temps de chargement des pages (code transactionnel0WEB_C01_Q0105). SAP [redacted] AnalyticFoundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société peut facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques aux processus GRU. De plus, les fonctions analytiques de SAP [redacted] permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant la prestation de service d'autonome. Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offrent une grande visibilité qui assure une meilleure prise de décision.	sections 2.5.4.1 Informations additionnelles sur la architecture et la stratégie IA et 2.5.4.3 Informations additionnelles sur fonctionnalité informationnelle de CRM et [redacted] Voir aussi : ANNEXE 4 **:** Pour plus de détails sur les rapports et requêtes standards de [redacted] consulter l'annexe 2.3.C_F.3_List Rapport _Requete_STD_SAPCRM
19	GRU2	Prendre en charge les demandes et les documents	1	• « [redacted] (ECC) » • « CRM »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) : ○ Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont : type de partenaires, type de vignettes, numéro de vignette, localisation, etc.).	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
				• « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »		Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités le(s) domaine(s) utilisé(s) pour ce processus est : • Requête sur les activités : ○ Activités par catégorie (code transactionnel 0SAL_DS01_Q0005), ○ Activités complétées (code transactionnel 0CSAL_C12_Q002), ○ Historiques des activités (code transactionnel SAL_C01_Q0016), ○ etc. • Requête du registre des interactions : ○ IC: Délai moyen de réponse : (code transactionnel 0CRM_CTI2_QASA1), ○ IC: Niveau de service : (code transactionnel 0CRM_CTI2_QSL01), ○ IC: Temps moyen de traitement: (code transactionnel 0CRM_CTI2_QHDTM1), ○ etc. • Requête sur E-Analytics : ○ Nombre de clics (code transactionnel0WEB_C01_Q0001), ○ Statut technique du site Web (code transactionnel 0WEB_C01_Q0002), ○ Temps de chargement des pages (code transactionnel0WEB_C01_Q0105), ○ etc.	
20	GRU3	MAJ de l'identité et préférences du client	1	• « [redacted] (ECC) » • « CRM » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher les Partenaires d'affaires » (code transactionnel BAPI_BUPA_SEARCH) : - Permet de visualiser les partenaires d'affaires (filtrés et regroupés par différents critères dont : type de partenaires, type de vignettes, numéro de vignette, localisation, etc.). Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités le(s) domaine(s) utilisé(s) pour ce processus est : • Requête sur les activités; • Requête du registre des interactions.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
21	GRU4	Traiter les plaintes	2	• « [redacted] (ECC) » • « CRM » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités le(s) domaine(s) utilisé(s) pour ce processus est : • Requête sur les activités : ○ Activités prévues - (code transactionnel0CRM_C01_Q0017), ○ Détails de l'activité - (code transactionnel0C SAL_DS01_Q004), ○ Date de la prochaine activité- (code transactionnel0SAL_DS01_Q0010), ○ Analyse de la réussite/d'échec - (code transactionnel0C SAL_C01_Q0006), ○ Etc. • Requête sur les plaintes. ○ Nombre de Plaintes - (code transactionnel0 SAL_C09_Q0101), ○ Date prévue de fermeture cas (code transactionnel), ○ Etc.	
22	GRU5	Gérer les contestations devant les tribunaux	2	• « [redacted] (ECC) » • « CRM » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE » • « Extended ECM by [redacted] »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités le(s) domaine(s) utilisé(s) pour ce processus est : • Requête sur les activités; ○ Activités prévues - (code transactionnel0CRM_C01_Q0017, ○ Détails de l'activité - (code transactionnel0C SAL_DS01_Q004, ○ Date de la prochaine activité- (code transactionnel0SAL_DS01_Q0010, ○ Analyse de la réussite/d'échec - (code transactionnel0C SAL_C01_Q0006, ○ Etc. • Requêtes sur les services : ○ Analyse de cas sensibles (code transactionnel 0CRM_CASE_Q0102, ○ Présentation de statut pour les documents dans les cas (code transactionnel 0CRM_CMG2_Q0101), ○ Date prévue de fermeture du cas (code transactionnel, ○ Etc. • Requête sur les ordres de services. • Requête sur les plaintes.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
23	GRU6	Répondre aux demandes d'accès à l'information	2	• « [redacted] (ECC) » • « CRM » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE » • « Exten-ded ECM by [redacted] »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Des outils de suivi et d'analyse compatibles avec la solution [redacted] Document Presentment permettent de fournir des statistiques sur le nombre de tâches envoyées, sur les ressources utilisées dans les documents de sortie, sur le caviardage et permettent d'afficher des informations sur l'état des travaux individuels. Ceci assure un support à la gestion des opérations et offre une évaluation de la mesure de la performance.	
24	GRU7	Percevoir, rembourser ou payer les services rendus	2	• « [redacted] (ECC) » • « CRM » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	La solution SAP Contract Accounts Receivable and Payable (FICA/FSCD) et «SAP [redacted] Commerce» vous donne accès à une multitude de rapports, axés sur : • les comptes clients; • le processus de paiement; • les listes des documents comptables par type de document; • les sommes dues; • les rapports détaillés sur les items en recouvrement par type de recouvrement, par date d'échéance, par mois, • par quart en créance; Les rapports détaillés sont aussi disponibles sur les calculs d'intérêts, sur l'historique de lettre de recouvrement. Finalement, ce sont des rapports qui présentent les détails des paiements échelonnés, des correspondances clients, des radiations des dettes, des promesses de paiements et plus. L'ensemble de ces rapports aide à la prise de décision et assure une gestion des opérations plus efficace. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités le(s) domaine(s) utilisé(s) pour ce processus est :	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**

						• Requête sur les activités;
						• Requête sur les contrats de ventes;
						• Requête sur les services;
						  ○ Aperçu de service (code 0CSRVMC01_Q0101),
						  ○ Expiration les items du contrat de service(code 0CSAL_C07_Q0107),
						  ○ Etc.
						• Requête sur les commandes clients;
						• Requête sur les ordres de services;
						• Requête sur les demandes de changements;
						• Requête sur E-Analytics :
						  ○ Nombre de clics (code transactionnel0WEB_C01_Q0001),
						  ○ Statut technique du site Web (code transactionnel 0WEB_C01_Q0002),
						  ○ Temps de chargement des pages (code transactionnel0WEB_C01_Q0105),
						  ○ Etc.	

25	GRU8	Diffuser les informations des registres de la Société	1	• « [redacted] (ECC) » • « CRM » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord •	Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités le(s) domaine(s) utilisé(s) pour ce processus est : • Requête sur les activités; • Requête sur les ordres de services; • Requête sur les services; • Requête sur les cotations de ventes; • Requête sur les commandes clients; • Requête sur les contrats de ventes; • Requête sur les ententes commerciales; • Requête sur les demandes de changements; • Requête sur les plaintes.	
26	GRU9	Gérer les rendez-vous	1	• « [redacted] (ECC) »	• Rapports • Requêtes • Cube	La gestion des rendez-vous est livrée par le produit MRS. Au même titre que les autres produits de la solution, MRS contient des requêtes et des rapports capables de fournir l'information opérationnelle et de gestion. De plus, les données de MRS sont accessibles par les outils de rapports et de requêtes que l'ensemble de la solution SAP.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
				• « CRM » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE » • « MRS »	• Tableaux de bord	Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités le(s) domaine(s) utilisé(s) pour ce processus est : • Requête sur les activités : ○ Détails de l'activité - (code transactionnel0C SAL_DS01_Q004), ○ Date de la prochaine activité- (code transactionnel0SAL_DS01_Q0010), ○ Etc. • Requête sur les ordres de services; • Requête sur les demandes de changements; • Requête sur les services.	
27	IND1	Initier le traitement de la demande d'indemnité	2	• « [redacted] (ECC) » • « FS-Claims » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport Demandes d'indemnisation (code transactionnel - S_KK4_08000353) : ○ Permet de visualiser les demandes d'indemnisation (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande, etc.). • Requête/Rapport Liste de tâches (code transactionnel - S_KK4_08000349) : ○ Permet de visualiser les activités du département d'indemnisation (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande, etc.). • Requête/Rapport Nombre des demandes d'indemnité par unité organisationnelle 0ISCM_C01_Q0001 : ○ Permet de fournir un exemple de calcul du taux de responsabilité. Dans ce cas, le nombre de demandes par unité organisationnelle est évalué à partir de la gestion organisationnelle (OM). Cette évaluation indique aussi la charge de travail des unités organisationnelles individuellement. • Requête/Rapport Nombre des demandes d'indemnité par lieu de perte (Région) 0ISCM_C01_Q0002 : ○ Permet de fournir un exemple de calcul du taux de responsabilité. Dans ce cas, le nombre de demandes par région est évalué. Cette évaluation aide à déterminer quelles régions ont des taux élevés par rapport aux autres. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI : ○ Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance : KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI. SAP [redacted] AnalyticFoundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société peut	Précision **:** Consulter les sections 2.5.4.1 Informations additionnelles sur la architecture et la stratégie IA et 2.5.4.5 Informations additionnelles sur fonctionnalité informationnelle de FS-CLAIMS et [redacted]

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques des processus IND. De plus, les fonctions analytiques de SAP [redacted] permettent de rassembler toutes les données pertinentes concernant la prestation de service d'autonome Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offre une grande visibilité qui assure une meilleure prise de décision.	
28	IND2	Autoriser et rembourser un frais	2	• « [redacted] (ECC) » • « FS-Claims » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	• Requête/Rapport Aperçu et information demande d'indemnité (code transactionnel 0ISCM_C05_Q0001) : ○ Permet d'afficher l'ensemble des dépenses (net), le montant du paiement, les réserves, et le nombre de réclamation (filtrées et regroupées par différents critères dont : par secteur d'activité d'assurance, Région, Police, Type d'incident, la complexité de la demande). • Requête/Rapport Paiements par type de bénéfices : 0ISCM_DS03_Q0001 : ○ Permet de faire le calcul des montants de paiement par type de bénéfice. (filtrées et regroupées par différents critères dont : type correspondant interne de réclamation, le type sous réclamation). • Requête/Rapport Paiements par type d'accidents 0ISCM_C03_Q0001 : ○ Permet de faire le calcul des montants de paiement par type d'incident. • Requête/Rapport Les réserves disponible (ouvertes) par secteur d'activités d'assurance0ISCM_C04_Q0001 : Fournit le calcul des réserves ouvertes par secteur d'activités d'assurance Les vues SAP [redacted] LIVE for Insurance pour la Gestion des demandes d'indemnisation peuvent être utilisées : • L'analyse des indemnisations; • L'analyse des provisions en suspens; • L'analyse de la charge de travail en attente; • Les indemnisations payées; • Le total des dépenses. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI : ○ Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance : KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
29	IND3	Traiter les indemnités versées sous forme de rentes	1	• « [redacted] (ECC) » • « FS-Claims » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport Demandes d'indemnisation (code transactionnel - S_KK4_08000353) : ○ Permet de visualiser les demandes d'indemnisation (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande, etc.). • Requête/Rapport Liste de tâches (code transactionnel - S_KK4_08000349) ○ Permet de visualiser les activités du département d'indemnisation (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande, etc.). Les vues SAP [redacted] LIVE for Insurancepour la Gestion des demandes d'indemnisation peuvent être utilisées : • L'analyse des indemnisations; • L'analyse des provisions en suspens; • L'analyse de la charge de travail en attente; • Les indemnisations payées; • Le total des dépenses. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI : ○ Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance : KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
30	IND4	Traiter les indemnités forfaitaires	1	• « [redacted] (ECC) » • « FS-Claims » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport Demandes d'indemnisation (code transactionnel - S_KK4_08000353) : ○ Permet de visualiser les demandes d'indemnisation (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande, etc.). • Requête/Rapport Liste de tâches (code transactionnel - S_KK4_08000349) : ○ Permet de visualiser les activités du département d'indemnisation (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande, etc.). Les vues SAP [redacted] LIVE for Insurance pour la Gestion des demandes d'indemnisation peuvent être utilisées : • L'analyse des indemnisations; • L'analyse des provisions en suspens; • L'analyse de la charge de travail en attente;	

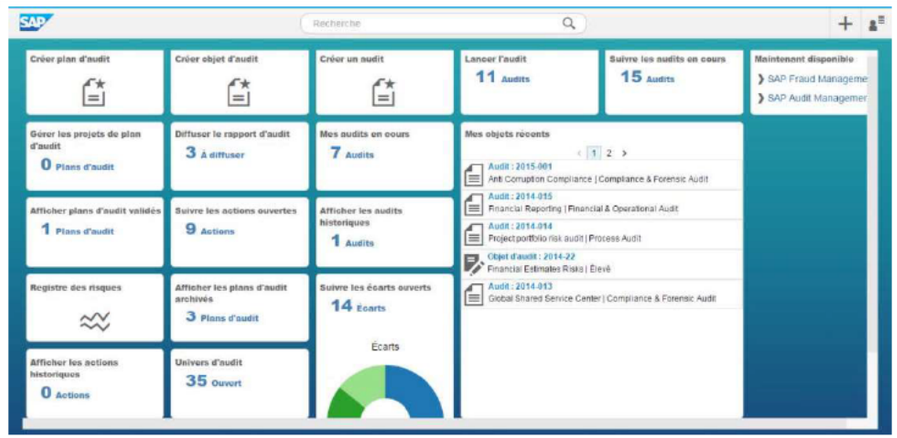
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						• Les indemnisations payées; • Le total des dépenses. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI : ○ Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance : KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
31	IND5	Soutenir la réintégration	1	• « [redacted] (ECC) » • « FS-Claims » • « CRM » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport Demandes d'indemnisation (code transactionnel - S_KK4_08000353) : ○ Permet de visualiser les demandes d'indemnisation (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande, etc.). • Requête/Rapport Liste de tâches (code transactionnel - S_KK4_08000349) : ○ Permet de visualiser les activités du département d'indemnisation (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande, etc.). Les vues SAP [redacted] LIVE for Insurance pour la Gestion des demandes d'indemnisation peuvent être utilisées : • L'analyse des indemnisations; • L'analyse des provisions en suspens; • L'analyse de la charge de travail en attente; • Les indemnisations payées; • Le total des dépenses. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités le(s) domaine(s) utilisé(s) pour ce processus est : • Requête sur les activités; • Requête sur les services; • Requête sur les contrats de service; **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI : ○ Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance : KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
32	IND6	Traiter la demande de révision	1	• « [redacted] (ECC) » • « FS-Claims » • « SAP BI» • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport Demandes d'indemnisation (code transactionnel - S_KK4_08000353) : ○ Permet de visualiser les demandes d'indemnisation (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande, etc.). • Requête/Rapport Liste de tâches (code transactionnel - S_KK4_08000349) : ○ Permet de visualiser les activités du département d'indemnisation (filtrées et regroupées par différents critères dont : conducteur, statut, type de demande, etc.). Les vues SAP [redacted] LIVE for Insurance pour la Gestion des demandes d'indemnisation peuvent être utilisées : • L'analyse des indemnisations; • L'analyse des provisions en suspens; • L'analyse de la charge de travail en attente; • Les indemnisations payées; • Le total des dépenses. **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI : ○ Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance : KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
33	SOR3.1	Assurer la qualité des processus et des solutions	2	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « SAP [redacted] » • « SAP [redacted] LIVE »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	La solution GRC Audit Management donne accès à une multiplicité de rapports d'audits portant sur toutes les dimensions et composantes de la solution. La solution inclut un choix de rapports et requêtes : • Les plans de vérification; • Les listes de questions d'audit; • Le statut de l'exécution du plan de vérification; • Les mesures préventives et correctives; • Le rapport final d'audit.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						 **CUBES ET TABLEAUX DE BORD** • Un cube peut être généré en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI; • Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance : KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle SAP BI.	
34	SOR5.1	Percevoir et recouvrer les sommes dues	3	• « [redacted] (ECC) » • « FICA/FSCD » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	La solution SAP ContractAccountsReceivable and Payable (FICA/FSCD) donne accès à une multiplicité de rapports axés sur : • Comptes clients. • Processus de paiement. • Listes des documents comptables par type de document. • Rapport sur les partenaires d'affaires tels que les agences gouvernementales pour lesquels la Société recouvre les sommes dues. • Rapports détaillés sur les items en recouvrement par type de recouvrement, par date d'échéance, par mois, par quart en créance.	Précision : Consulter les sections 2.5.4.1 Informations additionnelles sur la architecture et la stratégie IA, et 2.5.4.2

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						• Rapports détaillés sont aussi disponibles sur les calculs d'intérêts, sur l'historique de lettre de recouvrement. • Finalement, des rapports qui présentent les détails des paiements échelonnés, des correspondances clients, des radiations des dettes, des promesses de paiements et plus. SAP [redacted] AnalyticFoundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société peut facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques des processus SOR. Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offrent une grande visibilité qui assure une meilleure prise de décision.	Informations additionnelles sur fonctionnalité informationnelle de [redacted] et [redacted] Voir aussi : ANNEXE 4 **:** Pour plus de détails sur les rapports et requêtes standards de [redacted] consulter l'annexe 2.3.B_F.3_List Rapport _Requete_STD_S4HANA
35	SOR5.2	Payer les sommes dues	2	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	La solution [redacted] offre des rapports : De paiement des sommes dues; Des soldes de comptes fournisseurs, par type de compte, par devise, par date; Des rapports sur les commandes fournisseurs par statut tel que payé, payé partiellement, impayé; Des rapports prévisionnels; Des rapports historiques; Des rapports reliés aux modes de paiement par fournisseur, par date de paiement et par type de paiement.	
36	SOR5.4	Gérer la trésorerie	1	• « [redacted]	• Rapports • Requêtes	La solution [redacted] Cash Management offre des rapports et requêtes : • Sur les comptes bancaires soient par institutions financières, par comptes de banque, par devises;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
				(ECC) » • « SAP Cash Manage-ment SAP BI »	• Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple tableaux de bord utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • De planification et prévision de liquidité sur une base mensuelle, par trimestre, par année, etc.; • De taux de change; • Prévisionnels avec un horizon court, moyen et long termes; • Prévisionnels comparés avec les résultats actuels; • Transactionnels impactant les mouvements de trésorerie.	
37	SOR5.5	Gérer le budget	1	• « [redacted] (ECC) » • « PBC » • « SAP Cash Manage-ment » • « Disclo-sureMana ge-ment » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	La solution [redacted] Budget Planning & Consolidation offre une multiplicité de rapports et requêtes accédant en temps réel aux données budgétaires et transactionnelles. La Société peut gérer plusieurs versions budgétaires avec ces rapports : • Rapports de consolidation financière; • Rapports en gestion de trésorerie; • Bilans financiers respectant les normes comptables; • Rapports pouvant être générés sous format Microsoft permettant à la Société de faire également du forage de données à partir de ces rapports; • Rapports de simulation budgétaire.	
38	SOR5.6	Préparer les états financiers	1	• « [redacted] (ECC) » • « Disclo-sureMana ge-ment » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	La solution SAP Disclosure Management permet de gérer la production, l'archivage et la publication des états financiers ainsi que les rapports règlementaires. Cette solution génère les rapports officiels et en fait la mise en page. SAP Disclosure Management est un outil de gestion de rapports qui inclut : • La gestion des données de base d'un rapport; • La création de l'arborescence du rapport; • L'affichage des documents consolidés dans la suite Microsoft Office; • La fonction d'annuler l'extraction d'un rapport; • La modification d'un document consolidé dans Microsoft Office.	
39	SOR5.8	Autoriser les dépenses et la facturation	1	• « [redacted]	• Rapports • Requêtes	Avec SAP Concur Intelligence, la Société dispose de plus de 160 rapports standards et métriques de tableaux de bord. Cet outil met à votre disposition toutes les données stratégiques nécessaires pour la prise de décision en matière de	ANNEXE 4 **:** Pour plus de détails

