

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Prestation électronique de services Programme d'aide financière aux locataires pour le paiement de leur loyer

Présentation au Prix GRAAL 2021



Faits saillants du projet

- Activités d'analyse d'affaires réalisées
- Techniques d'analyse d'affaires utilisées
- Bilan du projet
- Annexe - Processus d'aide financière aux locataires pour le paiement de leur loyer



Activités d'analyse d'affaires réalisées

Planification et surveillance de l'analyse d'affaires

- Préparer les moyens et les participants à la mise en œuvre de la mesure
- Définir la portée et les objectifs d'affaires
- Participer à la rédaction des normes du programme et des modalités financières
- Prioriser les exigences d'affaires
- Planifier les activités et rechercher des partenaires d'affaires ayant des compétences pour opérer certaines activités du programme d'aide
- Définir les critères d'acceptation de la solution d'affaires tenant compte de différents types d'exigences

Besoins et collaboration

- Définir les besoins d'affaires des différentes parties prenantes

Analyse de la stratégie

- Mettre en place le processus de traitement de la demande d'aide pour le paiement du loyer
- Participer aux travaux d'évaluation des risques avec les autorités de la Société d'habitation du Québec et du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
- Diffuser de l'information sur le programme
- Mettre en place une section questions/réponses (FAQ) pour le service à la clientèle et la direction du financement spécialisé en habitation
- Communiquer les directives aux citoyens pour faciliter l'accès au service

Activités d'analyse d'affaires réalisées (suite)

Analyse des exigences et définition de la conception

- Choisir la solution en se conformant à la stratégie de transformation numérique du gouvernement du Québec et des meilleures pratiques
- Déterminer la solution à développer en tenant compte de différentes contraintes techniques, de sécurité, légales et de la facilité d'utilisation pour le citoyen
- Modéliser les processus en tenant compte des différents types d'exigences pour atteindre les objectifs escomptés
- Intégrer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels en collaboration avec l'architecte de sécurité et la participation les directions du Secrétariat et des Affaires juridiques de la Société

Techniques d'analyse d'affaires utilisées

- Remue-méninges, groupes de discussion, ateliers de travail
- Modélisation des processus, analyse des règles d'affaires
- Cas d'utilisation et scénarios
- Modélisation des décisions
- Listes des parties prenantes, cartographie ou persona
- Analyse d'interfaces
- Priorisation
- Analyse de la documentation
- Estimation
- Leçons apprises



Bilan du projet

Généraux

- Délais respectés (développer le service de la prestation électronique dans un délais de 6 semaines).
- Équipe de réalisation mobilisée et motivée du début jusqu'à la fin du projet.
- Sentiment d'avoir contribué à aider les citoyens dans cette période difficile.
- Récupération possible de composantes de solutions pour de futurs développements.
- Traitement d'environ 3400 demandes des citoyens.
- Acquisition des connaissances de la prestation de services offerte directement aux citoyens sans intermédiaires (mandataires et prestataires de services).

Conditions gagnantes

- Le citoyen est au centre de la préoccupation de la Société en matière d'habitation.
- L'identification des demandeurs (défi d'authentification).
- Les outils technologiques (Azure DevOps, infonuagique, portail Azure, solutions de visioconférence).



PROCESSUS D'AIDE FINANCIÈRE AUX LOCATAIRES POUR LE PAIEMENT DE LEUR LOYER DANS LE CADRE DE LA PANDÉMIE

