

Suivi du projet CASA

Présenté au comité de direction du 17 janvier 2023

Version amendée

CASA

SAAQ0044VPEN00077_BP_STR_Suivi chantier CD 2023-01-17 (VFinale amendée)

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 17 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** 



Services informationnels pendant la période

Systèmes patrimoniaux disponibles en lecture

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

Services réduits pendant la période

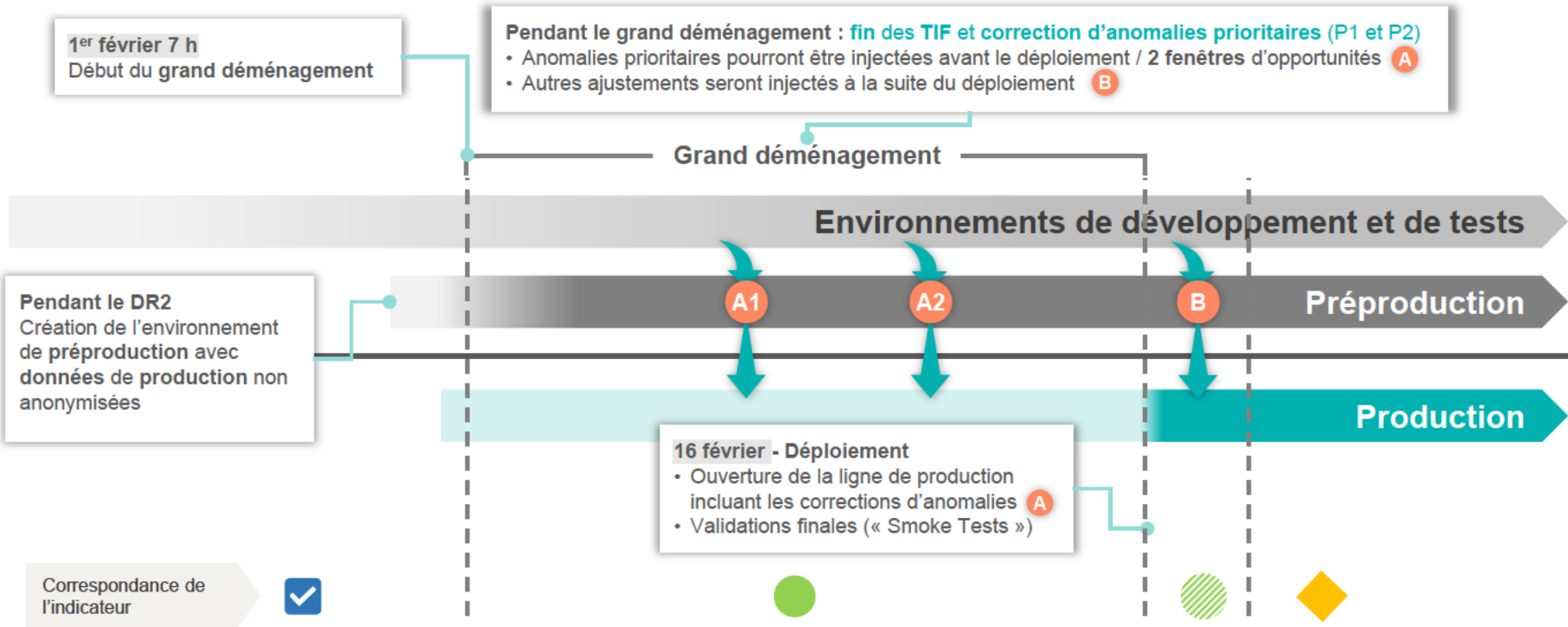
Exemples

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

2. Parallélisme pendant le passage en production / Grand déménagement

Stratégie de finalisation des essais et de correction des anomalies

Comme planifié, la stratégie de mitigation est en place afin de terminer les activités d'ici le 17 février.



3. Construction de l'actif

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

Domaine	Critères généraux porte 5	Statut au 30 novembre	Statut au 17 janvier	Reste à faire, risques résiduels et mesures de mitigation
Solution	• RIEFW terminés • Processus construits			
Conversion	• Les 139 objets respectent les seuils de qualité attendus • Tous les seuils de rejet sont respectés ou ont une mitigation identifiée			
Infrastructure	• Environnements alignés avec les recommandations du dimensionnement pour le déploiement : 100 %			
Sécurité	• Rôles testés : 100 % • Tests d'intrusion réalisés : 100 % • Faillles critiques corrigées : 100 % • Prime aux bogues planifiée • Analyse de risques pour les processus criticité moyenne et élevée et contrôle en place			• Tests d'intrusion complétés à 82 % • Vulnérabilités importantes (niveaux critique et élevé) détectées dans la programmation. Doivent être corrigées avant l'exercice de prime aux bogues • Date de fin planifiée : 23 janvier • Prime aux bogues : planifiée du 6 au 12 février
Travaux d'arrière-plan (« Batch » de nuit / Nuit applicative)	• Travaux arrière-plan complétés et testés • Processus de reprise en place, documenté et compris • Rentre dans la fenêtre de production allouée			

