

Gouvernance globale SAAQ

CASA - Livraison 2

Document de travail

novembre 2022

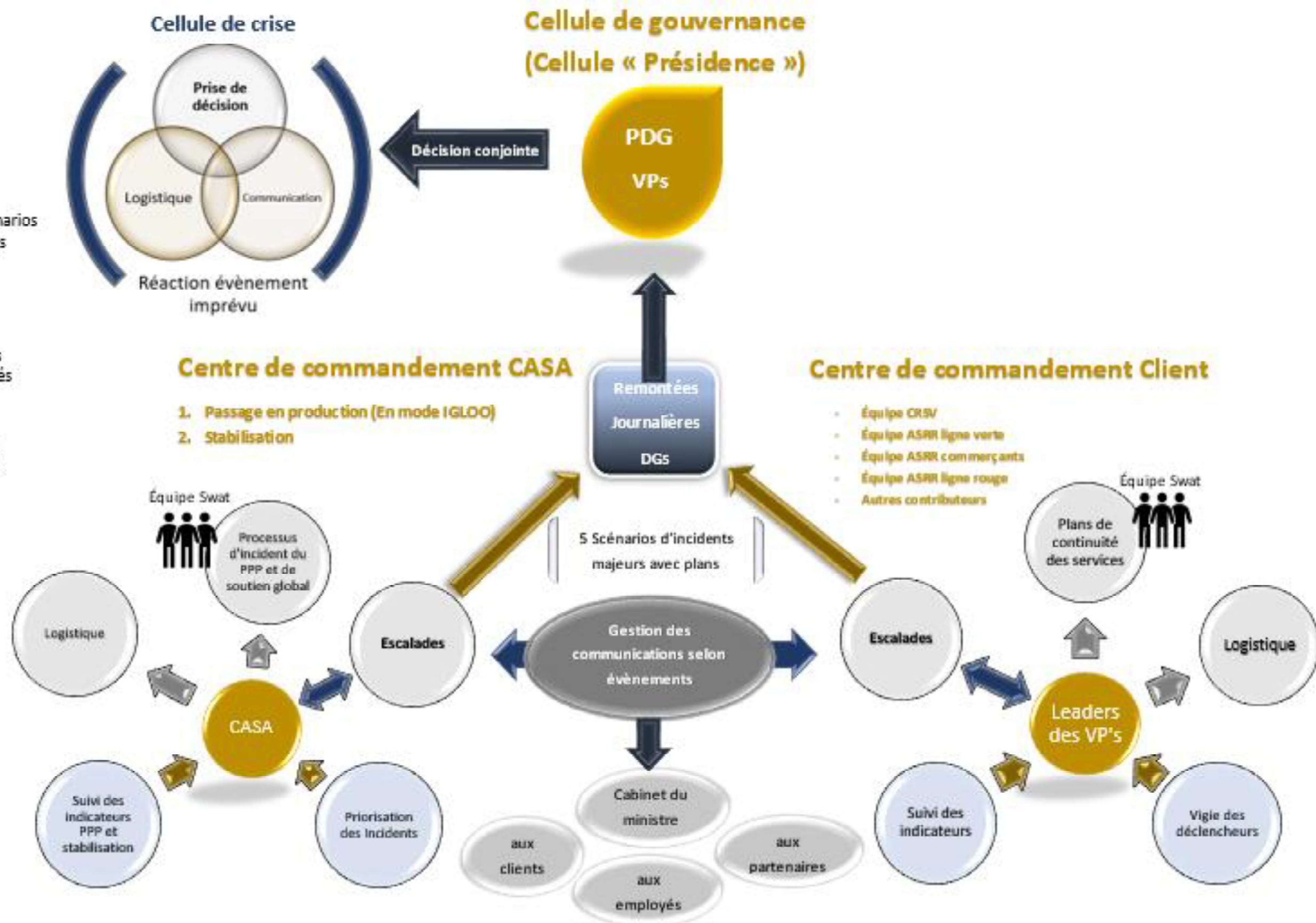
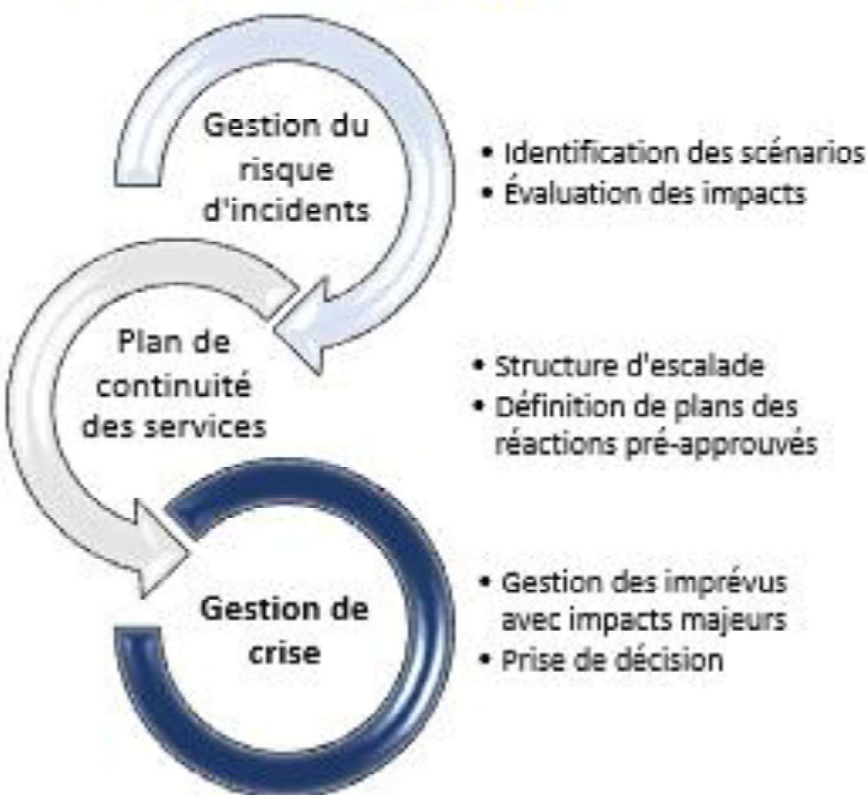
Société de l'assurance
automobile

