

Lancement Stabilisation

Janvier, 2023

Agenda

- Introduction et gouvernance
- Structure et processus de soutien
- Gestion des incidents
- Offre de service et plages horaires
- Rôles et responsabilités - Acteurs clés
- Remontée, suivi et indicateurs de stabilisation
- Journée type en stabilisation
- Prochaines étapes

Qu'est-ce que la stabilisation ?

La stabilisation est la période qui suit immédiatement la mise en service d'un système, pendant laquelle un niveau surveillance et de support extra-attentif est mis en place pour garantir l'adoption sans heurts de la nouvelle solution

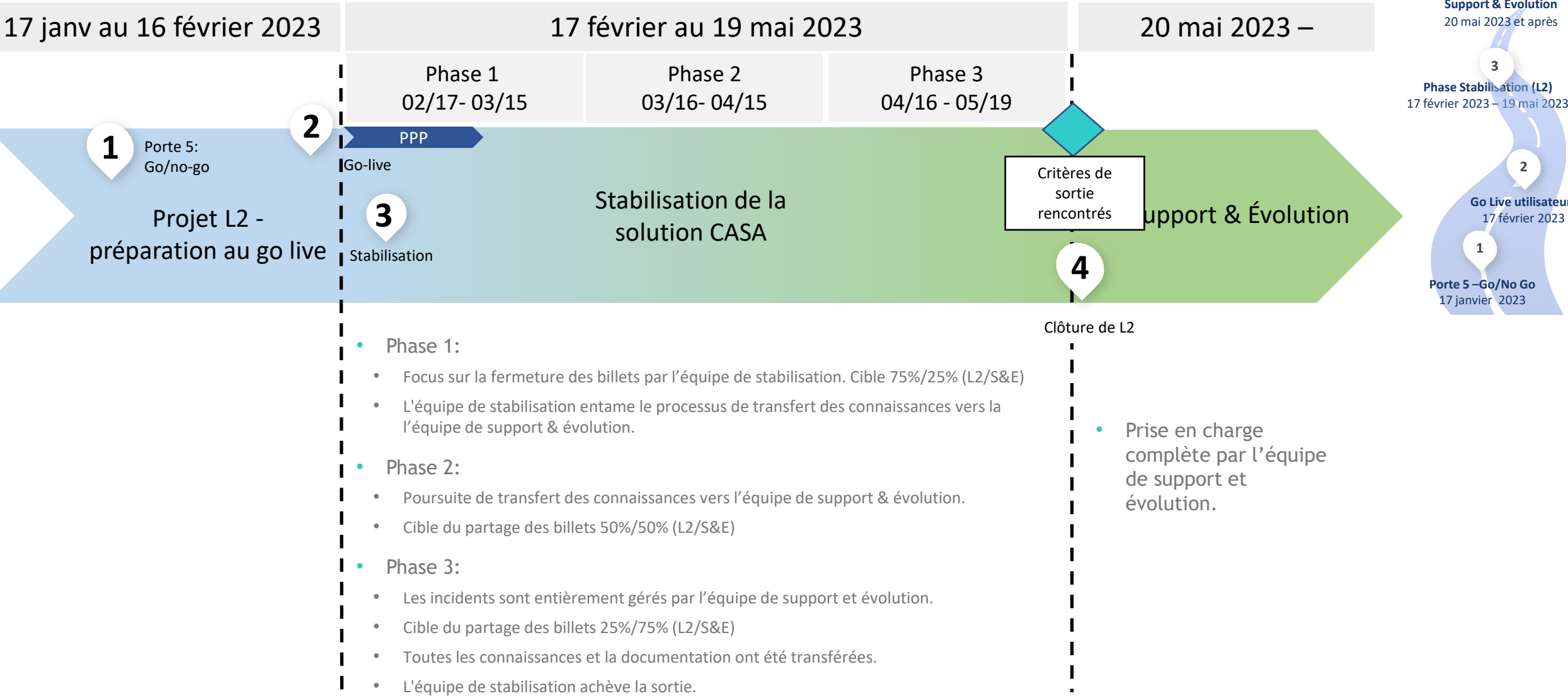
OBJECTIFS

- Fournir une **assistance rapide et efficace** pour résoudre les **incidents** et répondre aux **demandes** des utilisateurs afin d'obtenir une stabilité raisonnable de la mise en service de la L2 le 17 février 2023 jusqu'au 19 mai 2023, *en fonction de l'atteinte des critères de sortie convenus*
- Renforcer la **formation** et poursuivre les activités de **transfert de connaissances** vers les équipiers SAAQ et l'équipe Support de l'alliance
- Transition vers Support & Évolution

La stabilisation fait partie du projet !

