

TR: Info CASA

From: "Rodrigue, Pierre" <pierre.rodrique@mcn.gouv.qc.ca>
To: "Gamache, Roch (Cabinet)" <roch.gamache@mcn.gouv.qc.ca>
Date: Thu, 01 Dec 2022 19:27:15 +0000
Attachments: BP_STR_Suivi chantier CA 30 novembre (Master).pdf (1.1 MB)

CONFIDENTIEL

Comme convenu.

Pierre E. Rodrigue

Sous-ministre et dirigeant principal de l'information

Ministère de la Cybersécurité et du Numérique

900, Place D'Youville, 9^e étage

Québec (Québec) G1R 3P7


[Quebec.ca/gouv/ministere/cybersecurite-numerique](https://quebec.ca/gouv/ministere/cybersecurite-numerique)

Suivi du projet CASA

Présenté à la séance du conseil d'administration spécial du
30 novembre 2022

CASA

Société de l'assurance
automobile
Québec 

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Confidentiel mais accessible pour la CG

1. Construction de l'actif

L'actif CASA est construit en fonction de la portée convenue

Domaine	Critères	Prêt pour déploiement	Commentaires / Risque résiduel	Plan d'action
Solution	• RIEFW terminés • Processus construits			
Conversion	• Les 139 objets respectent les seuils de qualité attendus		Réf.: annexe 1	
Infrastructure	• Environnements conformes avec les recommandations du dimensionnement • Processus de gestion de la sécurité des infrastructures en place • Processus opérationnels et de surveillance documentés		• Assurance qualité externe effectuée par SAP • Actions requises pour l'infrastructure associée à la Prestation électronique de services Réf.: annexe 2	Voir section 4
Sécurité	• Rôles testés • Tests d'intrusion réalisés • Analyse de risques pour les processus criticité moyenne et élevée et contrôle en place		Les tests d'intrusion se poursuivent	Voir section 4
Travaux d'arrière-plan (« Batch » de nuit / Nuit applicative)	• Travaux arrière-plan complétés et testés • Processus de reprise en place, documenté et compris			



2. Activités préparatoires au déploiement

Volet projet (déploiement technique)

Les activités préparatoires au déploiement sont terminées

Domaine	Critères	Prêt pour déploiement	Commentaires / Risque résiduel	Plan d'action
Pratiques générales de passage en production (« Dry Run »)	- Plan de passage DR2 réussi - Activités préparatoires au déploiement réalisées		Réf.: annexe 3	
Plan de transition	- Plan de transition construit et validé - Stratégies de services critiques établies - Procédures de fermeture (opérations et systèmes) connues		Réf.: annexe 8	
Déploiement (« Go Live »)	- Le plan de passage en production (PPP) est complet et compris des équipiers Logistique en place et communiquée Structure de gouvernance globale du déploiement définie et approuvée par le comité de direction		Réf.: annexe 4	
Stabilisation	Organisation du travail et processus associés à la stabilisation terminée Modalités de fonctionnement de la stabilisation entre l'Alliance et la SAAQ convenues - Critères de sortie approuvés		Réf.: annexe 5	
Mise en place des processus d'exploitation pour la L2	- Processus critiques définis et opérationnalisés Stratégie de gestion du changement en cours		Réf.: annexe 6	

3. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

L'organisation (tant les activités ligne rouge que ligne verte) est prête à recevoir CASA

Porte 4 – déploiement / VPASRR		Niveau de confiance du leader / prêt au déploiement			Mitigation (s'il y a lieu)	Niveau de confiance du leader / prêt au déploiement
Population Ligne verte et Ligne rouge	Descriptif	Préparation / Gestion du changement/ Organisation du travail	Formation Diffusion	Superutilisateurs (SU)		
		% avancement	% avancement % de présence % d'employés confiants	Ratio atteint Pouls SU Pouls SU formateurs		
Préposés service client comptoir	500 employés 45 gestionnaires Impact faible	78 %	50 % 93 % 97 %	1/10 7,9/10		✓
Préposés service client comptoir (mandataires)	350 employés 97 gestionnaires Impact faible	78 %	50 % 93 % 95 %	1/10 8,4/10		✓
Commerçants	6800 commerçants Impact faible à moyen	50%	Début de l'habilitation en décembre	Soutien dédié : 25 employés SU : en cours identification	Communications en continu Ajout de moyens pour répondre aux questions surtout sur la période de transition	✓ *Difficulté de rejoindre l'ensemble de la population en raison de sa diversité.
Employé back-office comportement et santé des conducteurs	191 employés 17 gestionnaires Impact: élevé	75 %	N/A	1/15 7,5/10	Stratégie de formation est l'habilitation par un accompagnateur-coach	✓
Évaluateurs des compétences de conduite	200 employés 45 gestionnaires Impact: aucun	80 %	0 % Débute 28 nov.	N/A		✓

CASA



Prêt pour le mercredi 21 décembre



Non prêt pour le 21 décembre

4



Ligne verte



Ligne rouge



S. O.

3. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

L'organisation (tant les activités ligne rouge que ligne verte) est prête à recevoir CASA

Porte 4 – déploiement / VPSA		Niveau de confiance du leader / prêt au déploiement			Mitigation (s'il y a lieu)	Niveau de confiance du leader / prêt au déploiement
Population Ligne verte	Descriptif	Préparation / Gestion du changement/ Organisation du travail	Formation Diffusion	Superutilisateurs (SU)		
		% avancement	% avancement % de présence % d'employés confiants	Ratio atteint pouls		
Préposés aux renseignements / Centre de relation avec la clientèle	397 employés 10 gestionnaires Impact faible	82 %	50 % 96 % 83 %	1/15 8,1/10		
Employés Back-office particuliers – Direction des opérations centralisées	58 employés 2 gestionnaires Impact faible	73 %	50 % 99 % 97 %	1/10 8,1/10	Formation back office commence le 16 décembre	
Employés Back-office entreprises - Direction des opérations centralisées	20 employés 1 gestionnaire Impact faible	73 %	50 % 99 % 97 %	1/10 8,1/10	Formation back office commence le 16 décembre	

CASA



Prêt pour le mercredi 21 décembre



Non prêt pour le 21 décembre

5



Ligne verte



Ligne rouge



S. O.

Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Confidentiel mais accessible pour la CG

3. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

L'organisation (tant les activités ligne rouge que ligne verte) est prête à recevoir CASA

Porte 4 – déploiement		Niveau de confiance du leader / prêt au déploiement			Mitigation (s'il y a lieu)	Niveau de confiance du leader / prêt au déploiement
Population VPCRSV	Descriptif	Préparation / Gestion du changement / Organisation du travail	Formation Diffusion	Superutilisateurs (SU)		
		% avancement	% avancement % de présence Pouls	Ratio de support 1/8 pouls		
Directions régionales Front office CST2 et 3	21 Gestionnaires 294 Employés Impact: moyen	GDC: 35 / 250 actions en cours, 85% terminé Actions leaders: 25/31, 81% terminé	Formation AFFAIRE: 100% complété / appréciation 86% SGA: 261 \ 335 ont complété 75% de leur formation	24 alliés 8 SU 5 SU formateurs	Capsule de formation manquante d'ici au Go live, stratégie mitigation SU: 3 capsules Plan de transition: en mode manuel, 32 actions	
Dir. gén. de l'expertise légale et la sécurité des véhicules Back office: CST2-3, CSV 1-3	1 Gestionnaire 27: Employés Impact: moyen	GDC: 35 / 250 actions en cours, 85% terminé Actions leaders: 25/31, 81% terminé	Formation AFFAIRE: 100% complété/ appréciation 86% En attente de leur capsules SGA	1 SU 4 Alliés BT accompagnement	Capsule de formation manquante d'ici au Go live, stratégie mitigation SU: 16 capsules Plan DEMU à finaliser: 2/46 Procédures: en développement Plan de transition: 54 actions	
Dir. gén. de l'évolution et de la performance Back office CST1 et BI	5 gestionnaires 50 Employés Impact Moyen	GDC: 35 / 250 actions en cours, 85% terminé Actions leaders: 25/31, 81% terminé	Formation AFFAIRE: 100% complété/ appréciation 86% En attente de leur capsules SGA	4 SU BI 3 SU 8 alliés BT accompagnement 1 SU formateur	Capsule de formation manquante d'ici au Go live, stratégie mitigation SU: 5 capsules Procédures: en développement Politiques PECVL: entrée en vigueur au Go live Plan de transition: 42 actions / suivi CTQ	
Dir. gén. du soutien aux opérations	5 gestionnaires 50 employés	BI: rapports prioritaires: 6 P1	Formation AFFAIRE: 100% complété/	1 SU 2 Alliés	Capsule de formation manquante d'ici au Go live,	

CASA



Prêt pour le mercredi 21 décembre



Non prêt pour le 21 décembre

6



Ligne verte



Ligne rouge



S. O.

3. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

L'organisation (tant les activités ligne rouge que ligne verte) est prête à recevoir CASA

Porte 4 – déploiement / VPCAFCO		Niveau de confiance du leader / prêt au déploiement			Mitigation (s'il y a lieu)	Niveau de confiance du leader / prêt au déploiement
Population	Descriptif	Préparation / Gestion du changement/ Organisation du travail	Formation Diffusion	Superutilisateurs (SU)		
		% avancement	% avancement % de présence % niveau de confiance	Ratio pous		
Finances	35 employés 5 gestionnaires Impact élevé	75%	85 % (en attente des TIF) 100 % N/D	1/7 80%		
Gestion contractuelle	17 employés 2 gestionnaires Impact modéré	100 %	100% 100% N/D	1/8 100%		
Données maîtres	6 employés 1 gestionnaire Impact élevé	40 %	10 % 100% N/D	6/6 80%		
Enquêteurs	12 employés 1 gestionnaire Impact élevé	5%	À évaluer Dossier client: diffusion prévue le 15 décembre et capsules en support	0/12	Atelier collective pour une DEMU non prise en charge	
Actuariat	24 employés 3 gestionnaires Impact élevé pour la tarification et faible pour les 2 autres équipes	58%	À évaluer	8/8		

CASA



Prêt pour le mercredi 21 décembre



Non prêt pour le 21 décembre

7



Ligne verte



Ligne rouge



S. O.

Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Confidentiel mais accessible pour la CG

3. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

L'organisation (tant les activités ligne rouge que ligne verte) est prête à recevoir CASA

Porte 4 – déploiement VPSMSREE		Niveau de confiance du leader / prêt au déploiement			Mitigation (s'il y a lieu)	Niveau de confiance du leader / prêt au déploiement
Population Ligne verte et Ligne rouge	Descriptif	Préparation / Gestion du changement/ Organisation du travail	Formation Diffusion	Superutilisateurs (SU)		
		% avancement	% avancement % de présence % niveau de confiance	Ratio pouls		
Statisticiens	8 employés 1 gestionnaire	45 %	Outils CASA : début 8 déc. Niveau 1 BI : complété pour 5/8 Confiance 50 %	4/8 5/10		
	Impact élevé (ex.: dépistage conducteurs à risque)					
Numérisation	6 employés internes 25 à 30 employés externes + 6 postes à doter en interne ou externe (à préciser) 1 gestionnaire	50 %	Formation débutée le 21 novembre Confiance 80 %	2/40+ 8/10	- Tri manuel - Priorisation des dossiers du volet médical et du « backlog » pour le reste, le temps que la solution fonctionne - Formulaires vont continuer d'être développés	
	Impact élevé pour le volet médical					
Médecin-conseil	1 employé 1 gestionnaire	100 %	Formation planifiée 100 % confiance	S/O	Extraction manuelle par un collègue du SEM	
	Impact élevé					

CASA



Prêt pour le mercredi 21 décembre



Non prêt pour le 21 décembre

8



Ligne verte



Ligne rouge



S. O.

Société de l'assurance
automobile
Québec 
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Confidentiel mais accessible pour la CG

3. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

L'organisation (tant les activités ligne rouge que ligne verte) est prête à recevoir CASA