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
				(ECC) » • « Concur » • « SAP BI »	• Cube • Tableaux de bord	maîtrise des dépenses, de gestion des programmes fournisseurs, de suivi de la conformité et de contrôle des indicateurs commerciaux. • Disposez d'une gamme complète d'outils pour la création de rapports : créez des rapports incluant des calculs et des filtres personnalisés. • Affichez les métriques clés : créez un tableau de bord sur mesure. • Choisissez parmi une liste de rapports préconfigurés tels que les frais liés à la fraude, à l'audit, aux émissions de carbone ou aux frais accessoires de compagnie aérienne. • Évaluez les dépenses des employés. • Planifiez et exécutez des rapports, expédiez des rapports par courriel de façon automatique : seules les données pertinentes sont envoyées. • Établissez des liens vers des sources de données personnalisées. • Définissez des alertes lorsque les valeurs dépassent les limites fixées. Tous ces outils facilitent la gestion des opérations et offrent une grande visibilité qui assure une meilleure prise de décision.	sur les rapports et requêtes standards de [redacted] consulter l'annexe 2.3.C_F.3-abc[redacted] Business Intelligence.
40	SOR5.9	Évaluer le passif actuariel	3	• « [redacted] (ECC) » • « FS-Claims » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Une multitude de rapports et requêtes sont disponibles dans les différents produits transactionnels (Indemnisation, Finances, etc.) afin de permettre une interrogation sur les transactions à la source. Ces requêtes permettent de sélectionner différentes éléments et présenter différentes dimensions sur les transactions, les plages de dates, les types et les statuts de données interrogées. Ces requêtes peuvent également être sauvegardées sous forme de rapports exécutables. Ceci permet une analyse des informations qui sous-tendent le calcul du passif actuariel. Les informations ainsi produites soutiennent et aide à la prise de décision. Elles offrent un support accru à la gestion des opérations. L'outil SAP Data Services permet l'extraction, la transformation et le chargement de données provenant de sources externes (Statistiques Canada, bases de données externes). L'analyse du passif actuariel est ensuite exécutée par les outils actuariels SAS du patrimoine de la Société (ACT). De plus, l'application SAS peut rouler sur l'environnement[redacted] de SAP. Ceci permet : • d'accélérer le traitement des analyses actuarielles; • l'accès aux données transactionnelles de la solution SAP; et • d'exposer les résultats directement à la totalité de la solution informationnelle de SAP.	ANNEXE 4 **:** Pour plus de détails sur les rapports et requêtes standards de[redacted] consulter l'annexe 2.8.A_T.3_*Empowering SAS Users on the SAP*[redacted] *Platform*.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						Cette approche hybride valorisant l'actif SAS de la Société et les modèles d'évaluations actuarielles développés au fil des ans en maximisant la capacité de traitement de la base en mémoire de SAP [redacted] offre une grande aide à la prise de décision tout améliorant l'efficience des opérations de la Société dans ces domaines.	
41	SOR5.10	Établir la tarification des contributions d'assurance	1	• « [redacted] (ECC) » • « FS-Claims » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	L'outil SAP Data Services permet l'extraction, transformation et chargement de données provenant de sources externes (Statistiques Canada, bases de données externes). L'analyse pour déterminer la tarification est ensuite exécutée par les outils actuariels SAS du patrimoine de la Société (ACT) du patrimoine. De plus, l'application SAS peut rouler sur l'environnement [redacted] de SAP. Ceci permet : • d'accélérer le traitement des analyses pour déterminer la tarification; • l'accès aux données transactionnelles de la solution SAP; • d'exposer les résultats directement à la totalité de la solution informationnelle de SAP.	
42	SOR5.11	Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation	1	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	En fonction des requis identifiés par la Société, et considérant que la gestion du portefeuille est effectuée par la Caisse de Dépôt et Placement du Québec, SAP propose une solution simple qui intègre les outils de gestion financière avec les outils de la solution informationnelle. Les données portant sur les placements, le portefeuille de la Société, la gestion de la CDPQ, le suivi des marchés financiers pourront simplement être transmises à la Société et ensuite être analysées et présentées par les outils de la suite BI de SAP.	
43	SOR6.1	Entretenir les locaux et les espaces de travail	2	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	La solution SAP [redacted] offre une multitude de rapports et requêtes accédant en temps réel aux données transactionnelles de maintenance, d'entretien et de gestion Immobilière. La Société peut gérer plusieurs aspects de l'entretien avec les rapports suivants : • Rapports sur les activités de maintenance par site, employé et équipements utilisés dans les tâches • Rapport sur les informations associées aux coûts de maintenance par site. • Rapport sur les informations sur les pièces d'équipement et les sites d'entreposage, les coûts d'entreposage et de réparation et les temps d'attente entre les réparations. • Rapport sur les dommages et les causes reliées aux dommages dans le but de faire de la prévention. • Rapport d'avancement sur les travaux. Menu de base des rapports d'entretien :	

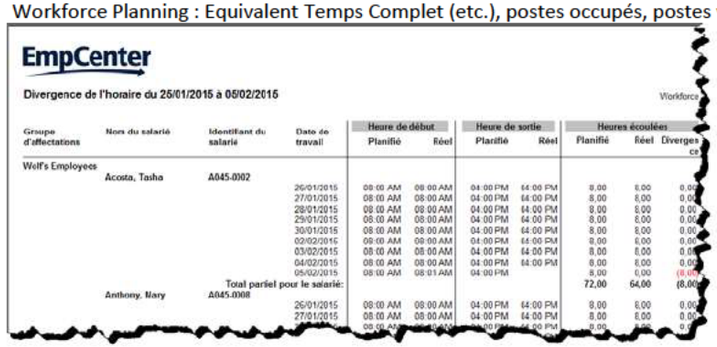
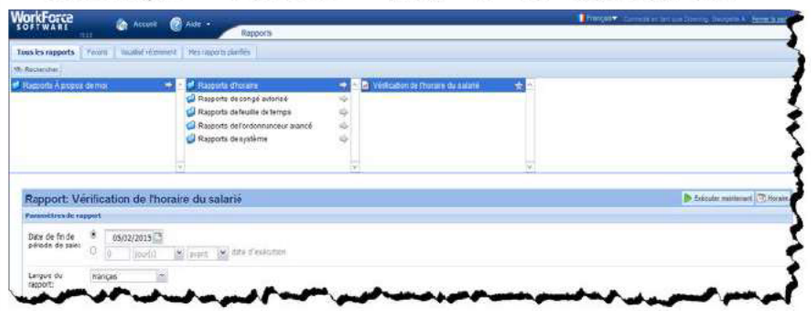
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						Système d'information Analyses standard Analyses personnal. Planification Système d'alerte Bibliothèque d'information de logistique Sélection d'états Environnement	
44	SOR6.3	Gérer le matériel	2	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Voici un exemple de requêtes et de rapports utilisés pour produire les informations opérationnelles et de gestion : • Requête/Rapport « Afficher stocks magasin » (code transactionnel MB52) : ○ Permet de visualiser les quantités de plaques d'immatriculation en stock (filtrées et regroupées par différents critères dont : type d'article, numéro d'article, localisation, etc.). • Requête/Rapport « Liste des documents article » (code transactionnel MB51) : ○ Permet de visualiser les mouvements d'inventaires effectués (filtrées et regroupées par différents critères dont : numéro d'article, localisation, type de mouvement (entrée, sortie, transfert), etc.). • Requête/Rapport « Rotation » (code transactionnel MC.B) : ○ Permet de visualiser les taux de rotation de stock (filtrées et regroupées par différents critères dont : groupe de marchandises, numéro d'article, localisation, etc.). • Requête/Rapport « Couverture » (code transactionnel MC.C) : ○ Permet de visualiser les périodes de couverture de stock (filtrées et regroupées par différents critères dont : groupe de marchandises, numéro d'article, localisation, etc.).	
45	SOR6.4	Assurer la gestion intégrée des documents	2	• « [redacted] Document Present-ment »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Des outils de suivi et d'analyse compatibles avec la solution [redacted] Document Presentment permettent de fournir des statistiques sur le nombre de tâches envoyées, sur les ressources utilisées dans les documents de sortie, sur le caviardage et permettent d'afficher des informations sur l'état des travaux individuels. Ceci assure un support à la gestion des opérations et offre une évaluation de la mesure de la performance. Différents outils de suivi et d'analyse de la suite SAP BI tel que SAP Lumira ou Crystal Report permettent de visualiser	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
				• « SAP BI »		l'information recueillie par [redacted] Document Presentment de manière graphique, offrant ainsi une perspective analytique, identifiant les tendances et des alertes augmentant l'efficience des opérations.	
46	SOR8.1	Gérer les demandes	1	• « [redacted] (ECC) » • « CRM » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Le module SAP Project System de [redacted] présente plusieurs vues sur les projets. Les rapports et requêtes incluent dans ce module sont : • Rapports sur la hiérarchie de projet c'est-à-dire par structure de projet, par centre de profit, par département. • Rapport sur la gestion de projets qui présentent sont les coûts relatifs aux ressources humaines, achats de matériel ou équipements, budgets de projet. • Rapports d'avancement de projet.	
47	SOR8.2	Gérer les projets	2	• « [redacted] (ECC) » • « CRM » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Le module SAP Project System de [redacted] présente plusieurs vues sur les projets. Les rapports et requêtes incluent dans ce module sont : • Rapports sur la hiérarchie de projet c'est-à-dire par structure de projet, par centre de profit, par département. • Rapport sur la gestion de projets qui présentent les coûts relatifs aux ressources humaines, aux achats de matériel ou équipements et aux budgets de projet. • Rapports d'avancement de projet. Menu de base des rapports de la gestion de projets de SAP (SAP PS) : Information System Structures Claim Financials Progress Resources Material Tools	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
48	SPS1.1	Gérer les effectifs et les assignations	2	• « [redacted] • « SAP Time &Attendan-ce Mana-gement by Workforce Software » • «Workfor-ce Planning»	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Les rapports relatifs à la gestion des effectifs et des assignations se retrouvent essentiellement au sein de trois (3) modules : • [redacted] : Données démographique, statuts, dates, etc. • SAP Time &Attendance Management by Workforce Software : Données de temps et présence au travail, convention collective, horaire de travail, évaluation de temps. • Workforce Planning : Equivalent Temps Complet (etc.), postes occupés, postes vacants, etc.  	Précision : Consulter la section 2.5.4.1 des informationsadditionnelles sur l'architecture et la stratégie IA

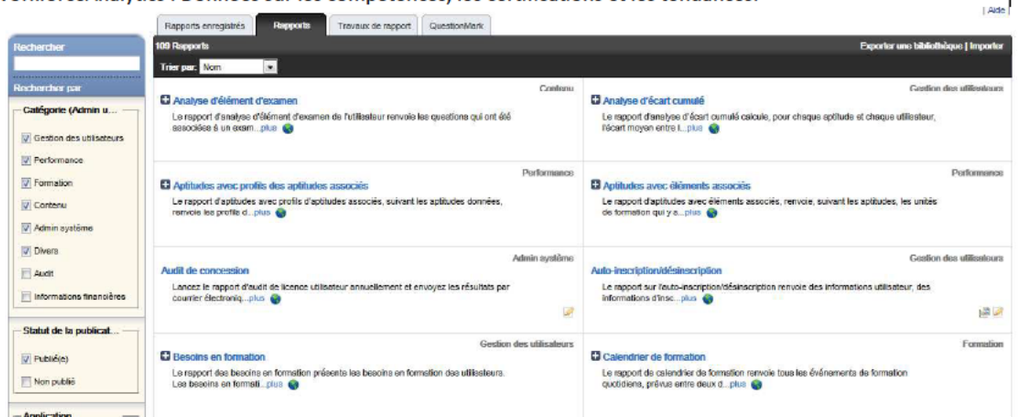
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
49	SPS1.3	Prévention de la fraude	3	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • « FraudMa nage- ment »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Des rapports et des requêtes sont disponibles sur plusieurs aspects liés aux enquêtes de fraude : le temps, les dépenses, les activités, etc. Ces rapports assurent un support à la gestion des opérations.	
50	SPS1.5	Gérer les communications écrites	1	• « [redacted] Document Present- ment » • « SAP BI»	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Des outils de suivi et d'analyse compatibles avec la solution [redacted] Document Presentment permettent de fournir des statistiques sur le nombre de tâches envoyées, sur les ressources utilisées dans les documents de sortie, sur le caviardage et permettent d'afficher des informations sur l'état des travaux individuels. Ceci assure un support à la gestion des opérations et offre une évaluation de la mesure de la performance.	
51	SPS1.6	Gérer les caisses et les points de service	2	• « POS» • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • [redacted]	Le système POS est livré avec son propre modèle de données et une grande variété de rapports prédéfinis. Les applications et les rapports permettent généralement à nos clients de fonctionner efficacement au sein de leurs entreprises.	
52	SPS3	Assister la prestation de services	1	• « [redacted] (ECC) » • « CRM » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les titres et les contenus des rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des étapes de création. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les cotations de ventes; • Requête sur les commandes clients; • Requête sur les contrats de ventes; • Requête sur les ententes commerciales; • Requête sur les opportunités (Max); • Requête sur les activités;	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						• Requête sur le registre des interactions; • Requête sur les opportunités de ventes; • Requête sur les ordres de services; • Requête sur les demandes de changements; • Requête sur les problèmes; • Requête sur les services; • Requête sur les plaintes; • Requête sur les campagnes; • Requête les pistes de ventes.	
53	SPS4.1	Gestion des connaissances	2	• « [redacted] (ECC) » • « CRM » • « SAP BI »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Les rapports interactifs CRM permettent d'afficher les données en temps réel, ce qui signifie que les données sont toujours intégralement à jour. Ces rapports et requêtes sont particulièrement bien adaptés pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Les utilisateurs peuvent modifier les titres et le contenu des rapports standards fournis par SAP ou créer des nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes fournies dans CRM sont organisées par domaine d'activités : • Requête sur les cotations de ventes; • Requête sur les commandes clients; • Requête sur les contrats de ventes; • Requête sur les ententes commerciales; • Requête sur les opportunités (Max); • Requête sur les activités; • Requête sur le registre des interactions; • Requête sur les opportunités de ventes; • Requête sur les ordres de services; • Requête sur les demandes de changements; • Requête sur les problèmes; • Requête sur les services;	

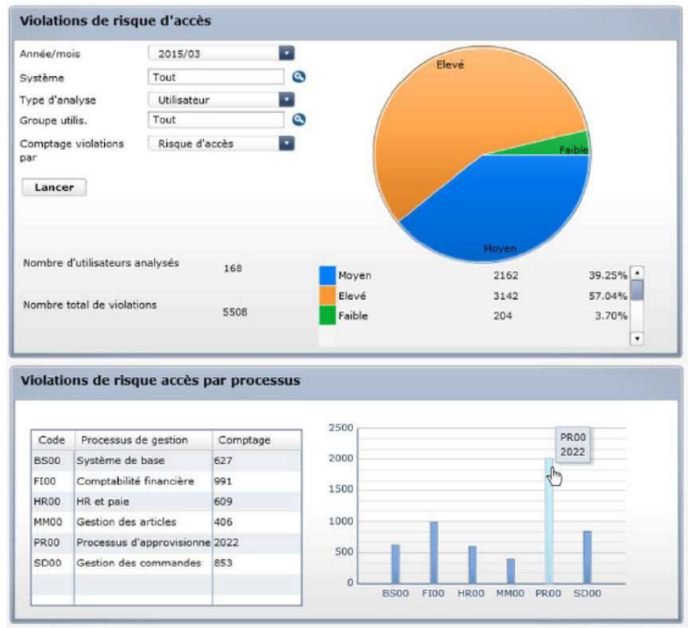
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
						• Requête sur les plaintes; • Requête sur les campagnes; • Requête les pistes de ventes.	
54	SPS4.2	Gérer la formation et le développement des compétences	2	• « [redacted] » • « [redacted] Learning » • « Work-forceAnalytics »	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Les rapports relatifs à la gestion de la formation se retrouvent essentiellement au sein de trois (3) modules : • [redacted] Données démographiques, statuts, dates, etc. • [redacted] Learning : Données sur les formations, les contenus, les coûts, les présences, les évaluations, etc. • WorkforceAnalytics : Données sur les compétences, les certifications et les tendances. 	
55	SPS5	Gérer la sécurité	1	• « [redacted] (ECC) » • « SAP BI » • «SAP Access	• Rapports • Requêtes • Cube • Tableaux de bord	Tous les produits de la solution SAP offrent un très grand nombre de rapports détaillés en lien avec la sécurité. Les fonctionnalités sur la sécurité offrent une large gamme de rapports préconfigurés. Cependant, les rapports sont adaptables aux différents besoins informationnels. De nouveaux rapports peuvent être créés à partir des gabarits de rapports. À titre d'exemple, les solutions SAP offrent des rapports sur les usagers, les autorisations, les usagers possédant des autorisations critiques, les changements apportés à la configuration des systèmes, les actions des usagers sur les	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
				Control» • «SAP Enterprise ThreatDetection»		données, les paramètres de sécurité et tellement plus. Dans un système à noyau [redacted] il existe des dizaines de rapports de sécurité permettent d'interroger le système selon des critères très complexes. Certaines solutions de SAP telles que SAP Access Control et SAP Enterprise ThreatDetection se spécialisent, entre autres, sur la production de rapports sur de multiples aspects liés à la sécurité. D'autres solutions, telles que SAP Solution Manager, produisent des rapports périodiques identifiant les éléments des systèmes qui s'éloignent des meilleures pratiques en termes de sécurité. Via la consultation d'un rapport, on peut identifier les systèmes nécessitant des correctifs de sécurité critiques. Tous ces outils permettent une gestion optimale des opérations et améliore la prise de décision.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 –Couverture informationnelle des processus opérationnels				2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**Référence processus**	**Processus opérationnels**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Types d'objets fournis en standard :** • Rapports • Requêtes • Cubes • Tableaux de bord Sinon indiquer 'Aucun'	**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour:** **1** Aide à la prise de décision **2** Support à la gestion des opérations **3** Mesure de la performance et de l'efficience des opérations	**Références**
							

