



| SUJETS                                                                                                                                                                                   | Axe                                | Objectif         | Présentateur                                                                                                                                  | Invités                                                                                                                                                         | Durée            | Dcts |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|
| 1. Ouverture de la rencontre                                                                                                                                                             | -                                  | -                | Myriam Régnier                                                                                                                                |                                                                                                                                                                 | 8 h 30           | -    |
| Suivi des travaux de CASA                                                                                                                                                                | Préparation au déploiement de CASA | Pour information |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                 |                  |      |
| 2. Suivi de la porte 5                                                                                                                                                                   |                                    |                  | Caroline Foldes-Busque                                                                                                                        | Anick Rouleau<br>Christian Marcotte                                                                                                                             | 8 h 35<br>10 min |      |
| 3. Plan de transition ajusté                                                                                                                                                             |                                    |                  | Caroline Foldes-Busque                                                                                                                        | Anick Rouleau<br>Christian Marcotte                                                                                                                             | 8 h 45<br>10 min |      |
| 4. Indicateurs, populations et autres sujets<br>Remontée par vice-présidences <ul style="list-style-type: none"><li>Ce qui est en cours uniquement quant au plan de transition</li></ul> |                                    |                  | Karine Morneau<br>Anne-Renée Beaulieu<br>Patrick Morin<br>Caroline Pilon<br>Claudette Viau<br>Laura Lizotte<br>Vicky Maranda<br>Audrey Chaput | Suzie Coderre<br>Jean-François Doré<br>Anick Rouleau<br>Christian Marcotte<br>Guylaine Cochrane<br>Sandrine Bellenfant<br>Annie Robitaille<br>Isabelle Tremblay | 8 h 55<br>15 min |      |
| 5. Communications <ul style="list-style-type: none"><li>Tableau des livrables de la semaine et perspectives pour janvier</li></ul>                                                       |                                    |                  | Béatrice Farand                                                                                                                               | Lucie Laviolette<br>Suzie Coderre                                                                                                                               | 9 h 10<br>5 min  |      |
| 6. Suivi de la mise en œuvre du rôle de soutien SU <ul style="list-style-type: none"><li>SU sur rôle de soutien CASA</li></ul>                                                           |                                    |                  | Suzie Coderre                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                 | 9 h 15<br>15 min |      |
| 7. Formation arrière-guichet                                                                                                                                                             |                                    |                  | Suzie Coderre                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                 | 9 h 30<br>15 min |      |
| 8. Tests de bon fonctionnement du 16 février<br>(Smoke Tests) fait dans le plan de transition point 3                                                                                    |                                    |                  | Caroline Foldes-Busque                                                                                                                        |                                                                                                                                                                 | 9 h 45<br>15 min |      |
| 9. Identification des interfaces et des partenaires critiques (fait en 2 dans les portes)                                                                                                |                                    |                  | Caroline Foldes-Busque                                                                                                                        |                                                                                                                                                                 | 10 h<br>15 min   |      |

|      |                                      |
|------|--------------------------------------|
| AXES | Implantation changements législatifs |
|      | Préparation au déploiement de CRC    |
|      | Préparation au déploiement de CASA   |
|      | Évolution des services en ASRR       |
|      | Transformation numérique de l'État   |
|      | Gestion des partenaires              |

| SUJETS                                                            | Axe                                   | Objectif | Présentateur                     | Invités | Durée             | Dcts |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------|----------------------------------|---------|-------------------|------|
| 10. Bilan de « Un jour dans la vie » (JDLV) en centre de services |                                       |          | Kathleen Hudon                   |         | 10 h 15<br>15 min |      |
| 11. Huis clos CASA avec EY                                        | Préparation au<br>déploiement de CASA |          | Caroline Hérault EY<br>PDG et VP |         | 10 h 30<br>30 min |      |

**Points à venir pour le prochain Forum**

Ne pas ajouter de sujet dans ce tableau. Pour en ajouter, utilisez ce tableau : [Planification des sujets du Forum de collaboration](#)