Domaine	Critères	Prêt pour déploiement	Commentaires / Risque résiduel	Plan d'action
Base de connaissances	• Procédures pour formation Service clientèle : 100 % • Procédures priorisées par ASRR Service clientèle : 50 % • Procédures priorisées par ASRR Arrière-guichet : 10 % • Procédures priorisées par CRSV : 10 % • Inventaire des procédures de mitigation : 100 % • Procédures complémentaires aux formation Arrière-guichet (AG) : 20 %		L'état d'avancement actuel ne compromet pas l'implantation	• Les procédures ont été priorisées et la rédaction se poursuivra après le déploiement • Les anciennes procédures, incluant les règles d'admissibilité aux services et normes en vigueur, restent disponibles aux utilisateurs • Le plan de livraison des procédures d'arrière-guichet est arrimé avec le plan de travail pour la livraison des cours
Formation	• L'outil Système de Gestion des Apprentissages est fonctionnel (SGA) • Formations Service clientèle publiées • Identification des employés pour attribution des programmes Service clientèle est complétée • Programmes de formation et modes de diffusion Arrière-guichet définis • Formations / « Coaching » Arrière-guichet prêtes à publier : 36/50 • Calendrier formation Arrière-guichet en finalisation		• La diffusion des cours de service à la clientèle en est à sa 4e semaine, comme prévu. Les commentaires des apprenants sont positifs. • L'état d'avancement actuel ne compromet pas l'implantation • Le calendrier de diffusion des cours d'arrière-guichet est prévu dans les 3 semaines précédant l'implantation.	



3. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

L'organisation (tant les activités ligne rouge que ligne verte) est prête à recevoir CASA

Domaine	Public	Moyen ou actions de communications	Date de réalisation	État	Perspective pour la semaine du 28 novembre
Communications	Clients	Présentation des concepts par l'agence de publicité	24 novembre	Terminé 	Présentation aux secteurs des concepts de l'agence
	Entreprises	Info Relayeur	24 novembre	Terminé 	
	Commerçants	Courriel no. 3 : commerçants non agréés et autres associations	25 novembre	Terminé 	- Actualité no. 4 et no. 5 sur l'extranet - Infolettre CCAQ no. 4 - Courriels no. 4 et no. 5 aux commerçants non agréés et autres associations
	Mandataires en VVR				
	Partenaires				
	Employés	Choix des ambassadeurs	25 novembre	Terminé 	Tournage capsule chaîne CASA sur la formation (date à confirmer)



4. Activités d'assurance qualité

Portée des activités

Les activités d'assurance qualité progressent bien, mais ne pourront être complétées d'ici le 21 décembre

Les activités d'assurance qualité comprennent :

1. Les **tests intégrés finaux 1** (TIF1) : 555 scénarios, 3752 étapes
2. Les **tests intégrés finaux 2** (TIF2) : 109 scénarios, 504 étapes
3. Les **tests de non-régression** : 169 scénarios, 1419 étapes
4. Les activités « **La journée dans la vie** » :
 - Journée typique des contrôleurs routiers sur la route
 - Journée typique de préposés au comptoir en centres de services
5. La **performance globale** de la solution



4.1 Activités d'assurance qualité

Tests intégrés finaux 1 (TIF1)

Les résultats des tests de 4 sous-processus nous empêchent de déployer la solution à la date prévue. Pour le processus de facturation au recouvrement, des analyses supplémentaires sont en cours afin de comprendre les écarts entre les calculs du patrimoine et ceux de CASA.

Domaine	Résultats	Prêt pour déploiement	Commentaires / Risque résiduel	Date de fin prévue des essais*	Plan d'action
TIF1	- Scénarios exécutés avec succès : 60 % (334/555) - Étapes à succès : 78 % (2925/3752) - Résolution des anomalies P1 et P2 : - Global : 90 % fermées (5823/6504) - Reste à faire : 532 anomalies, dont 112 sont résolues en attente de tests : 91 P1, dont 16 sont résolues en attente de tests 441 P2, dont 96 sont résolues en attente de tests - Vélocité hebdomadaire moyenne de résolution : 280 anomalies		1. GCC – De la facturation au recouvrement : - Ces processus sont fortement dépendants des autres et ont donc été impactés par le retard de ces derniers. La progression des TIF et des tests de parallélisme avec le patrimoine est plus lente que prévu, en raison des anomalies et de problèmes de performance. - Nous avons des enjeux dans la réconciliation entre les calculs du patrimoine avec SAP pour les traitements de masse (ex.: avis de renouvellement de l'immatriculation et du permis de conduire), ainsi que la qualité de la facturation, des encaissements pour la suite. 35/89 sous-processus ne sont pas au niveau de qualité requis. 2. Prestation électronique de services (PES - 5 portails) (Réf.: annexe 7) : - L'intégration des composantes applicatives est plus complexe et plus longue que prévu - Ralentit la vélocité des essais intégrés, d'intrusion et de performance 3. « International Registration Plan » (IRP) : - L'intégration tardive du module IRP, développé par SAP, au reste de la solution a réduit la fenêtre de tests intégrés - Les défis de conversion associés à ce module ont été réglés avec le DR2 4. Échanges avec les partenaires : l'intégration des composantes et des éléments de sécurité (certificats) avec les différents partenaires est plus complexe et plus longue que prévu.	23 décembre 20 janvier 27 janvier** 4 janvier 31 décembre	Les équipes ont un plan d'action détaillé : - Reste à faire identifié - Stratégie d'exécution des essais révisée - Renforcement des équipes en cours



4.2 et 4.3 Activités d'assurance qualité

Tests intégrés finaux 1, tests de non-régression et test de qualité supplémentaire

Le rythme des tests intégrés 2 (TIF2) et des tests de non-régression est dépendant du déroulement des tests intégrés 1 (TIF1)

Domaine	Résultats	Prêt pour déploiement	Commentaires / Risque résiduel	Plan d'action
TIF2	- Scénarios exécutés avec succès : 13 % (14/109) - Étapes à succès : 25 % (126/504)	☐	- Les scénarios de TIF2 sont des scénarios complémentaires à TIF1 - La vitesse d'exécution est conditionnée par les anomalies	
Tests de non-régression	- Scénarios exécutés avec succès : 25 % (42/169) - Étapes à succès : 36 % (517/1419)	☐	- Vitesse très rapide - Prérequis : - TIF1 et TIF2 complétés à plus de 90 % - Anomalies résolues	
Test de qualité supplémentaire	Activité planifiée avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) pour exécuter les tests Prime aux bogues		La portée des tests Prime aux bogues inclut le Système d'authentification gouvernemental (SAG - MCN) et la PES	