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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

<Insérer la grille F.3-b complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS** **La solution fournitles indicateurs de gestion requis pour:**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Niveau de couverture** 1. 100% 2. entre 50% et 99% 3. entre 1% et 49% 4. 0%	**Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)**	**Références**
1	Rapport officiel - Rapport annuel de gestion (RAG) incluant la Déclaration de services aux citoyens (#1)	1	• « SAP Disclo-sure Manage-ment »	100%	*Note : Cette réponse s'applique aux questions #1 et 2 :* **Rapport officiel** : Rapport annuel de gestion (RAG) incluant la Déclaration de services aux citoyens (#1) **Rapport officiel** : Bilan routier (#2) La solution de « SAP Disclosure Management » est une application entièrement intégrée à « SAP[redacted] », ce qui permet d'extraire directement de « SAP[redacted] » et de toutes autres sources les données utilisées par la Société. Cette solution aide à la gestion de la production, à l'archivage et à la publication des rapports et des états financiers de la Société. La solution « SAP Disclosure Management » permet aux utilisateurs de faire le « dernier pas » vers un processus de clôture financière ponctuel, précis et sans risque. Cette solution répond au besoin de rapports officiels de gestion de la Société incluant la Déclaration de services aux citoyens et les bilans routiers. **Concepts fondamentaux :** • « SAP Disclosure Management » fonctionne sur quatre (4) concepts fondamentaux : 1. **Autorisation** : Autorisations attribuées aux utilisateurs pour des tâches spécifiques. 2. **Flux de travail** : Étapes et phases du cycle de vie d'un document et séquence des tâches à accomplir au cours de ces étapes. 3. **Rapport et période** : Configuration des données de base pour la production des documents. 4. **Cache de données** : Disponibilité des données. **1- Autorisations** Les autorisations dans « SAP Disclosure Management » s'alignent sur le principe « ce qui n'est pas autorisé est interdit ». Les éléments suivants sont concernés : autorisations, utilisateurs, rôles et unités administratives. Les rôles et autorisations sont utilisés dans les flux de travail pour limiter l'exécution de certaines activités et étendre les accès à des rôles ou objets d'autorisation spécifiques. Les autorisations d'un niveau de rapport sont héritées par ses niveaux inférieurs, ce qui permet de gérer les autorisations locales. La solution permet d'affecter des unités à des utilisateurs en sélectionnant une ou plusieurs entités ou un groupe d'entités. Les unités administratives leur permettent d'accéder aux rapports de groupe, aux rapports d'une unité administrative ou aux rapports affectés à des entités spécifiques. La combinaison d'unités et de rôle définit les droits d'accès d'un utilisateur. Ce concept de « SAP Disclosure Management » permet de gérer en totalité les autorisations d'accès aux données par périodes,	Précision : Consulter la section 2.5.4.1 des informations additionnel-les sur la architecture et la stratégie IA

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS** **La solution fournitles indicateurs de gestion requis pour:**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Niveau de couverture** 1. 100% 2. entre 50% et 99% 3. entre 1% et 49% 4. 0%	**Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)**	**Références**
					l'extraction des rapports de données, la gestion des chapitres des rapports, la présentation finale, la gestion des utilisateurs de l'application, la gestion des unités ou des groupes d'utilisateurs, ainsi que les rôles d'utilisateurs. **2- Flux de travail** Un flux de travail de « SAP Disclosure Management » décrit le cycle de vie standard d'un rapport, en d'autres termes, les différentes phases du rapport, de la création de sa structure, à la modification des chapitres en terminant par la finalisation du contenu du rapport consolidé. Un flux de travail est une caractéristique obligatoire d'un rapport et de ses chapitres. Le flux de travail contient des étapes auxquelles sont affectés des statuts d'étape. Ces statuts d'étape décrivent le cycle de vie standard d'un document, depuis sa création jusqu'à la modification et la finalisation du document. **3- Rapports et périodes** Les éléments de base de « SAP Disclosure Management » sont les périodes et les rapports. Une période est un groupe de rapports qui peut en contenir un nombre illimité. Un rapport consolidé est un fichier généré qui contient un ou plusieurs chapitres. Les paramètres définis pour les périodes et les rapports contrôlent le comportement et la gestion de ces éléments lors de la modification des rapports. **4- Caches de données** Un cache de données dans « SAP Disclosure Management » désigne à la fois l'emplacement interne et un objet permettant d'archiver les données quantitatives auxquelles se réfère l'utilisateur lorsqu'il traite des chapitres. Un objet de cache de données est toujours un classeur Excel. La solution permet d'enregistrer autant de classeurs que nécessaire pour votre cache et votre structure de rapport. Un cache de données interne doit être utilisé dans les cas suivants : lorsque les données quantitatives sont uniquement gérées manuellement et qu'aucune source de données externe n'est impliquée, lorsque les données quantitatives extraites de sources de données externes doivent être manipulées avant d'être utilisées dans les rapports et lorsque les données quantitatives extraites de sources de données externes ne comportent pas d'identifiants uniques. En conclusion, la solution « SAP Disclosure Management » est une solution complète qui va gérer la production des rapports officiels de gestion incluant la Déclaration de services aux citoyens et des bilans routiers pour la Société, du tout début jusqu'à la fin de l'émission des rapports requis. En fait, cette application peut gérer tous les rapports de la Société, sans se limiter à la Déclaration de services aux citoyens et des bilans routiers.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS** **La solution fournitles indicateurs de gestion requis pour:**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Niveau de couverture** 1. 100% 2. entre 50% et 99% 3. entre 1% et 49% 4. 0%	**Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)**	**Références**
2	Rapport officiel - Bilan routier (#2)	1	• « SAP Disclo-sure Manage-ment »	100%	La solution de « SAP Disclosure Management » est une application entièrement intégrée à « SAP[redacted] » ce qui permet d'extraire directement de « SAP[redacted] » et de toutes autres sources les données utilisées par la Société. Cette solution aide à la gestion de la production, à l'archivage et à la publication des états et rapports financiers. La solution « SAP Disclosure Management » permet aux utilisateurs de faire le « dernier pas » vers un processus de clôture financière ponctuel, précis et sans risque. Cette solution répond au besoin de rapports officiels de gestion de la Société incluant ceux du bilan routier (# 2). Cette solution offre les avantages suivants : • La clôture financière est accélérée tout en diminuant les coûts de conformité; • Les processus financiers complexes sont rassemblés en une seule infrastructure; • Les professionnels de la Finance disposent d'un moyen visuel et facile à utiliser pour gérer la production des états financiers; • La collaboration et les flux de travail entre les personnes et les équipes sont possibles; • Les nouvelles exigences de publication XBRL et de conformité IFRS sont respectées; • Plusieurs options de sortie sont proposées pour l'archivage et la publication des états financiers; • L'intégration aux autres solutions SAP est complète.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l'alliance			
Numéro	**INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS** **La solution fournitles indicateurs de gestion requis pour:**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Niveau de couverture** 1. 100% 2. entre 50% et 99% 3. entre 1% et 49% 4. 0%	**Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)**	**Références**
3	Suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (veuillez référer au tableau dans la section 2.10.9.3 Liste des changements générant des bénéfices)	1	« SAP Disclo-sure Manage-ment »	100%	L'approche « réalisation des bénéfices escomptés » dans la production des rapports et des états financiers compare les bénéfices du système en production à des indicateurs clés bien encadrés et bien définis. Les composantes clés de cette méthodologie sont : • Collaboration entre le département des technologies d'information et les lignes d'affaires; • Établissement des lignes de direction et des processus nécessaires afin d'assurer que la vision originale du système soit, et reste centrale, au déploiement des technologies; • Établissement et maintien du lien entre la stratégie de la Société, les bénéfices d'affaires et les capacités technologiques; • Maintien d'un processus de gouvernance régulier; et • Mise en place de la capacité à mesurer les bénéfices et à s'assurer que ces bénéfices soient imputables à un, ou plusieurs responsables dans l'entreprise. Le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés n'est pas ponctuel dans le temps, mais bien omniprésent à travers tous les changements qui prennent forme tout au long du déploiement des technologies. Veuillez vous référer à la section portant sur la réalisation des bénéfices escomptés, au Cahier réponse, 2.14.1 — Approche préconisée.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.5.2 Grille F.3-c – Grille des besoins informationnels actuariels

<Insérer la grille F.3-c complétée. Veuillez utiliser le fichier identifié dans le tableau sommaire des grilles à la section 3.3.3.>

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l'alliance		
Numéro	**La stratégie demise en œuvre de la solution permet de:**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Décrire et faire valoir l'approche préconisée par l'alliance pour assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en tenant compte du découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre proposée (maximum 2 pages)**	**Références**
1	Assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en fournissant l'information requise au système ACT. Il s'agit des processus : • SOR5.9 – Évaluer le passif actuariel • SOR5.10 – Établir la tarification des contributions d'assurance	1	• « SAP [redacted] (ECC) » • « SAP FS-Claims » • « SAP BI » • « SAP EIM »	**CUBES ET TABLEAUX DE BORD** Un cube peut être généré en utilisant la suite informationnelle « SAP BI». Plus spécifiquement, l'extraction, la transformation et le chargement (ETC) des informations pertinentes provenant des produits financiers, d'indemnisation, de gestion du risque, etc. sont réalisés par SAP Data Services (EIM). Ces données sont ensuite traitées par les outils d'analyse actuariels. L'outil « SAP Data Services », sous-composant de « SAP EIM », permet également l'extraction, la transformation et le chargement de données provenant de sources externes (Statistiques Canada, bases de données externes). L'analyse du passif actuariel est ensuite exécutée par le système ACT. De plus, l'application SAS fonctionne dans l'environnement « SAP [redacted] ». Ceci permet : • D'accélérer le traitement des analyses actuarielles; • L'accès aux données transactionnelles de la solution SAP; • D'exposer les résultats directement à la totalité de la solution informationnelle de SAP. **Aperçu de l'intégration SAS (SAS / ACCESS)** Pour les environnements « SAS Business Analytics », SAS / ACCESS est la première technologie clé permettant de travailler directement avec SAP [redacted] Cela comprend les modules« SAS BI », « SAS Advanced Analytics » ainsi que des scénarios d'intégration de données SAS ou des applications SAS personnalisées. L'interface est un moteur SAS / ACCESS mature et sophistiqué offrant des capacités de *pass-through* SAS. En fait, l'Intégration Serveur SAS a déjà été certifié comme une application ETC intégrée pour SAP [redacted] SAS / ACCESS sur [redacted] fournit des capacités d'intégration à d'autres applications de base de données SAS, il permet entre autres aux utilisateurs SAS de consommer les informations produites par «SAP [redacted] Information Vues » pour un maximum de performances. « SAP [redacted] Information Vues » peut être déployée comme un modèle prédéfini par les applications basées sur « SAP [redacted] » ou encore être utilisé pour la préparation intensive de données prémodélisées à l'intérieur de « SAP [redacted] ». L'architecture de flux de données peut donc être repensée et optimisée dans un environnement SAS et « SAP [redacted] ». Spécifiquement pour les applications avancées d'analyse comme SAS « Enterprise Miner », l'intégration de «SAP [redacted] » permet l'interopérabilité avec «SAS Scoring en base» à l'intérieur même de « SAP [redacted] ». Ceci permet à l'application SAS une très haute performance des scénarios d'exploration de données avec « SAP [redacted] ». Une multitude de rapports et requêtes sont disponibles au sein des différents produits transactionnels (Indemnisation, Finances, etc.) afin de permettre une interrogation de ces transactions à la source. Ces requêtes offrent une capacité de sélectionner	Précision **:** Consulter la section 2.5.4.1 Informations additionnelles sur l'architecture et la stratégie IA Voir aussi : ANNEXE 4 : Pour plus de détails sur SAS et SAP [redacted] consulter l'annexe 2.8.A_T.3_Empowering SAS Users on the SAP [redacted] Platform

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1 – Énoncé de besoin			2 - Information à compléter par l'alliance		
Numéro	**La stratégie demise en œuvre de la solution permet de:**	**Criticité** 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	**Module(s) de la solution**	**Décrire et faire valoir l'approche préconisée par l'alliance pour assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en tenant compte du découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre proposée (maximum 2 pages)**	**Références**
				différentes dimensions, plages de dates, types, statuts des données interrogées. Ces requêtes peuvent également être sauvegardées sous forme de rapports exécutables. Ceci permet une analyse des informations qui sous-tendent le calcul du passif actuariel. Finalement, différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance : KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle « SAP BI ».	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.5.3 Information additionnelle de l'alliance

2.5.3.1 *Introduction à la stratégie et à l'architecture informationnelle*

Conformément à la stratégie de gestion en intelligence d'affaires, décrite ci-dessous, plusieurs produits offrent les capacités voire les outils pour être en mesure de prendre des décisions opérationnelles et/ou de gestion pour l'évaluation des activités de la Société en terme d'organisation, de ressources, de services à la clientèle, d'administration, de prévention et de biens d'autres choses encore.

L'intelligence d'affaires est, dans le contexte SAP, rendue en temps réel.

Pour ce faire, les produits SAP, sur lesquels repose le fondement en intelligence d'affaires, présentent des outils standards, permettent de soutenir la prise de décision, donner le support à la gestion des opérations et mesurer la performance et l'efficience des opérations. Ces outils sont tous disponibles à partir des produits que sont « SAP [redacted] », « SAP CRM », « SAP Extended ECM » par [redacted] et « SAP FS-Claims » et « Foiri ».

Les vues opérationnelles et les dépôts de données virtuels du contenu d'affaires optimisé pour [redacted] sont aussi livrés dans la solution standard de l'entrepôt de données SAP BW supportant l'extraction ou l'accès aux données du PGI (ou des systèmes patrimoines) en temps réels.

Ces outils sont les vues, les requêtes et les rapports, les tableaux de bord et les cubes :

1. VuesHANA LIVE[15]

Une vue « [redacted] LIVE –Virtual Data Model (VDM) » est une représentation structurée des vues de la base de données [redacted] utilisée dans « SAP [redacted] LIVE » pour la solution SAP et suit les règles de modélisation cohérentes. La vue (VDM) offre un accès direct aux données de la solution SAP en utilisant des requêtes SQL standard ou requêtes OData. Les données de la solution sont exposées à travers des vues bien définies, opérant directement sur les tables de la solution et les transformant en des vues cohérentes et faciles à comprendre. Ces vues peuvent être utilisées directement par d'autres outils d'analyse (tels que HTML5, SAP Business Objects et Excel) sans logiciel supplémentaire (un système d'application [redacted] par exemple).

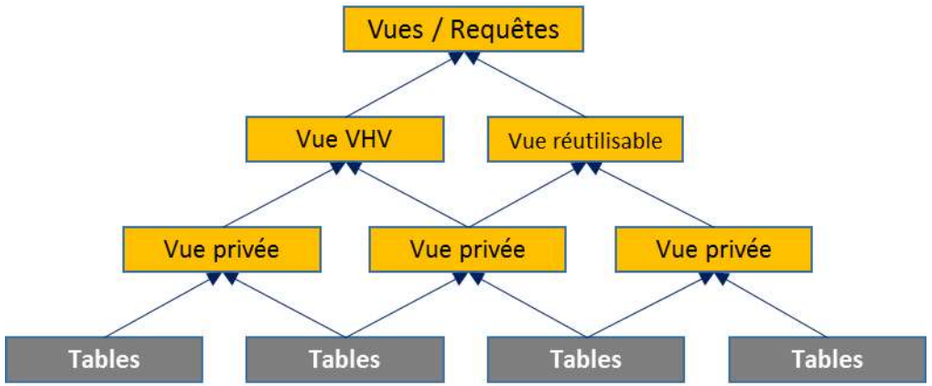
« [redacted] LIVE » se compose aujourd'hui essentiellement de vues calculées et non pas de vues analytique ni d'attributs. Il en existe pour beaucoup de domaines et de plusieurs types :

- Les vues privées sont le fondement de ce modèle et représentent environ 20% de celles-ci. Elles ont pour rôle de faire des transformations techniques ne fournissant aucune valeur fonctionnelle directe.
- Les vues d'aide à la recherche, comme son nom l'indique, fournissent la liste des valeurs pour une entité spécifique qui est utilisée dans une requête « VHV ». Les entités pertinentes sont spécifiées par un identifiant ou un code.
- Les vues réutilisables sont le cœur de « SAP VDM ». Elles sont conçues pour être réutilisées par d'autres Vues et n'ont pas par les outils d'analyse.Elles sont consommables directement, car elles contiennent une couche sémantique et fonctionnelle. Elles permettent de consommer :
  - Des attributs de données de base, par exemple : clients, produits, comptes, sociétés, etc.
  - Des descriptions d'objets : Nom de client, fournisseurs, etc.
  - Des rapports opérationnels : Grand Livre comptable, inventaires valorisés à date, carnet de commandes, etc.
- Les vues Rêquetes sont conçues pour l'utilisation directe par une application analytique (basé sur HTML5, par exemple) ou un outil d'analyse générique (par exemple, des outils d'affaires « Objects »).Elles exposent les données de la solution d'une façon bien structurée, cohérente et compréhensible, couvrant toutes les données pertinentes dans la solution.

[15] **Référence :** Pour plus d'informations sur SAP [redacted] LIVE, veuillez consulter ANNEXE 4 : 2.3.A_F.3_[redacted] Live with SAP BI

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

La structuration des vues :



Les vues « SAP [redacted] LIVE » offrent :

- Des analyses et des réponses à des questions professionnelles en temps réel;
- L'analyse d'importants volumes de données en mémoire;
- La capacité de produire des rapports détaillés ou sommaires;
- L'agrégation sur demande pour soutenir des besoins de rapports périodiques;
- L'implémentation sans interruption des modèles de rapports d'exploitation « SAP [redacted] ».

2. Requêtes et rapports

Les requêtes supportent l'aide à la décision et la gestion des opérations en offrant des informations en temps réel. Les requêtes sont particulièrement bien adaptées pour la préparation des rapports opérationnels facilitant ainsi la gestion des opérations. Le principe de la requête SAP est l'utilisation des codes transactionnels standards de SAP pour afficher les informations nécessaires. Une requête peut être sauvegardée en tant que rapport et périodiquement générée. Le filtrage et les critères de sélection permettent d'identifier les situations problématiques et de les rectifier plus rapidement, les capacités d'agrégation et de sous-totalisation permettent également d'identifier les situations problématiques et d'apporter les correctifs aux bons endroits afin d'augmenter l'efficience des opérations.

Les utilisateurs peuvent modifier les rapports standards fournis par les produits de SAP ou créer de nouveaux rapports en temps réel à l'aide d'un assistant virtuel qui les guide tout au long des différentes étapes. Ceci ne requiert pas de connaissances particulières en technologies de l'information ou en bases de données. Les requêtes standards fournies dans les quatre (4) produits de la solution informationnelle sont organisées par domaine d'affaires et permettent un large éventail d'interrogations.