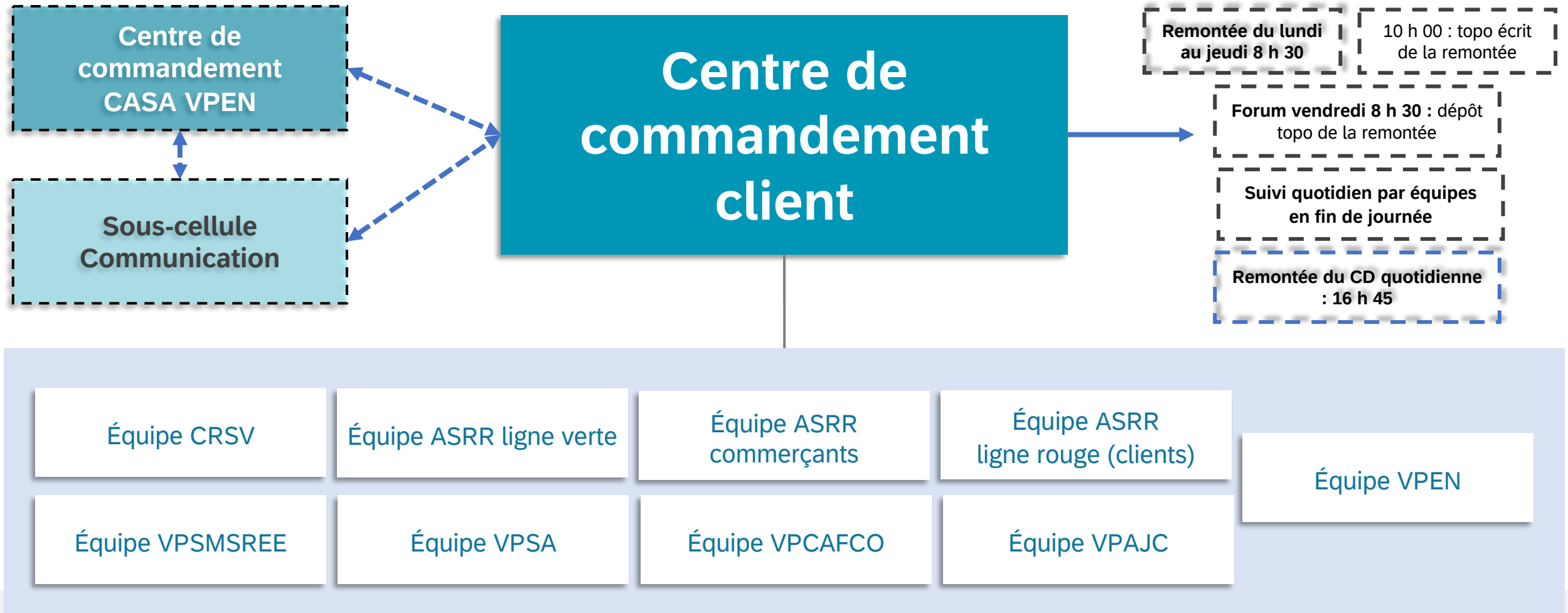


Plan de mise en service



Gouvernance du Centre de commandement Client

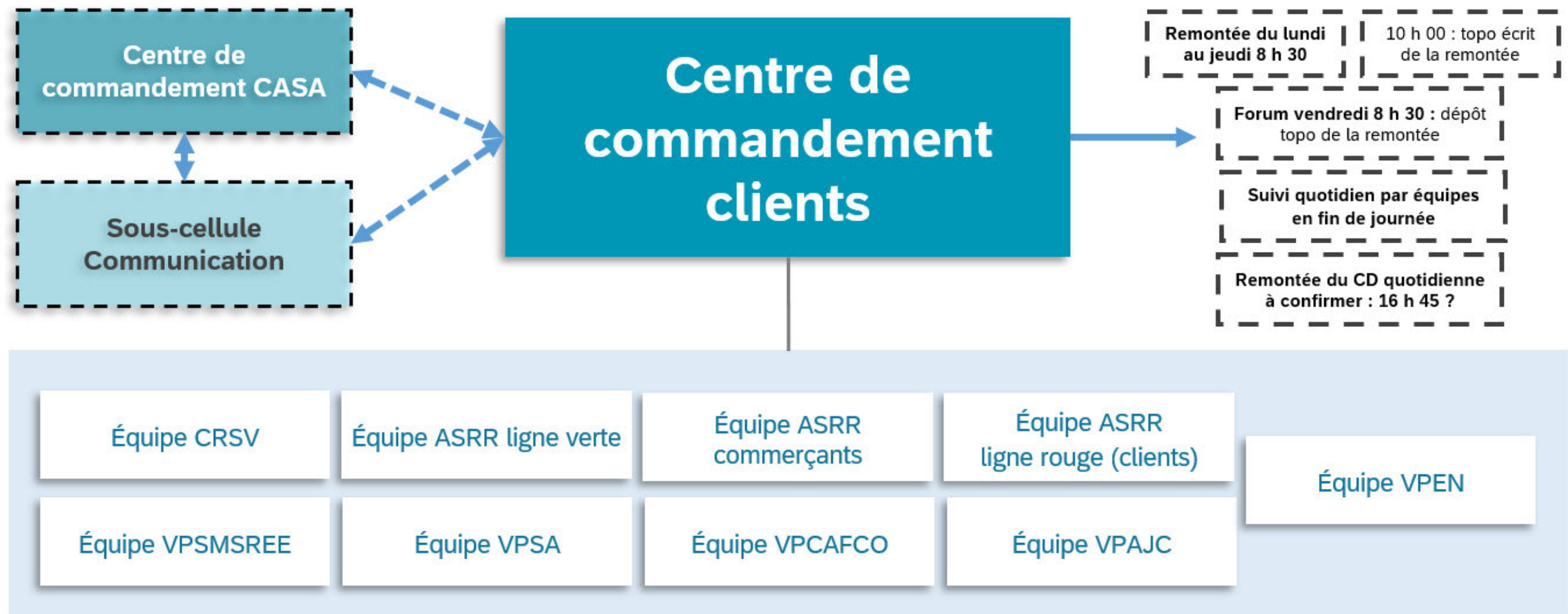
Du 26 janvier à la mi-mai



9.1 Gouvernance du Centre de commandement Client

Du 26 janvier à la mi-mai

Structure de gouvernance et remontées associées à la stabilisation convenues.



Gouvernance du Centre de commandement CASA / VPEN L2

Centre de commandement CASA / VPEN*

- **Leader** : Caroline Foldes-Busque / **Relève** : Martin Lemaire
- **Leader adjoint** : Gleb Dubovets / **Relève** : Hugues Tremblay
- **Autres** : Jacques Lafond, Steve Bolduc, Lyne Pouliot et Karl Malenfant
- **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.

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



Plan de transition (QED – PPP)

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



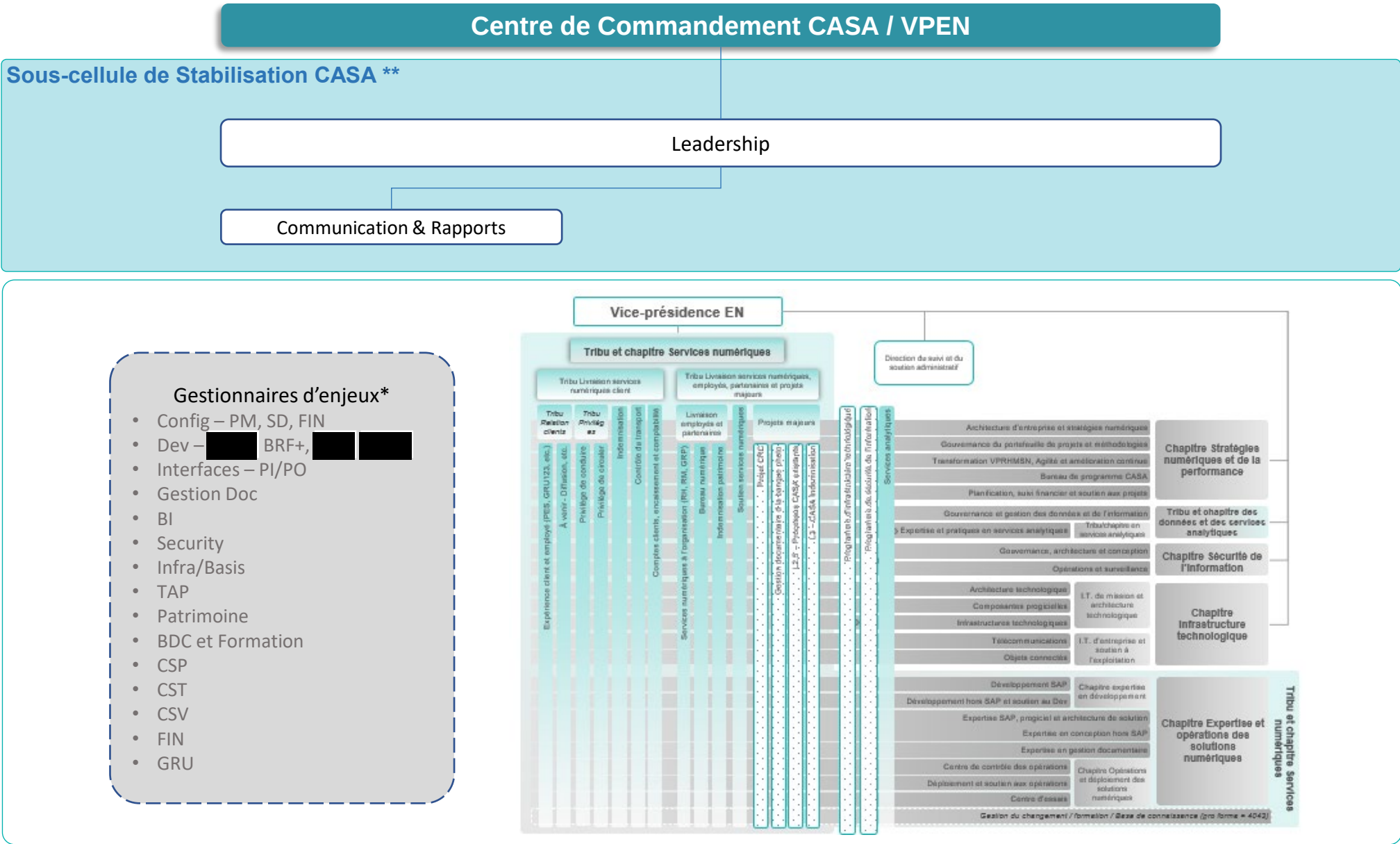
Sous-cellule de stabilisation CASA à partir du déploiement

- **Leader** : Jérôme Paradis (relève Lyne Pouliot)
- **Leader adjoint** : Peter Papaioannou (relève Marie-Hélène Casgrain)
- **Gestionnaire d'enjeux** (tribus / chapitres)
- **Leader CSU** : Christian Dionne
- **Leader Transformation** : Suzie Coderre
- **Remontées** :
 - 9h et 15h