4.4 Activités d'assurance qualité

« Un jour dans la vie de la SAAQ » / Contrôle routier

Les résultats de « Un jour dans la vie » de Contrôle routier confirment la qualité de la solution et ont suscité l'adhésion des Contrôleurs routiers

OBJECTIFS

Quoi

- Phase d'essai dans un **contexte réel de production**

Pourquoi

- **Éprouver** les processus **critiques à haute valeur d'affaires de bout en bout**
- Ajuster les **procédures**, mettre en place des solutions de **contournement** le cas échéant

DÉROULEMENT

Comment

- **Reproduire** les **interventions** créées par les contrôleurs routiers durant la semaine du 19 au 25 juin 2022
- Essais **non scriptés**
- Tests de **périphériques** (imprimantes)

Qui

- **22 contrôleurs** routiers n'ayant **pas contribué** au projet

Où

- Au bureau, sur la **route** et dans les **postes de contrôle**
- À partir de la **tablette**, sans égard aux sites physiques
- **Salle de pilotage** du CRC et salle d'essais du CCO (siège social)

Quand

- Du **31 octobre** au **4 novembre 2022** / Les **9 et 10 novembre 2022**

RÉSULTATS

- Pendant l'exercice, les contrôleurs routiers ont créé **1765 interventions et documents**.
- A permis d'**éprouver la solution**

4.4 Activités d'assurance qualité

« Un jour dans la vie de la SAAQ » / Centre de services (CS)

Compte tenu de l'avancement des Tests intégrés finaux 1, la journée dans la vie sera planifiée du 19 au 23 décembre

OBJECTIFS

Quoi

- Phase d'essai dans un **contexte réel** de **production** de **centres de services (CS)**

Pourquoi

- **Éprouver** les processus **critiques** à **haute valeur** d'affaires de **bout en bout**
- Ajuster les **procédures** et mettre en place des solutions de **contournement**, le cas échéant

QUAND

Planifié du
19 au 23 décembre

DÉROULEMENT

Comment

- **Simulation** de **transactions réelles** exécutées en **CS** à partir de la solution **CASA** en utilisant les procédures, les outils et les processus de soutien disponibles ainsi que les **périphériques** requis
- Repérage à partir du journal des transactions (patrimoine)
- Réexécution des transactions associées aux **processus** identifiés à la **portée**

Qui

Une équipe avec le soutien de l'équipe d'essais CASA

Où

Simulation en **salle d'essais**

CASA



Prêt pour le mercredi 21 décembre



Non prêt pour le 21 décembre

4.5 Activités d'assurance qualité

Performance globale de la solution

Dans l'ensemble, 75 % des tests de performance ont été réalisés

Domaine	Résultats	Prêt pour déploiement	Commentaires / Risque résiduel	Plan d'action
Performance des transactions en direct les plus utilisées	Tous les tests effectués, à l'exception des tests en continu			Date de fin prévue (incluant la résolution des anomalies) : 16 décembre
Performance des interfaces critiques	Performance concluante sur 8 des 14 interfaces (57 %)			Les interfaces restantes seront testées une fois le chiffrement et les anomalies résolus. Date de fin prévue : 23 décembre
Réseau	• 50 % des tests terminés • Aucun enjeu à ce jour		Tests restants retardés en raison d'un incident	Tests reprendront dès que l'incident sera résolu
Nuit applicative (sans Finances)	• 10 des 13 tâches en lot « batch » répondent aux critères de performance attendue (77 %)			• 3 tâches en lot « batch » en optimisation. Date de fin prévue : 8 décembre • 2 autres tests de la Nuit applicative entière seront effectués les 8 et 20 décembre



4.5 Activités d'assurance qualité

Performance globale de la solution

Dans l'ensemble, 75 % des tests de performance ont été réalisés mais un enjeu reste à résoudre avant la fin décembre

Domaine	Résultats	Prêt pour déploiement	Commentaires / Risque résiduel	Plan d'action
Nuit applicative (Finances et Facturation)	Sur un total de 64 tâches en lot « batch » • 53 rencontrent les critères de performance requis (83 %) • 6 n'atteignent pas les critères de performance (9 %) • 5 sont en re-tests (8 %)	☐	L'ensemble des tâches ne se terminent pas dans la fenêtre de temps attendu	• Travaux d'optimisation se poursuivent • 2 autres tests de la Nuit applicative entière seront effectués les 8 et 20 décembre
Open Text	Tests terminés pour la voûte documentaire, les documents en entrée (numérisation) et documents en sortie (production des lettres)	☒		• Test d'impression massive d'ici le 16 décembre
Prestation électronique de services	Des problèmes de performance et des anomalies bloquent l'exécution des scénarios de volume	☐		• Service SAP prévu du 20 au 22 décembre • Tests de charge seront effectués à mesure que les transactions clés sont débloquées • Date de fin prévue des tests de performance : 23 décembre (résolution des anomalies prévue le 13 janvier)
Annulation corrective	Performance insatisfaisante du module SAP CDC	☐	Un problème de performance concerne la solution CDC , au cœur de plusieurs transactions de services de mission. En cours de traitement avec SAP	Date de fin prévue de la résolution d'anomalies détectées : 31 décembre



5. Risques - Déploiement en février

	Fin Décembre	Février
Dates	Transition: 17 décembre au 3 janvier ➢ 6 jours ouvrables	Transition: 1 ^{er} février au 14 février ➢ 10 jours ouvrables
Volumes transactionnels	Période de transition: 410 k	Période de transition: 595 k

EN RÉSUMÉ:

- Décembre, janvier et février sont les mois les moins achalandés
- Les 4 jours ouvrables seront récupérés avant ou après la période de transition
 - Risque potentiel de dépasser les délais d'attente sans RDV avant et après la période de transition (horizon 3 semaines)
- Hypothèses de la convention de performance toujours valables et retour à la normale en juillet 2023

● Clients

- Clients auront davantage de journées pour se préparer à venir avant la période de transition
- Entreprises: le volume de renouvellement est en mars
 - Mesures de mitigation : communiquer dès le retour des vacances et augmenter les rendez-vous offerts en janvier. Pour le renouvellement des entreprises, devancer l'envoi des avis (analyse en cours)