3. Tableaux de bord

Les tableaux de bord sont aussi des outils standards SAP offerts par les produits SAP de la solution informationnelle. Les tableaux plus synthétiques et interactifs permettent des requêtes plus complexes à deux axes qui offrent graphiquement les capacités de suivi et d'évolution des opérations et de la gestion de la Société et supportent la prise de décision. Les tableaux de bord utilisent des vues analytiques ou informationnelles livrées dans la solution « SAP [redacted] LIVE » standard de « SAP [redacted] [redacted] » supportant le PGI. Différents tableaux de bord (indicateurs clés de performance : KPIs, graphiques, alertes, etc.) peuvent être assemblés en utilisant les outils de la suite informationnelle « SAP BI ».

4. Cubes

Les cubes sont des outils standards dans tous les outils de la solution informationnelle et offre des informations multidimensionnelles sur plusieurs axes et sont plus orientés sur le support à la prise de décision. Les cubes fournissent des informations déjà agrégées, permettent de manipuler les données et offrent des fonctions d'agrégation de données.

2.5.3.1.1 Stratégie de gestion de l'intelligence d'affaires

La stratégie de l'alliance pour le développement et le déploiement de la solution informationnelle se base sur les quatre (4) principes suivants :

1- Lorsque disponible, la solution, favorisant l'utilisation des sources de données en temps réel du PGI, sera mise en place. Celles-ci sont :

a. Utilisation des codes transactionnels standards de SAP pour afficher les informations nécessaires;

b. Utilisation des vues analytiques ou informationnelles livrées dans la solution « SAP [redacted] LIVE » standard de « SAP [redacted] [redacted] » supportant le PGI;

c. Utilisation des cubes, des vues opérationnelles et dépôts de données virtuels du contenu d'affaires optimisé pour [redacted] et livré dans la solution standard de l'entrepôt de données SAP BW supportant l'extraction ou l'accès aux données du PGI (ou des systèmes patrimoines) en temps réel.

2- Lorsque les solutions standards mentionnées plus haut ne satisfont pas entièrement aux besoins des processus de la grille, des efforts sont déployés afin de développer les solutions en suivant le même principe clé : de favoriser et prioriser des solutions informationnelles en temps réel.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

À l'exclusion du point A précédent et lorsque possible, les objets contenus dans les options B et C mentionnés précédemment serviront de point de départ pour l'adaptation de la solution aux besoins de la Société avec les avantages de réduire les efforts requis.

3- Lorsque les informations requises se retrouvent à la fois dans le système PGI et dans les systèmes ou bases de données externes au PGI, l'utilisation de l'entrepôt de données SAP BW est favorisée. L'utilisation des composantes EIM de SAP comme Data Services (ETL) permet l'accès aux données de conversions, d'appliquer les mêmes règles d'équivalence et de permettre l'intégration complète entre les données de SAP et non SAP dans les rapports et outils d'analyse de données.

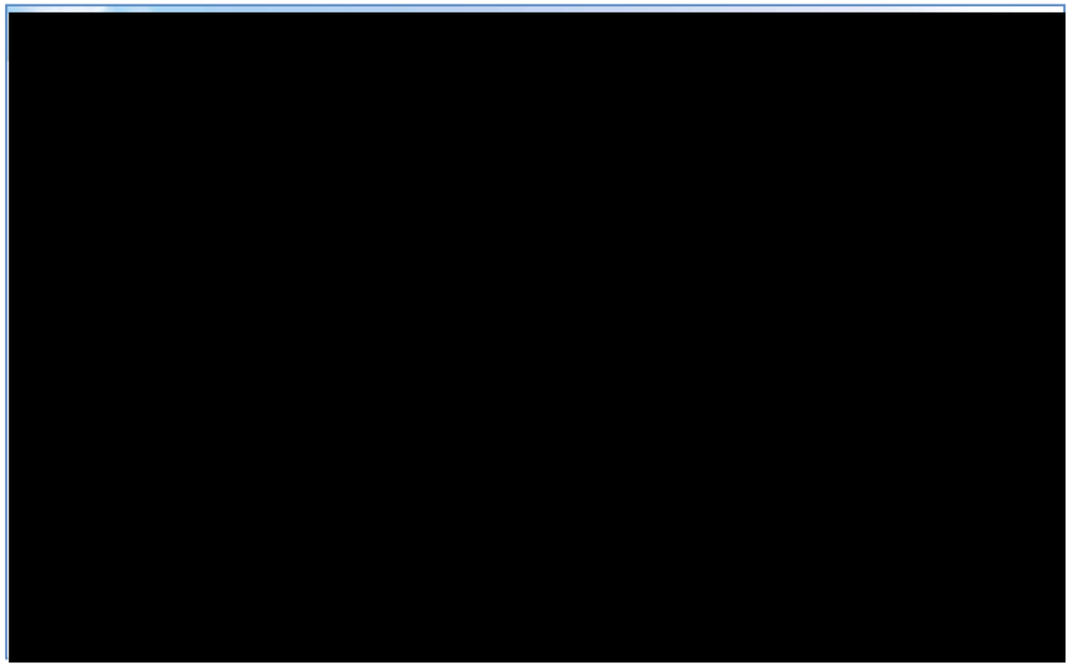
4- À moins de raisons majeures, l'utilisation de la suite d'outils de rapports et de visualisation de « SAP Business Object » est favorisée.

Un exercice d'appariement détaillé informationnel sera effectué lors de la phase initiale du projet et en collaboration avec le personnel de la Société afin d'analyser en détail les besoins informationnels des grilles de la section F.3-abc et d'appliquer notre stratégie de développement et de déploiement en relation avec nos quatre (4) principes clés.

2.5.3.1.2 Architecture

L'architecture informationnelle SAP garantie le succès de la stratégie en intelligence d'affaires de la Société pour le soutien des relations d'affaires avec ses partenaires, les opérations et la prise de décision en disposant d'une information juste et complète. La solution informationnelle de l'alliance proposée offre une fonctionnalité complète et intégrée qui permet aux utilisateurs de la Société de prendre des décisions efficaces et avisées, fondées sur des données et des analyses solides et justes. Qu'il s'agisse des gestionnaires, d'analystes d'affaires, d'experts en analyse ou en forage de données ou d'utilisateurs occasionnels, tous accèdent à l'information dont ils ont besoin tout en minimisant l'intervention des ressources des technologies de l'information au sein de la Société. C'est un accès décentralisé à des données centralisées.

L'architecture de la solution informationnelle proposée par l'alliance, présentée dans la figure suivante, respecte les besoins et soutien de façon optimale les orientations stratégiques, tactiques et opérationnelles de la Société. Elle permet une meilleure visibilité des données et des capacités analytiques et prédictives en temps réel et une analyse de risque approfondie. De plus, elle s'intègre parfaitement avec la solution patrimoniale de la Société à l'aide des outils de la suite « SAP EIM » qui assure la pérennité des données, un support et une meilleure exploitation des données des systèmes patrimoniaux, en temps réel, avec des nouvelles capacités et fonctionnalités.



L'architecture de la solution proposée permettra de rendre l'information disponible sous la bonne forme, au bon moment et à la bonne personne, qui saura l'exploiter et en tirer de la valeur ajoutée.

2.5.3.1.3 Bénéfices de la solution

La solution SAP proposée présente aussi les bénéfices suivants à la Société :

- Une architecture nativement intégrée qui opère en temps réel, sans processus en lots, qui procure des résultats immédiats.
- Une technologie partagée par l'ensemble des produits principaux permettant une approche commune à la configuration du système, à la navigation des processus d'affaires, aux outils de rapports et d'analyse.
- Une performance accrue pour la réalisation des opérations de mission grâce à une réduction considérable des délais de traitement en raison de la cohésion entre les produits de la solution et l'automatisation des opérations.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- [redacted] c'est le fondement de la solution de l'alliance qui permet une prise de décisions plus avisée et plus rapide grâce à un accès immédiat à l'ensemble des informations pertinentes, une flexibilité analytique utilisateur accrue grâce à une plus grande autonomie vis-à-vis du service informatique [redacted] LIVE.

2.5.3.1.4 Vision générale de l'ensemble des produits de la solution informationnelle

Les logiciels de « SAP BI » couvrent un large spectre d'outils informatiques, allant de la collecte des données issues des systèmes transactionnels, mais aussi des données plus informelles, à la diffusion d'informations aux utilisateurs sous forme de « Reporting », d'outils d'analyse et de pilotage.

2.5.3.1.4.1 Fondement du fonctionnement de la solution informationnelle

Il y a quatre (4) produits de solutions transactionnelles sur lesquels repose le fonctionnement « SAP BI » de la solution et la façon dont ils supportent les processus d'affaires :

- « SAP [redacted] » (ECC), le fondement sur lequel repose la solution de l'alliance, répond à l'ensemble des processus SOR (Soutien de l'organisation) et CSP, CSV et AMD liés à l'accès sécuritaire au réseau routier.
- « CRM » « Customer Relation Management » est utilisé pour gérer la relation client en combinaison avec la plateforme « SAP [redacted] » pour les besoins des processus GRU.
- « SAP Extended ECM » par [redacted] est utilisé pour une gestion documentaire inhérente à chacun des sous-processus inclus dans le processus SPS.
- « SAP-Claims » permet de traiter les demandes d'indemnisation pour les besoins des processus IND.

2.5.3.1.4.2 Produits de la solution informationnelle

Voici une brève énumération des produits SAP de la solution informationnelle et la façon dont ils supportent les processus d'affaires de la Société :

- « SAP Enterprise Information Management » (Gestion de l'information et Interfaces);
- « SAP Business Warehouse » sur [redacted] (BWoH);
- « SAP Predictive Analytics » (Prédictions financières);
- « SAP [redacted] LIVE » qui est une composante de « SAP [redacted] »;
- « SAP Business Intelligence » – « SAP BusinessObjects » (Intelligence d'affaires).

« Enterprise Information Management (SAP EIM) » Gestion de l'information

Les solutions SAP de gestion de l'information fournissent des fonctionnalités complètes de gestion de l'information qui aident la Société à obtenir des données (structurées et non structurées) intégrées, précises et en temps opportun, pour l'ensemble de l'organisation. Ces solutions puissantes aident à fournir des données fiables, pour des besoins importants, telles que le traitement des transactions, l'intelligence d'affaires, l'entreposage des données, la migration de données et la gestion des données de base.

Parmi les solutions SAP de gestion de l'information figurent des solutions d'intégration de données et de gestion de la qualité de données, de gestion de données de base, de traitement d'événements, de gestion de contenu et de gouvernance de l'information.

« SAP Business Warehouse sur [redacted] (BWoH) »

Avec l'application « SAP Business Warehouse (SAP BW) » sur [redacted] la Société peut intégrer des fonctionnalités de stockage de données sur une plateforme globale et évolutive qui permet de capturer, stocker et consolider les informations essentielles. Vous pouvez utiliser les meilleures pratiques mises à votre disposition pour réaliser vos opérations de Business Intelligence en vous basant sur une référence unique et ainsi bénéficiaire :

- de fonctionnalités fiables d'acquisition de données, de modélisation et d'analyse;
- de tendances, modèles, et relations qui sont difficilement accessibles sans cette application;
- de la possibilité de réduire la pression au niveau de votre environnement informatique tout en permettant à un plus grand nombre de personnes d'accéder à vos applications de contenu BI préétabli. Exemples : Cube, Tableau de bord, requêtes et rapports;
- la version de « SAP BW » optimisée par « SAP [redacted] » est également disponible afin d'aider les clients SAP à optimiser leur entrepôt de données d'entreprise, à simplifier leur infrastructure informatique et à permettre aux utilisateurs de prendre des décisions plus rapidement.

« SAP Predictive Analytics »

Offre un environnement de modélisation prédictive adapté à tous les utilisateurs quel que soit leur niveau. Pour les analystes métier, il permet de guider la création de modèles prédictifs performants à partir de tous les types de forage possibles.

Fonctionnalités clés :

- Analyse des données volumineuses à l'aide du traitement en base de données et de l'intégration au langage R;
- Modélisation intuitive et visualisations de données avancées;
- Analyses prévisionnelles conçues pour tous les collaborateurs de l'entreprise.

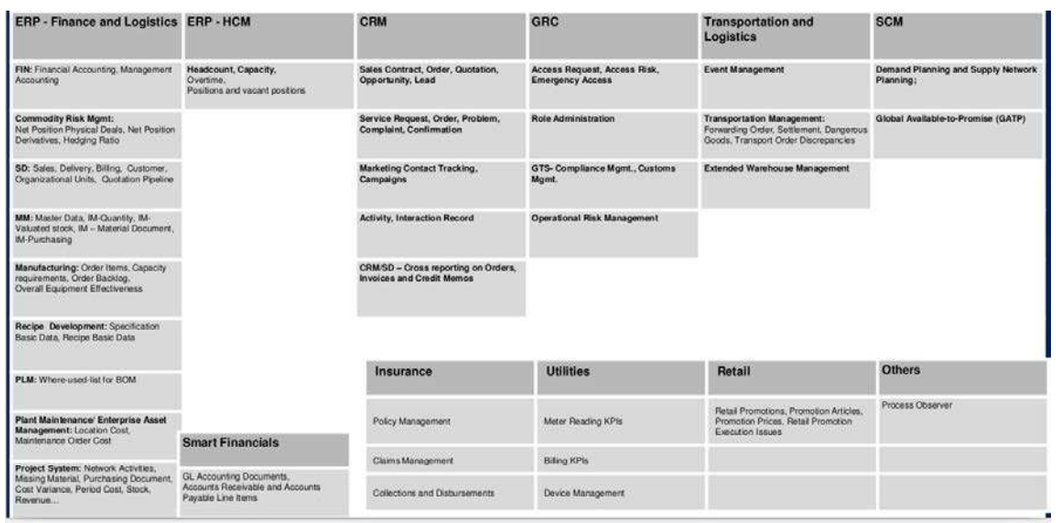
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Avantages pour la Société :

- Comprendre comment les coûts, l'historique des frais de services et autres indicateurs clés peuvent contribuer à la performance future de la Société;
- Comparer les résultats prévisionnels à vos objectifs;
- Évaluer les motifs de satisfaction de la clientèle;
- Permettre d'évaluer l'assignation du personnel;
- Montrer l'impact des tendances passées et émergentes sur les résultats de l'organisation;
- Détecter les anomalies et les grappes nécessitant une analyse ciblée.

« SAP [redacted] LIVE »

Offre à la Société d'effectuer du « Reporting » opérationnel en temps réel, directement sur le PGI et/ou l'entrepôt de données, sans redondance et sans latence. Le contenu est présenté comme un modèle de données virtuel, basé sur les données transactionnelles et données maîtres du PGI. Les données fournies peuvent être visualisées via des interfaces d'analyse multi usages, telles que celles de la plateforme « SAP BI — Business Objects » et autres outils d'intelligence d'affaires. SAP [redacted] LIVE est présent sur plusieurs produits de la solution SAP, la figure suivante présente SAP [redacted] LIVE est les domaines d'affaires supportées :



2.5.3.1.5 Gamme de produits « SAP BI »

Outre les produits SAP disponibles sur le marché, la Société a besoin de fonctionnalités de génération de rapports (« Reporting ») et d'analyse fiables et sécurisées, capables de livrer les informations appropriées à tous les collaborateurs de l'entreprise. Avec les solutions « SAP Business Intelligence », la Société peut bénéficier d'outils d'accès aux données, de présentation et de publication, permettant aux utilisateurs finaux de prendre rapidement des décisions opérationnelles et stratégiques éclairées. Avec les outils de Business Intelligence en libre-service, les analystes d'affaires peuvent analyser les données de diverses sources de données, déterminer les tendances et prévoir les résultats potentiels.

2.5.3.1.5.1 Outils de « SAP BI »

Pour le « Reporting ». Autrement dit, la création et la génération des rapports pour les différents processus de la Société les outils sont :

- « Web Intelligence (Webi) »
- « Crystal Reports ».

En ce qui concerne le « BI Agile », « Data Mining » et visualisation des données, les outils suivants sont proposés :

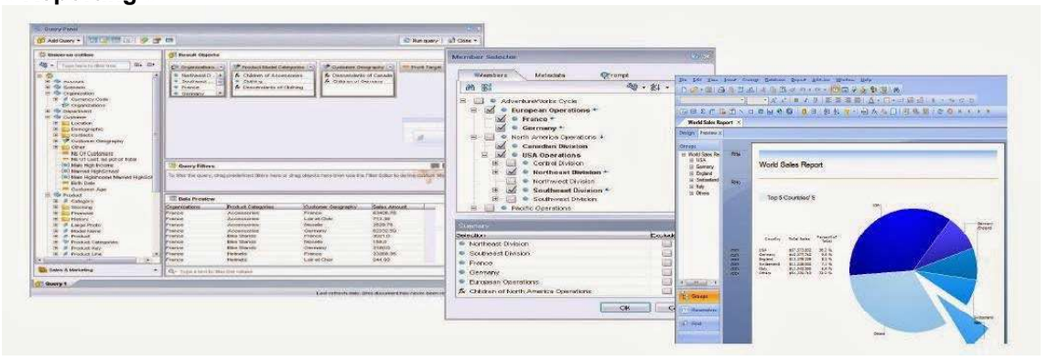
- SAP Analysis : dans ses deux versions Microsoft Office et Web;
- « SAP Lumira »;
- « SAP Explorer ».

Pour les tableaux de bord, les outils sont :

- « SAP Design Studio ».

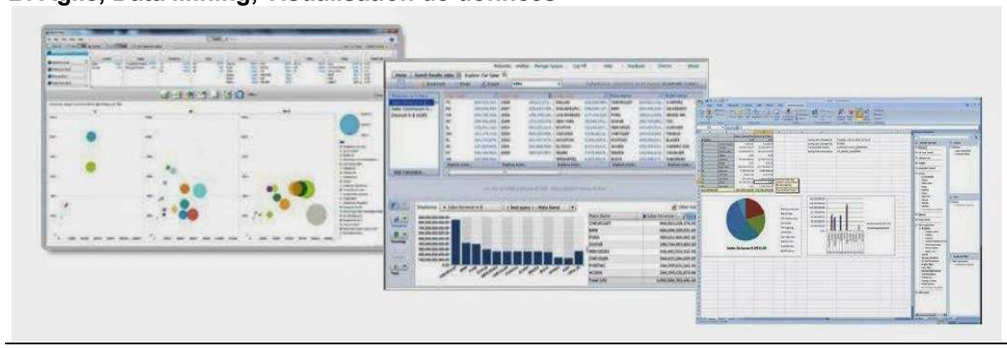
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

« Reporting »



La famille des outils de « Reporting » tels que « Web Intelligence (Webi) » ou « Crystal Reports » constitue un premier ensemble. Ces outils servent à produire des rapports. « Webi » est une solution orientée vers les utilisateurs finaux qui peuvent créer leurs propres rapports. Les différentes fonctionnalités de « Webi BI » permettent de construire des documents de qualité : création de requêtes, mise en forme de rapports (sections, ruptures, filtres, contrôles d'entrées, etc.) analyse des données (exploration ascendante, descendante, etc.), création de graphiques, ... Pour les « Reporting » de masse pour lesquels l'interactivité a moins d'importance, l'éditeur propose le logiciel « Crystal Reports ». « Crystal Reports » est un outil « Pixel Perfect » qui peut créer des rapports qui répondent aux besoins. La conception de rapports avec cet outil est plus particulièrement destinée aux développeurs Crystal. « Crystal Reports » est plus adapté pour des rapports institutionnels, des rapports à imprimer, créés le plus souvent par le département informatique. Ils permettent également de générer des fichiers Excel et PDF. Cependant, ces deux outils ne sont pas des outils multidimensionnels.