# CASA L2

## Statut : Durée de la transition

---

*Caroline Foldes-Busque*

13 janvier 2023

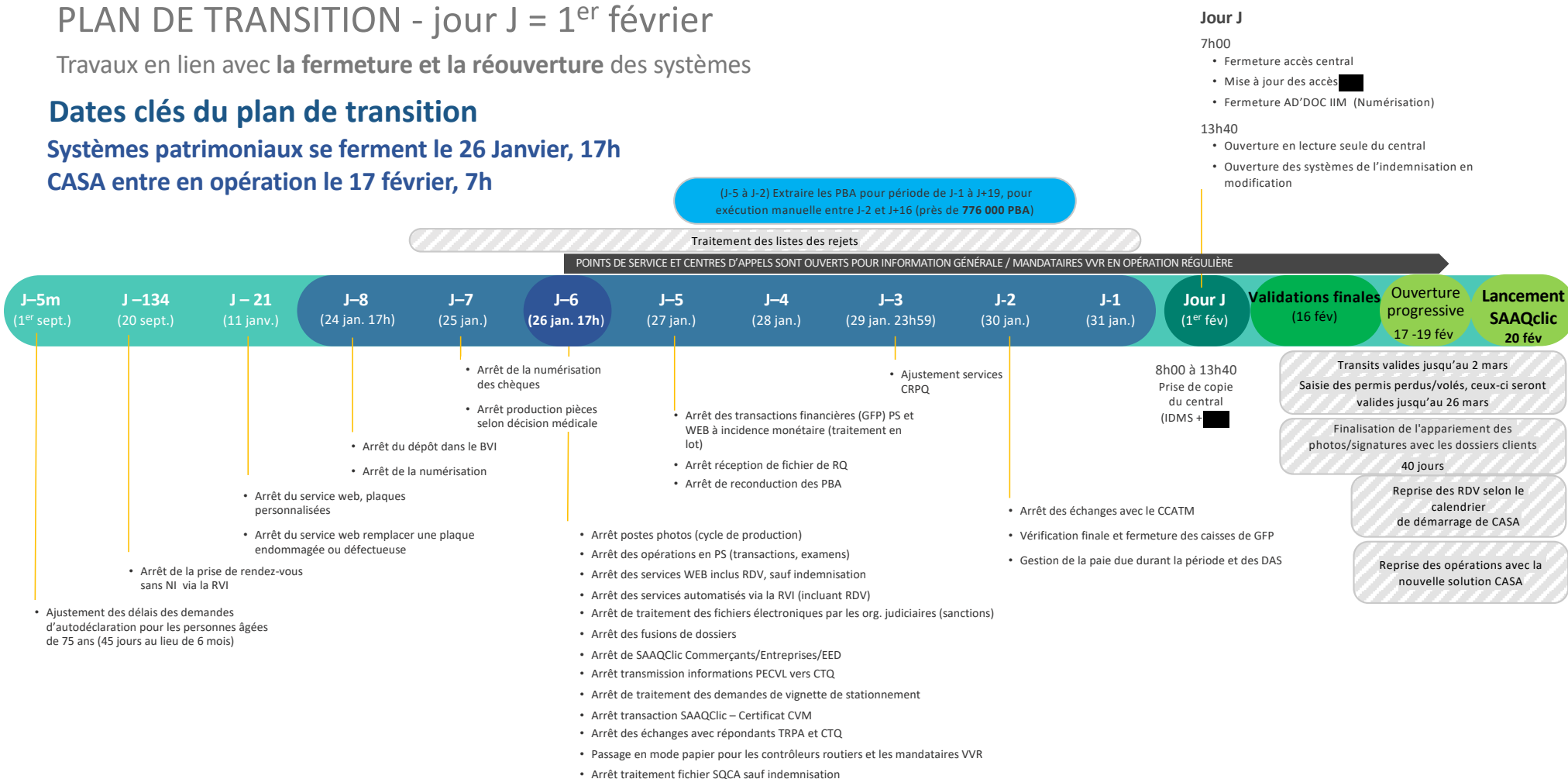
# PLAN DE TRANSITION - jour J = 1<sup>er</sup> février