Structure de soutien pendant la période de stabilisation

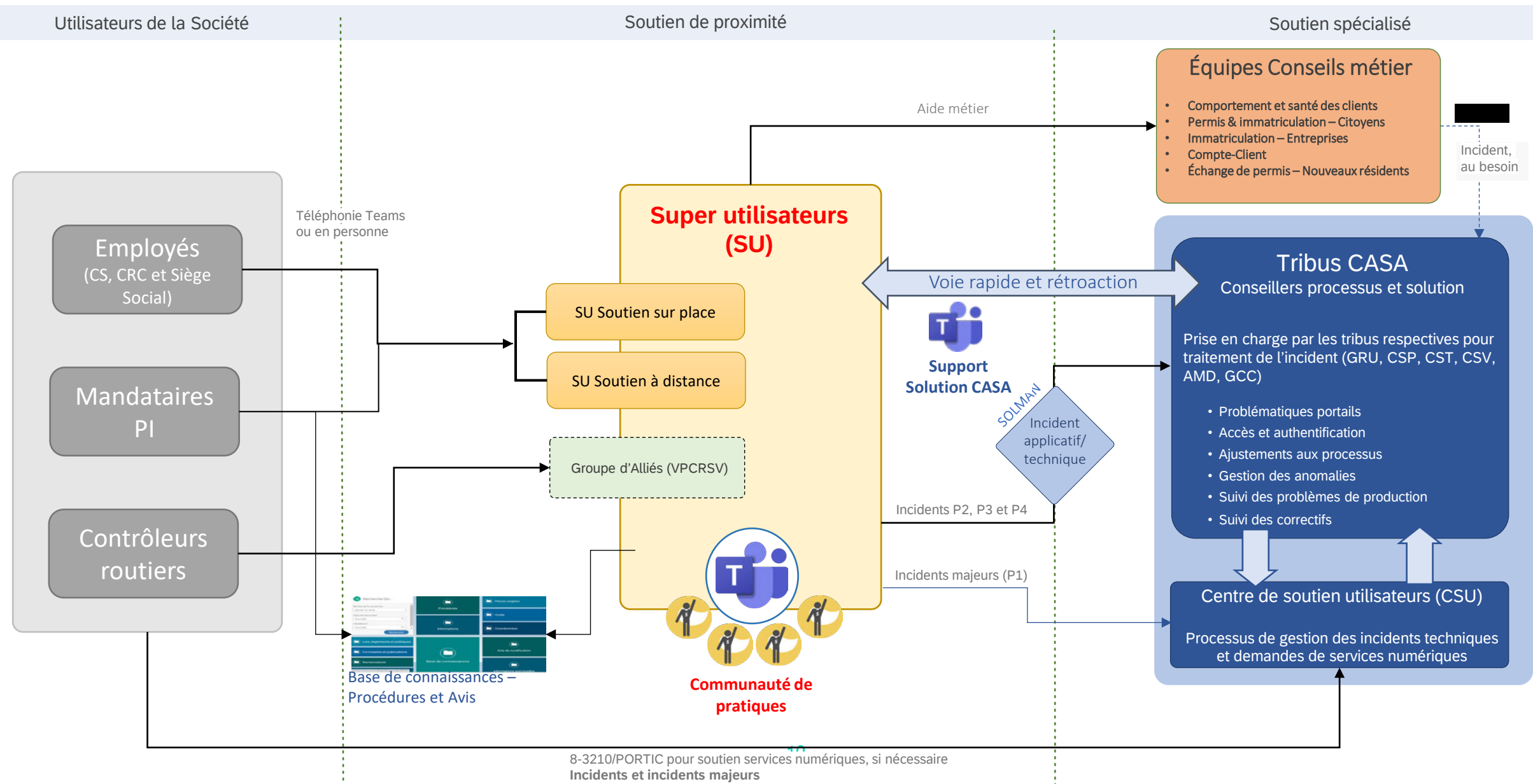
La structure CASA / VPEN accueille la solution et la soutient



* Les Gestionnaires d'enjeux de la sous-cellule Stabilisation font partie intégrante des chapitres/tribus

** La sous-cellule Stabilisation est une structure temporaire durant la période de stabilisation, qui ne sera plus existante une fois la phase de stabilisation terminée.

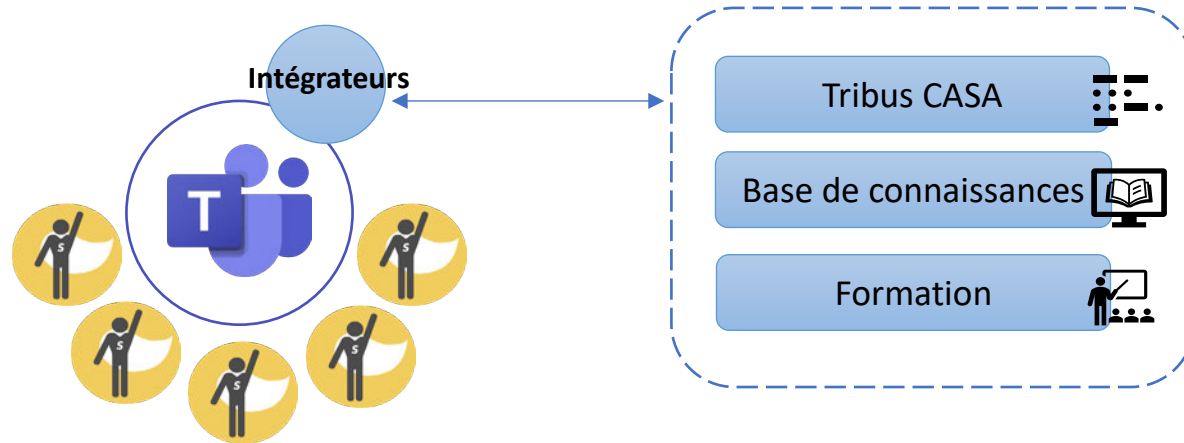
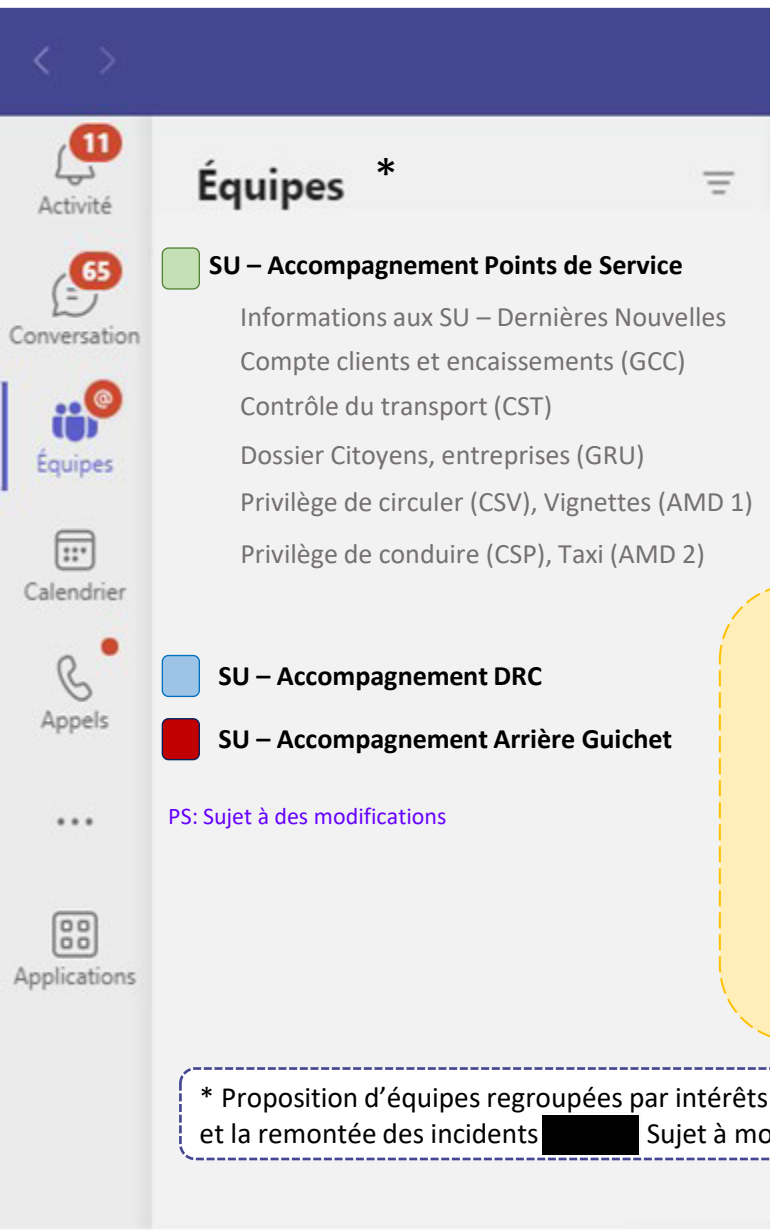
Processus de soutien simplifié