BI Agile, Data Mining, Visualisation de données



La seconde famille d'outils concerne les outils dits de « IBI Agile ». Le principe est d'analyser, de visualiser soi-même les données à partir de sources sur le serveur et en local. Les outils de référence sont BI Analysis (dans ses deux versions, « Microsoft Office » et Web), ainsi que « SAP Lumira ».

BI Analysis : BusinessObjects Analysis est un outil d'analyse OLAP, il permet de faire de l'analyse multidimensionnelle. Avec cet outil, les utilisateurs expérimentés peuvent explorer les données OLAP des grands éditeurs de bases de données produisant des données multidimensionnelles. Les utilisateurs occasionnels disposent de fonctions simplifiées de navigation et de traitement.

Tableaux de bord



La dernière famille concerne les tableaux de bord. L'outil de référence, dans cette famille de produit, est « SAP Design Studio ». C'est un outil basé sur HTML5. L'outil offre une bibliothèque de modèles et un outil de développement permettant d'enrichir cette bibliothèque. Dans cette bibliothèque, il est proposé une interface permettant de définir des tableaux de bord sophistiqués avec des objets type diagramme élaboré, boutons, tableaux mis en forme, de l'interactivité, etc.

2.5.3.1.5.2 Outils de conception et d'administration pour le BI

« SAP Universe Design Tool »

Application destinée aux concepteurs/développeurs, permettant de créer les « univers » qui sont exploités par les utilisateurs finaux. Ce sont les univers qui permettent de représenter les données des bases de données sous forme d'objets métier compréhensibles par les utilisateurs.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

« SAP Information Design Tool »

Produit complémentaire au Designer qui permet de gérer des sources de données hétérogènes ayant des spécificités.

Application destinée aux concepteurs/développeurs, permettant de créer les « univers multisources de données » qui sont exploités par les utilisateurs finaux. C'est le nouveau format d'univers qui devrait remplacer les « .unv » à terme comme les « .rep » ont été remplacés par les « .wid ».

« SAP Central Management Console (CMC) »

Application destinée aux administrateurs permettant, à travers un « référentiel » (ensemble de données centralisées dans une base de données), d'administrer les utilisateurs, de contrôler et diffuser les univers, de partager des documents, gérer les déploiements, etc. Cette architecture est issue de l'intégration de BusinessObjects à la plateforme Crystal.

Enfin, en amont, SAP propose un outil d'intégration des données, « SAP Data Services ». Cet outil permet d'alimenter les données de l'entrepôt de données (Datawarehouse) ou les bases multidimensionnelles, à partir des données de production ou d'autres sources. C'est ce que l'on appelle un outil d'ETL (Extraction-Transformation-Loading).

2.5.3.1.6 Les données transactionnelles de la solution informationnelle

Un outil décisionnel n'est rien s'il n'a pas accès à des données. Les données sur lesquelles les rapports interactifs BI reposent sont extraites de la solution transactionnelle et mise à jour périodiquement.

La couverture complète des données des processus d'affaires est assurée par la solution transactionnelle proposée par l'alliance qui a une grande souplesse et une très grande agilité par le biais de l'objet d'affaires commun et l'intégration native entre les solutions transactionnelles et la plateforme informationnelle.

La solution de l'alliance requiert l'utilisation de plusieurs « objets d'affaires » (Business Object) utilisés pour modéliser un item auquel s'applique une notion de tangibilité. Les objets sont des conteneurs qui contiennent des informations et des fonctionnalités pour manipuler l'information.

Ces objets sont associés à des règles d'affaires et des transactions qui permettent de configurer des actions et l'inter transactionnel dans la réalisation d'un processus d'affaires.

Les objets sont conçus pour être réutilisés. Ainsi, le même objet est configuré pour représenter des équipements différents, selon le domaine d'affaires et le processus auquel l'objet est rattaché. La Société peut constater que ce concept est reconduit et facilite l'intégration et la superposition des processus d'affaires.

Le diagramme suivant présente l'utilisation des objets d'affaires et transactions à un haut niveau tel que décrit ci-dessus pour chaque processus dans le modèle d'affaires.

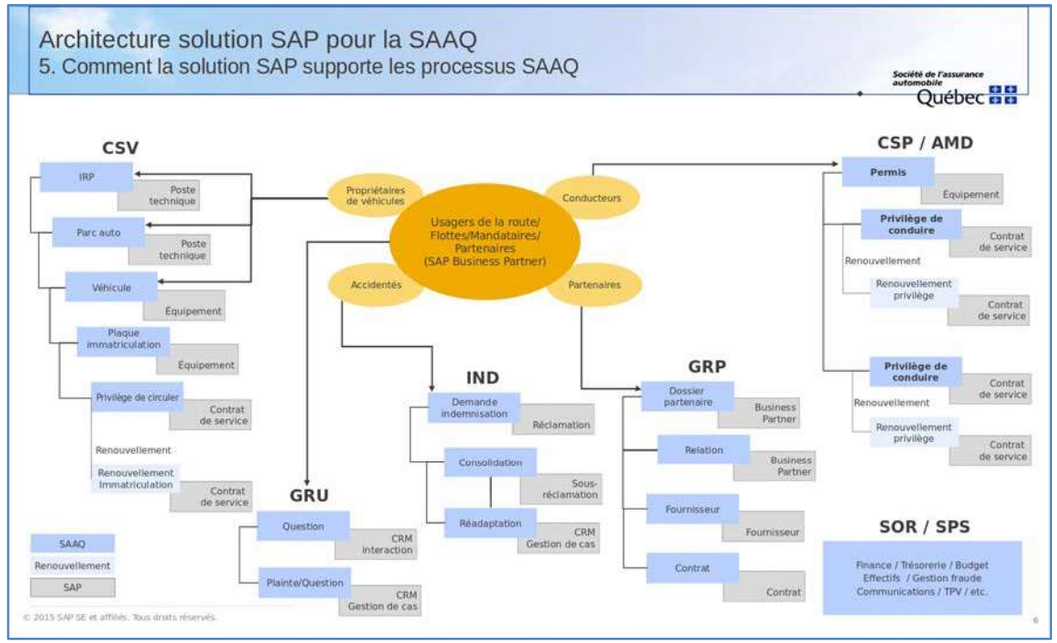


Figure 2.5.4.1 - L'utilisation des objets d'affaires et transactions à un haut niveau

Les principaux objets d'affaires de la solution :

« Business Partner » (Partenaire d'affaires) : Le partenaire d'affaires est mis en place pour la modélisation des différents types de clients que soutient la Société dans sa relation d'affaires avec sa clientèle.

« Equipment » (Équipement) : Représente un permis de conduire, le véhicule, la plaque d'immatriculation ou vignettes de stationnement ce qui permet d'y attacher des caractéristiques et des informations telles que le Numéro de Série, NIV, le kilométrage, les masses, etc.

« Functional Location » (Poste technique) : L'objet poste technique, qui représente un ensemble d'équipements structuré hiérarchiquement, est utilisé pour décrire et gérer une flotte et tous les véhicules qui la composent.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

« Service Contract » (Contrat de service) : Représente les différents types de classe du permis et aussi utilisé pour :

- Gérer la durée de validité du permis de conduire;
- Gérer la date de renouvellement du privilège de conduire et circuler;
- Garder les historiques.

Les transactions :

Les transactions sont utilisées dans la solution SAP pour produire une intervention ou obtenir un résultat à l'aide d'une suite d'opérations préprogrammées et configurables qui se déroulent de façon interactive ou automatique. Les principales transactions utilisées sont :

- **« Service Notification » (Avis de service) :** Les avis de service sont utilisés comme élément déclencheur pour initier une tâche, un service ou un suivi de comportement. Par exemple : Le contrôle médical, contrôle lié à une infraction/sanction, la vérification mécanique et l'examen de conduite.
- **« Service Order » (Demande de service) :** Les demandes de service sont, quant à elles, fréquemment enchaînées aux avis de service, car ce sont les opérations nécessaires au contrôle du déroulement des tâches et des délais de réalisation d'un service.
- **« Case Management » (Gestion des cas) :** La gestion des cas est utilisée pour l'analyse de situation nécessitant des interventions faites par les utilisateurs ou faites automatiquement. Exemple : Plainte, Suivi de réintégration suite incident, Suivi des jugements.

2.5.3.2 *SAP [redacted] et intelligence d'affaires*

« SAP [redacted] (ECC) » est le fondement sur lequel repose la solution alliance SAP. Il répond à l'ensemble des processus SOR (Soutien de l'organisation) et CSP, CSV et AMD liés à l'accès sécuritaire au réseau routier.

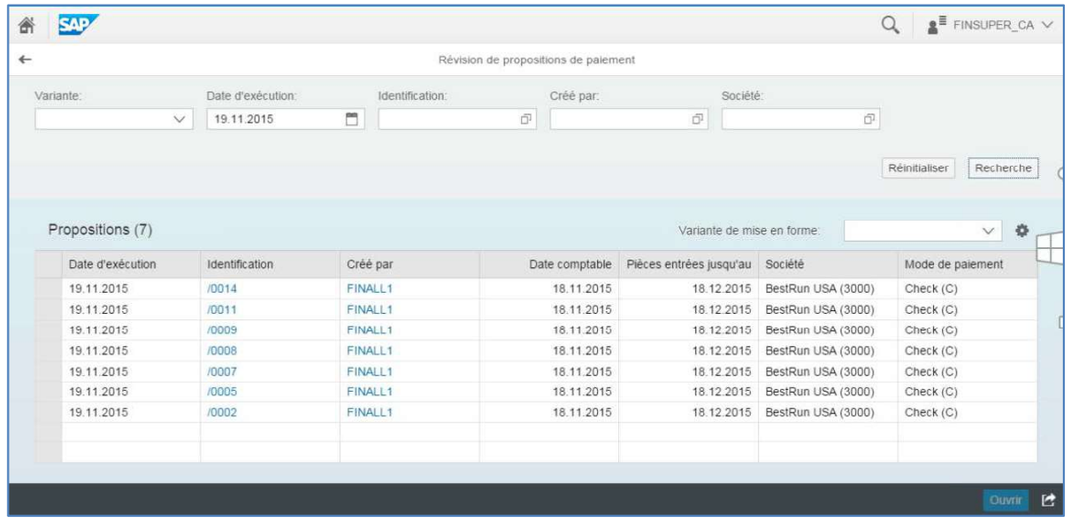
2.5.3.2.1 Fonctionnalité analytique de « SAP [redacted] »

La solution « SAP [redacted] » présente des rapports standards et des requêtes permettant à la Société de sélectionner les dimensions requises pour supporter ses processus. La solution offre également une expérience utilisateur s'appuyant sur des tuiles « [redacted] » de SAP. Cette interface respecte les normes actuelles et est basée sur le rôle, la fonction et la sécurité de l'utilisateur. Ces tuiles sont disponibles en trois (3) différents modes soient :

- En mode transactionnel;
- En mode tableau de bord qui permet de visualiser vos informations de façon graphique;
- En mode d'indicateur de performance pour identifier les mesures de performances vis-à-vis les objectifs de la Société.

Cette fonctionnalité permet de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par données comptables, gestion, achats, renouvellement de permis, etc.) et d'analyser cette base de connaissances pour développer des aperçus importants dans les processus décisionnel, opérationnel et stratégique.

Ces tuiles permettent une adoption et une productivité inégalées pour les utilisateurs et réduisent de façon importante les frais de formation des employés. En plus de tous ces bénéfices, vous pouvez aussi créer des tuiles [redacted] spécifiques à la Société.



De plus :

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

Référence

Voir la liste des rapports/requêtes de la solution « [redacted] ECC » 2.3.B_ F.3_Liste_Rapport_Requete_[redacted].PDF.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.5.3.2.2 Intégration de « SAP BusinessObjects » et « SAP [redacted] »

Cette fonctionnalité permet d'utiliser les rapports et tableaux de bord « SAP BusinessObjects » dans « SAP [redacted] ». Appel de transactions « SAP [redacted] BI » à partir du menu « SAP [redacted] », le menu « SAP Easy Access » dans « SAP [redacted] Business Intelligence » (« SAP [redacted] BI ») contient les transactions pertinentes pour les fonctions analytiques de « SAP [redacted] » permettant d'accéder facilement aux fonctions disponibles dans SAP [redacted] BI.

2.5.3.2.3 Reporting dans [redacted] avec [redacted] LIVE

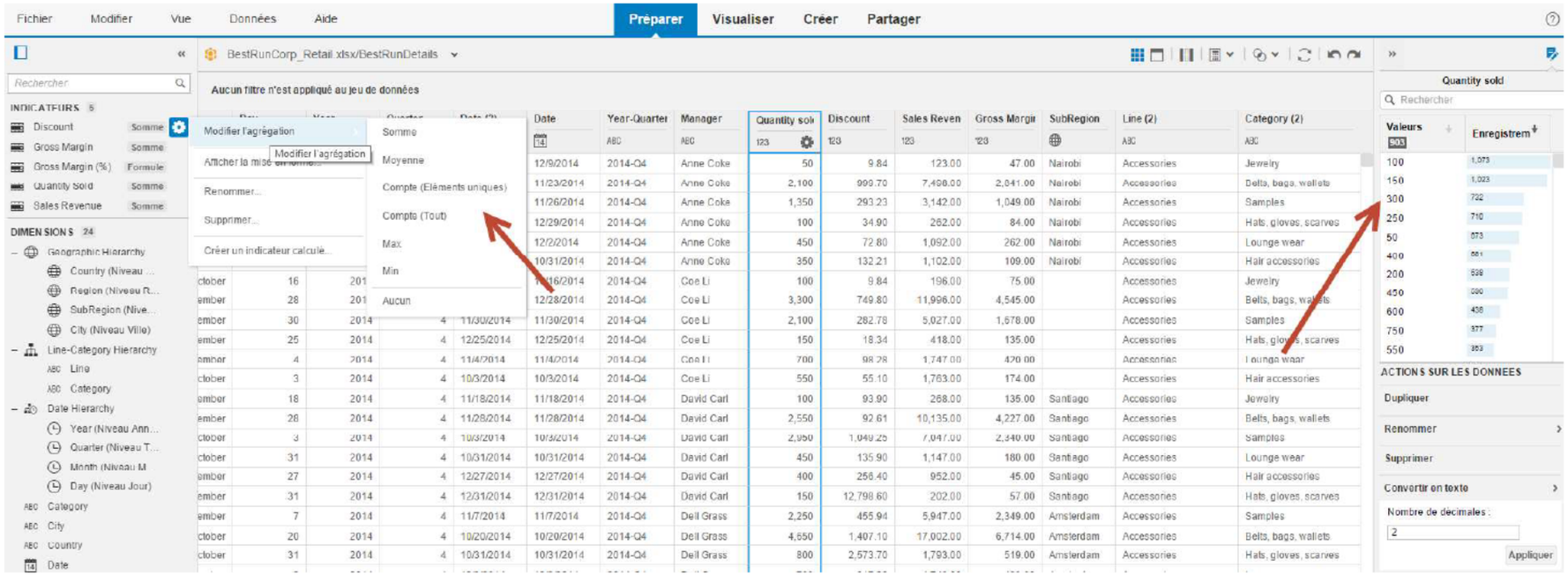
Les vues « SAP [redacted] LIVE » sont groupées et rassemblées par domaine d'affaires de la solution [redacted] on trouve des vues pour :

- Finance (Comptabilité Financière, Comptabilité analytique);
- Ventes et distribution (Ventes, Livraison, Facturation, Pipeline mes Devis);
- Gestion des ressources matérielles (Gestion d'inventaires, Quantité en stock, Gestion d'inventaires matériels, Achat);
- Gestion de la maintenance;
- Gestion et le suivi des projets;
- Etc.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Comptabilité financière

Ces vues fournissent les conditions prérequises pour la création des rapports à des fins de gestion externe.



1. Documents financiers

Les rapports suivants sont inclus dans les vues de « VDM **Financial Documents** » :

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Accounting Document GL • Posted Accounting Document • Parked Accounting Document	• « AccountingDocumentGLView » • « PostedAccountingDocumentEntryView » • « ParkedAccountingDocumentEntryView »	Permet d'afficher les documents qui ont été transmis/En attente au grand livre en format « View ». Cela permet à l'utilisateur d'identifier quels comptes ont eu le plus (ou moins) d'activité, permettant ainsi une prise de décision plus facile.
• Profit Center Receivable Payable	• « ProfitCenterReceivablePayableQuery »	Affiche les comptes recevables et payables des documents financiers d'un centre de profit. Cela permet à un utilisateur de visualiser le résultat courant et la dette d'un centre de profit pour mieux comprendre la situation financière et les activités du centre de profit.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Compact Document Journal	• « AccountingDocumentJournalQuery »	Organise tous les documents comptables tels que transmis : En attente, Statistique, Échantillon dans un journal de documents pour faciliter l'analyse. Les documents comptables peuvent être de différents livres.
• Profit Center Master Data Index	• « ProfitCenterMasterDataIndexQuery »	Affiche les données de base des centres de profit sélectionnés. De ce point de vue, les utilisateurs peuvent visualiser des données telles que la personne responsable d'un centre de profit, la zone de contrôle du centre de profit, le groupe de centres de profit et COMPANY CODE associé au centre de profit.
• GL Account list in chart of accounts	• « GLAccountListInChartOfAccountsQuery »	Affiche les comptes généraux qui sont inclus dans un certain plan comptable. Alternativement, les utilisateurs peuvent voir quels plans de comptes utilisent un compte général spécifique.

Business Objects :

Les vues mentionnées plus haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- « Posted accounting documents »;
- « Parked accounting documents »;
- « Profit centers ».