Québec 

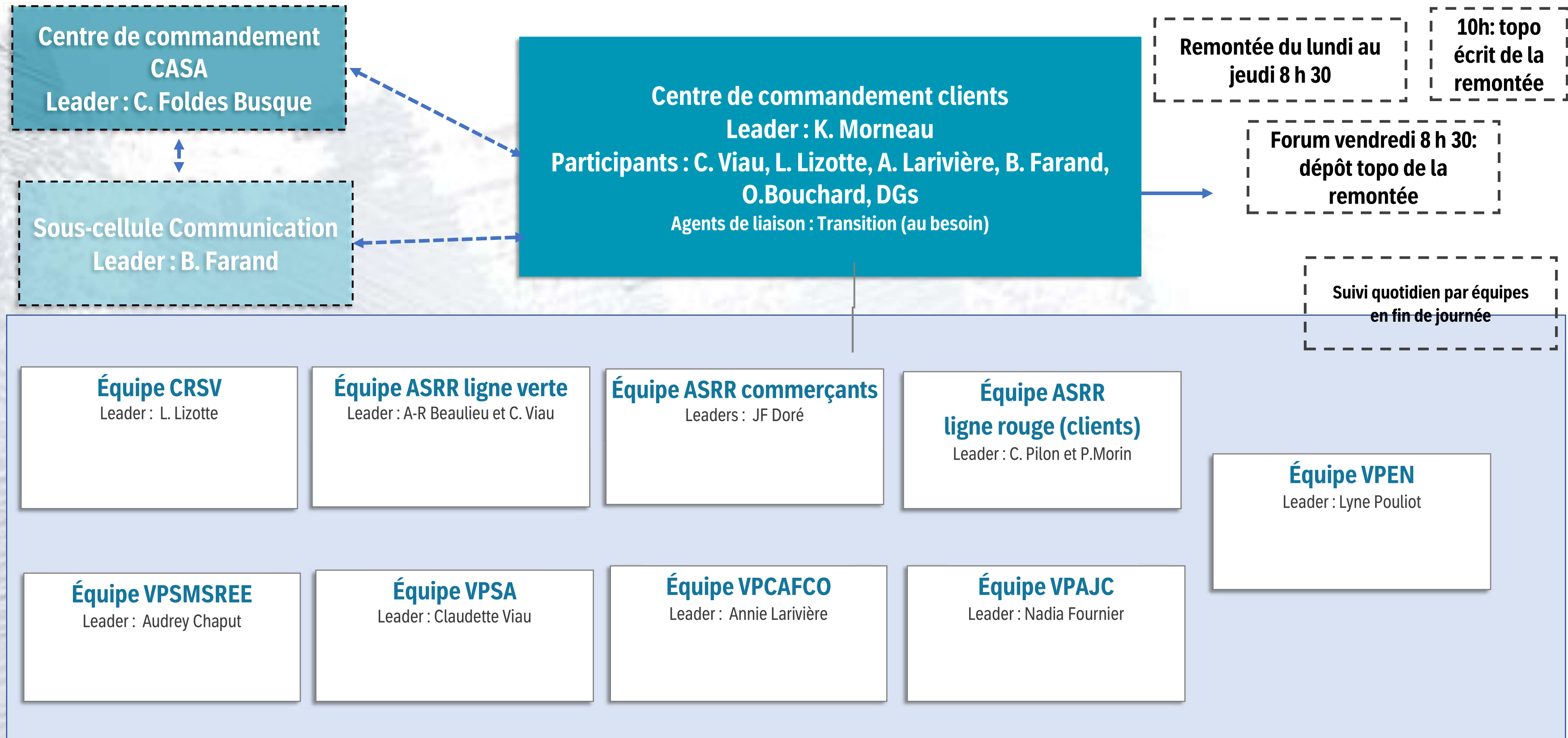
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Gouvernance et fonctionnement – Mise en service CASA L2