Travaux en lien avec la fermeture et la réouverture des systèmes

## Dates clés du plan de transition

Systèmes patrimoniaux se ferment le 26 Janvier, 17h

CASA entre en opération le 17 février, 7h





| VPSMSREE 13 janvier 2023              |                                                                                                                                                          | 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<br>% de présence<br>% niveau de confiance                                                                                                                                                                                          | Ratio pous             |                                                                                                                                                                                                              | Pastille (vert, jaune, rouge)                                                         |
| Statisticiens                         | 8 employés<br>1 gestionnaire<br><br>Impact élevé (ex.: dépistage conducteurs à risque)                                                                   | 45%                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Outils CASA : reporté au 16 janv<br>Niveau 1 BI complété pour 5/8<br>Confiance 50%                                                                                                                                                              | 4/8<br>5/10            | Analyse en cours en fonction d'un déploiement le 15 février                                                                                                                                                  |    |
| Numérisation                          | 6 employés internes<br>25 à 30 employés externes<br><del>+ entre 4 et 6 postes à doter</del><br>1 gestionnaire<br><br>Impact élevé pour le volet médical | 80%<br>Efforts en continu pour diminuer le volume de l'inventaire non traité (backlog actuel = documents non-prioritaires seulement)<br><u>Travaux en cours pour s'entendre sur l'unité responsable dans certains processus.</u><br>Planification de l'impression des avis (permis-immat) du T1 = complétée | Formation débutée le 21 novembre pour l'interne, du 4 au 15 janvier pour l'externe<br><br>Formation générale CASA pour l'équipe interne : début janvier<br>Toutes les formations devraient être complétées d'ici le 20 janvier<br>Confiance 95% | 2/40+-<br>9/10         | -Tri manuel : Processus complété et <b>testé</b><br>-Priorisation des dossiers du volet médical + backlog pour le reste le temps que la solution fonctionne<br>-Formulaires vont continuer d'être développés |    |
| Médecin-conseil                       | 1 employé<br>1 gestionnaire<br><br>Impact élevé                                                                                                          | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Formation <b>complétée</b><br>100% confiance                                                                                                                                                                                                    | S/O                    | Extraction manuelle par un collègue du SEM                                                                                                                                                                   |  |



### 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<br>% de présence<br>% niveau de confiance | Ratio<br>pouls         |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     |
| Finances                        | 35 employés<br>5 gestionnaires<br>Impact élevé                                                          | 90%<br>(85 % pour Trésorerie / perception<br>et 95 % pour comptes à recevoir) | 96% (64/67 hrs)<br>100 %<br>N/D                        | 1/7<br>80%             |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     |
| Gestion contractuelle           | 17 employés<br>2 gestionnaires<br>Impact modéré                                                         | 100%                                                                          | 100%<br>100%<br>N/D                                    | 1/8<br>100%            |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     |
| Données maîtres                 | 7 employés<br>1 gestionnaire<br>Impact élevé                                                            | 75 %                                                                          | 60 % (9h/15h)<br>100%<br>N/D                           | 7/7<br>90%             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atelier en cours avec CASA pour obtenir les informations mineures manquantes</li> <li>La formation sera terminée avant la mise en production</li> </ul>                                          |                                                     |
| Enquêteurs                      | 12 employés<br>1 gestionnaire<br>Impact élevé                                                           | 100%                                                                          | 75%<br>(dossier client : fait)<br>100%<br>N/D          | 0/12                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>DEMU CSR sera fonctionnel pour les enquêtes au déploiement</li> <li>Les modifications requises suite à la fin de la DEMU nécessiteront de la formation ultérieurement au déploiement.</li> </ul> |                                                     |
| Actuariat                       | 24 employés<br>3 gestionnaires<br>Impact élevé pour la tarification et faible pour les 2 autres équipes | 58%                                                                           | 32%<br>(6h / 18,5 h)<br>N/D<br>N/D                     | 8/8                    |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     |