2. États financiers

Les rapports suivants sont inclus dans les vues de VDM **Financial Statement** :

Nom du rapport/requête «Query View»	Code de la «Query View»	Description
• Period Totals for GL Account	• « NewGLAccountPeriodTotalsQuery »	Affiche les soldes des comptes du grand livre général pour une période déterminée, y compris une fonction pour afficher les postes sous-jacents.
• Balance of General Ledger Account	• « NewGLAccountBalanceQuery »	Affiche les soldes des comptes du grand livre général sélectionné.
• Profit Center Analysis	• « NewGLProfitCenterPlanActualVarQuery »	Affiche le plan et les montants réels attribués aux centres de profit dans le « New General Ledger », ainsi que l'écart entre les deux mesures.
• Financial Statement for New General Ledger	• « NewGLFinancialStatementQuery »	Permet la création du rapport Bilan et Résultat (profits et pertes) pour une période de déclaration définie par l'utilisateur, dans un exercice financier, avec des comparaisons absolues et relatives contre une période de comparaison.
• Financial Statement Analysis	• « NewGLFinancialStatementPlanActVarQuery »	Permet la création des états financiers avec les montants planifiés et actuels pour les « New General Ledger », ainsi la différence entre les deux mesures.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Business Objects

Les vues mentionnées plus haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- « Posted accounting documents »
- « Parked accounting documents »
- « Profit centers »
- « General Ledger accounts »
- « Functional Area ».

Comptabilité analytique

Ces vues virtuelles fournissent les conditions prérequises pour la création des rapports à des fins de gestion interne.

1. Comptabilité analytique des centres « Cost Center Accounting »

Les rapports suivants sont inclus dans les vues de « VDM **Cost Center Accounting »** :

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• All commitment line items of Cost Center	• « CostCenterCostCommitmentItemQuery »	Analyse tous les éléments d'engagement d'un centre de coûts. Cela permet à un utilisateur d'évaluer les coûts planifiés, courants et futurs en donnant une vision plus approfondie de la situation financière globale.
• Line items for actual cost of Cost Center	• « CostCenterActualCostItemQuery »	Affiche tous les éléments des coûts d'un centre de coûts. Cela permet à un utilisateur d'évaluer les coûts d'un centre de coûts au cours d'une période donnée.
• Total plan quantity and total actual quantity for statistical key figures of cost center	• « CostCenterStatisticalKeyFigurePlanActualQuery »	Affiche la quantité actuelle et planifiée des clés statistiques d'un centre de coûts. Les clés statistiques sont utilisées comme base pour la distribution des coûts indirects, tels que les coûts liés à l'administration.
• Total plan cost and total actual cost for Activity Type of Cost Center	• « CostCenterActivityTypePlanActualCostQuery »	Affiche le coût actuel et planifié pour les types d'activités d'un centre de coûts. Cela permet à un utilisateur d'analyser les activités et leurs coûts entre les centres.
• Total actual cost, total plan cost, and total commitments of Cost Center	• « CostCenterPlanActualCommitmentQuery »	Affiche le coût actuel, planifié, l'engagement total d'un élément d'un centre de coût.
• Cost Center Plan Actual Cost	• « CostCenterPlanActualCostQuery »	Affiche les deux coûts actuels et planifiés d'un centre de coûts. Cela permet à un utilisateur d'obtenir des informations, par exemple si les coûts ont dévié de la planification initiale.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Total target cost and total actual cost of cost center	• « CostCenterTargetActualCostQuery »	Affiche les coûts cibles et planifiés d'un centre de coûts. Cela permet à un utilisateur d'obtenir des informations, par exemple le coût calculé de certains éléments du centre et la quantité prise en considération.

Business Objects

Les vues mentionnées plus haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- « Activities »
- « Cost Centers »
- « Commitments »
- « Statistical key figures ».

2. Contrôle des coûts par produit « Product Cost Controlling »

Les rapports suivants sont inclus dans les vues de VDM **Product Cost Controlling :**

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Cost efficiency analysis by Work Center	• « CostEfficiencyAnalysisByWorkCenterQuery »	Affiche les coûts planifiés, courants et cibles et les activités d'un centre de travail dans le processus de fabrication. Cela permet à un utilisateur d'effectuer une analyse en profondeur pour savoir, où le problème est survenu dans le processus et si une pièce d'équipement est la raison du problème.
• Cost efficiency analysis by Manufacturing Order	• « CostEfficiencyAnalysisByMfgOrderQuery »	Affiche les coûts planifiés, courants et cibles et les activités d'un centre de travail dans le processus de fabrication. Cela permet à un utilisateur d'effectuer une analyse en profondeur, exemple sur les matériaux qui sont responsables de la plupart des déchets.
• Cost efficiency analysis by Work center	• « CostEfficiencyAnalysisByWorkCenterQuery »	Affiche l'efficacité d'un centre de travail sur une base annuelle, une période, ou à la semaine. La segmentation par jour est également supportée.

Business Objects

Les vues mentionnées plus haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- Manufacturing orders (Type 05, 10, and 40);
- Purchase orders.

Vente et Distribution

Ces vues fournissent des rapports pour analyser les données générées par les processus des ventes et services, livraison et facturation.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1. Ventes et services

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Sales Contract • Sales Contract Item • Incomplete Sales Document • Billing Blocked Sales Document • Sales Order • Sales Order Schedule Line • Delivery Blocked Sales Document	• « SalesContractQuery » • « SalesContractItemQuery » • « IncompleteSalesDocumentQuery » • « BillingBlkdSalesDocumentQuery » • « SalesOrderQuery » • « SalesOrderScheduleLineQuery » • « DeliveryBlkdSalesDocumentQuery »	• Liste des contrats; • Liste des éléments du contrat; • La liste des documents de vente incomplets; • La liste des documents de vente bloqués pour la facturation; • La liste des demandes de vente; • La liste des lignes de planification des ordres de vente; • La liste des documents de vente bloqués pour la livraison.
• Sales Quotation Value Tracking	• « SlsQuotationValueTrackingQuery »	• Quelle est la proportion des devis avec le statut accepté, rejeté, ouvert et expiré?
• Sales Order Item Net Amount	• « SalesOrderItemNetAmountQuery »	• Est-ce que je vais atteindre mes objectifs d'affaires cette année? Quelles sont les revenues des 12 derniers mois? Quel est le chiffre d'affaires cette année par rapport à l'année dernière? • Quels sont mes meilleurs 10 matériaux vendus basés sur les commandes entrantes?
• Sales Order Value Tracking	• « SalesOrderValueTrackingQuery »	• Quelle est la valeur nette de la commande, la valeur nette de la commande ouverte, la valeur nette de la commande bloquée et la valeur nette commande rejetée?
• Sales Progress	• « SalesProgressQuery »	• Quels sont le progrès et le développement du traitement d'une commande de vente de chaque client à l'égard de la valeur de la commande?
• Open Sales Order	• « OpenSalesOrderQuery »	• Combien de commandes de ventes ouvertes sont dans le système? Quelle est la valeur totale?
• RejectdSalesOrderOvwQuery	• « RejectdSalesOrderOvwQuery »	• Quelle est la proportion des éléments avec le statut rejeté? Combien d'articles sont rejetés, quelle est leur valeur totale, et quelles sont les raisons de refus?
• Rejected Sales Order	• « RejectedSalesOrderQuery »	• Quel est la raison de rejet de la demande de vente, y compris les éléments de commande de vente qui ont été rejetées, leur montant net, ainsi que le pourcentage de rejet contre le montant net total? Quelle est la raison de rejet et de la distribution de la valeur nette de rejet pour les différents motifs de refus?
• Customer Sales Document	• « CustomerSalesDocumentQuery »	• Quels sont les documents de vente du client (Partenaire d'affaires), y compris les demandes de vente ? Quelles sont les transactions que la Société a faites avec un client spécifié au cours d'une période définie? Quelle est la tendance des ventes de ce client?

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Customer Volume	• « CustomerVolumeQuery »	Quels sont les changements dans le volume des ventes pour chaque partenaire d'affaires durant des périodes de temps différents?
• Sales Order Items With Customer Data	• « SlsOrdItmWithCustBscDataQuery »	Quel est le montant net des ventes à travers le monde ou dans un certain pays à un moment précis?

2. Livraison

Nom de la rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Incomplete Delivery Document	• « IncompleteDelivDocumentQuery »	Utilisé pour afficher les livraisons incomplètes

Business Objects

Les vues mentionnées plus haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- Outbound delivery.

3. Facturation

Ces vues fournissent les conditions prérequises pour la création des rapports sur la facturation.

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Billing Document Item	« BillingDocumentItemQuery »	Combien de commandes ont été facturées? Quelle est la valeur?
• Billing Document	« BillingDocumentQuery »	Combien de factures ne sont pas transmises à la comptabilité financière?

Business Objects

Les vues mentionnées ci-haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- Billing document.

4. Pipeline des devis

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Sales Quotation Pipeline Totals	« SalesQuotationPipelineTotalsQuery »	Quelle est la valeur nette totale de tous les devis d'un utilisateur ayant le statut ouvert ou ouvert- partiellement complété? Combien de devis existent pour un utilisateur? Combien de devis pour un utilisateur ont le statut ouvert ou Ouvert-partiellement complété? Combien de devis pour un utilisateur expirent dans les 7 prochains jours?
• Sales Quotation Pipeline Customer	« SalesQuotationPipelineCustomerQuery »	Quelle est la valeur nette totale de tous les devis d'un client ayant le statut ouvert ou ouvert - partiellement complété? Combien de devis existent pour un client?

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

		Combien de devis pour un client ont le statut ouvert ou ouvert-partiellement complété? Combien de devis pour un client expirent dans les 7 prochains jours?
• Sales Quotation Pipeline Header	« SalesQuotationPipelineHeaderQuery »	Obtenir des informations sur le devis, comme le nom du client, début de validité et la date de fin, la commande d'achat (ou la référence client) et la date de livraison demandée?

Business Objects

Les vues mentionnées plus haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- « Sales Quotation »
- « Sales Order ».

Gestion des ressources matérielles :

1. Requêtes pour l'évaluation de la quantité de biens en inventaire (Inventory Management Quantity Stock)

Les requêtes suivantes sont incluses dans le modèle virtuel de données :

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la «Query View»	Description
• Final warehouse stock quantities with joined name fields	• « MaterialWarehouseStockQuery »	Fournit les informations sur les valeurs totales des biens évalués ou ne possédant pas de valeur monétaire et est basées sur les mouvements d'inventaire selon différents critères.
• Warehouse stock quantities without special stock for materials	• « MaterialNonSpecialWarehouseStockQuery »	Utilisée pour connaître les informations à propos des espaces de localisations des biens dans l'entrepôt.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Business Objects

Les vues mentionnées plus haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- Material.

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Material Warehouse Stock • Material Non Special Warehouse Stock	• « MaterialWarehouseStockQuery » • « MaterialNonSpecialWarehouseStockQuery »	Où peut-on trouver l'information à propos de la quantité de biens en inventaire dans une unité d'entreposage – Différents type de biens? Quelle est la quantité de biens dont il faut faire l'inspection avant entreposage? Quelle quantité de biens en vrac reste-t-il? Combien de biens inspectés sont disponibles?

2. Requête pour l'évaluation de la valeur des biens en inventaire (Inventory Management Valuated Stock)

Les requêtes suivantes sont incluses dans le modèle virtuel de données :

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Stock overview for valuated materials	• « MaterialValuatedStockQuery »	Cette requête fournit les informations sur la somme totale de la valeur de l'inventaire selon plusieurs critères. Cette requête contient la valeur du stock et stock spécial.
• Stock overview for valuated materials without special stock	• « MaterialValuatedNonSpecialStockQuery »	Cette requête fournit les informations sur la somme totale de la valeur de l'inventaire selon plusieurs critères.
• Vue d'ensemble sur la valeur de l'inventaire des stocks spéciaux	• « MaterialValuatedSpecialStockQuery »	Utilisé pour l'évaluation spécifique de la valeur de certains produits selon certains critères.

3. Requêtes dans les documents pour la gestion de l'inventaire (Inventory Management Material Document)

La vue fournit les prérequis qui permettent de répondre à la question suivante :

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la «Query View»	Description
• Données dans les sommaires dans les documents • Données pour la valeur matérielle dans les documents • Données sur chaque item inscrit sur un document	« MaterialDocumentHeader » « MaterialValuatedDocument » « MaterialDocumentItem »	Comment peut-on obtenir les informations relatives aux problèmes de gestion des stocks et à la livraison des biens?

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Business Objects

Les vues mentionnées plus haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- « Material Document ».

4. Achat

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Purchase Order Value	• « PurchaseOrderValueQuery »	• Quelle est la valeur d'une commande d'achat d'une période définie?
• Purchase Order Delivery Invoice Values	• « PurchaseOrderDeliveryInvoiceValuesQuery »	• Combien de matière reste à livrer et facturer pour une commande d'achat spécifique?
• Vendor Comparison Via Purchase Values	• « VendorComparisonViaPurchaseValuesQuery »	• Quels écarts existent entre les valeurs des biens par commande d'achat et les valeurs facturées ou reçues?
• Purchase Order Value Per Vendor Over Time	• « PurchaseOrderValuePerVendorOverTimeQuery »	• Quelles sont les commandes et les valeurs de la facture pour une période spécifique?
• Purchasing Group Analysis	• « PurchasingGroupAnalysisQuery »	• Quelle est la valeur totale des commandes passées par groupe d'acheteur? Combien de commandes achat ont été passées avec un certain fournisseur et c'était quoi la valeur totale de ces commandes?
• Purchase Order Average Delivery Time	• « PurchaseOrderAverageDeliveryTimeQuery »	• Quel est le délai moyen d'une livraison pour un fournisseur spécifique? Quel est le délai de livraison moyen pour les matériaux spécifiques?
• Purchasing Material Price Change	• « PurchasingMaterialPriceChangeQuery »	• Combien le prix d'un matériel a changé au fil du temps?
• Purchasing Spend Comparison	• « PurchasingSpendComparisonQuery »	• Pour un ensemble de critères de filtrage, c'est quoi la valeur des dépenses des commandes d'achat, ordres d'achat?
• Purchase Contract Age	• « PurchaseContractAgeQuery »	• Pour quel contrat une autorisation n'a pas eu lieu dans une période spécifique?
• Purchase Contract Expiry	• « PurchaseContractAgeQuery »	• Quels contrats expireront dans une période?
• Purchase Contract Leakage	• « PurchaseContractLeakageQuery »	• Quel est le montant des dépenses de la commande d'achat qui n'a pas de référence au contrat, même si un contrat existant est utilisé?
• Purchasing Spend Off Contract	• « PurchasingSpendOffContractQuery »	• Quel est le montant total des dépenses par rapport aux commandes d'achat qui n'ont pas de référence au contrat?
• Purchase Contract Utilization	• « Purchase Contract UtilizationQuery »	• Quel est le montant utilisé attendu par rapport au montant actuel utilisé par pourcentage?

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• NonManaged Purchasing Spend	• « NonManagedPurchasingSpendQuery »	• Quelles sont les dépenses pour les fournisseurs qui n'ont pas été comparées à un ordre d'achat en tant qu'un pourcentage des dépenses totales?
• Purchase Order Open Goods Receipt	• « PurchaseOrderOpenGoodsReceiptQuery »	• Quelle est la valeur totale des commandes d'achat en cours, pour lesquelles les entrées de marchandises sont attendues dans une période de temps prédéfini?

Business Objects

Les vues mentionnées plus haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- « Purchase Order ».

Gestion de la Maintenance

Le modèle virtuel de données d'entreprise « VDM Plan Maintenance » fournit les requêtes et les vues réutilisables pour la collecte, l'agrégation et l'évaluation des données associées à chaque plan de maintenance. Ces données permettent des analyses présentant des perspectives variées.

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Location and Planner Group Costs	• « LocationAndPlannerGroupCostQuery »	Utilisée pour analyser les informations associées aux coûts de maintenance par site.
• Location and Planner Groups	• « LocationAndPlannerGroupQuery »	Utilisée pour analyser les informations les coûts et les opérations associés à la maintenance, aux alertes spécifiques à des regroupements de sites par exemple un groupe d'usines.
• Maintenance Object Breakdown	• « MaintenanceObjectBreakdownQuery »	Les requêtes « MaintenanceObjectBreakdownQuery » sont utilisées pour analyser et forer simultanément les informations sur les pièces d'équipement et les sites d'entreposage, les coûts d'entreposage et de réparation et les temps d'attente entre les réparations.
• Maintenance Object Damage	• « MaintenanceObjectDamageQuery »	Les requêtes « MaintenanceObjectDamageQuery » sont utilisées pour analyser simultanément les dommages et les causes reliées aux dommages dans le but de créer des alertes et de faire de la prévention.
• Maintenance Object Statistics	• « MaintenanceObjectStatisticsQuery »	Les requêtes « MaintenanceObjectStatisticsQuery », pour l'obtention de statistiques concernant les pièces d'équipements, permettent d'analyser les informations reliées à la valeur des équipements.
• Maintenance Order Costs	• « ManufacturerAndObjectClassQuery »	Utilisé pour analyser simultanément l'information sur les objets et les coûts associés aux « Maintenance Order » et les indicateurs de performance « KPI ».
• Maintenance Order	• « MaintenanceOrderCostQuery »	Utilisé pour analyser simultanément l'information sur les objets et les coûts associés aux « Maintenance Order » et les indicateurs de performance « KPI ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
• Manufacturer and Object Class Costs	• « ManufacturerAndObjectClassQuery »	Les requêtes « ManufacturerAndObjectClassQuery » sont utilisées pour analyser les sommaires d'informations associés aux historiques des « Maintenance Order » et aux indicateurs de performance « KPI ». Elles permettent aussi d'analyser les coûts associés à ce type de données.
• Manufacturer and Object Class	• « ManufacturerAndObjectClassQuery »	Utilisé pour analyser simultanément l'information sur les objets et les coûts associés aux « Maintenance Order » et les indicateurs de performance « KPI ».

5. Suivi de projet système

Les vues du modèle virtuel de données Project fournit les prérequis pour la planification, la réalisation et le contrôle des coûts en suivi de projet. Pour supporter les capacités analytiques, cette vue hiérarchique contient les regroupements de requêtes suivantes :

- WBS Element Queries
- Project Network Queries
- Network Activity Queries
- Missing Material Component Query
- Project Open Reservation Query
- Project Progress Queries
- Cost Queries
- Revenue Queries.