Mécanismes d'Intégration



Gouvernance du Centre de commandement client



Gouvernance du Centre de commandement CASA L2

Centre de commandement CASA L2*

- **Leader** : Caroline Foldes-Busque / **Relève** : Martin Lemaire
- **Leader adjoint** : Gleb Dubovets / **Relèves** : Hugues Tremblay – Kurt Thoms
- **Autres** : VPEN (sécurité, etc), autres leaders CASA à déterminer
- **Agent de liaison Communication** : Gino Desrosiers / Émilie Ferland-Paradis
- **Remontées** :
 - 8H00 et 16H00
 - Teams : rencontres et conversations

* Structure temporaire en activité **uniquement** durant le PPP et la période de stabilisation. Activation en temps réel lorsque requis

À partir du (PPP) :

- Priorisation de gestion en continu des événements escaladés en provenance du PPP
- Gestion des priorités d'exécution
- Communication en continu avec VPEN durant le PPP et escalade vers Gouvernance SAAQ

À partir de la mise en production utilisateur:

- Lieu d'escalade des événements / incidents majeurs solution
- Communications en continu avec VPEN, CC client et Gouvernance

Sous-cellule Passage en production (PPP)* à compter du PPP

- **Leader** : Gestionnaire de quart
- **Adjoint** : Coordonnateur de livraison PPP
- **Gestionnaire d'enjeux**
- **Remontées** :
 - 7h30 et 15h30
 - Suivi en continu : Bridge Teams et Kaizala

* CASA en « mode igloo » durant le PPP



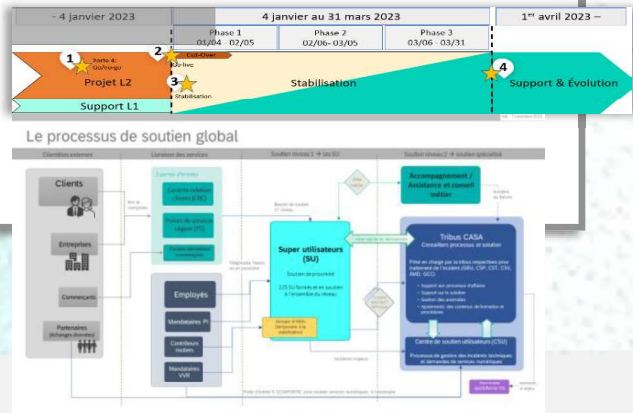
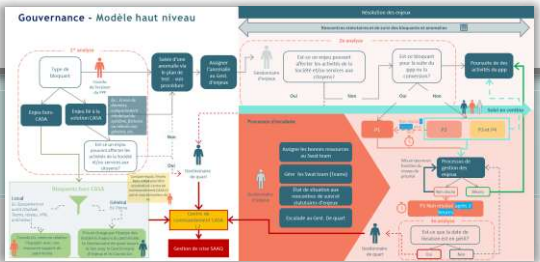
En « mode igloo »