● Commerçants

- Environ 10 000 ventes de véhicules supplémentaires
 - Mesure de mitigation : Poursuivre les communications en continu pour s'assurer que les commerçants agrémentés seront prêts à fonctionner en mode papier

● Ressources humaines:

- Mobilisation au rendez-vous et le délai permettra de s'assurer de la maintenir
 - Mesures de mitigation : ajouter une période de rafraîchissement de la formation et octroyer des vacances à plus d'employés

6. Recommandation

RAPPEL DES FAITS ET ANALYSE

Les critères établis pour la porte 4 constituent un intrant afin de déterminer la date de déploiement de la livraison 2 de la solution CASA. À ce jour, la majorité des critères requis pour l'implantation sont rencontrés. En effet :

- l'actif CASA est construit en fonction de la portée convenue;
- les activités préparatoires au déploiement sont terminées;
- l'organisation (tant les activités ligne rouge que ligne verte) est prête à recevoir CASA;
- les activités d'assurance qualité progressent bien;
- 75 % des tests de performance ont été réalisés avec succès.

Toutefois, les tests intégrés finaux pour certains processus doivent se poursuivre pour assurer la pleine performance de la solution.

RECOMMANDATION

Pour les raisons identifiées précédemment, la direction de la Société, après une revue détaillée de l'ensemble des éléments et des indicateurs avec les différents leaders responsables de livrer la solution incluant le déploiement (SAAQ et ALLIANCE), recommande de fixer au 15 février 2023* le déploiement utilisateurs de la solution.

Par ailleurs, les coûts associés à la date fixée seront absorbés à même la contingence du budget du projet.

Le conseil d'administration continuera à être informé de toute situation jugée importante en lien avec le déploiement.

Annexes

CASA

Société de l'assurance
automobile
Québec 

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Confidentiel mais accessible pour la CG

Annexe 1 - Sommaire des résultats de conversion

Rejets des objets de conversion

(3^e passage dans le cadre de la pratique générale2 (DR2))

- **Client** : < 0,00001 % (3 / 7,5M)
- **Véhicule plaque** : 233 / 14,2 M
- **Permis** : 3 / 18,9M
- **Privilège** :
 - de conduire : 89 / 17M
 - de circuler : 0 / 14M
- **Plaque** : 1 / 19M
- **Dossier médical** : 15 / 4,4M

Annexe 2 - Liste des travaux d'assurance qualité relatifs aux infrastructures

Exercices de dimensionnement SAP / Max Attention

- Aout 2020 - Phase 1
 - SAP FIORI
 - SAP SOLMAN
 - SAP GRC
 - SAP Commerce (T-Shirt sizing)
- Octobre 2020 - Phase 2
 - SAP S/4 HANA
 - SAP BW HANA
- Aout 2022 - Rapport final / « Advanced Sizing »
 - SAP S/4 HANA
 - SAP BW HANA
 - Process Orchestration
 - Entreprise Threat Detection
 - SAP Commerce

Exercice de dimensionnement Open Text

- Avril 2022 - Sizing L2 OT - OpenText
- Avril 2022 - Sizing SAP
- Juillet 2022 - Sizing L2 OT - OpenText
- Août 2022 - Delta sizing OT BCC - OpenText

Exercice de conversion Constructeurs

- Juillet 2022 - IBM - BOM pour « Sizing » 2022
- Juin 2022 - Lenovo - « SAAQ inventory and Sizing »

Environnements de validation des dimensionnements L2

- QA3 : VTO1, VTO2, VTO PES, VTO3
- QA2 : Tests de performances
- PPD : Tests de performances et DR2

