

Suivi du projet CASA

Présenté à la séance du conseil d'administration
spécial du 23 janvier 2023

CASA

SAAQ0017SG00015_2023-01-23_2.1_BP_STR_Suivi chantier CA

1. Le grand déménagement

Plan de transition et plan de passage en production / Scénario final approuvé au CA spécial du 6 janvier

En date du 23 janvier, 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

- 14 jours ouvrables
- 21 jours consécutifs

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
			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				

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

Stratégie de finalisation des essais et de correction des anomalies



3. Résultats porte 5 et activités préparatoires au déploiement

Résultat de la porte 5

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



Les activités **préparatoires** au déploiement du **projet** sont **terminées**



Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

L'**organisation** (tant les activités Ligne rouge que Ligne verte ainsi que les communications) est **prête à recevoir** CASA.



Quelques activités de **formation d'arrière-guichet** seront finalisées **avant le 17 février**.



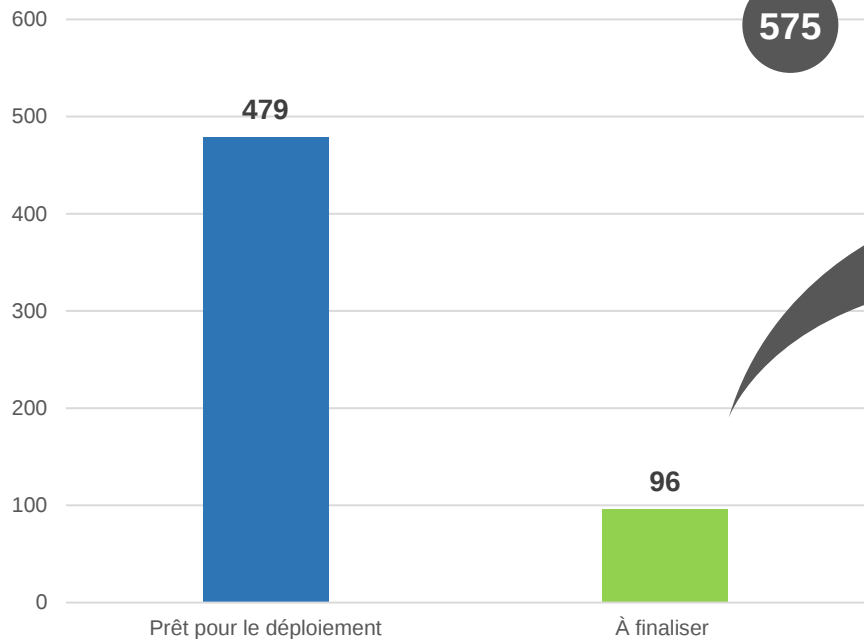
4. État des processus

575 processus N3

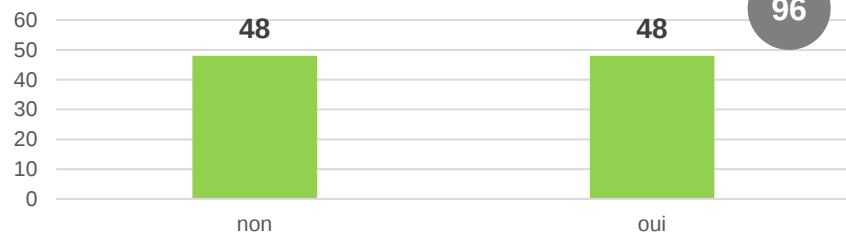
La majorité des processus sont prêts pour le déploiement. Le plan pour résoudre les anomalies et terminer les essais est connu et s'appuie sur la stratégie de mitigation.



