

CASA - Journée dans la vie (JLDV) - VPASRR

Bilan de l'expérimentation

Forum des gestionnaires

QED (Qualité, essais et déploiement)

Gestion de changement et formation

13 janvier 2023

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

Une expérience positive dans la réalité de demain!

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

- Du 5 au 11 janvier 2023

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 dans CASA

Qui

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

Où

- en salle d'essais, au siège social

RÉSULTATS

- ✓ **568 transactions réalisées**
- ✓ **Des utilisateurs confiants**

JDLV – Information sur les transactions réalisées

- **568 transactions réalisées dont :**
 - 261 Immatriculation
 - 11 système taxi
 - 172 Permis de conduire
 - 92 Gestion de dossier
 - 43 IRP
- 73 transactions réalisées par les mandataires
- **60 « écarts » identifiés :**
 - **23 anomalies confirmées**
 - 6 réglées
 - 2 solutions de contournement
 - 3 en cours de résolution
 - 1 déjà connue
 - 11 en analyse/diagnostic

JDLV – Commentaires des participants

Solution CASA

- CASA c'est **intuitif et convivial** beaucoup mieux que l'actuel! On se retrouve facilement. C'est un privilège de tester CASA et de pouvoir par le fait même se familiariser avec le nouveau système. Mieux que l'actuel!
- IRP : Le système est convivial et **aidant** , il indique à quel endroit il manque de l'information.
- Le nouveau système est **facile** . C'est la **méthode de travail versus l'ancien monde qui n'est pas facile**...les actions et/ou vérifications qu'elles étaient habitués de faire... Ex : l'autorité parentale.
- Il serait intéressant d'avoir **plus de pas à pas** sur les principales transactions. Cela permettrait de diminuer les appréhensions face à l'utilisation de la nouvelle solution.
- Après la formation, j'étais inquiet et j'avais peur. Maintenant, je me sens **rassurée**.

L'équipe CASA

- Belle équipe, bel accueil, on se sent bien.

Expérience générale

- Les utilisateurs auraient aimé que **l'expérimentation dure plus longtemps**.
- Les gens sont contents **de pouvoir simuler de vraies transactions**, de trouver des anomalies et de **valider le fonctionnement**.

Qu'allez-vous dire à vos collègues?

- Arrêtez d'avoir peur et de vous inquiéter!
- En peu de temps, vous allez devenir bon!
- L'apprentissage est rapide!
- C'est tellement plus intuitif.
- C'est comme les transactions WEB!
- L'appropriation de l'outil est beaucoup plus simple et rapide qu'avec l'ancien monde
 - Mandataire : 1 semaine pour être à l'aise.



Un mot pour conclure votre expérience

- Je me sens tellement impliquée!
- Choyé/privilégié
- Rassurée
- Apprentissage rapide
- Collaboration
- Entraide
- Motivant

Annexe

JDLV ASRR - Environnement de test

- Limite de 10 testeurs en simultané. 10 postes de test disponible avec les profils :
 - 6 PPI comptoir
 - 2 PPI comptoir mandataires
 - 2 pour les transactions spécifiques à IRP
- Postes installés comme dans un centre de service comprenant les périphériques tels que
 - Imprimante local - numériseur – encodeuse – TPV – Photo
- Accès au central pour :
 - Repérage des transactions,
 - Recherches d'information pour la compréhension de la transaction à réexécuter
 - Comparaison des résultats

JDLV - Journal de bord

Date	Nb de testeurs	Nb de TX	Faits saillants
4 Janvier	5	3	Arrivée des participants Validation des accès, des équipements et de la stratégie de test, Préparation et exécution des essais Défis sur l'appropriation de l'approche – Excel /NI. méthode de travail Besoin d'ajustement en lien avec les outils et accès pour réaliser les essais Soutien en ligne doit être amélioré
5 Janvier	5	25	Derniers problèmes d'accès, d'équipements et d'installation du central. Amélioration de la méthode de travail , mais pas encore optimale Besoin de soutien de proximité en salle requis Les participants ont utilisé les documents de formation, surtout les pas à pas comme rappel
6 Janvier	11	78	Diminution du nombre de postes, 4 ppi comptoir de disponible. Augmentation des participants , problématique d'accès Ajout de 2 personnes en soutien aux testeurs dans la salle Questionnement sur les validations des actions. Les bénéfices de CASA sont perçus par les SU ex.:Le système indique à quel endroit il manquait un champ pour poursuivre la tx, c'est très intéressant et facilitant. Les gens ont eu du plaisir , sont heureux! Travail d'équipe et de collaboration sont très appréciés.