Rôles et responsabilités des participants à la communauté

- **Superutilisateur**
 - Demande ou répond aux questions de ses pairs, partage ses connaissances
 - Participe aux SCRUM et rencontres de partage avec les intégrateurs
 - Se maintient à jour sur les informations et événements quotidiens
- **Intégrateur - Nouveau rôle organisationnel**
 - Demande ou répond aux questions de ses pairs, partage ses connaissances
 - Participe aux SCRUM et rencontres de partage avec les intégrateurs
 - Se maintient à jour sur les informations et événements quotidiens

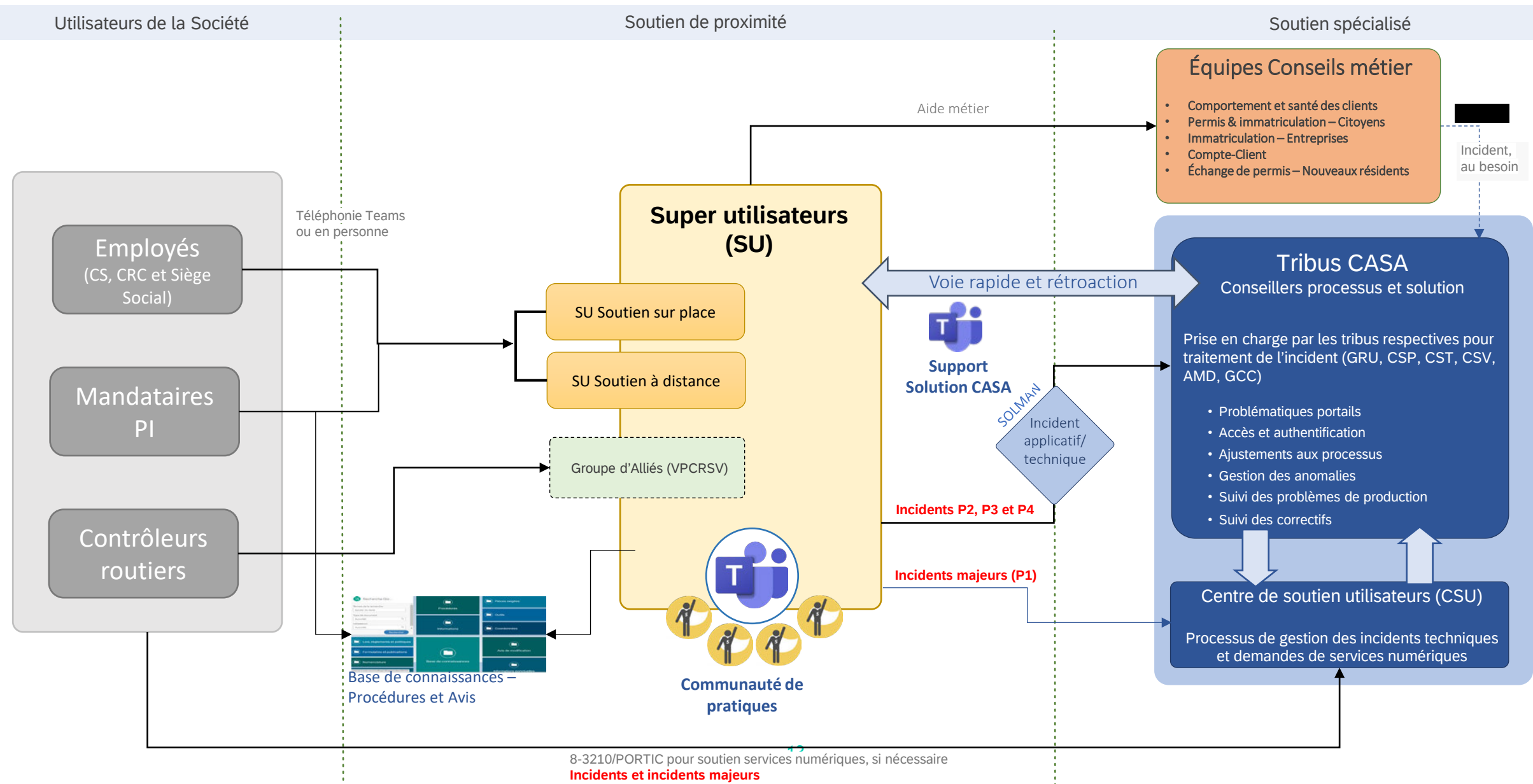
Communauté de pratique des SU (Site Teams)



- Remontée d'informations en temps réel aux SU par les intégrateurs
- Échange entre les SU – Questions, Aide à l'utilisation, Bonnes pratiques, divisés par sujets dans les canaux respectifs
- SCRUM quotidiens sur les principaux événements, changements, anomalies, voie de contournement, etc. Implication des tribus en discussion
- Liens utiles vers la Base de Connaissance en fonction des événements

* Proposition d'équipes regroupées par intérêts communs, canaux divisés par sujets arrimés avec ceux des tribus et la remontée des incidents [REDACTED] Sujet à modifications.

Processus de soutien simplifié



Définitions des priorités pour les incidents

Niveaux de priorité

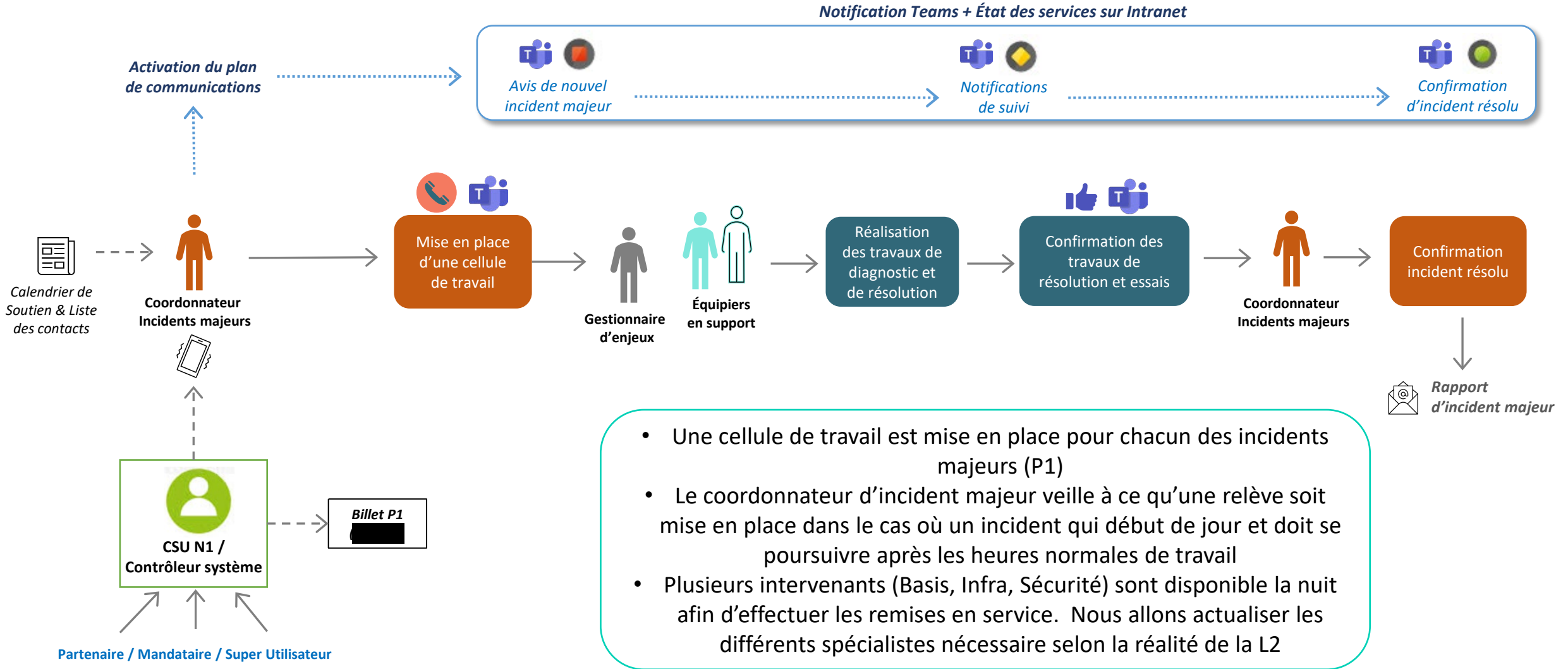
- Priorité 1 - Très élevée** : Un événement qui provoque l'arrêt ou une dégradation importante d'un service reliés à la mission et qui génère un impact significatif sur la prestation de services de la Société. ~~Cela déclenche le processus d'incident majeur.~~
- Priorité 2 - Élevée** : Un événement qui provoque l'arrêt ou une dégradation importante d'un service relié à la mission ayant un impact limité sur la prestation de service et sur le nombre d'utilisateurs.
- Priorité 3 - Moyenne** : Un événement qui provoque la dégradation minime d'un service ou qui affecte un nombre limité d'utilisateurs sans mettre en péril la mission de l'organisation.
- Priorité 4 - Basse** : Un événement qui affecte peu l'organisation ou pour lequel il existe une solution alternative.