Processus N3 prêts pour le déploiement



Processus N3 clés à finaliser pour le déploiement



- **83 %** des processus N3 sont **prêts** à déployer
- Les **processus** de mission **fonctionnent**
- Les éléments **à terminer** portent surtout sur des processus **dépendants** comme la PES, les annulations correctives et la diffusion de l'information
 - Il reste **160 anomalies** prioritaires à **résoudre** en date du 20 janvier et la **vélocité** de résolution des anomalies est de **56 par jour**
 - Pour **terminer** les processus restants, il faut **résoudre** les **anomalies** et **compléter** les **essais**



5. Activités d'assurance qualité (TIF)

GCC – De la facturation au recouvrement

L'équipe projet et la VPCAFCO concluent que le processus **Facturation** est **prêt** pour le **déploiement**



PES – Prestation électronique de services

Les essais **progressent** bien et se **termineront** pendant le grand **déménagement**



Performance globale de la solution

Les dernières activités **d'optimisation** sont en **cours** afin d'assurer le **niveau** de **performance requis** pour déployer



« Un jour dans la vie de la SAAQ » / Centres de services



Quoi

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

- o **Éprouver** les processus critiques à haute valeur d'affaires de **bout en bout**

- o Ajuster les **procédures** et mettre en place des solutions de **contournement**, le cas **échéant**

o Du 5 au 11 janvier 2023

Comment

- o **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
- o Repérage à partir du journal des transactions (patrimoine)
- o Réexécution des transactions dans CASA

Qui

- o 6 superutilisateurs
- o 11 PPI ou techniciens des centres de services et mandataires
- o Soutien par les SU, analyste d'affaires, gestion du changement et équipe tests

Où

- o en salle d'essais, au siège social

- **568 transactions** réalisées
- **10 anomalies** supplémentaires dont 9 corrigées
- Des utilisateurs **confiants et rassurés** qui attendent la solution avec **impatience**

Démo - Transfert de propriété saaqclic



7. Services à grand volume non disponibles pendant la transition et desservis par la PES

Transition du 27 janvier au 19 février

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)	Disponible en PES
Renouveler son immatriculation	165 000*	-
Renouveler son permis	81 000*	-
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, si on a une autre transaction à effectuer.
Effectuer un examen pratique	13 000	N/A
Sous-total	514 000	

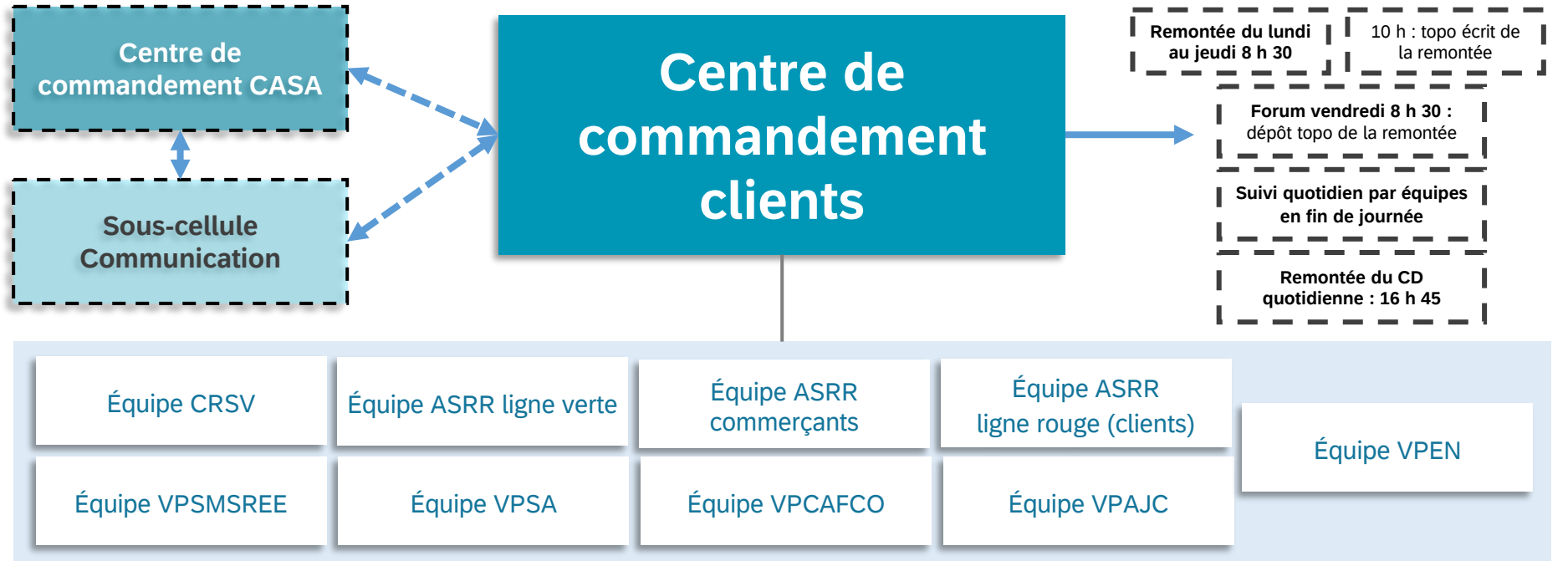
* exclut les renouvellements en institution financière