CASA



Terminé



Finalisation en cours – Prêt pour le 13 janvier



Finalisation en cours – Prêt pour le 20 janvier



Non prêt pour le 21 décembre

1



Ligne verte



Ligne rouge



S. O.

Société de l'assurance  
automobile  
Québec

Avec vous,  
au cœur de votre sécurité



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



| Porte 5 – déploiement                      |                                                   | 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 /<br>Gestion du<br>changement/<br>Organisation du<br>travail | Formation<br>Diffusion                                     | Superutilisateurs<br>(SU) |                                                                                                                         |                                                                                       |
|                                            |                                                   | % avancement                                                             | % avancement<br>% de présence<br>% d'employés<br>confiants | Ratio atteint<br>pouls    |                                                                                                                         | Pastille vert,<br>jaune, rouge                                                        |
| Préposés aux<br>renseignements-CRC         | 397 employés<br>10 gestionnaires<br>Impact faible | 89 %                                                                     | 100 %<br>88 %<br>100%                                      | 1/15<br>8,2 /10 (global)  |                                                                                                                         |    |
| Employés Back-office<br>particuliers – DOC | 58 employés<br>2 gestionnaires<br>Impact faible   | 89 %                                                                     | 100 %<br>98 %<br>96 %                                      | 1/10<br>7,5 /10           | Élaboration en cours<br>pour la formation du<br>back-office. Les<br>procédures touchant la<br>DOC sont à compléter.     |    |
| Employés Back-<br>office entreprises - DOC | 20 employés<br>1 gestionnaire<br>Impact faible    | 89 %                                                                     | 100 %<br>98 %<br>96 %                                      | 1/10<br>7,5 /10           | Élaboration en<br>cours pour la formation<br>du back-<br>office. Les procédures<br>touchant la DOC sont à<br>compléter. |  |



# Tableau de bord VPCRSV



## Actions du plan de GDC

88%

231 actions terminées  
33 actions en cours  
264 actions totales

## Actions leaders

84%

27 actions terminées  
32 actions totales

## Formation CASA

### FORMATION SYSTÉMIQUE

**CST1 Back office** 3/6 capsules  
5 mesures palliatives  
\*1 cours annulé

**CST2 Front office** complété

**CST3 Front office** complété

**CSV1 Back office** 4/8 capsules  
4 mesures palliatives  
(livraison des cours avant 21 janvier)

**CSV3 Back office** 3/6 capsules  
2 mesures palliatives

**CSV5 Back office** complété

**GRP Back office** 4/7 capsules  
3 mesures palliatives

**GRU Front office** 6/12\* capsules  
\*3 cours annulé  
3 mesures palliatives

**SPS Back office** complété

**BI** 1/3 capsules  
Formation initiale 100%, appropriation de la pratique en cours  
2 mesures palliatives

**GCC Back office** complété

## Diffusion des formations CASA employés

39/61 cours disponibles dans SGA  
à cette étape-ci

2/18 mesures palliatives en  
préparation pour formation d'ici au  
GO LIVE

100% des formations affaires  
complétées

## Plan de transition

ACTIONS À RÉALISER 33%

Non débuté 46

En cours 14

Terminé 29

**Total** 89

## Base de connaissances

### PROCÉDURES ET DOCUMENTS D'INFORMATION

**CST1** 77/84

**CST2 CTS3** Intranet VPCRSV

**Autre processus:** 50/312

CSV1 CSV3 CSV5, GRP  
GRU, SPS, BI, Voûte  
documentaire, GCC, PES, CIC

## DEMUS

### DEMU DÉVELOPPEMENT ET TESTS EN COURS NON COMPLÉTÉ 45/48

AV-Attestations de vérification CSV1

IVD Dossiers d'intérêt et formulaires  
volés SPS20

Usurpation d'identité GRU2

## Réseau de soutien

SU: 18  
ALLIÉS: 37  
RATIO de support: 1/8

## BI - Rapport de gestion

Habilitation des SU BI complétée 3/4

RAPPORTS P1 NÉCESSAIRES AU GO LIVE: 10/32  
50% de développement complété

Tableau de bord CD SAAQ: *en construction*

## Mandataires VVR

PHASE I: CRVM 100% complété  
PHASE II: 100% des personne-ressources sont  
formées (179)  
PHASE III: 509/960 Mécaniciens et personne-  
ressources formés *3e suivi au 16 janvier*