3. Construction de l'actif

Les activités préparatoires au déploiement sont terminées

Domaine	Critères généraux porte 5	Statut au 30 novembre	Statut au 17 janvier	Reste à faire, risques résiduels et mesures de mitigation
Pratiques générales de passage en production (« Dry Run » du passage en production)	- Plan de passage DR2 exécuté : 100 % Activités préparatoires au déploiement : 100 % Durée du passage en production confirmée Leçons apprises du DR2 intégrées à 100 % au passage en production			
Plan de transition	- Plan de transition construit et validé avec les parties prenantes : 100 % - Stratégies de services critiques établies : 100 % - Mesures de mitigation : procédures de fermeture (opérations et systèmes) connues et restriction des accès finalisée			Réf.: section 9 – Mécanismes de gouvernance / Centre de commandement Annexe 1 – Plan de transition / Jour J : 1er février
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			- Terminer la formation des superutilisateurs - Convenir du plan de ressources avec l'Alliance pendant la période de stabilisation duquel découlent les activités du contrat de support Réf.: section 9 – Mécanismes de gouvernance / Centre de commandement
Mise en place des processus d'exploitation pour la L2	- Processus critiques définis et opérationnalisés Stratégie de gestion du changement en cours			



4. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

Ligne verte
Ligne rouge
S. O.

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

Porte 5 – 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		
Préposés service client comptoir	500 employés 45 gestionnaires Impact : faible	82 %	100 % 91 % 96 %	1/10 7,5/10		
Préposés service client comptoir (mandataires)	350 employés 97 gestionnaires Impact : faible	82 %	100 % 92 % 86 %	1/10 9,6/10	Rencontres régulières pour les prochaines semaines	
Commerçants	6800 commerçants Impact : faible à moyen	85 %	Habilitation en janvier	Soutien dédié : 25 employés SU identifiés	Communications en continu	 *Difficulté de rejoindre l'ensemble de la population en raison de sa diversité.
Employés Back office comportement et santé des conducteurs	191 employés 17 gestionnaires Impact : élevé	85 %	À venir	1/15 7,1 /10	Stratégie de formation : habilitation par un accompagnateur-coach	
Évaluateurs des compétences de conduite	200 employés 45 gestionnaires Impact : aucun	82 %	45 %	N/A		

4. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

Ligne verte

Ligne rouge

S. O.

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

Porte 5 – 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 poulx		
Préposés aux renseignements - CRC	397 employés 10 gestionnaires Impact faible	89 %	100 % 88 % 100 %	1/15 8,2/10 (global)		
Employés Back office particuliers – DOC	58 employés 2 gestionnaires Impact faible	89 %	100 % 98 % 96 %	1/10 7,5/10	Élaboration en cours pour la formation du arrière-guichet. Les procédures touchant la DOC sont à compléter.	
Employés Back office entreprises - DOC	20 employés 1 gestionnaire Impact faible	89 %	100 % 98 % 96 %	1/10 7,5/10	Élaboration en cours pour la formation du arrière-guichet. Les procédures touchant la DOC sont à compléter.	

4. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

Ligne verte
Ligne rouge
S. O.

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

Porte 5 – Déploiement VPCRSV		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 : 33/264 actions en cours, 88 % terminé Actions leaders : 27/32, 84 % terminé	Formation AFFAIRES : 100 % complétée / appréciation 88 % SGA : 261/335 ont complété 75 % de leur formation	24 alliés 8 SU 5 SU formateurs	2/18 mesures palliatives en préparation avant le déploiement Plan de transition : en mode manuel, 89 actions à réaliser Bootcamp rafraichissement 8 février	
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 : 33/264 actions en cours, 88 % terminé Actions leaders : 27/32, 84 % terminé	Formation AFFAIRES : 100 % complétée / appréciation 88 % 39/81 cours disponibles dans SGA 2/18 mesures palliatives en préparation avant le déploiement	1 SU 4 alliés BT accompagnement	Capsule de formation manquante d'ici le déploiement Plan de transition : 54 actions Base de connaissances : 50 processus développés sur 312 / CRPQ Communications risques	
Dir. gén. de l'évolution et de la performance Back office CST1 et BI	5 gestionnaires 50 employés Impact : Moyen	GDC : 33/264 actions en cours, 88 % terminé Actions leaders : 27/32, 84 % terminé	Formation AFFAIRES : 100 % complétée / appréciation 88 % 39/81 cours disponibles dans SGA 2/18 mesures palliatives en préparation avant le déploiement	4 SU BI 3 SU 8 alliés BT accompagnement 1 SU formateur	Capsule de formation manquante d'ici déploiement Procédures : en développement - 77/84 Politiques PECVL : entrée en vigueur au déploiement Plan de transition: 42 actions / suivi CTQ Webinaire industrie : 20 janvier	
Dir. gén. du soutien aux opérations Back office CST 2 et 3, CSV 1,3,5, GRP	5 gestionnaires 50 employés Impact : moyen	BI : rapports prioritaires : 10 P1 GDC : 33/264 actions en cours, 88 % terminé Actions leaders : 27/32, 84 % terminé	Formation AFFAIRES : 100 % complétée / appréciation 88 % 39/81 cours disponibles dans SGA 2/18 mesures palliatives en préparation avant le Go Live	1 SU 2 alliés 5 SU formateurs	Capsule de formation manquante d'ici le déploiement Procédures : en développement - 50/312 Plan de transition : en mode manuel Plan de transition en mode manuel, 32 actions	
Mandataires VVR (183) Front office CSV, PES	1200 mécaniciens et personnel de soutien Impact : moyen	16/19 communications terminées	Formation 45 % complétée Matériel VPCRSV 100 % 85 % satisfaits de leur formation	1 SU 179 personnes-ressources 5 formateurs CRVM	Plan de transition : en mode manuel / en attente instructions de transition – mode manuel	
Dir. soutien exéc., prévention et relations médias	5 employés (1 CR touché) 1 gestionnaire Aucun impact		Formation AFFAIRES : 100 % complétée / appréciation 88 % SGA : 1/1 complété	1 allié	Capsule de formation manquante d'ici le déploiement, stratégie SU et PO	



4. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

Ligne verte
Ligne rouge
S. O.