Plan de transition (QED – PPP)

- **Remontées** : Jean-François Bourk
- **Agent de liaison** : PPP, CC client

Sous-cellule de stabilisation CASA à partir du déploiement

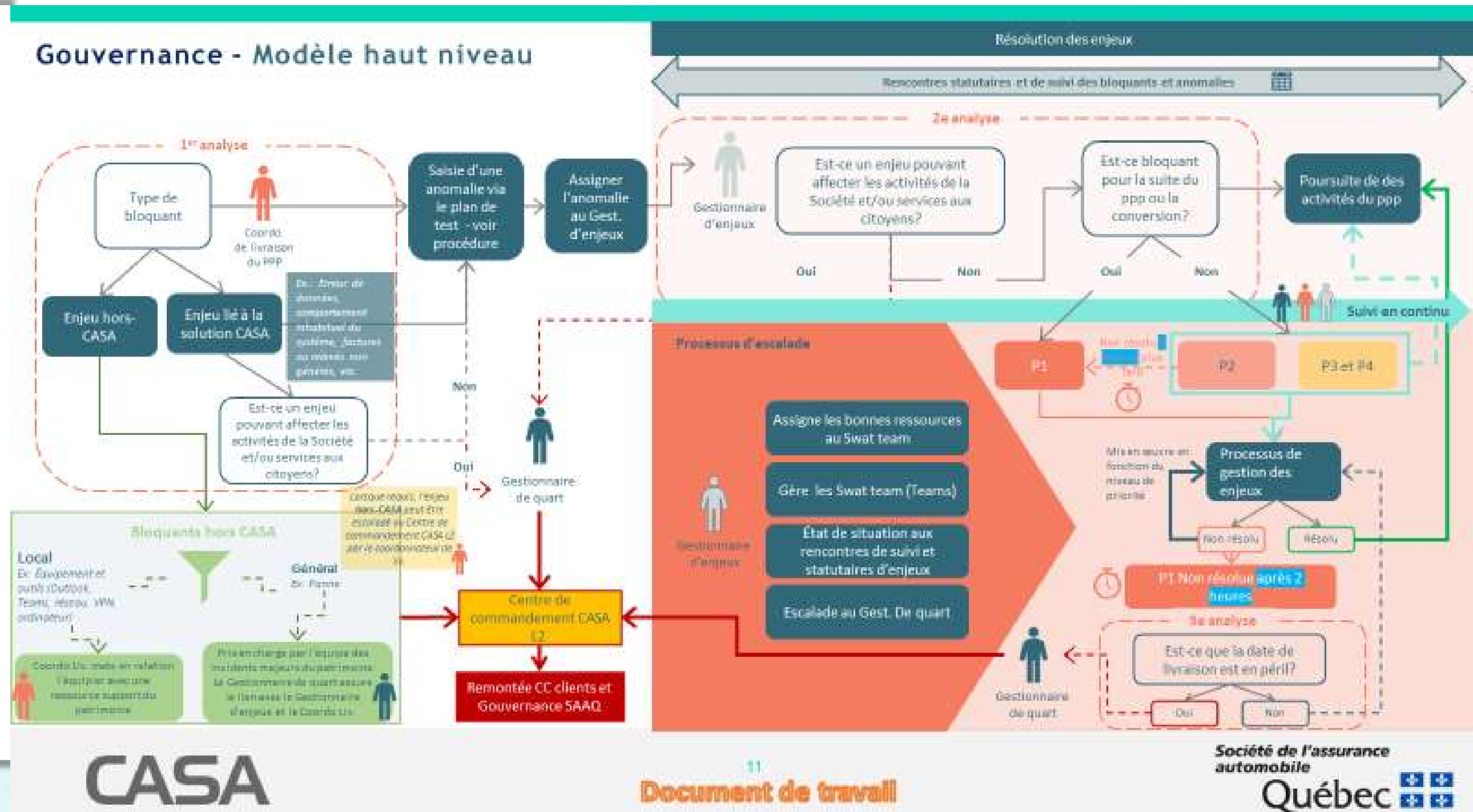
- **Leader** : à déterminer
- **Leader adjoint** : à déterminer
- **Gestionnaire d'enjeux** (tribus / chapitres)
- **Leader CSU**
- **Remontées** :
 - 8h30 et 13h30