## Pouls terrain

SU:  
SU BI:  
Mandataires VVR:  
Gestionnaires VPCRSV:

## Risques actuels:

- Report politiques PECVL
- Org du travail mandataires VVR
- CRPQ (communication 2 semaines)
- Manque de formation

| Porte 5 – 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/<br>Organisation du travail                    | Formation Diffusion                                                                                                                                    | Superutilisateurs (SU)                                             |                                                                                                                                                                                      |                                                                                       |
|                              |                                                   | % avancement                                                                       | % avancement<br>% de présence<br>Pouls                                                                                                                 | Ratio de support <b>1/8</b><br>pouls                               |                                                                                                                                                                                      |                                                                                       |
| <b>Directions régionales</b><br><i>Front office</i><br>CST2 et 3                                             | 21 Gestionnaires<br>294 Employés<br>Impact: moyen | GDC: 33 / 264 actions en cours, 88% terminé<br>Actions leaders: 27/32, 84% terminé | Formation AFFAIRE: 100% complété / appréciation 86%<br>SGA: 261 \ 335 ont complété 75% de leur formation                                               | 24 alliés<br>8 SU<br>5 SU formateurs                               | 2/18 mesures palliatives en préparation avant le Go Live<br>Plan de transition: en mode manuel, 89 actions à réaliser<br>Boorcamp rafraichissement 8 février                         |    |
| <b>Dir. gén de l'expertise légale et la sécurité des véhicules</b><br><i>Back office:</i><br>CST2-3, CSV 1-3 | 1 Gestionnaire<br>27: Employés<br>Impact: moyen   | GDC: 33 / 264 actions en cours, 88% terminé<br>Actions leaders: 27/32, 84% terminé | Formation AFFAIRE: 100% complété/ appréciation 86%<br><br>39/61 cours disponibles dans SGA<br>2/18 mesures palliatives en préparation avant le Go Live | 1 SU<br>4 Alliés<br>BT accompagnement                              | Capsule de formation manquante d'ici au Go live,<br><br>Plan de transition: 54 actions<br><br>Base de connaissances: 50 processus développé sur 312 / CRPQ<br>Communications risques |    |
| <b>Dir. gén. de l'évolution et de la performance</b><br><i>Back office</i><br>CST1 et BI                     | 5 gestionnaires<br>50 Employés<br>Impact Moyen    | GDC: 33 / 264 actions en cours, 88% terminé<br>Actions leaders: 27/32, 84% terminé | Formation AFFAIRE: 100% complété/ appréciation 86%<br><br>39/61 cours disponibles dans SGA<br>2/18 mesures palliatives en préparation avant le Go Live | 4 SU BI<br>3 SU<br>8 alliés<br>BT accompagnement<br>1 SU formateur | Capsule de formation manquante d'ici au Go live,<br><br>Procédures: en développement: 77/84<br><br>Politiques PECVL: entrée en vigueur au Go live<br><br>Plan de transition: 42      |  |