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

Porte 5 – 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 poulx		
Finances	35 employés 5 gestionnaires Impact élevé	90 % (85 % pour Trésorerie / perception et 95 % pour comptes à recevoir)	96 % (64/67 heures) 100 % N/D	1/7 80 %		
Gestion contractuelle	17 employés 2 gestionnaires Impact modéré	100 %	100 % 100 % N/D	1/8 100 %		
Données maîtres	7 employés 1 gestionnaire Impact élevé	75 %	60 % (9h/15h) 100 % N/D	7/7 90 %	- Atelier en cours avec CASA pour obtenir les informations mineures manquantes - La formation sera terminée avant la mise en production	
Enquêteurs	12 employés 1 gestionnaire Impact élevé	100 %	75 % (dossier client : fait) 100 % N/D	0/12		
Actuariat	24 employés 3 gestionnaires Impact élevé pour la tarification et faible pour les 2 autres équipes	58 %	32 % (6h/18,5 h) N/D N/D	8/8		



4. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

Ligne verte
Ligne rouge
S. O.

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

Porte 5 – 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 pous		
Statisticiens	8 employés 1 gestionnaire Impact élevé (ex.: dépistage conducteurs à risque)	45 %	Outils CASA : 16 janvier Niveau 1 BI complété : 5/8 Confiance : 50 %	4/8 5/10	Analyse en cours en fonction d'un déploiement le 15 février	
Numérisation	6 employés internes 25 à 30 employés externes + entre 4 et 6 postes à doter (dotation en suspens) 1 gestionnaire Impact élevé pour le volet médical	80 % Efforts en continu pour diminuer le volume de l'inventaire non traité (« backlog » actuel : documents non prioritaires seulement) Travaux en cours pour s'entendre sur l'unité responsable dans certains processus. Planification de l'impression des avis (permis et immatriculations) du T1 : complétée	Formation interne : débutée le 21 novembre Formation externe : 4 au 15 janvier Formation générale CASA interne : début janvier Fin planifiée de toutes les formations : d'ici le 20 janvier Confiance : 95 %	±2/40 9/10	- Tri manuel : processus complété et testé - Priorisation des dossiers du volet médical et du « Backlog » dans l'attente d'une solution fonctionnelle - Poursuite du développement des formulaires	
Médecin-conseil	1 employé 1 gestionnaire Impact élevé	100 %	Formation complétée 100 % confiance	S. O	Extraction manuelle par un collègue du SEM	



4. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

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

Domaine	Critères généraux porte 5	Statut au 30 novembre	Statut au 17 janvier	Reste à faire, risques résiduels et mesures de mitigation
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 %			• Risque résiduel : aucun • Mesures de mitigation : ○ L'état d'avancement 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 calendrier de formation
Formation	• Formations Service clientèle (SC) publiées : 39/39 • Formations / "Coaching" Arrière-guichet (AG) publiées : 36/50 • Calendrier de coaching Arrière-guichet convenu • Programmes de formation et modes de diffusion Arrière-guichet • Calendrier formation Arrière-guichet : 100 % en finalisation			• Calendrier convenu pour les formations restantes. Formations débutées. • Conception et diffusion arrière-guichet se termineront dans les jours suivant l'implantation



4. Activités préparatoires au déploiement

Volet organisationnel (Affaires)