Création d'un incident

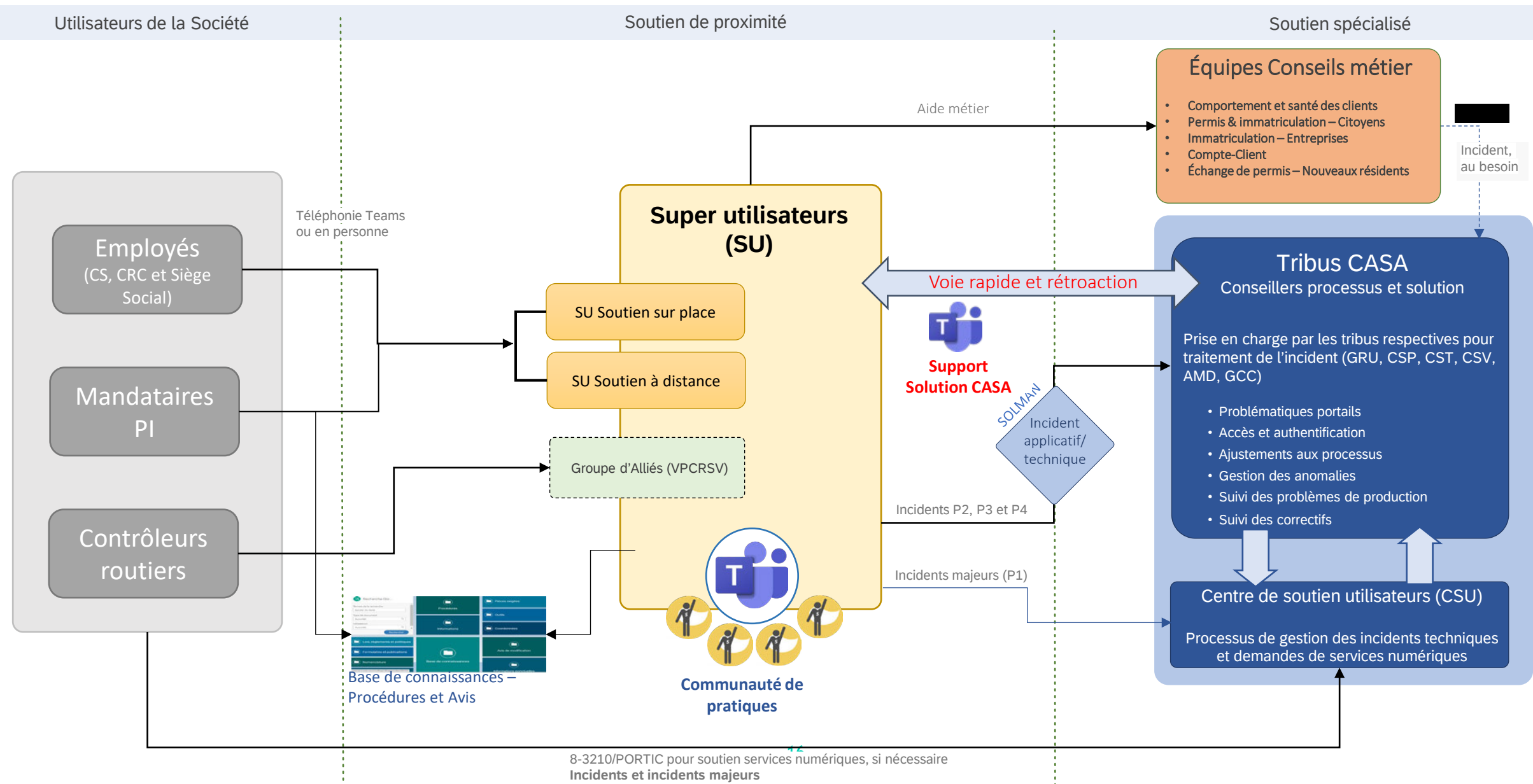
Matrice des priorités

		Urgence				
		1	2	3	4	5
		Urgence	Très haute	Haute	Moyenne	Basse
Répercussion	1 Désastre	Très élevée	Très élevée	Très élevée	Très élevée	Élevée
	2 Haut	Très élevée	Élevée	Élevée	Élevée	Moyenne
	3 Moyen	Élevée	Moyenne	Moyenne	Moyenne	Moyenne
	4 Bas	Élevée	Moyenne	Basse	Basse	Basse
	5 Aucun	Moyenne	Basse	Basse	Basse	Basse

Exécution des étapes de soutien (Incident P1) - Modèle simplifié



Processus de soutien simplifié



Soutien - Solution CASA - Contexte d'utilisation

- Le site Teams Soutien - Solution CASA doit être utilisé par les SU si:
 - Le SU n'a pas été en mesure de trouver l'information requise (Ex.: Base de connaissance, communauté de pratique, etc.) afin de supporter l'utilisateur.