Services devant être devancés ou reportés	Volumétrie (nb services rendus)	Disponible en PES
Transfert de propriété - véhicule acquis d'un particulier	47 000	Oui
Effectuer un examen théorique (sauf urgence école de conduite)	44 000	N/A
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	

8. Gouvernance du Centre de commandement Client

Du 26 janvier à la mi-mai

Structure de gouvernance et remontées associées à la stabilisation convenues.



Annexes 1 à 5 : Mécanismes de structure et de gouvernance postdéploiement, exemples de tableaux de bord et suivis des travaux de passage en production et de stabilisation

9. Confirmation

Le lundi 16 janvier 2023 se tenait la revue de l'ensemble des critères de la porte 5 du projet avec l'ensemble des leaders et des leaders adjoints CASA.

- ATTENDU QUE le conseil d'administration a approuvé, le 30 novembre 2022, la recommandation de la direction de la Société à l'effet de fixer au 15 février 2023 le déploiement utilisateurs de la livraison 2 de la solution CASA;
- ATTENDU QUE lors de cette recommandation, un calendrier des échéances fixait au 28 janvier 2023 la date du début de l'arrêt des services transactionnels, et ce, jusqu'au 14 février 2023;
- ATTENDU QUE le 6 janvier, le conseil d'administration a tenu une séance spéciale sur l'avancement des travaux liés au déploiement de la solution;
- ATTENDU QUE lors de cette séance spéciale, il a été recommandé au conseil d'administration de modifier le calendrier des échéances relativement au déploiement de la solution;
- ATTENDU QUE lors de cette séance spéciale, le conseil d'administration a approuvé la recommandation proposée à l'effet de modifier le calendrier des échéances afin de fixer au 27 janvier 2023 la date du début de l'arrêt des services transactionnels et de fixer au 20 février 2023 la date du déploiement de saaqcl; de la solution.
- ATTENDU QUE le 17 janvier 2023, la majorité des critères ont atteint le statut « prêt pour le déploiement »;
- ATTENDU QUE certains critères seront finalisés pendant la période du 26 janvier au 16 février (le grand déménagement) et que les équipes confirment que la finalisation de ces travaux pendant cette période ne compromet pas le déploiement;
- ATTENDU QU'il n'y a aucun résultat avec un statut qui empêche le déploiement,

l'équipe de projet de l'Alliance, représentée par Michel Dumas, président de LGS et leader adjoint au chef de projet et Gleb Dubovets, leader adjoint de la Livraison 2

Et

l'équipe de projet de la SAAQ, représentée par Karl Malenfant, chef de projet et Caroline Foldes-Busque, leader de la livraison 2, **confirment** que les résultats des critères de la porte 5 **permettent le déclenchement du déploiement**;

Les lignes d'affaires, représentées par :