# Annexe: cours et mesures palliatives L2 BACK OFFICE VPCRSV pré-Go Live

Dernière mise à jour:  
10 janvier 2023

## FORMATION SYSTÉMIQUE

| Processus                                              | CST1                                                                 | CST2                                                                                       | CST3                              | CSV1                                                                          | CSV3                            | CSV5                       | GRP                                                                              | SPS                                    | GCC              | BI                         | GRU                                                  | Sommaire |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------|----------------------------|------------------------------------------------------|----------|
|                                                        | DGEP                                                                 | DREQ<br>DROQ<br>DGSO<br>DSEPRM                                                             | DREQ<br>DROQ<br>DGSO<br>DSEPRM    | DGSO<br>DGELSV                                                                | DGELSV                          | DGELSV                     | DGSO<br>DGELSV                                                                   | DGSO<br>DGEP<br>DREQ<br>DROQ<br>DGELSV | DGSO             | VPCRSV                     | VPCRSV                                               |          |
| Cours actuellement disponible dans SGA                 | 3/6*<br>cours SGA<br>*1 cours annulé                                 | 10/10<br>cours SGA                                                                         | 2/3*<br>cours SGA<br>*1 cours L2+ | 4/8<br>cours SGA                                                              | 3/6<br>cours SGA                | 1/1<br>Cours SGA           | 4/7<br>cours SGA                                                                 | 4/4<br>cours SGA                       | 1/1<br>cours SGA | 1/3 cours SGA              | 6/12*<br>cours SGA<br>*3 cours annulé                | C        |
| Cours ajouté au SGA depuis décembre 2022               |                                                                      |                                                                                            |                                   | ★ AG-Conf802A<br>★ PEP AG-Conf502                                             |                                 | ★ AG-DS-Saisie de véhicule | ★ AG-DS-GRP1-Corps Policiers                                                     | ★ AG-Lettres                           |                  | ★ AG-Rapports              | ★ AG-Corrections                                     | 7        |
| Cours disponible dans SGA au 21 janvier                |                                                                      |                                                                                            |                                   | • AG-Conf902<br>• AG-DS-Conf. Véh.-01<br>• AG-DS-Conf. Véh.-02<br>• AG-Mécan1 |                                 |                            |                                                                                  |                                        |                  |                            |                                                      | 4        |
| Cours disponible dans SGA après le 21 janvier          | • AG-DS-Contr. Routier.1<br>• AG-DS-Fusion<br>• AG-EM-Contr. Routier |                                                                                            |                                   |                                                                               | • AG-DS-Immat1<br>• AG-EM-Immat |                            | • AG-EM-GRP3<br>• AG-DS-GRP1-Mandataires VVR.1<br>• AG-DS-GRP1-Mandataires VVR.2 |                                        |                  | • Contr2.99<br>• Contr3.99 | • AG-DS-Fusion<br>• AG-EM-Demandes<br>• AG-EM-Fusion | 13       |
| Mesures palliatives à développer*                      | 5                                                                    | 3                                                                                          | AUCUN                             | AUCUN                                                                         | 2                               | AUCUN                      | 3                                                                                | AUCUN                                  | AUCUN            | 2                          | 3                                                    | 18       |
| Mesures palliatives déjà disponibles dans SGA          | • AG-Avis de service vpcrsv-info-pevl                                |                                                                                            |                                   |                                                                               |                                 |                            |                                                                                  |                                        |                  |                            |                                                      | 2        |
| Mesures palliatives disponibles à partir du 21 janvier | • AG-DS-Contr. Routier.1<br>• AG-DS-Fusion<br>• AG-EM-Contr. Routier | • Créer un dossier personne CIC<br>• Créer un véhicule CIC<br>• Créer une organisation CIC |                                   |                                                                               | • AG-DS-Immat1<br>• AG-EM-Immat |                            | • AG-EM-GRP3<br>• AG-DS-GRP1-Mandataires VVR.1<br>• AG-DS-GRP1-Mandataires VVR.2 |                                        |                  | • Contr2.99<br>• Contr3.99 | • AG-DS-Fusion<br>• AG-EM-Demandes<br>• AG-EM-Fusion | 16       |

Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules





# CASA L2 - Semaine du 19 décembre 2022 au 13 janvier 2023

Liste des actions ou moyens de communications finalisés au cours de cette période

**\*Séquence de communication pour l'annonce de l'ajustement de date**

## Clients

| Moyens ou actions de communication                                                                                         | Date de réalisation | Terminé |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Rencontre avec le MCN et le SCG sur la séquence de communication et le SAG</li></ul> | 22 décembre 2022    | ✓       |                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Approbation du texte de l'enveloppe principale (promotion SAAQcllic)</li></ul>       | 22 décembre 2022    | ✓       |                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Suivis des modifications de concepts avec l'agence</li></ul>                         | 12 janvier 2023     | ✓       |                                                                                     |

## Entreprises

| Moyens ou actions de communication                                                                                   | Date de réalisation | Terminé |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Encart SAAQcllic Entreprises + REQ</li></ul>                                   | 20 décembre 2022    | ✓       |                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Modifications Web Changement d'adresse Entreprises – changement date</li></ul> | 20 décembre 2022    | ✓       |                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>SAAQcllic Entreprises – modifier la date</li></ul>                             | 21 décembre 2022    | ✓       |                                                                                       |