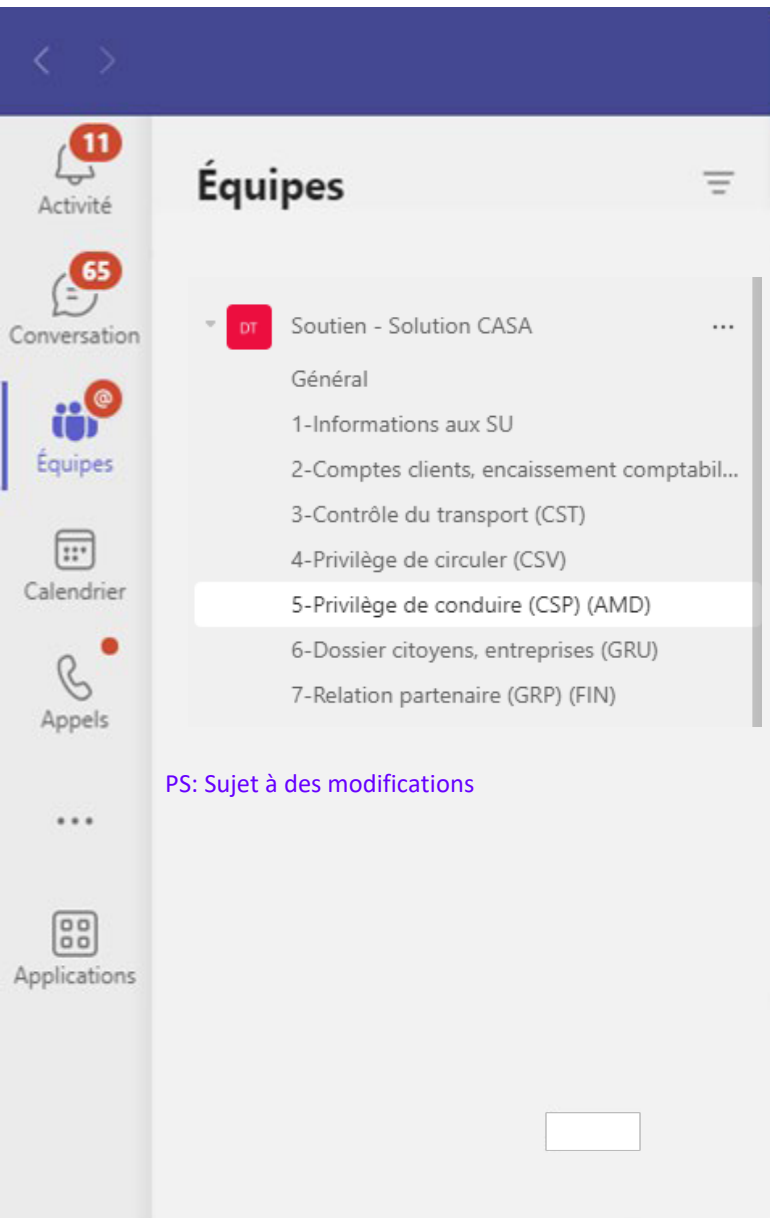
et

- L'utilisateur a besoin de soutien immédiat.
 - Il est en présence d'un client (en centre de service, au téléphone, etc.).

Ou

- Il ne sera pas en mesure de réaliser ses activités dans les délais prescrits formellement.
 - Exemple: demande devant être traitée dans un délai inférieur à X heures
- Sinon, un incident dans Solman doit être créé.

Soutien - Solution CASA - Site Teams



- **Général:** publications administratives
- **Canal 1:** information générale et opérationnelle publiée par les tribus
- **Canal 2 à 7:** pour les demandes des SU et les réponses des tribus

Offres de services et plages horaires des équipes en soutien pendant la stabilisation

Soutien niveau 1 → les SU

Équipes SU VPASRR**

Lundi au mercredi : 8 h 30 à 18 h 00
Jeudi et vendredi : 8 h 30 à 20 h 00
Samedi : 9h00 à 15h00

Équipes SU & Alliés VPCRSV

Pour les unités admin et soutien :
Lundi au vendredi : 8 h 00 à 16 h 00
Pour les CR : 24h/7j

**** Environ 10 à 15 mandataires** auront besoin de soutien, donc un maximum de **5 SU** (ratio 1/10 environ) durant ces heures étendues.

Soutien niveau 2 → soutien spécialisé

Centres de soutien utilisateurs (CSU) VPEN

Lundi au mercredi : 7 h à 18 h 30
Jeudi et vendredi : 7 h à 20 h 30
Samedi : 8 h 30 à 15 h 30

Tribus VPEN

Lundi au mercredi
8 h 00 à 18 h 00

Jeudi et vendredi

8 h 00 à 20 h 00

Samedi
9 h 00 à 15 h 00

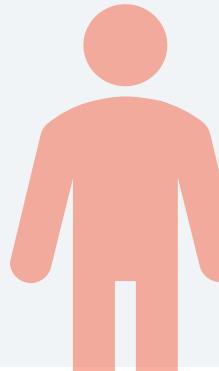
Incidents majeurs 24h/7j

Travaux d'arrière plan Nuit applicative

Rôles et responsabilités des acteurs clés - Aperçu sommaire

Coordonnateur des incidents majeurs

- ✦ Premier récepteur des incidents majeurs
- ✦ Analyse les impacts des enjeux
- ✦ Coordonne les activités nécessaires à la remise en service avec les gestionnaires d'enjeux
- ✦ Assure le suivi auprès du leader stabilisation et des parties prenantes



Leaders Stabilisation

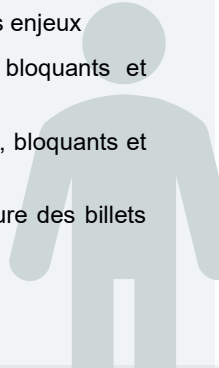
(Jérôme Paradis et Peter Papaioannou)

- ✦ Utiliser son **leadership Mobilisateur** - Impliqué et disponible
- ✦ S'assure de fédérer l'information et la remonter au Centre de commandement
- ✦ Escalader les enjeux au niveau supérieur (Centre de commandement), lorsque requis
- ✦ Apporte du support et être en appui pour le Centre de commandement et les Gestionnaires d'enjeux
- ✦ Assurer le respect du processus d'escalade et des communications (Gestion d'enjeux)
- ✦ Soutenu par un scrum master



Gestionnaire d'enjeux

- ✦ Responsable des enjeux de son équipe
- ✦ Utiliser son **leadership d'Action** pour faire avancer la résolution des enjeux
- ✦ Regrouper les ressources requises pour résoudre les enjeux, bloquants et incidents
- ✦ Collecter les informations sur le progrès d'avancements des enjeux, bloquants et incidents et les transmettre à la cellule stabilisation
- ✦ Effectuer les suivis auprès des équipiers sur l'ouvertures + fermeture des billets SOLMAN



Swat team

- ✦ Cellule mise en place par le gestionnaire d'enjeux
- ✦ Se compose d'équipiers assignés à la résolution d'enjeux pour leurs compétences et expertises.
- ✦ Travaille à résoudre les enjeux, selon le niveau de priorité/criticité
- ✦ Peut être appelé à participer à la résolution d'anomalies en dehors des plages d'activités planifiées.



Suivi des travaux de stabilisation - Quotidien

Format	Responsable	Objectifs	Participants	Hs	durée
Scrum - Suivi des TAP (Nuit)	Yves Bernier	- Réaliser un suivi régulier - Passer en revue la liste des incidents dus aux TAP de la nuit - Synchronisation et mise à jour entre les membres de l'équipe - Prise en charge des différentes problématiques afin de les résoudre rapidement - Valider l'intégration des différents chargements en cours	- CPS et fonctionnels SAP concernés - Équipe DEV (████ PO) - Équipe PPP	7h00	30 min
Scrum - Suivi des Interfaces	Kurt Thoms	- Réaliser un suivi régulier de l'état des interfaces - Synchronisation et mise à jour entre les membres de l'équipe - Vérification de la progression de l'équipe vers la résolution attendue	- CPS et fonctionnels SAP concernés - Équipe DEV (████ PO)	7h30	30 min
Remontée centre de commandement CASA / VPEN	Centre de commandement CASA / VPEN	- Communications aux dirigeants - Reddition sur les enjeux en cours, et Stratégie de résolution, - Aborder les faits saillants de haut niveau, revue du tableau de bord - Feedback des SU.	- Centre de commandement VPEN - Leader stabilisation - Leader transformation Caroline convoque	8h	30 min
Remontée SAAQ	Centre de commandement client		- Centre de commandement CASA / VPEN : Caroline et Martin pour CASA - Lyne Pouliot	8h30	30 min
Scrum – équipes : Tribus / Chapitres	Leader / PO	- Rencontre quotidienne des tribus/chapitres - Synchronisation entre les membres des équipes/tribus <u>Lors de la stabilisation</u>: Intégration de l'équipe de stabilisation rattachée à la tribu/chapitre afin de favoriser un partage de connaissances avec les membres de l'équipe support & évolution et accélérer l'habilitation des ressources.	- Équipe au complet - Participants: A déterminer par le leader - Intégrateurs des SU <u>Organisateur</u>: Scrum Master	8h30	30 min
Mêlée - Gestionnaires d'enjeux	Équipe de stabilisation	- Prise en charge rapide des enjeux ? - Revoir les enjeux en cours, faire un suivi des principaux enjeux - S'assurer qu'un plan d'action est fait et date de résolution est connue - S'assurer que le Responsable de chaque enjeu est identifié - S'assurer d'une bonne vélocité de résolution à partir du portrait global des incidents en cours - Escalader si priorisation requise dans assignation des expertises	- Gestionnaire des enjeux - Coordonnateur incidents majeurs - Scrum Master - Autres leaders et leaders adjoint, CFB et Martin Lemaire et Lyne Pouliot - Intégrateurs des SU	9h00	30 min
Scrum – Suivi des activités Go Live Phase 2	Coordonnateur de livraison	- Établir le plan journalier des activités à exécuter - Valider la disponibilité des responsables des tâches - Revoir les enjeux et anomalies reliées aux activités du PPP en cours	- Scrum master livraison - Coordonnateur adjoint - Responsables et/ou backups des activités en cours ou à exécuter	10h00	30 min
Rencontre SU - Communautés	Intégrateurs Transformation	- Prise en charge rapide des enjeux/besoins - Clarifier les responsabilités de chacun - Revoir les enjeux en cours et leur statut actuel, les solutions de contournement, ce qui est prévu dans les prochains jours, notamment les corrections qui sont/seront mise en place. Procédures et mesure de mitigation	- Tous les SU - Leader transformation - Équipiers des tribu/chapitre au besoin	10h30	30 min