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

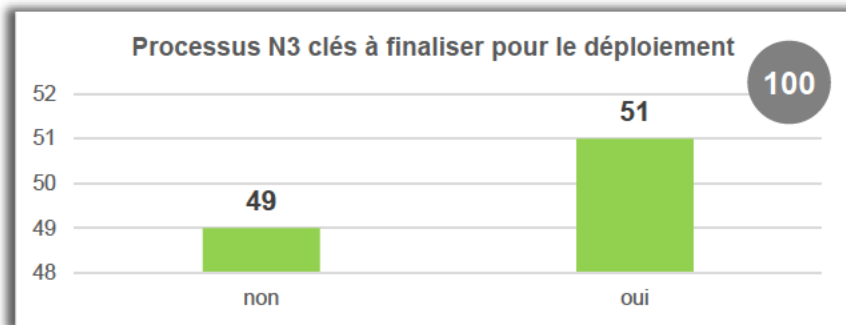
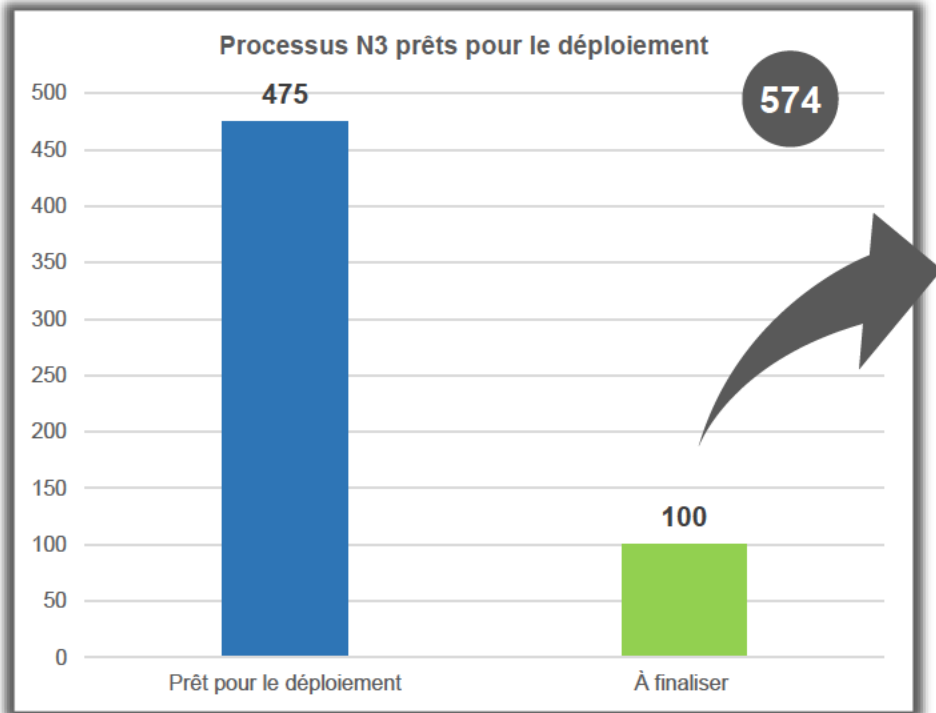
Domaine	Critère	Statut au 30 novembre	Statut au 17 janvier	Reste à faire, risques résiduels et mesures de mitigation
Communications	• Stratégie élaborée pour chaque public cible (Clients, Entreprises, Commerçants, Mandataires VVR et Employés) • Les contenus et les moyens de diffusion sont adaptés en fonction de chaque public cible			Ajustements en continu



5. État des processus

574 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.



- **82 %** 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 **133 anomalies** prioritaires à **résoudre** en date du 16 janvier et la **vélocité** de résolution des anomalies est de **64 par jour**
 - Pour **terminer** les processus restants, il faut **résoudre les anomalies et compléter les essais**

Annexe 2 - Résultats des tests intégrés finaux, de non-régression et des contrôles clés « Un jour dans la vie »

6.1 Activités d'assurance qualité (TIF)

GCC - De la facturation au recouvrement

L'équipe projet conclut que le processus Facturation est prêt pour le déploiement.

Domaine	Critères généraux porte 5		Statut au 30 novembre	Statut au 17 janvier	Reste à faire, risques résiduels et mesures de mitigation
GCC – De la facturation au recouvrement	Processus De la facturation au recouvrement fonctionne de bout en bout				- Les tests démontrent que la qualité de la facturation est adéquate - Tous les écarts entre le patrimoine et SAP sont explicables et les impacts sont gérables - Mesures de mitigation : mesures en place pour l'étape 3 – Facturer initialement les clients
		Calcul de la facturation			
	1	Facturer les services clients (centres de services, PES)			Finaliser les TIF et la résolution d'anomalies
	2	Facturer périodiquement les clients (traitements différés en lots pendant la nuit applicative)			
	3	Facturer initialement les clients (conversion)			- Risques résiduels : - PDI : 5 700 cas potentiels à créditer 69 k factures en double - Mesures de mitigation : - Création d'un rapport périodique pour ajuster le dossier du client à posteriori - Développement d'un programme afin d'éliminer les factures en double postconversion et avant le déploiement

Annexe 2 - Résultats des tests intégrés finaux, de non-régression et des contrôles clés « Un jour dans la vie »

6.1.1 Activités d'assurance qualité (TIF)

Sommaire des essais du processus de facturation

Annexe 2 - Résultats des tests intégrés finaux, de non-régression et des contrôles clés « Un jour dans la vie »

	Description	Essais & validations	Risques & mitigations
1 Facturer les services clients	- En centre de services et via la PES. Exemples : - Remiser un véhicule - Immatriculer un véhicule	- Fonctionnels et intégrés par services - Variantes (170) de l'écran d'encaissement (Cible : 86 % / Actuel : 78 %) - Variantes (485) des services reçus (Cible : 92 % / Actuel : 91 %) - Validations financières par service	- Résolution des anomalies (P1 et P2) d'ici la mise en production - Anomalies potentielles relatives aux cas d'essais non réalisés ➤ Effectuer des essais jusqu'à la mise en production
2 Facturer périodiquement les clients  Calcul Tarification (Voir stratégie de Validation)	- Traitements différés en lot pendant la nuit applicative. - Exemples: - Renouvellement Immatriculation - Renouvellement Permis de conduire	- Essais de performance - Validation de la qualité des données avec données récentes - Nuit 12/01: du 13 au 20 janvier - Nuit 24/01: du 25 au 29 janvier	Anomalies potentielles suite à la validation de la qualité des données ➤ Effectuer des validations jusqu'à la mise en production
3 Facturer initialement les clients (Conversion)	- Facturation initiale dans le cadre de la conversion (passage en production) - Exemple: - Renouvellement Immatriculation - Factures générées à partir des données converties et du patrimoine	- Analyse comparative (CASA vs Patrimoine) par échantillonnage des résultats de la facturation - Validation des données et rejet des données converties par les propriétaires des objets	- Écarts non résolus identifiés dans le cadre des validations - Écarts relatifs aux données non analysées/en cours d'analyse ➤ Établir les correctifs à réaliser suite à la mise en production ➤ Établir les mesures opérationnelles à mettre en place