Sous-cellule de passage en production (PPP – 24/7)

À compter du PPP

- Priorisation en continu des événements escaladés en provenance du PPP
- Gestion des priorités d'exécution
- Communication / escalade en continu avec cellule de commandement CASA L2
- Lien direct avec le MCN (SAG)



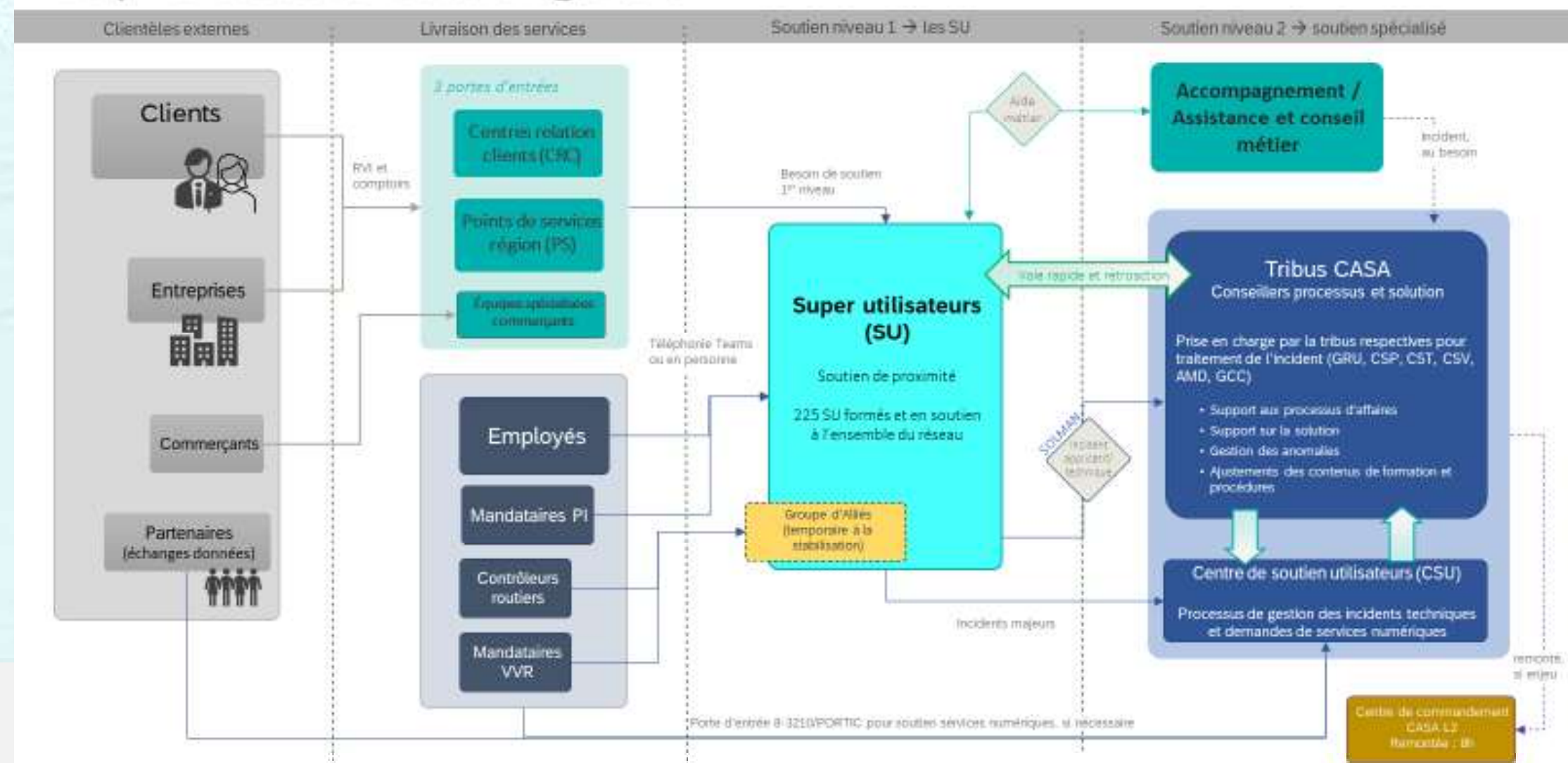
Sous-cellule de stabilisation CASA (12/7 ?)