## CASA L2 - Semaine du 19 décembre 2022 au 13 janvier 2023

Liste des actions ou moyens de communications finalisés au cours de cette période

### Commerçants

| Moyens ou actions de communication                                                                | Date de réalisation | Terminé |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Rédaction des lettres sur la connexion</li></ul>            | 20 décembre 2022    | ✓       |                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Actualité extranet - Copropriété</li></ul>                  | 10 janvier 2023     | ✓       |                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Courriel aux commerçants non agréés - Copropriété</li></ul> | 10 janvier 2023     | ✓       |                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Infolettre CCAQ de la semaine - Copropriété</li></ul>       | 11 janvier 2023     | ✓       |                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>FAQ : Ajout de questions - Copropriété</li></ul>            | 13 janvier 2023     | ✓       |                                                                                     |

\*Communications prêtes, mais non envoyées

### Mandataires en VVR

| Moyens ou actions de communication                                                                                       | Date de réalisation | Terminé |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Mise à jour du plan de communication en fonction des nouvelles dates</li></ul>     | 21 décembre 2022    | ✓       |                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Rédaction et intégration de l'actualité d'accueil sur le nouveau portail</li></ul> | 13 janvier 2023     | ✓       |                                                                                       |

### Partenaires

| Moyens ou actions de communication                                                                                                            | Date de réalisation | Terminé |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Modification de date pour l'encart pour le renouvellement de permis de gyrophare (transition)</li></ul> | 9 janvier 2023      | ✓       |                                                                                       |

# CASA L2 - Semaine du 19 décembre 2022 au 13 janvier 2023

Liste des actions ou moyens de communications finalisés au cours de cette période

## Employés

| Moyens ou actions de communication                                                                  | Date de réalisation | Terminé |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Diffusion de la capsule sur les alliés de la VPCRSV</li></ul> | 19 décembre 2022    | ✓       |                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Texte de la capsule 13 de la chaîne CASA</li></ul>            | 10 janvier 2023     | ✓       |                                                                                     |

## Perspectives de la prochaine semaine – 16 janvier 2023

### Clients :

- Conférence de presse lancement SAAQclic
- Suivis des modifications de concepts avec l'agence et approbation finale du plan médias
- Révision, traduction et mise en ligne des encadrés web transition
- Traduction et mise en ligne FAQ transition
- Messages médias sociaux transition
- Affiches transition

### Entreprises :

- Ajustements au plan de communication Entreprises (Séquence + arrimage avec stratégie d'accompagnement des entreprises)
- Ajout de questions à la FAQ Entreprises
- Encart pour le nouveau certificat d'immatriculation IRP

### Commerçants :

- Conception de l'encart sur la connexion
- Infolettre AMVOQ de janvier – Copropriété
- Actualité extranet – commande de pièces papier
- Courriel aux non agréés – commande de pièces papier
- Infolettre CCAQ — commande de pièces papier
- Mise à jour de la page de destination (ajouts de questions sur la connexion et copropriété)
- Rédaction de messages pour la RVI (transition, lancement, etc.)
- Actualité extranet – lancement
- Courriel aux non agréés – lancement
- Infolettre spéciale CCAQ — lancement

# **CASA L2 - Semaine du 19 décembre 2022 au 13 janvier 2023**

Liste des actions ou moyens de communications finalisés au cours de cette période

## **Mandataires en VVR :**

- Actualité extranet pour annoncer les nouvelles dates

## **Partenaires :**

- Modèle de lettre pour annoncer les nouvelles dates
- Actualité extranet pour annoncer les nouvelles dates

## **Employés :**

- Envoi d'un message du comité de direction pour annoncer les nouvelles dates
- Mise à jour de la section intranet sur la période de transition