6.1.2 Activités d'assurance qualité (TIF)

Facturation : conclusions de l'équipe de projet

- Considérant
 - la portée des essais et le nombre de cas d'essais/validations effectués;
 - Fonctionnels et intégrés par les services de mission
 - Validations financières intégrées
 - Assurance qualité effectuée sur la tarification
 - Simulation de tarification
 - Vérification de la tarification sur les factures converties
 - les anomalies résiduelles et les impacts de celles-ci;
 - les impacts sur le projet d'un délai supplémentaire pour fins d'analyse et vérification
 - Les présentations faites à la VPCAFCO

L'équipe projet conclut que le processus Facturation est prêt pour le déploiement.

- Afin de minimiser les risques résiduels liés à la découverte de nouvelles anomalies à la suite de la mise en production, l'équipe poursuivra les essais et les validations jusqu'à la fin du plan de passage en production (PPP) et effectuera une surveillance quotidienne pendant la période de stabilisation.

6.2 Activités d'assurance qualité (TIF)

Prestation électronique de services

Les essais progressent bien et se termineront au plus tard durant le grand déménagement

Domaine	Critères généraux porte 5	Statut au 30 novembre	Statut au 17 janvier	Reste à faire / avancement des essais, risques résiduels et mesures de mitigation
PES	Portail Commerçants (prioritaire)			Avancement : 67 %
	Portail Partenaires (prioritaire)			Avancement : 42 %
	Portail Mandataires VVR (prioritaire)			Avancement : 100 %
	Portail Clients			Avancement : 57 %
	Portail Entreprises			Avancement : 47 %

Annexe 2 - Résultats des tests intégrés finaux, de non-régression et des contrôles clés « Un jour dans la vie »



6.2.1 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)	Dispo. 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)	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	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	

6.3 Activités d'assurance qualité (TIF)

« International Registration Plan » (IRP) et échanges avec les partenaires

Les essais progressent bien. Les interfaces de priorités 2 seront livrées au moment convenu avec les partenaires

Domaine	Critères généraux porte 5	Statut au 30 novembre	Statut au 17 janvier	Reste à faire, avancement des essais, risques résiduels et mesures de mitigation
IRP				Anomalies à résoudre afin de terminer les TIF et certaines interfaces avec les partenaires

Domaine	Critères généraux porte 5	Statut au 30 novembre	Statut au 17 janvier	Reste à faire, avancement des essais, risques résiduels et mesures de mitigation
Échanges avec les partenaires	• Interfaces partenaires de priorité 1 (requis au moment du déploiement) testés et approuvés : 100 %			• Interfaces partenaires de priorité 1 testées et approuvées : 63 % • Date de fin planifiée : 20 janvier
	• Interfaces partenaires de priorité 2 (selon le moment convenu avec le partenaire) testés et approuvés : 100 % au 15 février			• Interfaces partenaires de priorité 2 testées et approuvées : 34 % • Date de fin planifiée : d'ici le 15 mars

Annexe 2 - Résultats des tests intégrés finaux, de non-régression et des contrôles clés « Un jour dans la vie »

7. Activités d'assurance qualité

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

Le contrôle clé Un jour dans la vie en centre de services confirme que la solution fonctionne et que les utilisateurs sont prêts



OBJECTIFS

Quoi

- Phase d'essais 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 services 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
- **10 anomalies** supplémentaires dont 9 corrigées
- Des utilisateurs **confiants et rassurés** qui attendent la solution avec **impatience**

Annexe 2 - Résultats des tests intégrés finaux, de non-régression et des contrôles clés « Un jour dans la vie »

Annexe 3 – Commentaires de participants / « Un jour dans la vie de la SAAQ » / Centres de services