Suivi des travaux de stabilisation - Quotidien (Suite)

Format	Responsable	Objectifs	Participants	HRS	durée
CCAS Affaires	Coordonnateur des changements	Évaluer et autoriser les Exigences TI en plus de contribuer à la planification de celles-ci.	- Leaders - PO - Sécurité - Coordonnateurs de livraison - Fonctionnels SAP	11h	30 min
Comité de mise en pré production et de mise en production	Coordonnateur de livraison	- Confirmer les changements pouvant être importé en pré production ou en production - Gérer les enjeux et les activités pré ou post import	- Leaders - PO - Sécurité - Coordonnateurs de livraison - Fonctionnels SAP	13h	30 min
Mêlée - Gestionnaires d'enjeux	Équipe de stabilisation	- Prise en charge rapide des enjeux - Revoir les enjeux en cours, faire un suivi des principaux enjeux - Établir un plan d'action, et enlever les bloquants - Clarifier les responsabilités de chacun - S'assurer que l'action est bien assignée à la bonne ressource. - Revue du tableau de bord et ajustements	- Gestionnaire des enjeux - Coordonnateur incidents majeurs - Scrum Master - Autres leaders et leaders adjoint, CFB et Martin Lemaire et Lyne Pouliot	15h	30 min
Remontée centre de commandement CASA / VPEN	Centre de commandement CASA / VPEN	- Communications aux dirigeants - Reddition sur les enjeux en cours, et Stratégie de résolution, - Aborder les faits saillants de haut niveau.	- Centre de commandement VPEN - Leader stabilisation - Leader transformation Caroline convoque	16h	30 min
Envoi du Tableau de bord Courriel	Coordonnateurs / Scrum master	État de situation sur les faits saillants et les indicateurs de la journée	CASA Tous	17h	NA

Suivi des travaux de stabilisation - Hebdomadaire

Format	Responsable	Objectifs	Participants	HMP	durée
<i>Rencontre SU – CASA Patrimoine</i> (1x par semaine)	<i>Intégrateurs Transformation</i>	• <i>Prise en charge rapide des enjeux</i> • <i>Clarifier la responsabilité de chacun</i> • <i>Revoir les enjeux en cours et leur statut actuel, les solutions de contournement, ce qui est prévu dans les prochains jours, notamment les corrections qui seront mises en place. (Statut 1x par semaine)</i>	• <i>Tous les SU</i> • <i>Leader transformation</i> • <i>Équipiers des tribu/chapitre au besoin</i>	<i>14h00</i>	<i>30 min/ Sem.</i>

Journée type en Stabilisation (Tribu/Chapitre)

En cours d'élaboration

Activités	Qui fait quoi?	Processus & Outils	Quand?
Soutenir les SU sur la Solution CASA	- CPS (identifiés pour chaque Tribu et certains chapitres) - Surveiller les canaux/alertes afin de prendre en charge les demandes de soutien - Répondre aux questions des SU - Identifier les problèmes nécessitant la remontée d'incidents - Analyser le canal pour déterminer si de la formation/accompagnement aux SU est requis - Communiquer l'information pertinente aux SU - Fonctionnel SAP - Supporter les CPS dans la prise en charge des demandes de soutien	Site Teams – Canaux par Tribu/Sujet	Lundi au mercredi : 8h00 à 18h00 Jeudi et vendredi : 8h00 à 20h00 Samedi : 9h00 à 15h00 Horaire à définir (Soutien aux SU sur les processus critiques « Front Office » les soirs et fins de semaine)
Résoudre les incidents majeurs (P1)	- Coordonnateur d'incidents majeurs - Coordonner les intervenants et le plan d'action requis - Gestionnaire d'enjeux/Leaders - Coordonner les travaux de sa tribu/chapitre - Gère les arrimages avec les autres tribus/chapitres - Gérer les bloquants - PO, CPS, Fonctionnels SAP et développeurs - Diagnostiquer les anomalies - Résoudre les anomalies - Établir et documenter les mesures de contournement (CPS)	Gestion d'un incident majeur Gestion des changements Réaliser les changements Gérer les livraisons et les mises en production — 	24h/7j Profils en disponibilité à identifier
Trier, prioriser et résoudre des incidents (P2, P3 et P4)	- Gestionnaire d'enjeux et PO - Gérer le carnet des incidents - Scrum master - Affecter des ressources aux incidents et suivre l'avancement de la résolution - Gérer les bloquants - Suivre les cibles (Ex.: nouvel incident diagnostiqué dans un délai de X h) - PO, CPS, Fonctionnels SAP et développeurs - Diagnostiquer les anomalies - Résoudre les anomalies - Établir et documenter les mesures de contournement (CPS)	Gestion des incidents Gestion des changements Réaliser les changements Gérer les livraisons et les mises en production —  Tableau de bord	Heures normales de travail

Journée type en Stabilisation (Tribu/Chapitre)

En cours d'élaboration

Activités	Qui fait quoi?	Processus & Outils	Quand?
Compléter les activités du PPP – Phase 2	- Gestionnaires d'enjeux/leader - Assurer la réalisation des activités sous la responsabilité de leur équipe. - Ressources identifiées dans les Tribus et Chapitres - Compléter les activités dans le plan	Plan détaillé PPP – Phase 2	Du 17 février au 31 mars 2023 Selon la planification détaillée.
Évolution de la solution	- PO - Gérer le carnet de produit des changements/évolutions - Approuver les nouveaux requis - Scrum master - Organiser et animer les cérémonies agiles - Affecter les ressources à suivre de l'avancement - Gérer les bloquants - PO, CPS, Fonctionnels SAP et développeurs - Documenter les requis - Réaliser les changements/évolutions - Participer à la mise à jour des documents/outils de formation et d'accompagnement.)	Gestion des requis (Formation après Go-Live) Gestion des changements Réaliser les changements Gérer les livraisons et les mises en production — 	Heures normales de travail

Tableau de bord exécutif (2023-xx-xx)

				Quotidien		Stabilité de la solution			
Incidents applicatifs									
Incidents ouverts		43	Incidents en cours		58	Accompagnement SU		34	
Incidents Fermés		33	Priorité 1		Priorité 2	Appel CSU	35	Appel CSU CASA	15
			1		5	Incidents CSU VPCRSV		20	
						Incidents CSU VPASRR		20	

		Faits saillants		Réseau de soutien aux utilisateurs		
• Nuit applicative a bien été exécutée. • Livraison à venir le x février pour résoudre xxxxx.						

		Impact client			
• Problématique au niveau de...					
EXEMPLE					
		Impact partenaire			
• Problème émission de nouvelles vignettes personnes handicapés. Impact citoyens (200 personnes). Solution de contournement en place.					