JDLV - Journal de bord

Date	Nb de testeurs	Nb de TX	Faits saillants
9 janvier	144	14	Ajout de 2 représentants des mandataires soutenues par une responsable des mandataires de la DRCQ – Bon coup Amélioration significative au niveau du soutien des testeurs, surtout pour vérifier si le comportement est normal ou non. Anomalie au niveau de la prise de note lors de l'interaction avec le client Gestion de changement : le nouveau système ne met pas l'emphasis sur les pièces exigées. La démarche est différente avec le nouveau système et cela est déstabilisant au début. Difficulté à reproduire les transactions IRP pour une des deux personnes. Se sent un peu perdue. Organisation d'un accompagnement pour les deux prochains jours. Bon échange et interactions entre les participants et avec des SU-testeurs présents dans la salle. Belle dynamique
10 janvier	150	14	Problème d'accès avec le poste photo réglé. Amélioration du processus de travail Une spécialiste exécutait un premier tri et faisait l'envoi au SU-testeurs pour l'ouverture officielle d'une anomalie Les transactions sont effectuées avec aisance : échange de permis, GIC, immatriculation, photos, IRP, La création de dossier demande de l'attention Problèmes de conversion de données. Plusieurs anomalies créées. Première visite de l'équipe gestion Les participants se sentent confiants et en contrôle.

JDLV - Journal de bord

Date	Nb de testeurs	Nb de TX	Faits saillants
11 janvier	80	13	Une PPI a dû retourner à son centre de service à la demande de sa gestionnaire Problème généralisé CASA empêchant la réalisation de test durant 2h15 Viste de la gestion et échange avec les SU venus les rencontrer et fin de l'activité plus tôt pour faire le bilan de l'activité Réalisation de transactions plus variées et plus complexes Base de connaissance est un outil utile, il manque de l'information. Plusieurs participants s'offrent pour faire de la validation durant la fermeture des systèmes.

JDLV - Testeurs

Nom	Prénom	Corps d'emploi	Centre de service/service
Fortin	Louise	264 - TECHNICIEN EN ADMINISTRATION	CS - Roberval
Deveau	Marie-Emmanuelle	223 – PPI (SU-diffuseur)	CS Hamel
Paquet	Stéphanie	223 - PPI	CS - Hamel
Martel	Vanessa	223 - PPI	CS - Hamel
Alain	Alyson	223 - PPI	CS - Lebourgneuf
Plamondon-Fleury	Cynthia	223 – PPI (SU-diffuseur)	CS Hamel
Lavoie	Claudine	223 – PPI (SU-diffuseur)	CS Hamel
Simard	Audrey	223 - PPI	CS - Alma
Gingras	Carolane	223 – PPI (SU-diffuseur)	CS Hamel
Diakité	Fousséni	223 - PPI	Centre émission du permis et immat.
Lanlancette	Claude-Hélène	223 - PPI	CS - St-Jean-sur-Richelieu
Lévesque	Marthe	264 – Tech (SU-diffuseur)	SSTQ
Poirier	Karine	264 - TECHNICIEN EN ADMINISTRATION	Serv. sout. prest.intégrée ser DRCQ
Provencher	Caroline	223 - PPI	CS - Drummondville
Talbot	Marie-Claude	264 - TECHNICIEN EN ADMINISTRATION	Serv. sout. prest.intégrée ser DRCQ
Savoie	Sarah (mandataire)		CAA Pointe-aux-Trembles (06-348)
Pilotte	Nancy (mandataire)		CAA-Repentigny (06-341)