- Marie-Ève Beaulieu, vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives,
- Dave Leclerc, vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé,
- Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules,
- Francine Lépinay, vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel,
- Karl Malenfant, vice-président à l'expérience numérique,
- Martin Simard, vice-président aux services aux assurés,
- Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier,

à la suite des travaux préparatoires **confirment être prêtes à accueillir la solution**;

ATTENDU les commentaires reçus d'EY et les réponses obtenues;

Karl Malenfant, vice-président à l'expérience numérique et chef de projet CASA et Michel Dumas, président de LGS, **confirment le démarrage du plan de transition le 26 janvier 2023** de même que la tenue de la **conférence de presse du 19 janvier 2023**.

Annexes

Annexe 1 - Tableaux de bord de gouvernance du Centre de commandement

Délais : Centre de services avec et sans rendez-vous

Portrait des services rendus, par canal de prestation, incluant PES (tous les portails)

Portrait services client (1).pdf



Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Portrait des services client

Nombre de services rendus par canal de prestation

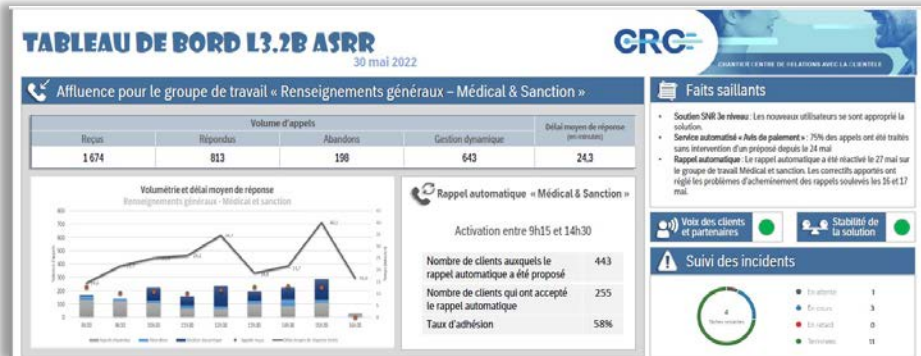
	Centre service SAAQ	Bureau spécial	Mandataires privés	Non affecté	Postal	TOTAL
• Privilège de conduire et de circuler	732	68	70	167	1 545	2 582
• Dossier client					1 542	1 542
Consulter son dossier client					1 542	1 542
• Permis de conduire	241	6	11	1		259
Remplacer, changer, corriger son permis	30			1		31
Renouveler, payer son permis/carte RAMQ	13	2	2			17
Effectuer un examen de conduite	6					6
Obtenir un permis de conduire	97		4			101
Obtenir un permis de chauffeur de taxi	37					37
Remplacer sa carte RAMQ	12		1			13
Annuler son privilège de conduire	46	4	4			54

	AVEC rendez-vous (Examens PR et TH, SNR, IRP et Bookings)	SANS rendez-vous			
		Réseau			
		CMM			
	< 10	11 - 14	15 - 17	18 - 20	21 - 23
Réseau	13	28			
DRMM	18	32			
Région adm. Montréal					
Henri-Bourassa	36	68			
Langelier	16	31			
Dorval	21	23			
Région adm. Montérégie					
Longueuil	19	28			
Saint-Hyacinthe	7	36			
Granby	6	13			
Saint-Jean-sur-Richelieu	8	26			
Salaberry-de-Valleyfield	9	28			
Sorel-Tracy	4	12			
DRCO	11	27			
Capitale-Nationale					
Lebourgneuf	10	40			
Hamel	2	37			
Donnacona	4	31			
De la Rivière-Paul	2				