Ci-dessous quelques exemples des rapports disponibles sur les vues du modèle virtuel de données Project :

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la «Query View »	Description
• Work Breakdown Structure Element Status	• « WBSElementStatusQuery »	• Permet d'extraire le nombre d'éléments « WBS » qui ont un statut particulier.
• Project Network Status	• « ProjectNetworkStatusQuery »	• Permet d'extraire le nombre de « Project Networks » qui ont un statut particulier.
• Network Activity Status	• « NetworkActivityStatusQuery »	• Permet d'extraire le nombre « Network Activities » qui ont un statut particulier.
• Missing Material Component	• « PurchaseOrderValuePerVendorOverTimeQuery »	• Permet d'extraire tous les composants matériels manquants et les quantités correspondantes dans un projet.
• Project Open Reservation	• « ProjectOpenReservationQuery »	• Fournit des détails sur toutes les réservations ouvertes dans un projet qui est utilisé pour comparer la quantité de matérielles reçues et de la quantité demandée.
• Project Completion Percentage	• « ProjectCompletionPercentQuery »	• Détermine la PIC courant et prévue du projet pour les exercices en cours et précédent.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

LGS/IBM - SAP

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la «Query View »	Description
• Project Cost Line Items	• « ProjectCostLineItemsQuery »	• Permet d'extraire les coûts et l'engagement actuel de chaque objet « WBS » (Work Breakdown Structure).
• Project Revenue Line Items	• « ProjectRevenueLineItemsQuery »	• Permet d'extraire les revenus actuels de chaque objet « WBS » (Work Breakdown Structure).
• Project Status	• « ProjectStatusQuery »	• Permet d'extraire les détails de tous les statuts des projets à un gestionnaire.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.5.3.3 *SAP CRM » et intelligence d'affaires*

2.5.3.3.1 La fonctionnalité analytique de « SAP CRM »

Cette fonctionnalité permet de rassembler toutes les données pertinentes concernant divers facteurs clés (par exemple, les clients, les services, les campagnes de marketing) et d'analyser cette base de connaissances pour développer des aperçus importants dans le processus décisionnel, opérationnel et stratégique.

Les fonctions analytiques de CRM permettent :

- de surveiller, comprendre et influencer le comportement du client et de concentrer les ressources limitées sur les clients les plus préoccupants;
- d'analyser les informations concernant les marchés, la concurrence et les anciennes initiatives de marketing pour comprendre les bonnes performances des campagnes et des programmes marketing et influencer le succès des futures initiatives et campagnes de marketing lors de la planification;
- de comprendre les résultats en terme de services rendus aux différents partenaires d'affaires;
- d'avoir un aperçu de tous les axes importants des activités, de ceux qui les gèrent et de la performance financière de la Société;
- de comprendre le fonctionnement de chaque canal de contact pour optimiser les ressources.

« SAP [redacted] Business Warehouse » fournit un contenu fonctionnel à utiliser dans « SAP Customer Relationship Management (« SAP CRM ») ». Le contenu fonctionnel est utilisé pour fournir à certains utilisateurs, tels que le responsable marketing ou le directeur commercial, les informations de « Reporting » dont ils ont besoin pour réaliser leurs tâches.

2.5.3.3.2 Contenu fonctionnel dans « SAP CRM »

Outre le contenu fonctionnel pour « SAP CRM » dans SAP [redacted] Business Warehouse déjà mentionné, « SAP CRM » contient un contenu fonctionnel supplémentaire utilisé pour le « Reporting» interactif CRM. Pour plus d'informations, voir Contenu fonctionnel CRM pour le « Reporting » interactif CRM.

Référence :

Voir la liste des rapports/requêtes de la solution « SAP CRM ». 2.5.C_F.3_Liste_Rapport_Requete_SAPCRM.PDF

2.5.3.3.3 « Reporting » « SAP CRM » avec « SAP [redacted] LIVE »

Le « Reporting » « SAP CRM »/« SAP [redacted] LIVE » permet à la Société d'effectuer des analyses en temps réel qui utilisent les services OData pour accéder aux vues de requête « SAP [redacted] LIVE ».

Les services OData peuvent accéder aux vues de requête « SAP [redacted] LIVE » fournies par SAP ou à des vues personnalisées de requête.

Les rapports « SAP CRM » /« SAP [redacted] LIVE » offrent les fonctions suivantes :

- En tant qu'utilisateur administrateur, il peut prédéfinir ces rapports pour certains utilisateurs.
- Lorsque la Société définit un rapport, elle peut effectuer les opérations suivantes :
  - Affecter une requête « SAP [redacted] LIVE »;
  - Sélectionner une mise en forme, par exemple « Diagramme au-dessus de la table »;
  - Définir le type de diagramme utilisé pour l'affichage des résultats pour le rapport, par exemple « Graphique linéaire »;
  - Définir les paramètres de requête et les paramètres du rapport;
  - Définir des filtres;
  - Définir les zones (attributs et mesures) qui s'affichent lorsque le rapport est exécuté ainsi que leur mise en forme;
  - Définir la séquence de tri pour les zones afin d'indiquer si elles sont triées en ordre ascendant ou descendant;
  - Affecter le rapport à des rôles utilisateurs et des postes de travail spécifiques;
  - Valider des rapports pour des utilisateurs ou des entités organisationnelles spécifiques.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- L'utilisateur de la Société peut rechercher, sélectionner, modifier et exécuter des rapports « SAP [redacted] LIVE » en utilisant le type de rapport « Rapport SAP [redacted] LIVE ».
- Lorsque l'utilisateur de la Société exécute un rapport prédéfini, la Société peut effectuer les opérations suivantes :
  - Sélectionner une autre mise en forme, par exemple « Table au-dessus du diagramme »;
  - Sélectionner un autre type de diagramme, par exemple « Camembert »;
  - Saisir ou modifier des valeurs de paramètre si aucune valeur par défaut n'est définie;
  - Supprimer ou ajouter des filtres et modifier les valeurs de filtres par défaut;
  - Supprimer ou ajouter des zones qui s'affichent lorsque le rapport est exécuté et modifier la mise en forme de table;
  - Modifier la séquence de tri des zones (ordre ascendant ou descendant);
  - Utiliser des liens dans les rapports pour accéder directement aux objets.
- Créer les modèles de rapports « SAP [redacted] LIVE » :
  - Comptes ayant des activités en cours dans l'exercice actuel (rapport « SAP [redacted] LIVE »);
  - Efficacité des campagnes (rapport « SAP [redacted] LIVE »);
  - Comptes ayant des opportunités en cours dans l'exercice actuel (rapport « SAP [redacted] LIVE»);
  - Top 10 des transactions de l'exercice actuel (rapport « SAP [redacted] LIVE »);
  - Top 5 des concurrents dans les opportunités en cours (rapport « SAP [redacted] LIVE »).

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

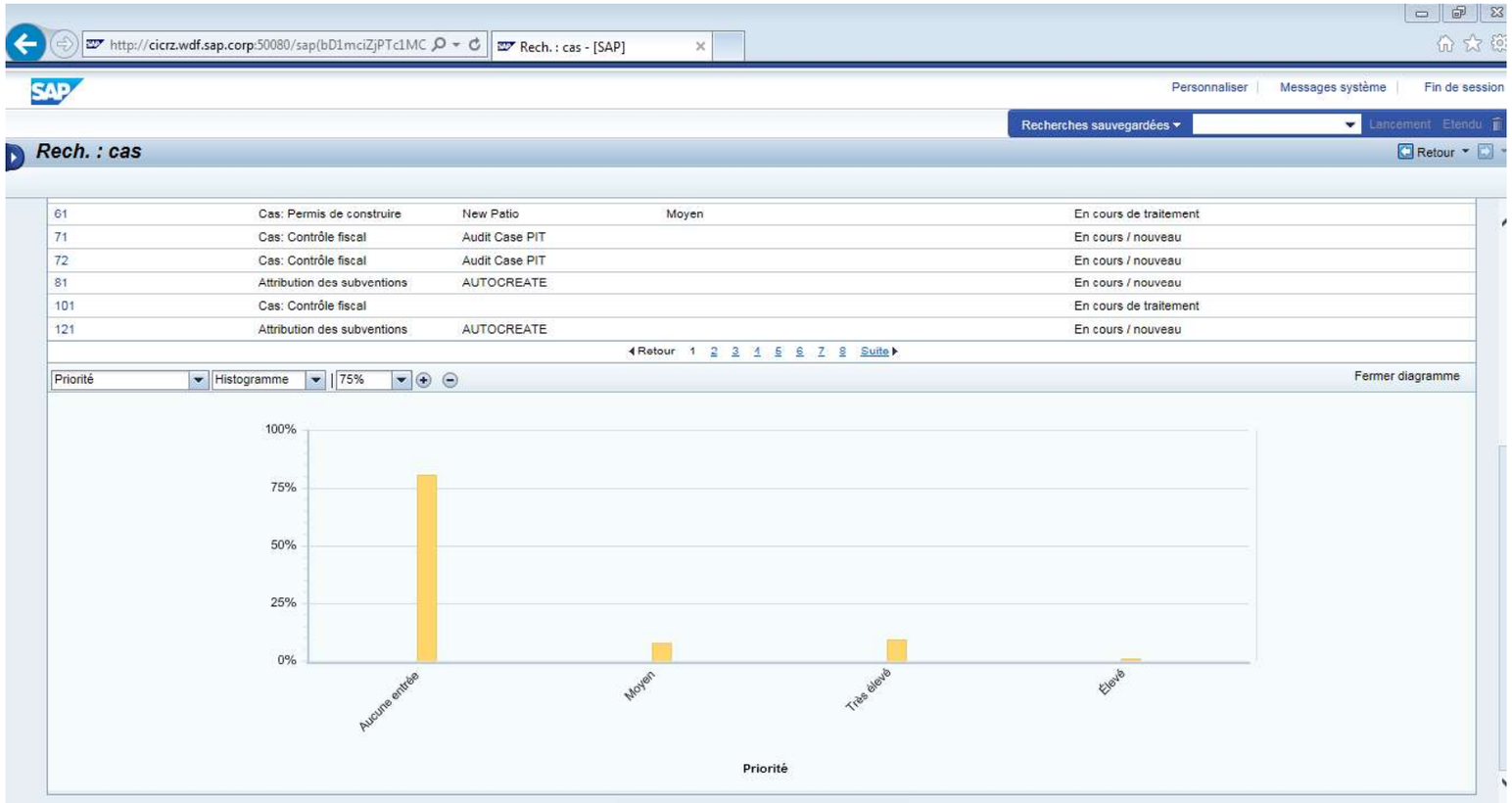
LGS/IBM - SAP

Les vues [redacted] LIVE pour SAP CRM

Pour supporter les capacités analytiques de CRM avec [redacted] LIVRE, ces vues suivantes sont disponibles :

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
Sales Contract	« SalesContractQuery »	Liste des contrats de vente
Sales Order	« Sales Order Query »	Liste des commandes de vente
Sales Quotation	« Sales Quotation Query »	Liste des devis de vente
Opportunity Sales Order	« OpportunitySalesOrderQuery »	Liste des opportunités de vente
Accounts with Open Opportunities or Activities	« AccountsWithOpenOpportunitiesOrActivitiesQuery »	Liste des comptes avec une opportunité et des activités ouvertes
Opportunity	«OpportunityQuery»	Liste des opportunités
LeadQuery	«LeadQuery»	Liste des potentielles opportunités
Marketing Contact Tracking	«MarketingContactTrackingQuery»	Suivi des contrats Marketing
Campaign	«CampaignQuery»	Liste des campagnes
Activity	«ActivityQuery»	Liste des activités
Interaction Record	«InteractionRecordQuery»	Les enregistrements du Centre Interaction

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.5.3.3.4 Création de tableaux de bord « SAP [redacted] LIVE » dans « SAP CRM »

Dans « SAP Customer Relationship Management (CRM) », des tableaux de bord peuvent être créés à partir de « SAP [redacted] LIVE » pour afficher les rapports dans la page d'accueil de la solution CRM.

Après avoir créé des tableaux de bord « SAP [redacted] LIVE », il suffit de les partager avec les utilisateurs. Les liens vers les tableaux de bord sont ensuite disponibles dans les postes de travail des tableaux de bord de ces utilisateurs. Toutefois, le rôle utilisateur Vente (« SALESPRO ») ou Marketing (« MARKETINGPRO ») doit être affecté aux utilisateurs.

Assistant d'affectation de tableau de bord : Dans SAP Customer Relationship Management (CRM), l'assistant d'affectation de tableau de bord permet de publier des tableaux de bord « SAP [redacted] LIVE » et de les affecter aux rôles utilisateurs sélectionnés et à leur poste de travail.

2.5.3.3.5 Intégration de « SAP BusinessObjects » et « Reporting » interactif « SAP CRM »

Cette fonctionnalité permet d'utiliser les rapports et tableaux de bord « SAP BusinessObjects » dans « SAP CRM ». Un assistant aide à ajouter ces rapports au poste de travail de « Reporting CRM ». Pour certains rôles utilisateurs, comme le directeur, des tableaux de bord Xcelsius prédéfinis sont disponibles.

Appel de transactions « SAP [redacted] BI » à partir du menu « SAP CRM », le menu « SAP Easy Access » dans « SAP [redacted] Business Intelligence » (« SAP [redacted] BI ») contient les transactions pertinentes pour les fonctions analytiques de « SAP CRM », permettant d'accéder facilement aux fonctions disponibles dans SAP [redacted] BI.

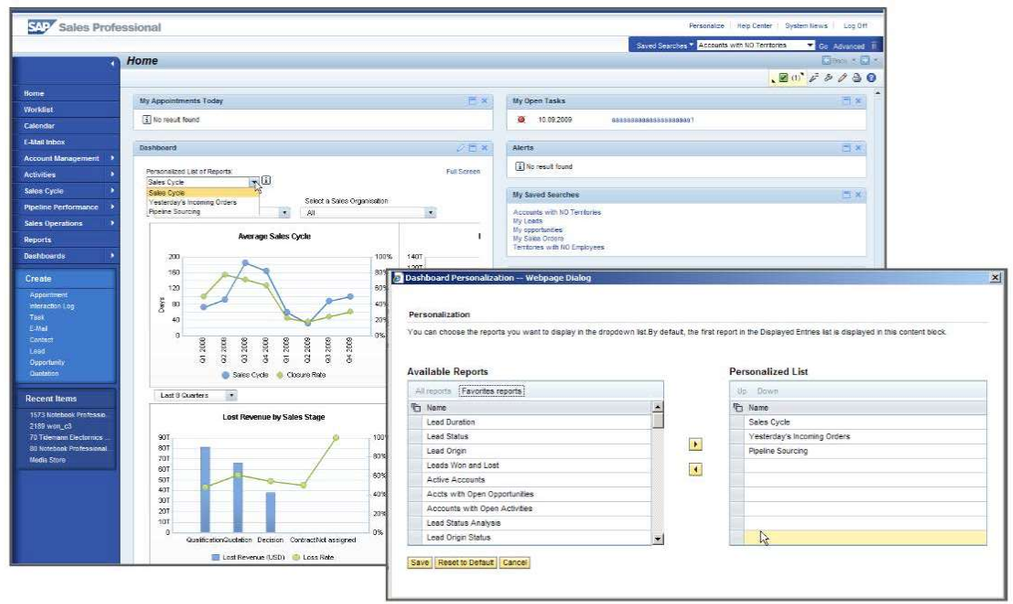
2.5.3.3.6 « Reporting » interactif dans CRM

La Société peut utiliser le « Reporting » interactif dans SAP Customer Relationship Management (« SAP CRM ») pour effectuer des analyses ad hoc en temps réel. Les rapports interactifs sont particulièrement appropriés aux scénarios d'analyse dans lesquels un système BW distinct n'est pas mis à disposition ou aux analyses d'un volume de données limité où l'obtention rapide d'informations est plus importante que la quantité d'informations analysées.

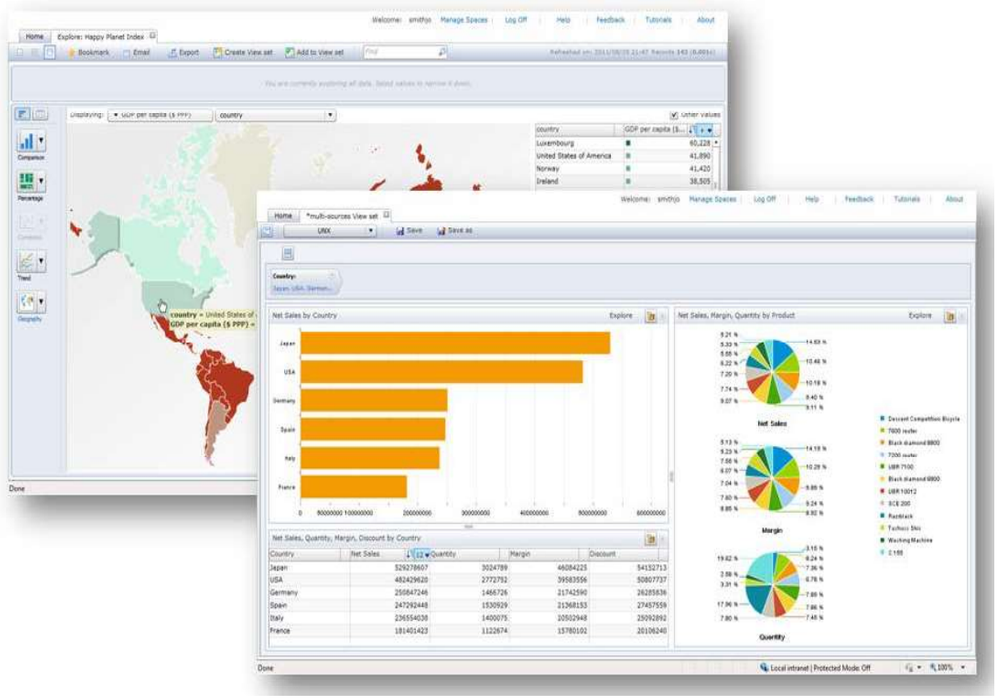
Les rapports interactifs dans « SAP CRM » ont les caractéristiques suivantes :

- Les rapports interactifs permettent de rechercher plus facilement des données liées. Des liens dans les tables des rapports interactifs permettent de naviguer directement jusqu'aux pages de synthèse correspondantes.
- Un assistant permet de créer ou de traiter les rapports interactifs. Les rapports sont attribués à certains rôles utilisateurs. Pour plus d'informations sur la création de rapports interactifs, voir Création de rapports interactifs dans CRM.
- « SAP CRM » fournit un large éventail d'objets d'analyse pour créer des rapports interactifs, qui sont regroupés par domaine d'activité dans des domaines de « Reporting ». Des domaines de « Reporting » sont mis à disposition pour :
  - Ventes;
  - Marketing;
  - Service;
  - Gestion des services TI.
- Développer les domaines de « Reporting » disponibles.
- Utiliser des tableaux de bord Xcelsius pour visualiser les résultats de requête de rapports interactifs. Trois tableaux de bord sont disponibles dans la livraison standard. Pour plus d'informations, voir Tableaux de bord Xcelsius dans le « Reporting » interactif CRM

2.5.3.3.6.1 « Reporting » interactif pour les ventes, l'Interaction Center et les services



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015



Les directeurs et analystes peuvent utiliser des ensembles de caractéristiques et de ratios étendus pour assembler des rapports CRM interactifs à des fins d'analyse ad hoc des domaines suivants :

- Offres;
- Commandes client;
- Contrats de vente;
- Opportunités;
- Activités de vente.

Pour l'Interaction Center Manager, un ensemble permettant de réaliser l'analyse ad hoc des données Contact est disponible.