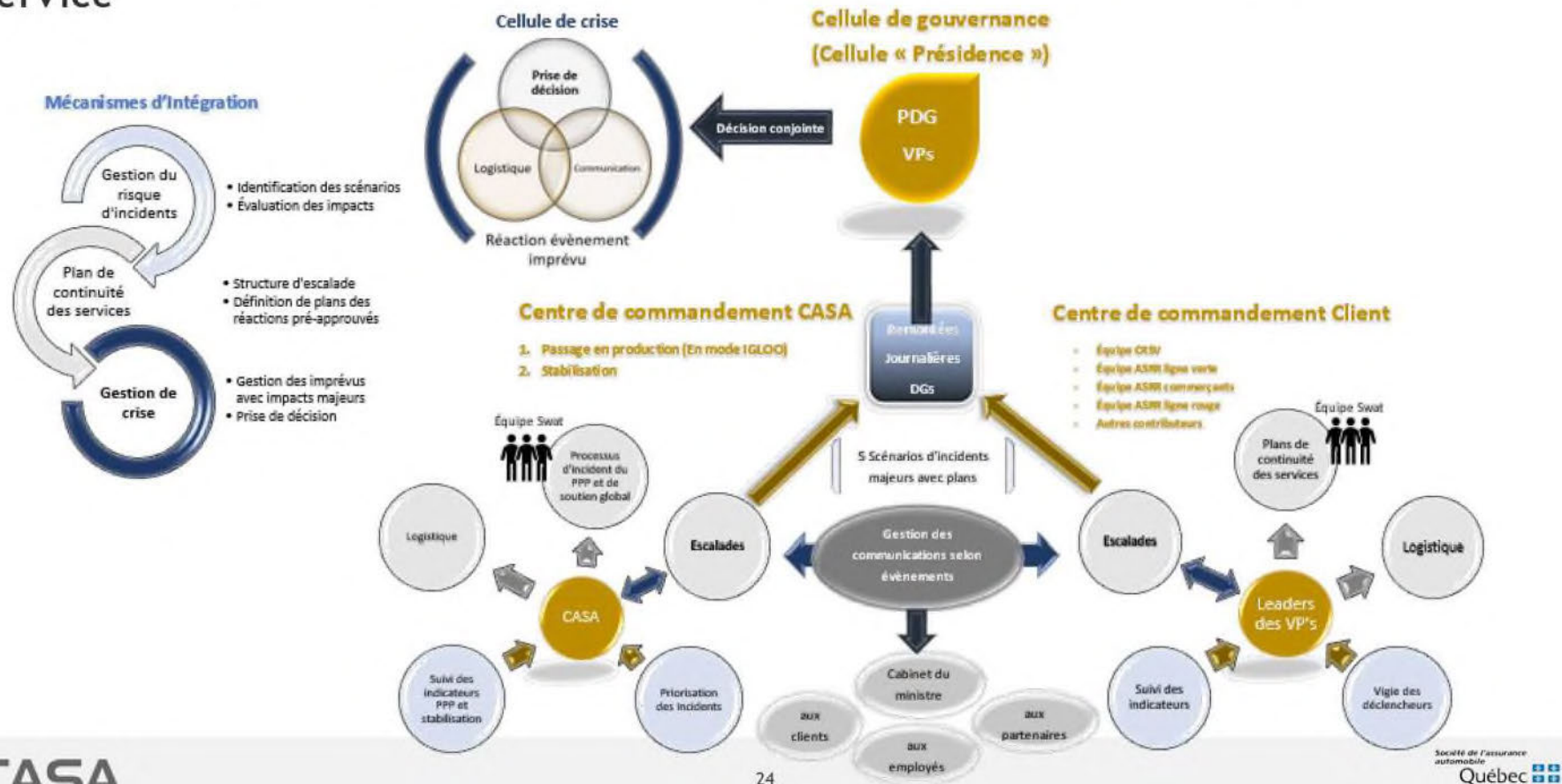
Rapports des tests de performances

- Juin 2022 - SAP Interface Management
- Juillet 2022 - SAP VTO 1
- Août 2022 - SAP VTO PES
- Septembre 2022 - SAP VTO 2
- Octobre 2022 - SAP VTO 3

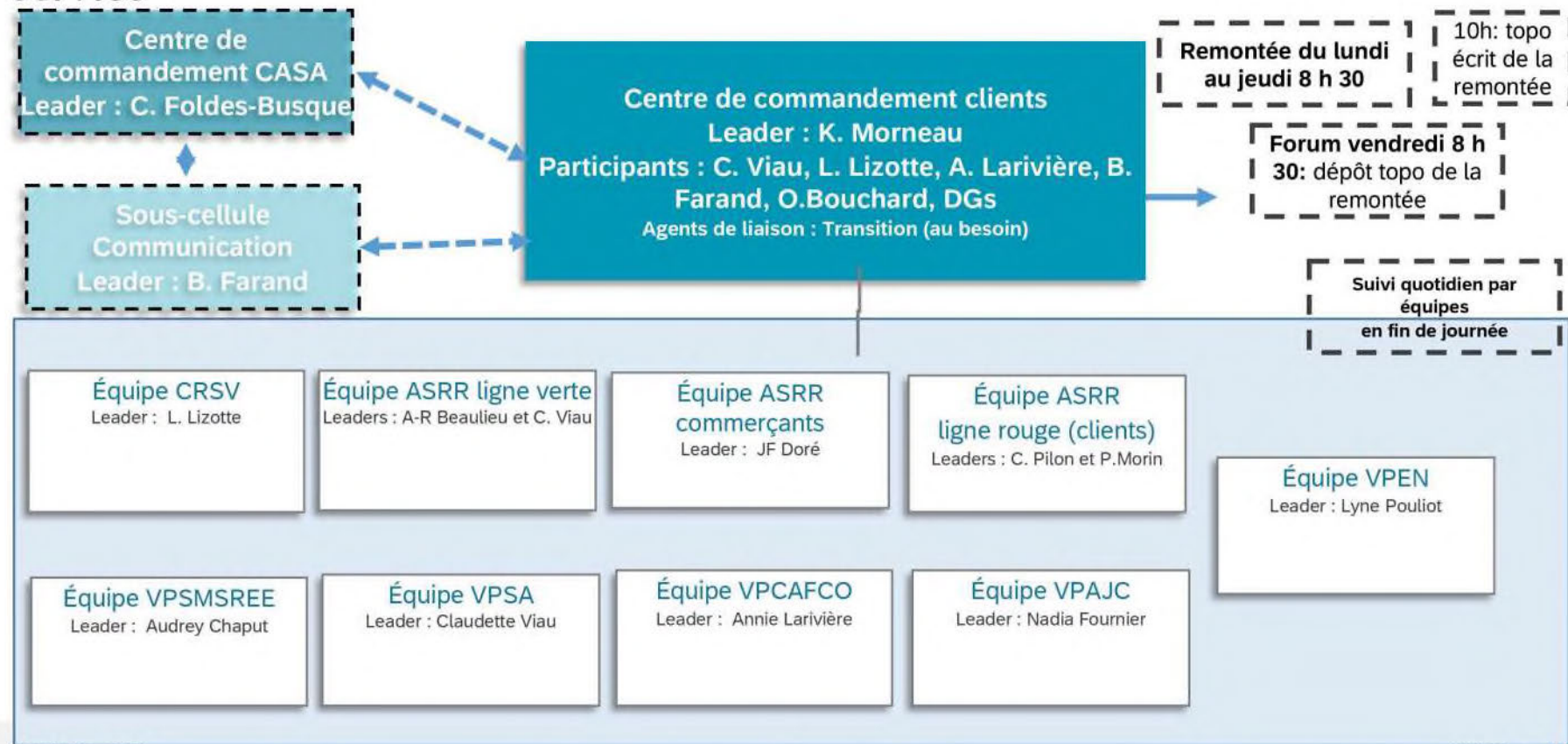
Annexe 3 - Sommaire de la répétition générale (DR2) du 24 octobre au 29 novembre

1. **Tester** la recette du Plan de passage en production (PPP)
2. **Mesurer** le temps d'exécution final avant le Go Live
3. **Simuler** les activités du Go Live dans un environnement similaire au contexte de mise en production (12 000 étapes)
4. **Mettre à l'épreuve** la logistique (processus d'escalade, moyens de communication, rôles et responsabilités, quarts de travail etc.)
5. **Familiariser** les équipiers au mode d'exécution lors du PPP (368 équipiers)
6. **Apprendre et ajuster** nos façons de faire en conséquence

Annexe 4 - Gouvernance et fonctionnement du déploiement de la mise en service



Annexe 4 - Gouvernance et fonctionnement du déploiement de la mise en service



Annexe 4 - Gouvernance et fonctionnement du déploiement de la mise en service

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** :
 - 8 h et 16 h
 - 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** :
 - 7 h 30 et 15 h 30
 - 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