À partir du déploiement

- Lieu de traitement des évènements / incidents majeurs
- Communication / escalade en continu avec cellule de commandement CASA L2
- Lien direct avec le MCN



Le processus de soutien global



Recommandation – Membres des cellules de crise

Bureau du PDG ou VP concerné	Cellule « Présidence » (stratégique)	Cellule « Gestion » (tactique)	Cellule « Communication »	Cellule « Logistique »
Bureau du PDG	Denis Marsolais – Président Geneviève Pouliot - Secrétariat			
VPASRR	Jean-Philippe McKenzie – Conseil Karine Morneau – Conseil (Substitut 1) Myriam Régnier – Secrétariat (Substitut 1)	Anne-Renée Beaulieu – Directrice de crise Claudette Viau – Directrice de crise (Substitut 1) Karine Morneau – Conseil et liaison – Accès Patrick Morin – Conseil et liaison – Accès (Substitut 1) Alexandre Noël – Secrétariat		
VPCAFCO	Francine Lépinay – Conseil Vicky Maranda – Conseil (Substitut 1) et Conseil – Gestion de crise et des risques Sandrine Bellenfant – Conseil - Gestion de crise et des risques	Danielle Gastonguay – Finances Vicky Mathieu – Finances (Substitut 1) Sandrine Bellenfant – Conseil - Gestion de crise et des risques Jean-Sébastien Boulet – Conseil - Gestion de crise et des risques (Substitut 1) Régis Laforge – Liaison avec les policiers (au besoin)		
VPCRSV	Guy Tremblay – Conseil Laura Lizotte– Conseil (Substitut 1)	Claude Pigeon – Conseil et liaison – Contrôle routier Régis Gagnon – Conseil et liaison – Contrôle routier (Substitut 1)		
VPEN (à mettre à jour)	Karl Malenfant – Conseil Lyne Pouliot – Conseil (Substitut 1) Maude Daoust – Responsable du topo (Substitut 1)	Centre de commandement CASA		Keven Lapierre – Soutien TI François Chabot – Soutien TI (Substitut 1)
VPSA	Jean Ricard – Conseil (à partir de la 2 ^e semaine de janvier) Claudette Viau – Conseil (1 ^{ère} semaine de janvier) (Substitut 1)	Denis Julien – Conseil – CRC Richard fortin – Conseil – CRC (Substitut 1) Guylaine Brochu – Conseil – CRC (Substitut 2) Amélie Quirion – Secrétariat (Substitut 1)		
VPAJC	Marie-Ève Beaulieu – Conseil et Relations avec le cabinet Guillaume Morand – Conseil et relations avec le cabinet (Substitut 1) Nathalie Jacques – Conseiller juridique et accès à l’information Olivier Dussault – Conseiller juridique et accès à l’information (Substitut 1)	Conseiller juridique et accès à l’information (déterminé par la cellule présidence)		
VPSMSREE	Dave Leclerc – Président (Substitut 1) et Conseil Béatrice Farand – Conseil (Substitut 1) Audrey Chaput – Responsable du topo	Olivier Bouchard – Conseil - RH Samuel Lessard-Gauvin - RH (Substitut 1) François Tailleur – Conseil et liaison - Logistique Sébastien Drouin– Conseil et liaison- Logistique(Substitut 1) Béatrice Farand – Conseil - Communication et liaison Lucie Laviolette – Conseil - Communication et liaison	Ugo Demetriade – Responsable du comité Caroline Fraser – Responsable du comité (Substitut 1) et communication externe Lucie Laviolette – Communication interne Marie-Josée Lizotte – Communication interne (Substitut 1) Émilie Ferland-Paradis – Communication externe Gino Desrosiers – Relationniste Anne-Marie Dussault – Relationniste (Substitut 1) Manon Paré – Secrétariat	Sébastien Drouin – Responsable du comité Audrey Martel – Responsable du comité (Substitut 1) Caroline Lehoux – Responsable du comité (Substitut 2) Daniel Lavoie – DRMI (immeubles, équipements, plan d’urgence, etc.) Guy Bélec – DRMI (immeubles, équipements, plan d’urgence, etc.) (Substitut 2) Guylaine LeMonnier – Secrétariat Sarah Méthot – Secrétariat (Substitut 1)

