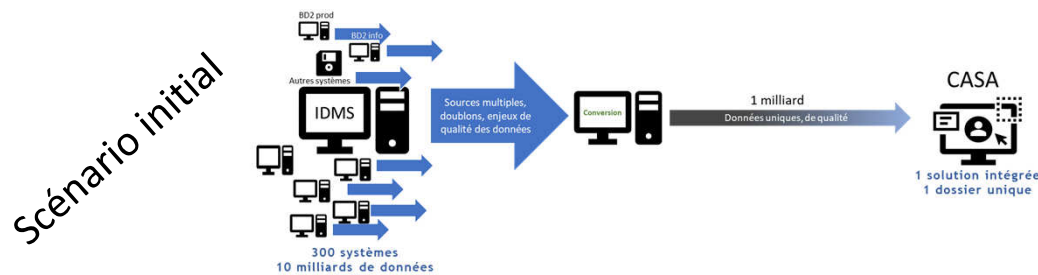


Rencontre avec le Secrétaire général et greffier du Conseil exécutif

Déploiement CASA

6 janvier 2023

Le grand déménagement (Migration vers CASA)



Principaux inducteurs de changement versus le scénario initial

- ❖ Suite au minutage des derniers essais, 48 heures de plus qu'initialement prévu pour le chargement massif des données provenant du patrimoine
- ❖ Préparation dans le patrimoine de 20 jours de Prélèvements Automatiques Bancaires (881 618 clients pour 29.2 M\$) avant de déclencher le chargement massif (1 jour nécessaire). Il n'y avait pas de PBA dans le scénario initial (période des fêtes)

Arrêt des services transactionnels

- ❖ 18 jours consécutifs (du 16 décembre 2022 au 3 janvier 2023)
- ❖ 6 jours ouvrables
- ❖ Les services d'indemnisation fonctionnels (CASA L3)

Services informationnels pendant toute la période (systèmes patrimoniaux disponibles en lecture)

- ❖ Centres d'appels et comptoirs

Services réduits pendant la période, par exemple :

- ❖ Examens pratiques
- ❖ Copie permis conduire provisoire
- ❖ Vérification mécanique
- ❖ Lien CRPQ

2022

Décembre

18 jours ouvrables

DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM
(1)				1 PAIE	2 336	3 337
(2)	339	340	341	342	343	344
4	5	6	7	8	9	10
(3)	346	347	348	PAIE	350	351
11	12	13	14	15	16	17
(4)	353	354	355	356	357	358
18	19	20	21	22	23	24
(5)	360	361	362	PAIE	364	365
25	26	27	28	29	30	31

2023

Janvier

20 jours ouvrables

DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12 PAIE	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26 PAIE	27	28
29	30	31				

Le grand déménagement

Scénario final approuvé au CA spécial du 6 janvier

Le 17 janvier le comité de direction confirme que tous les éléments nécessaires au déclenchement des activités de déploiement sont en place.

19 janvier

Conférence de presse

Arrêt des services transactionnels

Services d'indemnisation fonctionnels (CASA L3)

27 janvier au 16 février

- 21 jours consécutifs
- 14 jours ouvrables

16 février

Validations finales par les employés à travers le réseau et avec les partenaires (« Smoke Tests »)

17 au 19 février

- Reprise graduelle des services

20 février

Lancement **saaq clic** 

Janvier 2023
20 jours ouvrables

DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Février 2023
20 jours ouvrables

DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM
			32	1	2	3
			1	2	3	4
36	37	38	39	40	41	42
5	6	7	8	9	10	11
43	44	45	46	47	48	49
12	13	14	15	16	17	18
50	51	52	53	54	55	56
19	20	21	22	23	24	25
57	58	59				
26	27	28				

Janvier et février
période de faible achalandage

Services informationnels pendant la période

Systèmes patrimoniaux disponibles en **lecture**

- Centres d'appels
- Centres de services (comptoirs)

Services réduits pendant la période

Exemples

- Examens pratiques
- Copie du permis de conduire provisoire
- Vérification mécanique
- Lien CRPQ

Démo - Transfert de propriété saaqclic



Mitigation pendant la période de transition

Durant le grand déménagement, il sera possible d'orienter les clients vers la PES pour obtenir plusieurs services à partir du 17 février, leur évitant ainsi un déplacement vers nos centres de services.

Services avec mesure de mitigation	Volumétrie (n ^{bre} services rendus)	Dispo. en PES
Renouveler son immatriculation	165 000	Alternative en services bancaires
Renouveler son permis	81 000	Alternative en services bancaires
Prendre un rendez-vous	74 000	Oui
Transfert de propriété - véhicule acquis d'un commerçant	71 000	-
Remplacer son permis de conduire (pièce perdue ou volée)	40 000	Oui
Effectuer son changement d'adresse	40 000	SQCA
Payer son compte client (perception - paiement d'une créance)	30 000	Oui
Effectuer un examen pratique	13 000	N/A Les examens pratiques seront effectués
Sous-total	514 000	

Services devant être devancés ou reportés	Volumétrie (n ^{bre} services rendus)	Dispo. en PES
Transfert de propriété - véhicule acquis d'un particulier	47 000	Oui
Effectuer un examen théorique (sauf urgence école de conduite)	44 000	-
Obtenir son dossier de conduite	34 000	Oui
Enregistrer un véhicule (commerçants)	29 000	Oui
Immatriculer un véhicule en provenance d'une autre province	26 000	-
Remiser un véhicule	26 000	Oui
Émettre un permis de conduire	24 000	-
Remplacer son certificat et sa plaque d'immatriculation	24 000	Oui
Demande de documents supplémentaires dans le dossier client	18 000	-
Modifier son dossier	11 000	Oui (pour adresse courriel, préférence de communication et numéro de téléphone)
Retirer un véhicule du parc (entreprises)	11 000	Oui
Autres services - volumétrie moins de 10 000 (ex. déremisage, annuler un permis, demande d'exemption de pneus d'hiver)	130 000	Déremisage, annuler permis, exemptions pneus d'hiver : Oui
Sous-total	424 000	
TOTAL	938 000	



C'est un rendez-vous le 20 février 2023!