Pour les directeurs du service clientèle et les gestionnaires de services TI, les ensembles suivants sont disponibles :

- Tickets de service;
- Ordres de service;
- Demandes de modification;
- Problèmes;
- Demandes de service;
- Réclamations.

2.5.3.3.6.2 Affectation de rapports

Les analystes peuvent utiliser l'assistant de recherche de rapports pour trouver des rapports, les sélectionner et les affecter à des rôles utilisateurs spécifiques.

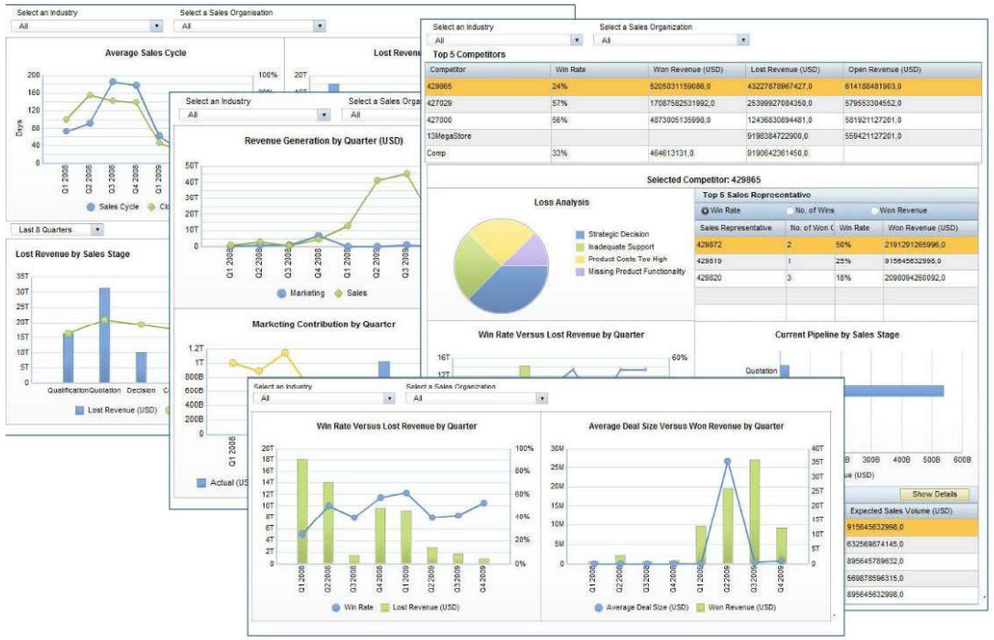
2.5.3.3.6.3 Atelier d'extension pour « Reporting » interactif

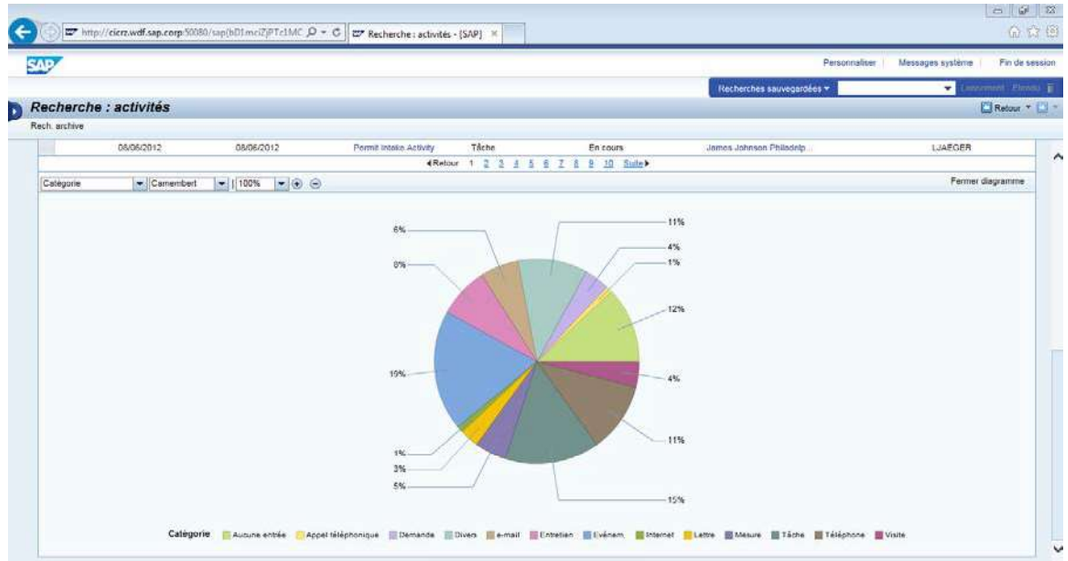
L'atelier d'extension pour « Reporting interactif » permet d'ajouter des zones standards aux rapports interactifs.

2.5.3.3.7 Tableaux de bord Xcelsius SAP CRM :

Selon le rôle utilisateur, voici les tableaux de bord Xcelsius standards suivants qui sont disponibles dans la solution « Reporting SAP CRM ». Les noms de requêtes et de rapports sont modifiables :

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015





Gestionnaire de domaine commercial

- Synthèse
- Pipeline des ventes
- Analyse des sources du pipeline
- Cycle de vente
- Clôture
- Performance client
- Analyse des concurrents
- Ce tableau de bord est également disponible dans la synthèse individuelle des concurrents, où les données du concurrent sélectionné sont alors utilisées.
- Ventes
- Ce tableau de bord est seulement disponible dans la synthèse du compte.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Directeur commercial

- Performance de l'équipe
- Efficacité de l'équipe - cycle de vente
- Efficacité de l'équipe - exécution d'intérêt potentiel
- Efficacité de l'équipe - offres et commandes

Commercial

- Synthèse
- Mon Top 10

Marketing

- Chef de secteur marketing
- Réussite de campagne
- Analyse de campagnes antérieures
- Analyse des intérêts potentiels
- Ancienneté de l'intérêt potentiel
- Avancement de la campagne

Interaction Center Manager

- Tableau de bord RTOM de l'IC Manager
- Tableau de bord d'offres RTOM

Gestionnaire de services TI

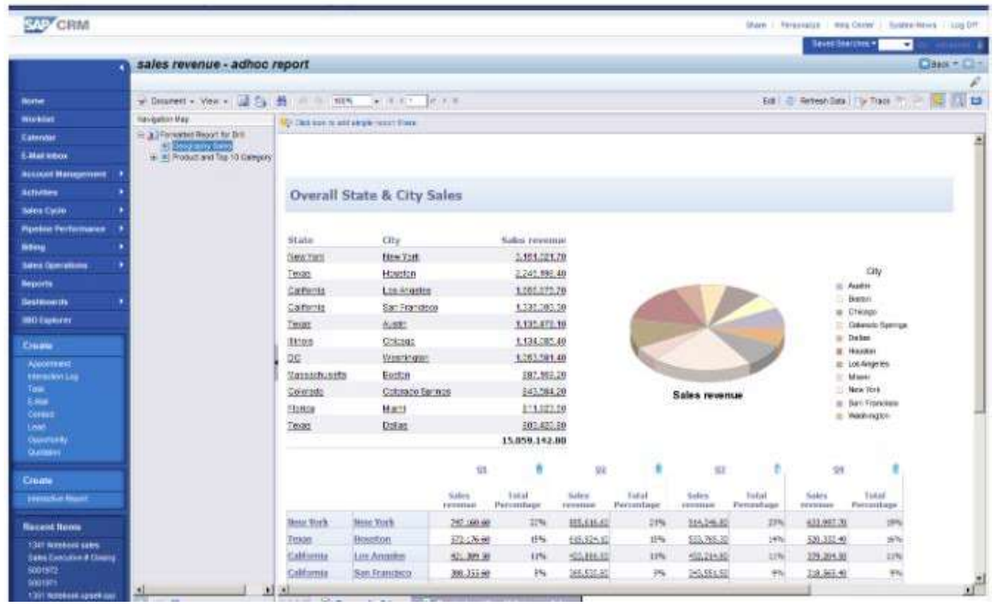
- Demandes de service
- Problèmes
- Demandes de modification

2.5.3.3.7.1 Tableaux de bord de « Reporting interactif »

La Société peut utiliser des tableaux de bord Xcelsius pour regrouper et visualiser des résultats de requête à partir du « Reporting » interactif CRM. Les tableaux de bord Xcelsius dans SAP Customer Relationship Management (« SAP CRM ») permettent non seulement de visualiser les requêtes BW, mais aussi les rapports ad hoc à exécuter directement dans « SAP CRM » sans accéder à un système BW.

Les tableaux de bord Xcelsius suivants pour le « Reporting » interactif CRM sont mis à disposition en tant que contenu fonctionnel standard dans « SAP CRM » :

- Délai pour ordre de service (/CRMBW/XC_SVO_LEA_TIME) : Ce tableau de bord Xcelsius est utilisé pour obtenir une synthèse des ordres de service avec les délais les plus longs.
- Clôture d'ordre de service (/CRMBW/XC_SVO_CLS) : Ce tableau de bord Xcelsius est utilisé pour afficher une synthèse du taux de clôture des ordres de service. La priorité des ordres de service peut être affichée.

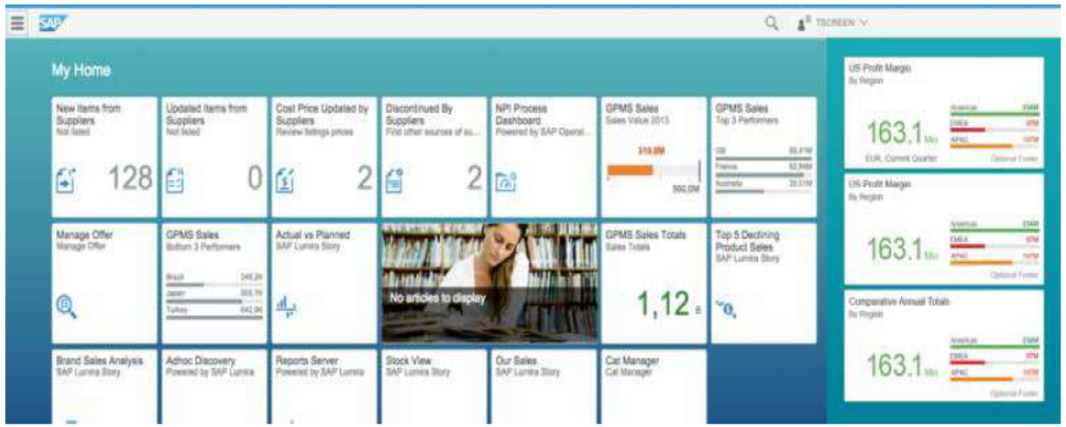


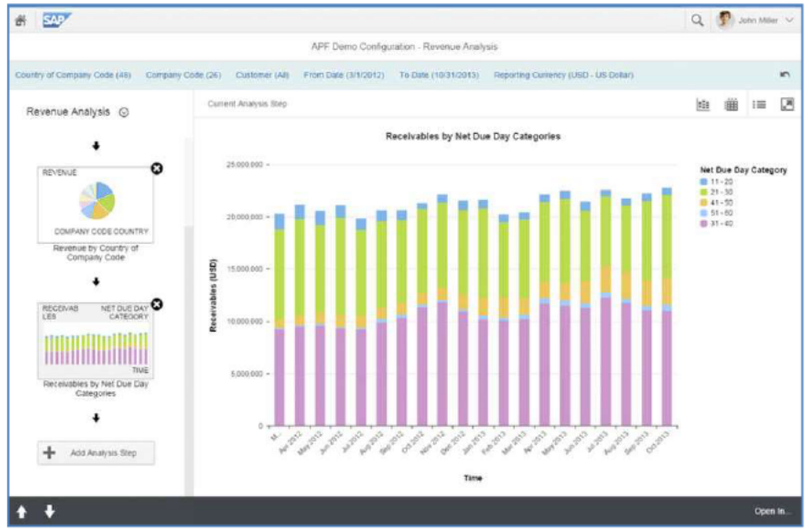
2.5.3.4 *Fonctionnalité analytique de « SAP [redacted] »*

[redacted] devient l'interface graphique unifiée de toutes les solutions « SAP on premise » et « Cloud ». « SAP [redacted] » permet de consulter les données contenues dans « SAP [redacted] » par les outils « SAP BI » comme « Analysis for Office », « SAP Design Studio » ou « SAP Lumira » via les vues « [redacted] LIVE –Virtual Data Model (VDM) ».

Le point de départ de l'utilisateur est le menu associé à son rôle, menu qui est constitué de tuiles menant aux applications qui fournissent les informations (alertes, KPI's, graphiques, …) nécessaires aux opérations de l'utilisateur. Dans l'image ci-dessous, on peut voir à la première tuile que l'utilisateur a traité 128 nouveaux items d'inventaire.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015





Les écrans « SAP [redacted] » sont basés sur les rôles, sont cohérents, simples, mobiles (Responsive Design) et basées sur la technologie HTML5 (SAP[redacted]). Ils contiennent un ensemble d'informations analytiques (graphiques, tableaux, etc.) et transactionnelles permettant de passer directement de l'information/alerte à l'action. Ils regroupent directement ou par liens internes le contenu de plusieurs transactions / rapports.

« SAP [redacted] » offre des applications de type transactionnelles qui peuvent contenir des informations analytiques et des applications de type analytiques permettant de construire des scénarios (stories) alimentés par les activités de l'utilisateur et de ses données.

2.5.3.5 *Fonctionnalité analytique FS-Claims*

2.5.3.5.1 Intégration de « SAP BusinessObjects » et « Reporting SAP FS Claims »

Cette fonctionnalité permet d'utiliser les rapports et tableaux de bord « SAP BusinessObjects » dans « SAP FS Claims ». Une fonction d'assistance est disponible afin d'ajouter ces rapports au poste de travail de « Reporting FS CLAIMS ». Appel de transactions « SAP [redacted] BI » à partir du menu « SAP FS Claims », le menu « SAP Easy Access » dans « SAP [redacted] Business Intelligence » (« SAP [redacted] BI ») contient les transactions pertinentes pour les fonctions analytiques de « SAP FS Claims », permettant d'accéder facilement aux fonctions disponibles dans SAP [redacted] BI.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.5.3.5.2 Intégration de « SAP [redacted] LIVE » et « Reporting SAP FS Claims »

« SAP [redacted] AnalyticFoundation for Insurance » est intégré à la base de données en mémoire, SAP [redacted] SAP [redacted] AnalyticFoundation fournit des vues préconfigurées dans SAP [redacted] Grâce à ces vues, la Société pourra facilement et rapidement utiliser des modèles de rapports d'exploitation pour analyser et surveiller des indicateurs de performance clés spécifiques à l'assurance.

« SAP [redacted] LIVE » for Insurance offre:

- Des analyses et des réponses à des questions professionnelles en temps réel;
- L'analyse d'importants volumes de données en mémoire;
- La capacité de produire des rapports détaillés ou sommaires;
- L'agrégation sur demande pour soutenir des besoins de rapports périodiques;
- L'implémentation sans interruption des modèles de rapports d'exploitation SAP [redacted]
- Des vues préconfigurées pouvant être facilement étendues pour inclure des données altérables non SAP.

« SAP [redacted] LIVE for Insurance » inclut des modèles de données virtuelles pour analyser les demandes d'indemnisation et les indicateurs de performance.

Les vues « Gestion des demandes d'indemnisation » présentent :

- L'analyse des indemnisations;
- L'analyse des provisions en suspens;
- L'analyse de la charge de travail en attente;
- Les indemnisations payées;
- Le total des dépenses.

SAP [redacted] LIVE for Insurance inclut présentement deux modèles de données virtuelles « Virtual Data Model » : « Claims Management Financial Data » et « Claims Management Operational Reporting ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Gestion des données financières des réclamations « Claims Management Financial Data » :

Les vues du modèle de données virtuelles fournissent les conditions préalables à l'analyse des données financières des dommages et indemnisation.

Les vues permettent de voir :

- Détails de paiement pertes et charges;
- Détails pertes et charges de bénéficiaire;
- Moyenne de paiement par type de couverture;
- Détails de réserve des pertes et charges;
- Dépenses totales par unité organisationnelle;
- Réserves par type de couverture;
- Analyses de l'historique et actuelle de la réserve des pertes et dépenses;
- Triangles des pertes payées par type de couverture ou de secteur d'activités.

Nom du rapport/requête « Query View »	Code de la « Query View »	Description
Payment information for an insurance claim	(InsuranceClaimPaymentQuery)	Affiche les données de paiement les plus importantes pour le paiement des indemnités. La vue permet du« Reporting » flexible sur les données de paiements avec des dimensions telles que l'unité d'organisation, le type de couverture, le secteur d'activités et le bénéficiaire.
Outstanding reserve at a specific point in time for an insurance claim	(InsuranceClaimOutstandingReserveQuery)	La vue permet du « Reporting » flexible sur les données des réserves en cours/suspens avec des dimensions telles que l'unité d'organisation, le type de couverture, le secteur d'activité et pour une date choisie.
Total expenditure information for an insurance claim	(InsuranceClaimTotalExpenditureQuery)	Affiche les dépenses des réclamations. Cela inclut tous les paiements et les réserves en suspens. La vue permet le « Reporting » flexible des données sur les dépenses totales avec des dimensions telles que l'unité d'organisation, le type de réserve, le secteur d'activités.
Paid loss triangle by coverage type for an insurance claim	(InsuranceClaimPaidLossTriangleCvrgTypeQuery)	Affiche le triangle des pertes payées par type de couverture pour les 12, 24, 36, 48 et 60 mois.
Paid loss triangle by line of business for an insurance claim	(InsuranceClaimPaidLossTriangleLineOfBusQuery)	Affiche le triangle des pertes payées par secteur d'activité pour les 12, 24, 36, 48 et 60 mois.

Rapports opérationnels de la gestion des réclamations

Les vues fournissent les conditions préalables à l'analyse des données opérationnelles de réclamation.

Les vues permettent de voir :

- Les niveaux de traitement en cours par unité organisationnelle.
- Les niveaux de traitement en cours par secteur d'activité et de couverture.
- Analyses réouvertes et fermées.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Nom du rapport/requête «Query View»	Code de la «Query View»	Description
InsuranceSubclaimCountQuery	(InsuranceSubclaimCountQuery).	Affiche le nombre des sous-réclamations dans une période de temps pour une réclamation d'assurance.
Open item analysis	OpenItemAnalysisQuery	Affiche les éléments ouverts dans différents intervalles de traitement pour une date clé choisie. La vue permet un « Reporting » flexible avec des dimensions telles que la transaction principale et les transactions subordonnées telles que objet d'assurance, catégorie d'objets d'assurance, catégorie du compte de contrat, type de document, domaine d'activité et segment.
Cleared item analysis	ClearedItemAnalysisQuery	Affiche les éléments terminés dans différents intervalles de traitement pour une date clé choisie.

Business Objects

Les vues mentionnées plus haut s'appuient sur les objets métier suivants :

- « Document »;
- « Contract account »;
- « Insurance object ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015