Scénario #2 – La mise en production ne se déroule pas à la date prévue	Probabilité	Niveau de sévérité		Niveau de risque		Activités / Actions réalisées avant la mise en production	Activités / Actions à réaliser si le problème survient
La date de mise en production est retardée et l'incapacité à rendre les services se prolonge. 2 hypothèses : Déploiement à la date prévue Court terme - jusqu'au 11 janvier Période prolongée - à partir du 12 janvier (fin janvier?) Impacts potentiels : - Arriérage de travail substantiel, etc. - Manque de formulaires papiers d'ici la fin janvier pour le mode manuel à la VPCRSV. Analyse VPASRR Inventaire (transactions): 160 K (transition 16 déc. Au 4 jan) - Janvier 2022 : 330 K transactions (dont 83 K semaine 1) 1,5 x charge de janvier 2022 (équivalent au mois de mai)- en 3 semaines - Scénario 5 jours grève juin 2022 = impact sur 5 semaines province, sur 10 semaines CMM - Hypothèse temps d'attente: Possibilité de défoncer les cibles de la convention de performance Du 12 au 31 janvier : back log sur 1 an. Reprise en février simultanément au déploiement des services aux entreprises Si reprise en mars, avril, mai, juin : débute les gros mois du printemps donc pas de capacité à vivre une charge de 2 mois de printemps en un*. Si reprises en période estivale, capacité moindre* Si reprise à l'automne va nécessiter de reformer, repréparer, idem plan 2022.* *Non possible, retour arrière pour redéploiement janvier 2024 Option de livraison graduelle de services de critiques a moins critiques	Équipe CASA					<u>Services numériques</u> Les pratiques DR1 et DR2 mitigent le risque de retard du déploiement - Remonté centre de commandement CASA en continue durant la transition - Swat team mis en place au cours de la période de transition selon les problématiques - Maintien de l'Extranet mandataires VVR <u>Services à la clientèle</u> - Quantifier les volumes et la charge des services rendus pour la même période l'an passé - Évaluer le temps de reprise de l'arriérage et les impacts sur les délais de service (Faire les hypothèses à partir d'expérience vécues (grèves, pandémie)) Déterminer le plan de reprise par priorité de services et réanalyser les services critiques (mesures transitoires) et les services non-critiques (mesures de mitigation) - Organiser le travail des employés (pendant la fermeture et pour la reprise, augmentation des effectifs, limiter certains mouvements du personnel, etc) Évaluer de façon détaillée les impacts partenaires et mesures (ex. sous population des commerçants) Compléter les plans de mitigation (ex. numérisation manuelle) - Identifier les activités à reporter (ex. dévoilement bilan routier, données au RAG) - Identifier les activités sous moratoires Statuer quant au impact d'un non-déploiement vs la volumétrie et les services récurrents: politiques PEVL ET CVL (retard mise en œuvre pondération), opérations mandataires en mode manuel, opérations CRQ en mode manuel vs suivi du PGI, ONC, Roadcheck, reconnaissance des véhicules modifiées MOTO et autres - Établir la stratégie de mobilisation des équipes concernées <u>Communications</u> Planifier le redéploiement des actions de communication en fonction du nouveau calendrier - Définir les stratégies de communication internes et externes (partenaires et CTQ) - Adapter les plans de communication interne et externe - Préparer des lignes de presse adaptées à la situation <u>Relations avec le cabinet</u> - Informer le cabinet et le C.A. en continu sur l'évolution de la situation : - Informer des impacts sur la clientèle/partenaires - Informer/rassurer avec un plan d'action et le plan de communication <u>Contrats et finances</u> Préparer les coordonnées des fournisseurs/partenaires les plus sensibles (remises gouvernementales, loyers, rémunération des mandataires...) afin de pouvoir effectuer un virement bancaire ou leur transmettre un chèque manuel	
	3	3	4	9	12		
	2	4		8			
	VPASRR / VPSA						
	3	3		9			
	2	4		8			
	VPCRSV						
	3	4		12			
	2	4		8			
	VPSMSREE						
	Communication						
	3	2		6			
	2	2		4			
	Volet affaires						
	3	2		6			
	2	2		4			
	VPCAFCO						
	3	2		6			
	2	3		6			
	VPAJC						
3	3		9				
2	3		6				
8							