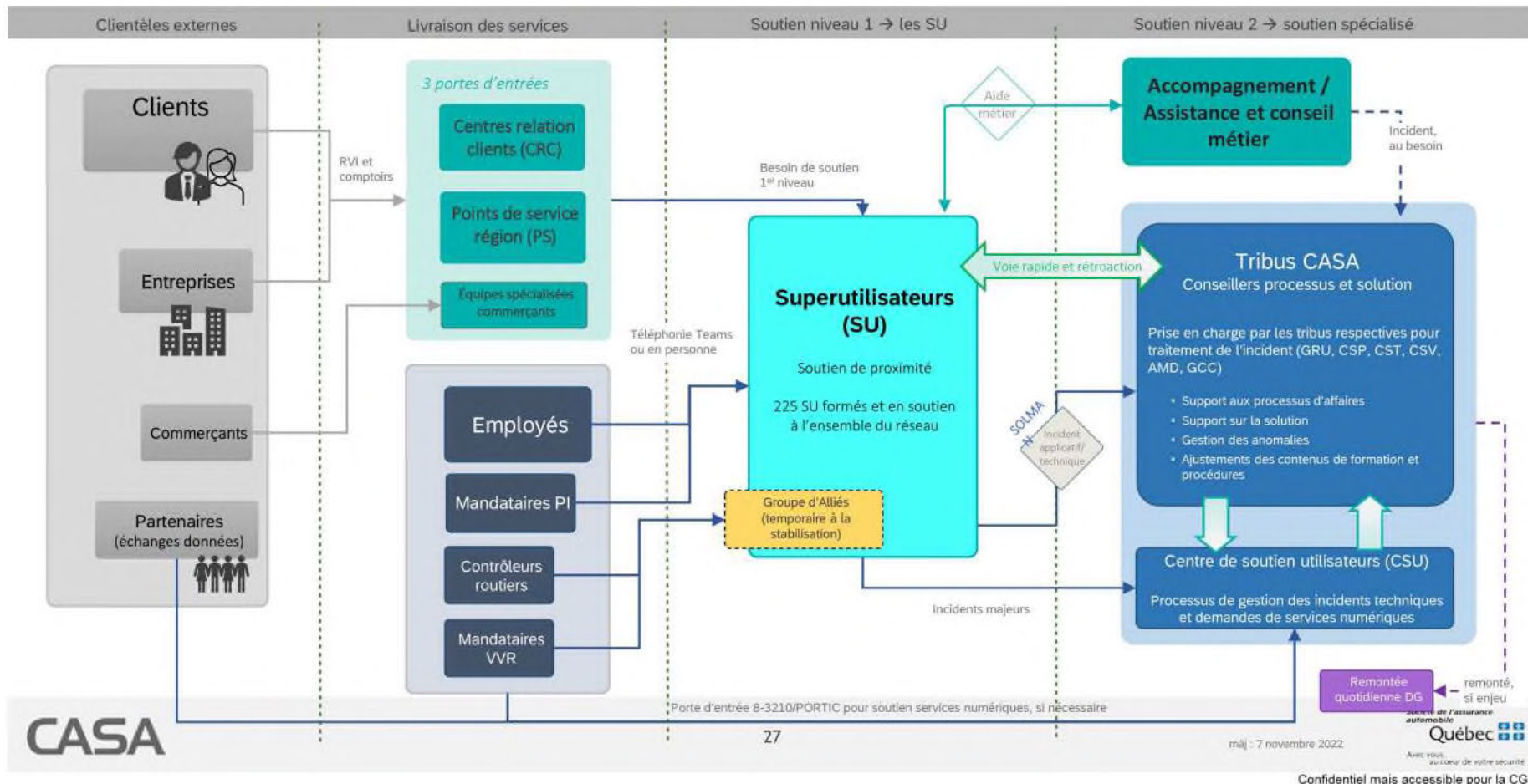
Sous-cellule de stabilisation CASA

à partir du déploiement

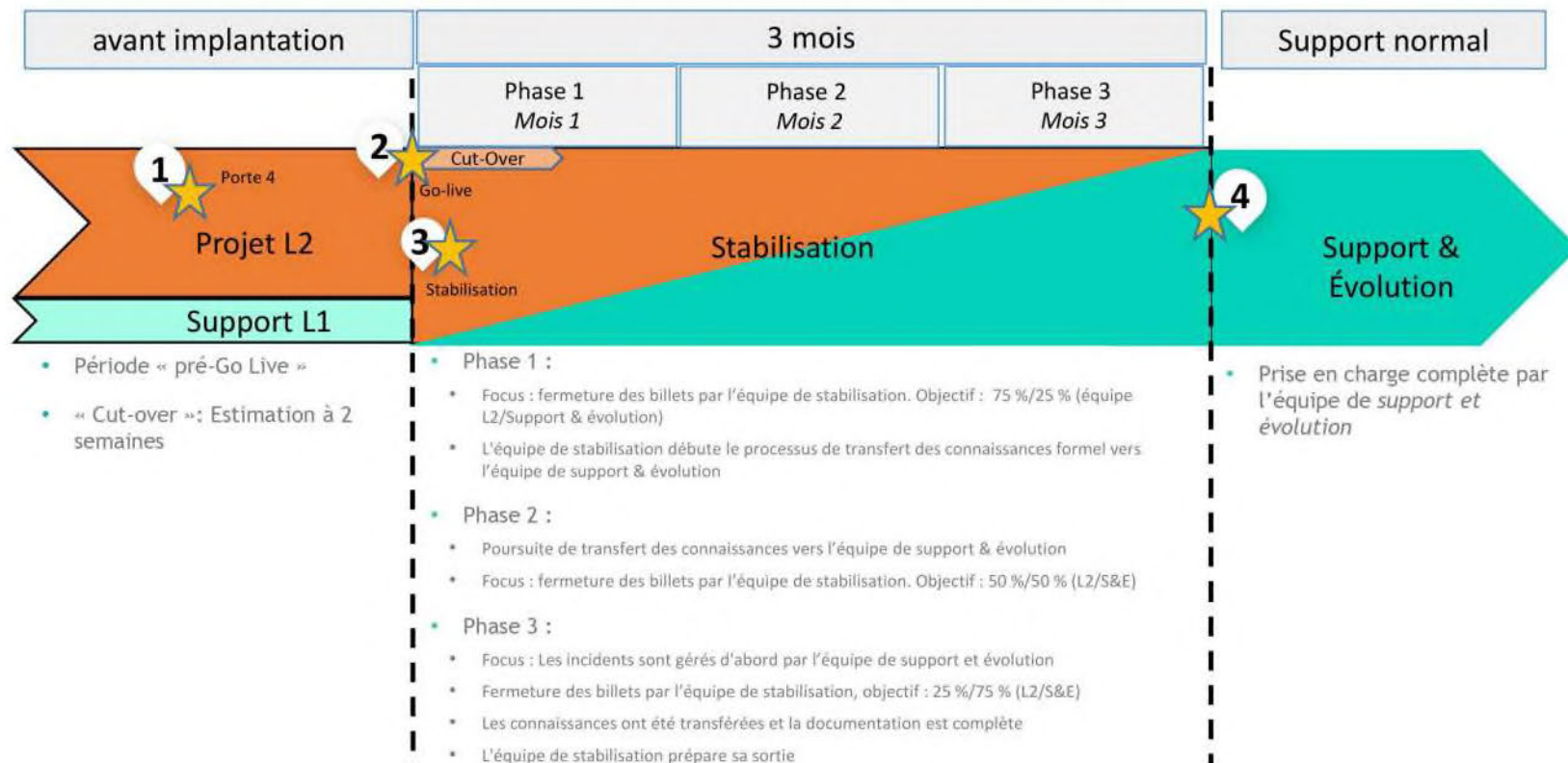
- **Leader** : à déterminer
- **Leader adjoint** : à déterminer
- **Gestionnaire d'enjeux** (tribus / chapitres)
- **Leader CSU**
- **Remontées** :
 - 8 h 30 et 13 h 30