Prochaines étapes

- Formation
 - Processus d'exploitation (Courriel Success Factors - SGA)
 - Gestion des incidents
 - Gestion des changements
 - Réaliser les changements
 - Gérer les livraisons et les mise en production
 - Gérer la planification des TAP
 - Etc.
 - Capsule de formation - Site Teams - Soutien Solution CASA (Équipiers identifiés)
- Identification des équipiers pour le soutien aux SU (Tribus)
- Identification des équipiers en soutien pour les TAP critiques de la nuit applicative

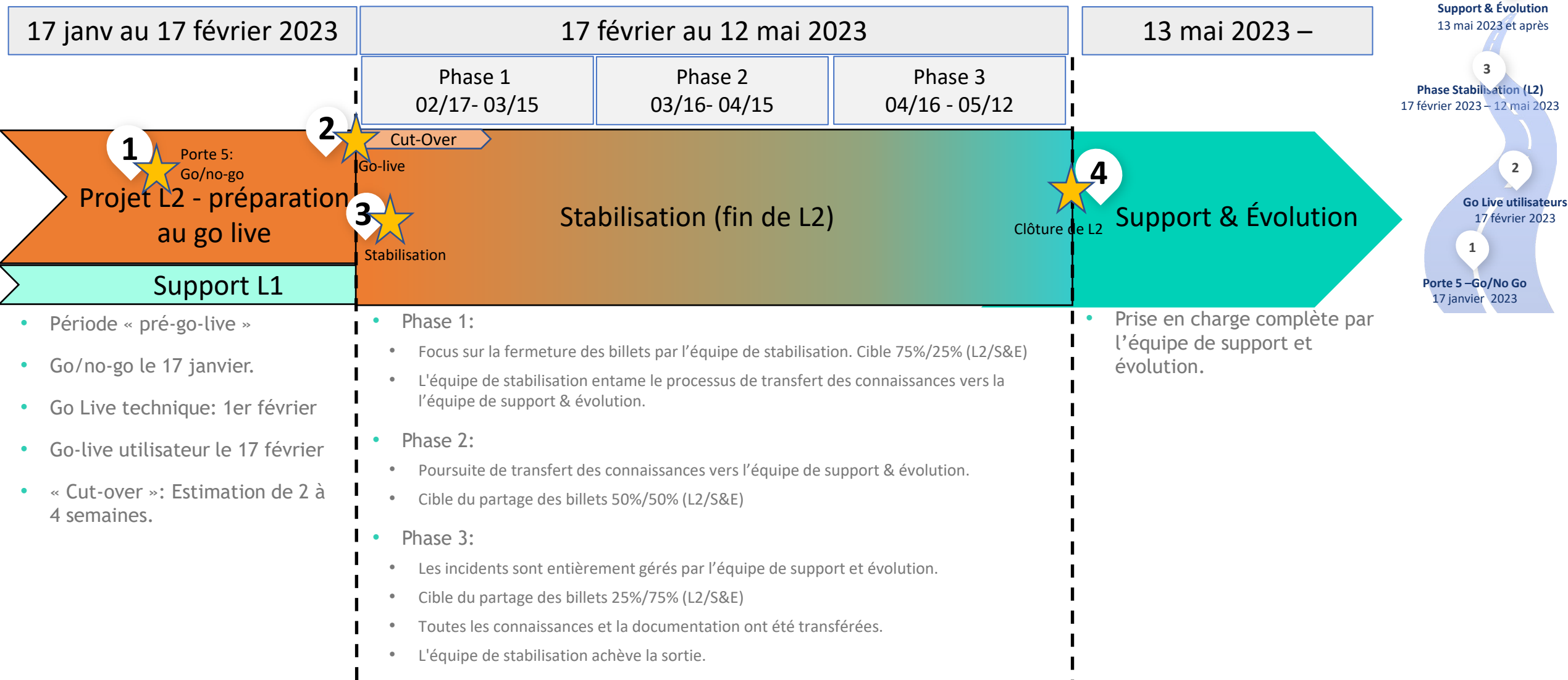


**Société de l'assurance
automobile**

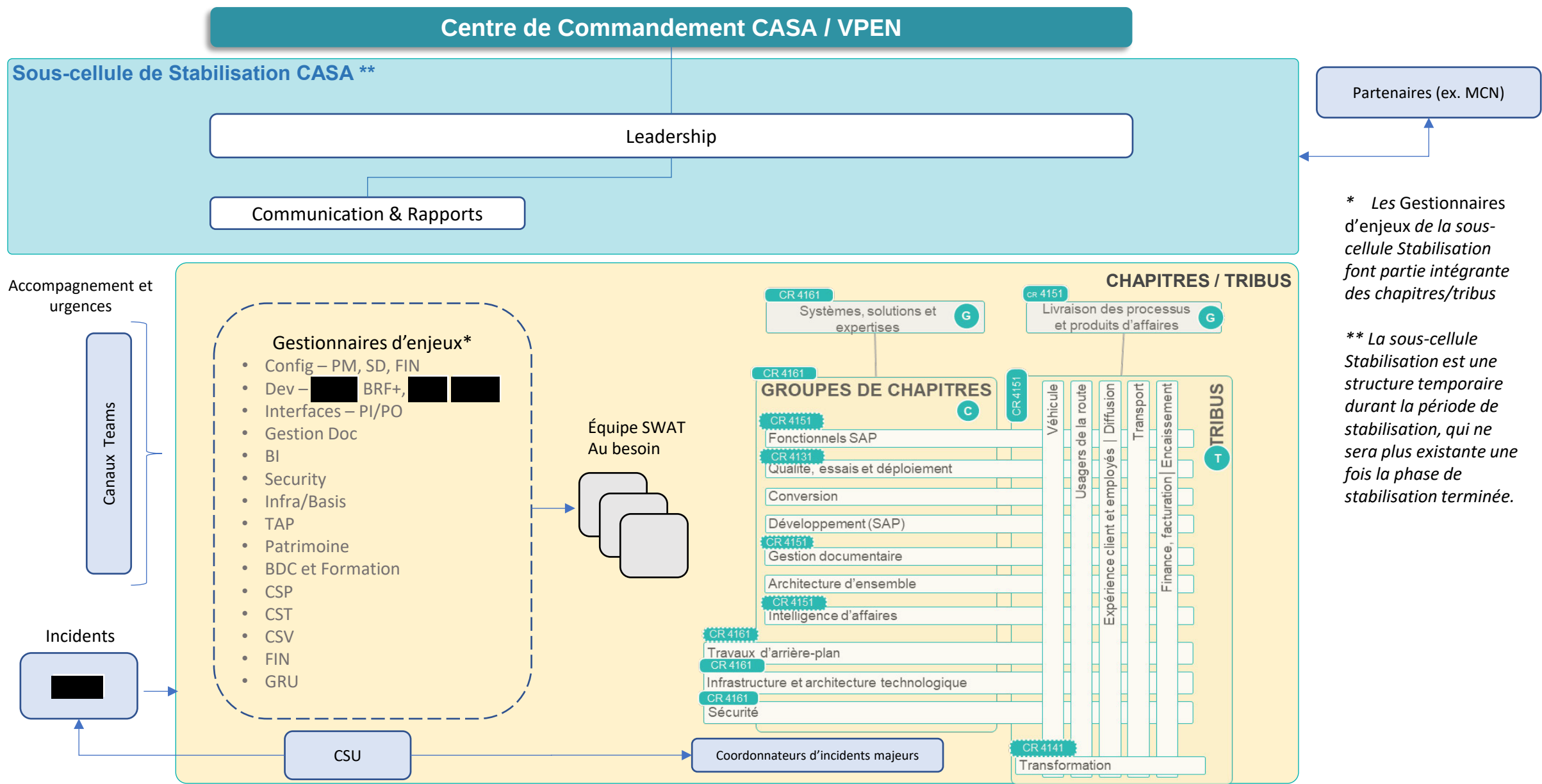
Québec 

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Plan de mise en service



Structure de soutien durant la période de stabilisation



* Les Gestionnaires d'enjeux de la sous-cellule Stabilisation font partie intégrante des chapitres/tribus

** La sous-cellule Stabilisation est une structure temporaire durant la période de stabilisation, qui ne sera plus existante une fois la phase de stabilisation terminée.