Nos expériences				
	Période d'arrêt	Durée des impacts		Facteur
Pandémie	2 mois	-	18 mois	- X9
Projections fermeture en cas de grève (juin 2022)	1 semaine	-	Région: 5 semaines CMM: 10 semaines	- X5 - X10

Critères d'évaluation et délai de résolution des problèmes liés à la solution CASA – Livraison 2

Sévérité	Description (ajouter réputation/perception)	Délai de prise en charge	Délai de suivi	Délai de résolution
4 – Critique	- Les opérations de la Société sont sevérement affectées / un ou plusieurs services essentiels sont indisponibles Incapacité à livrer des éléments essentiels du projet Absence de solution de contournement ou de mesure compensatoire / Les plans prévus sont inefficaces - Perception d'échec du projet - Départ massif d'employés - Les frais de fonctionnement augmentent de plus de 25 %	Délai à définir Communication : le PCD doit prendre parole (doit-on impliquer le ministre/cabinet?)	Toutes les 60 minutes ou sur demande	À définir
3 – Majeur	- Les opérations de la Société sont affectées par une performance détériorée ou une perte de fonctionnalité permanente ou intermittente Incapacité à livrer des éléments importants de la portée - Absence de solution de contournement ou de mesure compensatoire / Les plans prévus sont inefficaces - Dysfonctionnements relevés dans les médias Départs d'employés / climat de travail négatif dans plusieurs unités - Les frais de fonctionnement augmentent de 10 à 25 %.	Délai à définir Communication : un représentant ou un VP doit prendre parole	Toutes les 2 heures ou sur demande	À définir
2 – Moyen	- Les opérations de la Société ne sont pas affectées de façon générale - Livraison des éléments essentiels du projet mais certains ayant une valeur ajoutée significative ne pourraient pas être livrés - Dysfonctionnement occasionnant un impact opérationnel modéré sur la qualité des services - Dysfonctionnement relevé par les partenaires ou le Protecteur du citoyen Absentéisme plus fréquent / climat de travail négatif pendant une courte période - Les frais de fonctionnement augmentent de 5 à 10 %	Délai à définir Communication : Un communiqué doit être émis.	Sur demande	À définir
1 - Mineur	- Les opérations de la Société ne sont pas affectées - Livraison de la portée en totalité, à l'exception des quelques besoins jugés non essentiels - Certaines fonctions sont limitées par un dysfonctionnement qui constitue un irritant - Les incidents sont peu ou pas sensibles au temps - Des commentaires négatifs sont exprimés - Effet négligeable sur le climat de travail - L'augmentation des frais de fonctionnement est inférieure à 5 %	Délai à définir Communication : un communiqué doit être émis	Sur demande	À définir

Évaluation et délai de résolution des problèmes liés à la solution CASA – Livraison 2



Évaluation d'un scénario
« Pandémie mondiale affecte les
activités de la Société »

Probabilité	Description
4 – Très élevée	- Les conditions sont favorables à la matérialisation d'un risque - Il est raisonnable de penser que le scénario se produira vraisemblablement - Il serait surprenant que le risque ne se matérialise pas
3 – Élevée	- Certaines conditions pouvant favoriser la matérialisation d'un risque sont présentes - Il est raisonnable de penser que le scénario pourrait bien se produire - La survenance du risque déçoit, mais ne surprend pas
2 – Modérée	- Peu de conditions pouvant contribuer à la matérialisation d'un risque sont présentes - Il est raisonnable de penser que le scénario ne surviendra pas - Si le risque survient, ce sera quelque peu surprenant
1 – Faible	- Les conditions pouvant contribuer à la matérialisation d'un risque ne sont pas présentes - Il est réaliste de penser que le risque ne se matérialisera pas - Si le risque survient, ce sera une grande surprise pour tous

Carte d'exposition aux risques					
Sévérité	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4
		1	2	3	4
		Probabilité			