Annexe 5 - Le processus de soutien global



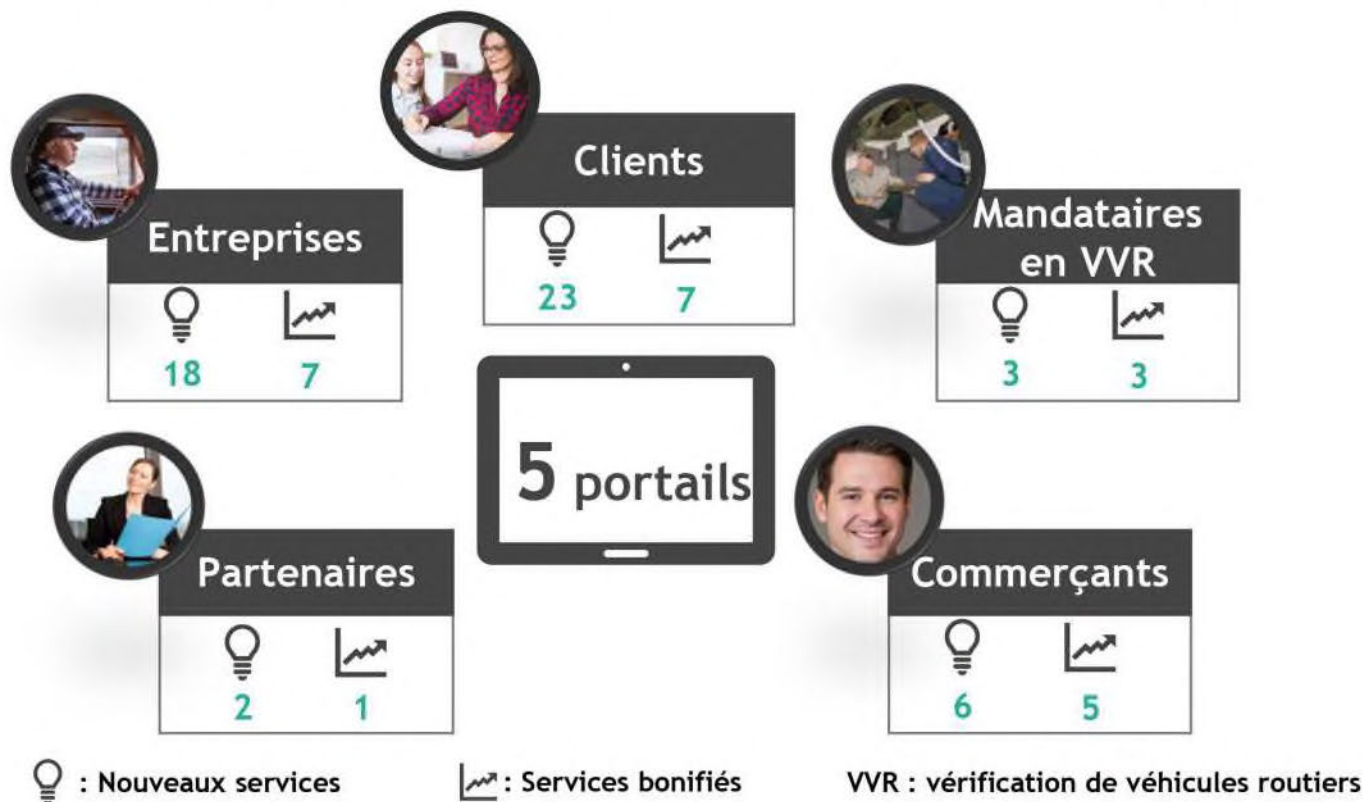
Annexe 5 - Plan de transition convenu avec l'Alliance



Annexe 6 - Liste des processus d'exploitation prêts pour déploiement

- Gérer les **incidents**
- Gérer les **demandes** de **changement**
- **Réaliser** un **changement**
- Gérer les **misés** en **production** et les **livraisons**
- Gérer les **demandes** de **services** et les **tâches**
- Gérer la **planification** des travaux **d'arrière-plan**
- **Surveiller** les travaux **d'arrière-plan**
- **Surveiller** les **environnements** et les **processus d'affaires**

Annexe 7 - Les 5 portails de la Prestation électronique de services (PES)



Annexe 8 - Dates clés préliminaires du plan de transition ajusté

PLAN DE TRANSITION J = 1^{er} février

Principaux travaux en lien avec la fermeture et la réouverture des systèmes