8. Activités d'assurance qualité

Performance globale de la solution

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

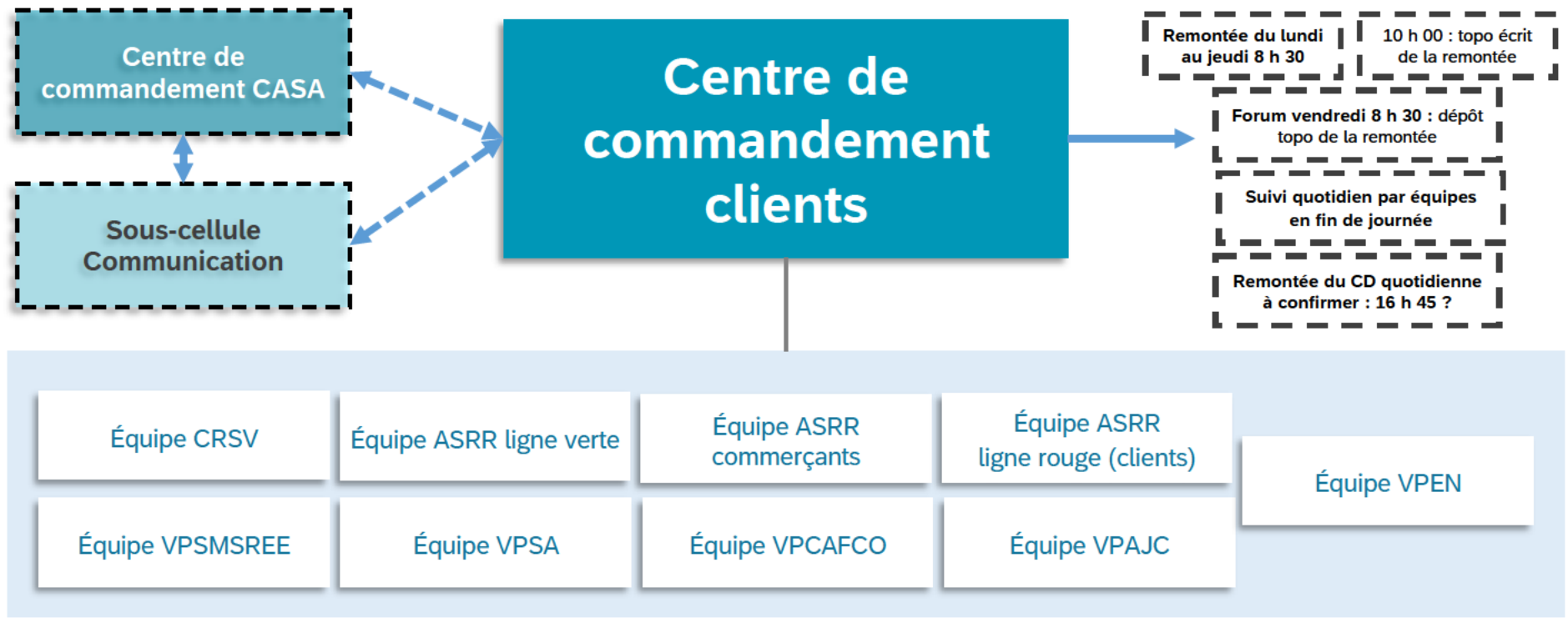
Domaine	Critère général porte 5	Statut au 30 novembre	Statut au 17 janvier	Reste à faire, risques résiduels et mesures de mitigation
Performance des transactions <i>en direct</i> les plus utilisées	Niveau de performance requis pour l'implantation atteint			
Performance des interfaces critiques				
Réseau				
Nuit applicative (sans Finances)				
Nuit applicative (Finances et Facturation)				- Performance de la chaîne Finances – Reconduction des PBA. Date de fin planifiée : 25 janvier - Assurer l'intégralité de l'impression des avis de renouvellement. Date de fin planifiée : 25 janvier
██████ (gestion documentaire)				Solution ██████ fonctionne et peut être déployée mais des optimisations sont requises
Prestation électronique de services				- Tous les portails atteignent les seuils de performance à l'exception du portail clients pour les volumes de pointe. Date de résolution planifiée : 1^{er} février - Mesures de mitigation : Surveillance accrue dans les semaines qui suivent le déploiement
Annulation corrective				- Module livré par SAP le 23 décembre et fonctionnel - Anomalies à régler par le projet pour finaliser les TIF

Annexe 2 - Résultats des tests intégrés finaux, de non-régression et des contrôles clés « Un jour dans la vie »

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.



Examples

Délais : Centre de services avec et sans rendez-vous

	AVEC rendez-vous (Examen PE et TH, SNR, IRP et Bookings)	SANS rendez-vous
	Réseau 10 11 14 17	Réseau 10 11 14 17 CMM 10 11 14 17
Réseau	13	28
DRMC	18	32
Région adm. Montréal		
Henri-Bourassa	36	68
Langelier	16	31
Dorval	21	23
Région adm. Montérégie		
Longueuil	19	20
Saint-Hyacinthe	7	36
Granby	6	13
Saint-Jean-sur-Richelieu	8	26
Salaberry-de-Valleyfield	9	28
Sorel-Tracy	4	12
DRQC	11	27
Capitale-Nationale		
Lebourgneuf	10	40
Hamel	26	37
Donnacona	4	31
Bois-Franc-Paul	3	

Délais CRC

TABLEAU DE BORD L3.2B ASRR

30 mai 2022

GRG GRAND ROYAL GÉNÉRALISTES

Fluence pour le groupe de travail « Renseignements généraux – Médical & Sanction »

Volume d'appels			Gestion dynamique	
Reçus	Répondus	Abandonnés		délai moyen de réponse (en minutes)
1 674	813	190	643	14,3

Volume et délai moyen de réponse
Renseignements généraux – Médical et sanction

Rappel automatique « Médical & Sanction »

Activité entre 9h15 et 14h30

Nombre de clients auxquels le rappel automatique a été proposé	443
Nombre de clients qui ont accepté le rappel automatique	255
Taux d'adhésion	58%

Faits saillants

- Soutien SNR de niveau:** Les nouveaux utilisateurs se sont appropriés la solution.
- Service automatisé « Aides de paiement »:** 79% des appels ont été traités sans intervention d'un préposé depuis le 24 mai.
- Rappel automatique:** Le 1er appel automatique a été effectué le 27 mai vers le groupe de travail Médical et sanction. Les conseils apportés ont réglé les problèmes d'acheminement des appels soulevés les 16 et 17 mai.