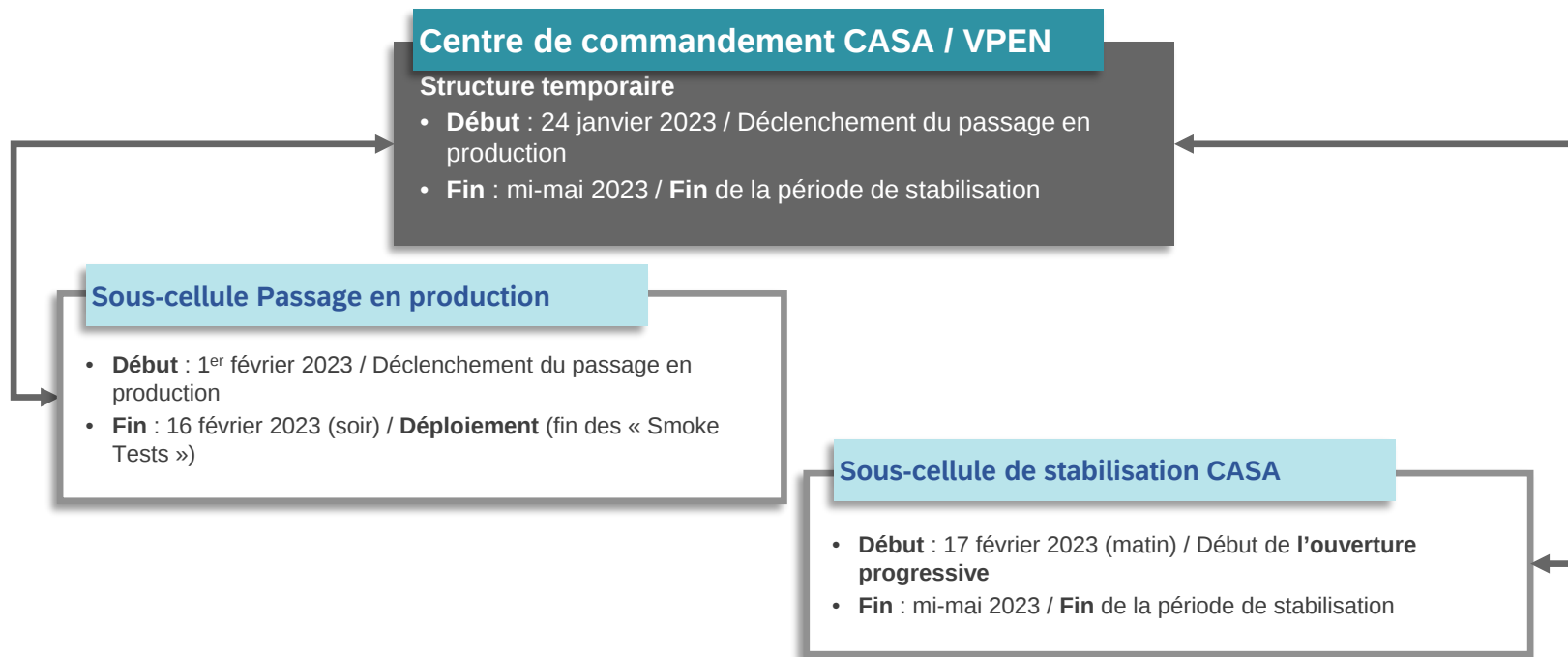
Délais CRC

Nombre d'interventions sur route (contrôleurs routiers)

Indicateurs provenant du service d'authentification gouvernementale (SAG) et le service de soutien de Services Québec

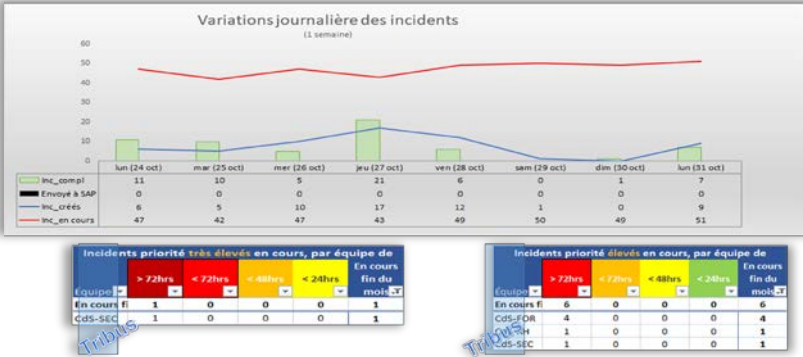
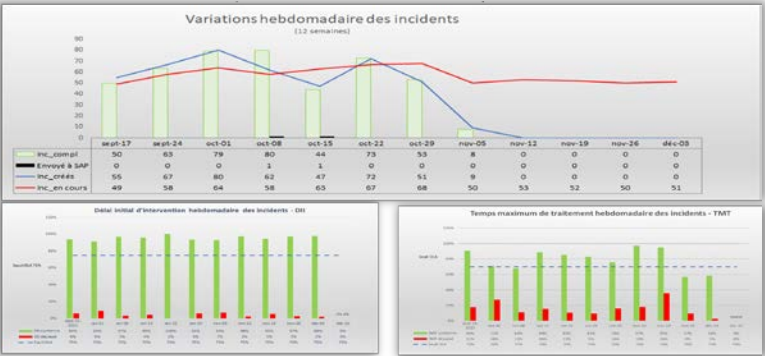
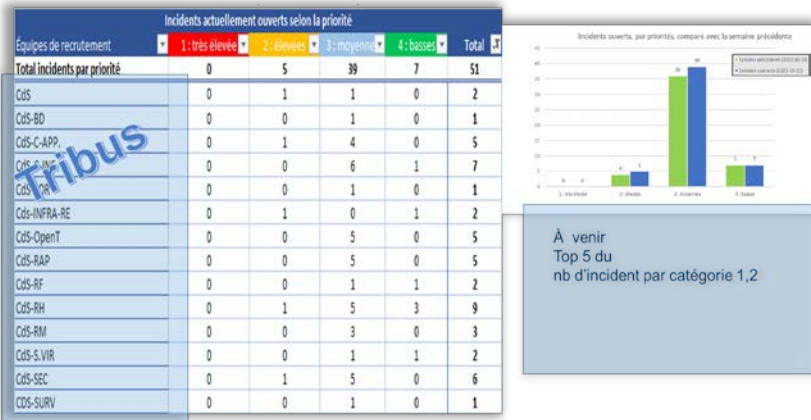
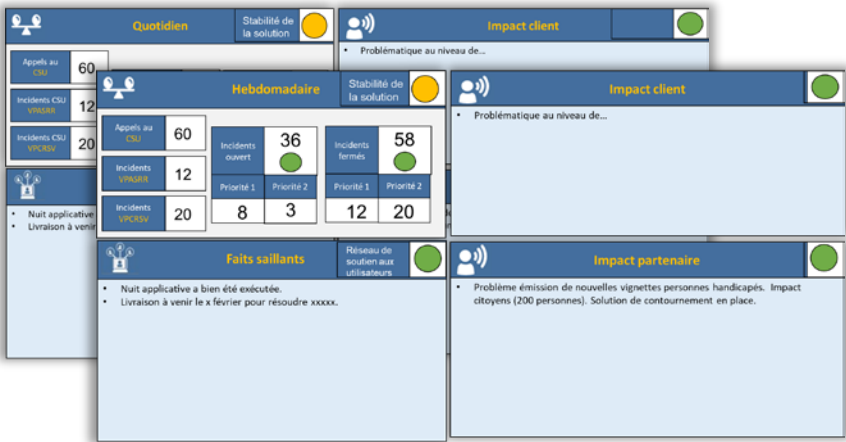


Annexe 2 - Mécanismes de structure et de gouvernance postdéploiement



Annexe 3 - Tableaux de bord de suivi postdéploiement

Exemples



Annexe 4 - Suivi des travaux / Passage en production - Déploiement

Du 1^{er} février au 16 février (soir)