Suivi des incidents

Voix des clients et parentales	Stabilité de la solution
4 incidents	0 incidents

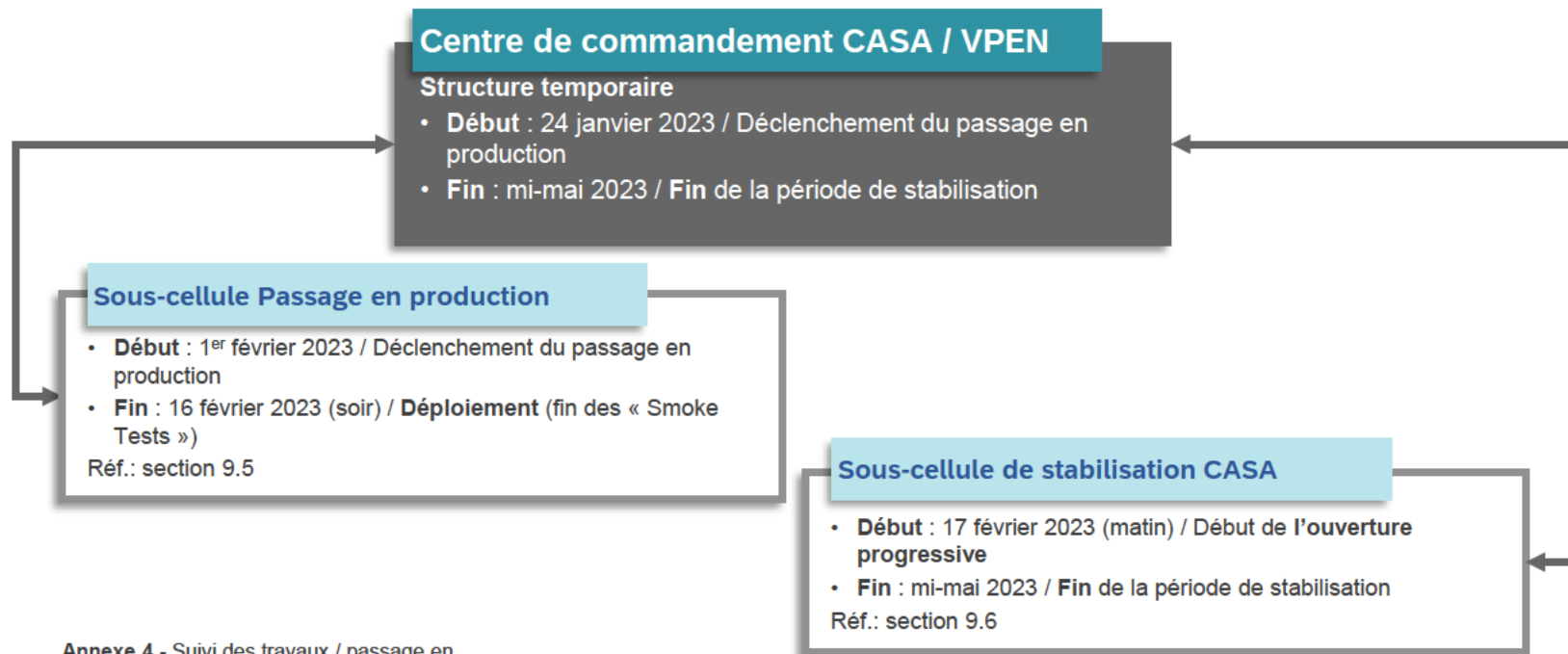
Statistiques des incidents

En attente	1
En cours	3
En retard	0
Terminés	11

Nombre d'interventions sur route (contrôleurs routiers)

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

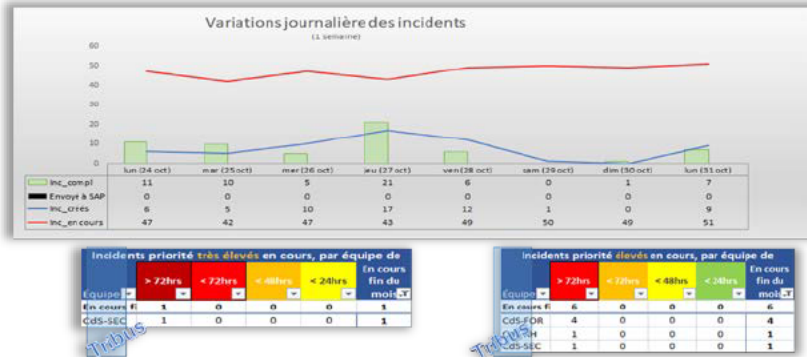
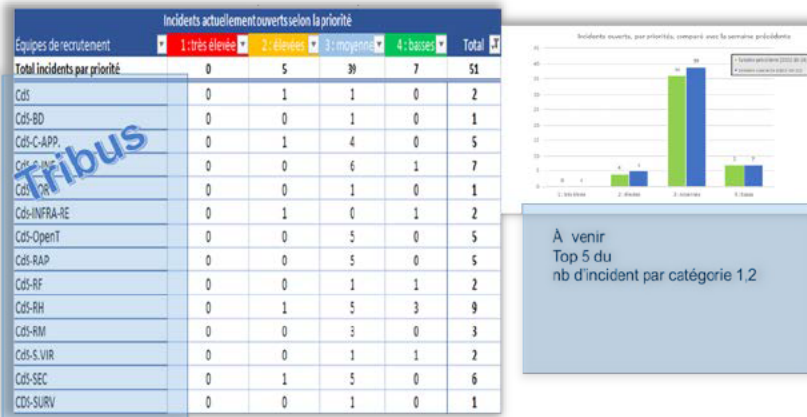
9.3 Mécanismes de structure et de gouvernance postdéploiement



Annexe 4 - Suivi des travaux / passage en production -

Annexe 5 - Suivi des travaux Stabilisation

Examples



10. 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 saaqlic; 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 - PLAN DE TRANSITION / Jour J : 1^{er} février

Travaux en lien avec la fermeture et la réouverture des systèmes

Dates clés du plan de transition

Systèmes patrimoniaux se ferment le 26 janvier, 17 h

CASA entre en opération le 17 février, 7 h

Jour J

7 h

- Fermeture accès central
- Mise à jour des accès
- Fermeture AD'DOC IIM (Numérisation)

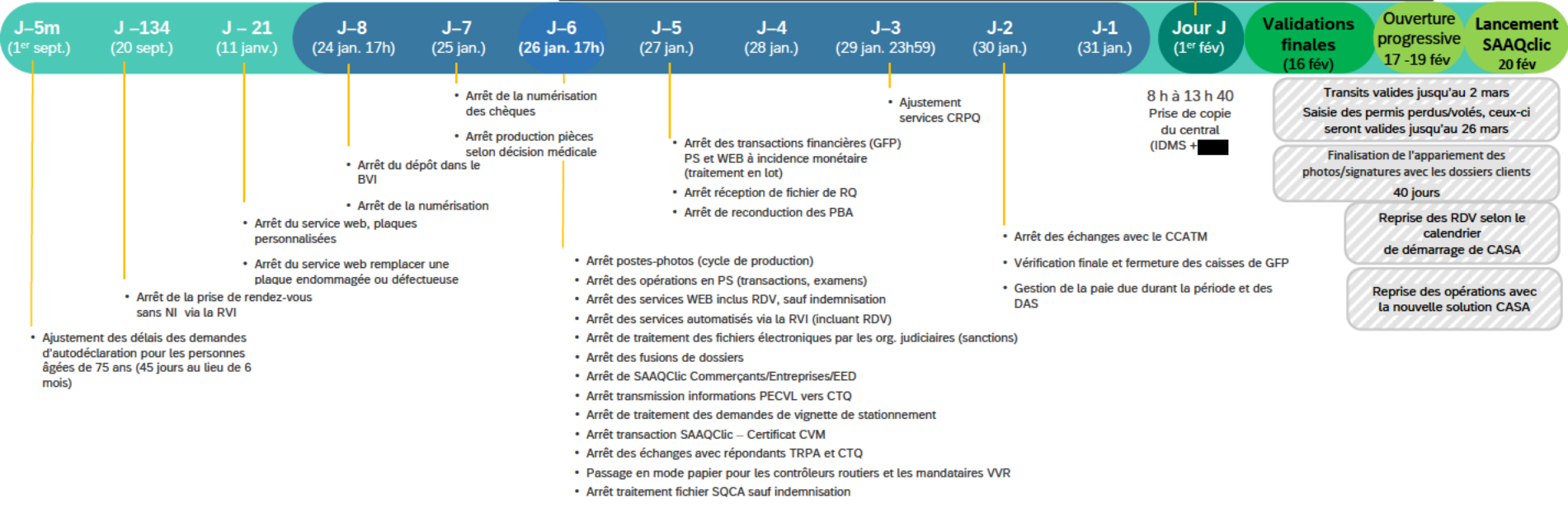
13 h 40

- Ouverture en lecture seule du central
- Ouverture des systèmes de l'indemnisation en modification

(J-5 à J-2) Extraire les PBA pour période de J-1 à J+19, pour exécution manuelle entre J-2 et J+16 (près de 776 000 PBA)

Traitement des listes des rejets

POINTS DE SERVICE ET CENTRES D'APPELS SONT OUVERTS POUR INFORMATION GÉNÉRALE / MANDATAIRES VVR EN OPÉRATION RÉGULIÈRE



Annexe 2 - Résultats des tests intégrés finaux, de non-régression et des contrôles clés « Un jour dans la vie »

Domaine	Critères généraux porte 5	Statut au 30 novembre	Statut au 17 janvier	Reste à faire, risques résiduels et mesures de mitigation
TIF	Scénarios TIF exécutés avec succès : 100 % Nombre d'anomalies P1 et P2 ouvertes = 0			• TIF1 ◦ Scénarios exécutés avec succès : 88 % (492/551) ◦ Étapes à succès : 97 % (3614/3742) • TIF2 ◦ Scénarios exécutés avec succès : 64 % (61/95) ◦ Étapes exécutées avec succès : 83 % (359/430) • Tests de non-régression : ◦ Scénarios exécutés avec succès : 70 % (131/186) ◦ Étapes exécutées avec succès : 90 % (1433/1587) • Anomalies à résoudre (hautes priorités) : 133 • Vitesse quotidienne moyenne de résolution : 64 anomalies
Un jour dans la vie de la SAAQ (JDLV)	Contrôle clé JDLV exécuté : 100 %	S. O.		• JDLV Contrôle routier : 100 % (31 octobre au 10 novembre 2022) • JDLV en Centre de services : 100 % (5 au 11 janvier 2023) • Aucun risque résiduel



Annexe 3 - Commentaires de participants

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

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 impliqué!
- Choyé / privilégié
- Rassuré
- Apprentissage rapide
- Collaboration
- Entraide
- Motivant

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	Coordonnateurs 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	Coordonnateurs 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	Coordonnateurs 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 (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 (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 - Équipes 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
<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>	14 h	30 min/ Sem.

*Besoin de l'équipe traduction