Équipe A
6 h 30 à 19 h
Équipe B
18 h 30 à 7 h

Format	Responsables	Objectifs	Participants	Heure	Équipe
Scrum Début de quart	Coordonneurs de livraison / passage en production (PPP) Avec Scrum Masters	- Plan de match du quart - Revue des étapes non complétées - Revue des bloquants et anomalies (P1-P2) - Confirmer que nous sommes prêts pour les tâches de la journée (Support requis, clarification)	- Équipe PPP - Gestionnaire d'enjeux - Coéquipiers avec une tâche planifiée dans la journée - Gestionnaire de quart	7 h 30*	A
				19 h 30	B
Statutaire des bloquants et anomalies Fin de quart	Coordonneurs de livraison passage en production (PPP) Avec Scrum Masters	- Obtenir le dernier statut des bloquants et anomalies - Planifier le travail de nuit/weekend, si bloquant pour prochain bloc : requis - Obtenir le statut des étapes non complétées - Confirmer le plan de match pour la journée - Ajuster, au besoin, le niveau de priorité et équipe assignée au billet et assigner pour prise en charge	- Équipe PPP - Gestionnaire d'enjeux - Gestionnaire de quart	18 h*	A
				6 h	B
Prise de relais passage en production (PPP) Fin de quart	Scrum Masters	- Rétrospective de la journée - Préparation du quart suivant (prise de relais) - Vérification des éléments de la liste de prise de relais	- Équipe PPP (les 2 quarts) - Gestionnaires de quart (les 2 quarts)	18 h 30	A > B
				6 h 30	B > A
Prise de relais équipes Fin de quart	Gestionnaires d'enjeux (quart qui se termine)	- Rétrospective de la journée - Préparation du quart suivant (prise de relais) - Vérification des éléments de la liste de prise de relais (Checklist)	- Gestionnaires d'enjeux (du prochain quart) - Équipiers (les 2 quarts)	6 h 30	À déterminer par les équipes
				18 h 30	
Statut en fin de quart - Courriel complet - Message sur le canal général	Coordonneurs de livraison passage en production (PPP)	Tableaux d'avancement + détails des tâches pour le prochain quart	Tous	19 h	A
				7 h	B

*Besoin de l'équipe traduction

Annexe 5 - Suivi des travaux Stabilisation / Quotidien

Du 17 février à la mi-mai

Format	Responsable	Objectifs	Participants	Hrs	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	- CPS et fonctionnels SAP concernés - Équipe DEV (ABAP, PO)	7 h	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 (ABAP, PO)	7 h 30	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	8 h	30 min
Remontée SAAQ	Centre de commandement client		- Centre de commandement CASA / VPEN : Caroline et Martin pour CASA - Lyne Pouliot	8 h 30	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 transformation <u>Organisateur</u> : Scrum Master	8 h 30	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	- Gestionnaire des enjeux - Coordonnateur incidents majeurs - Scrum Master - Autres leaders et leaders adjoints, CFB et Martin Lemaire et Lyne Pouliot - Intégrateurs des SU (Réf. Suzie Coderre)	9 h	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 mises en place. Procédures et mesures de mitigation	- Tous les SU - Leader transformation - Équipiers des tribu/chapitre au besoin	10 h 30	30 min

*Besoin de l'équipe traduction

Annexe 5 - Suivi des travaux Stabilisation / Quotidien

Du 17 février à la mi-mai

Format	Responsable	Objectifs	Participants	Hrs	durée
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 adjoints, CFB et Martin Lemaire et Lyne Pouliot	15 h	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	16 h	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	17 h	N/A

Hebdomadaire

Format	Responsable	Objectifs	Participants	Hrs	durée
Rencontre SU – CASA Patrimoine (1x par semaine)	Intégrateurs Transformation	• Prise en charge rapide des enjeux • Clarifier la responsabilité 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 seront mises en place. (Statut 1x par semaine)	• Tous les SU • Leader Transformation • Équiers des tribu/chapitre au besoin	14 h	30 min/ Sem.

*Besoin de l'équipe traduction