# Se préparer au soutien de proximité en période de stabilisation

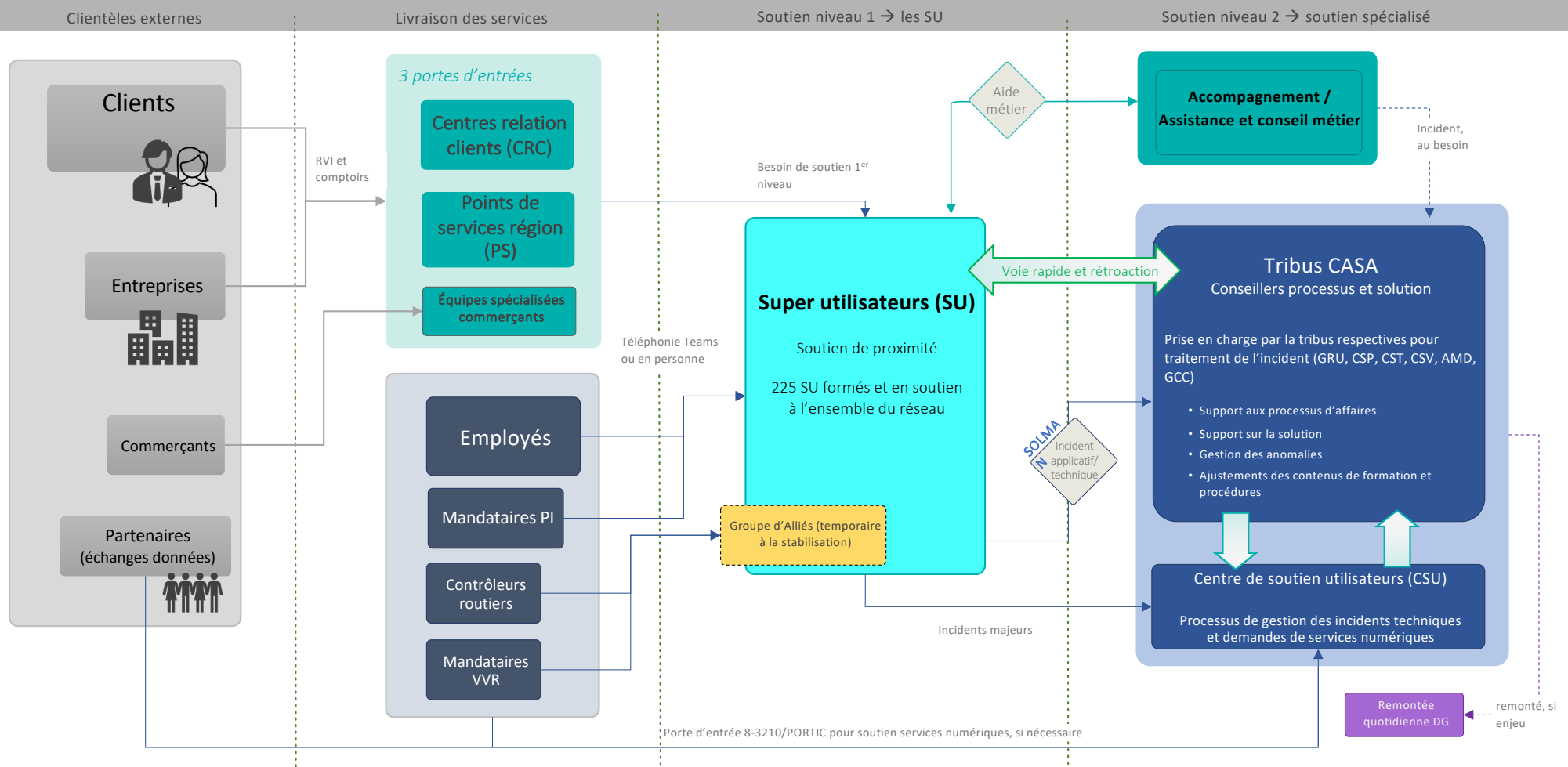
---

Forum 12 janvier 2023  
CASA - Chapitre Transformation

**CASA**

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

# Le processus de soutien global de la SAAQ



# Sois ambassadeur du changement, deviens SUPERUTILISATEUR !



Tu aimes **aider**  
les autres?

Tu as à cœur  
l'**expérience**  
client?



Tu es une  
**référence** pour  
tes collègues?

Tu souhaites  
mettre à profit  
tes **connaissances**?



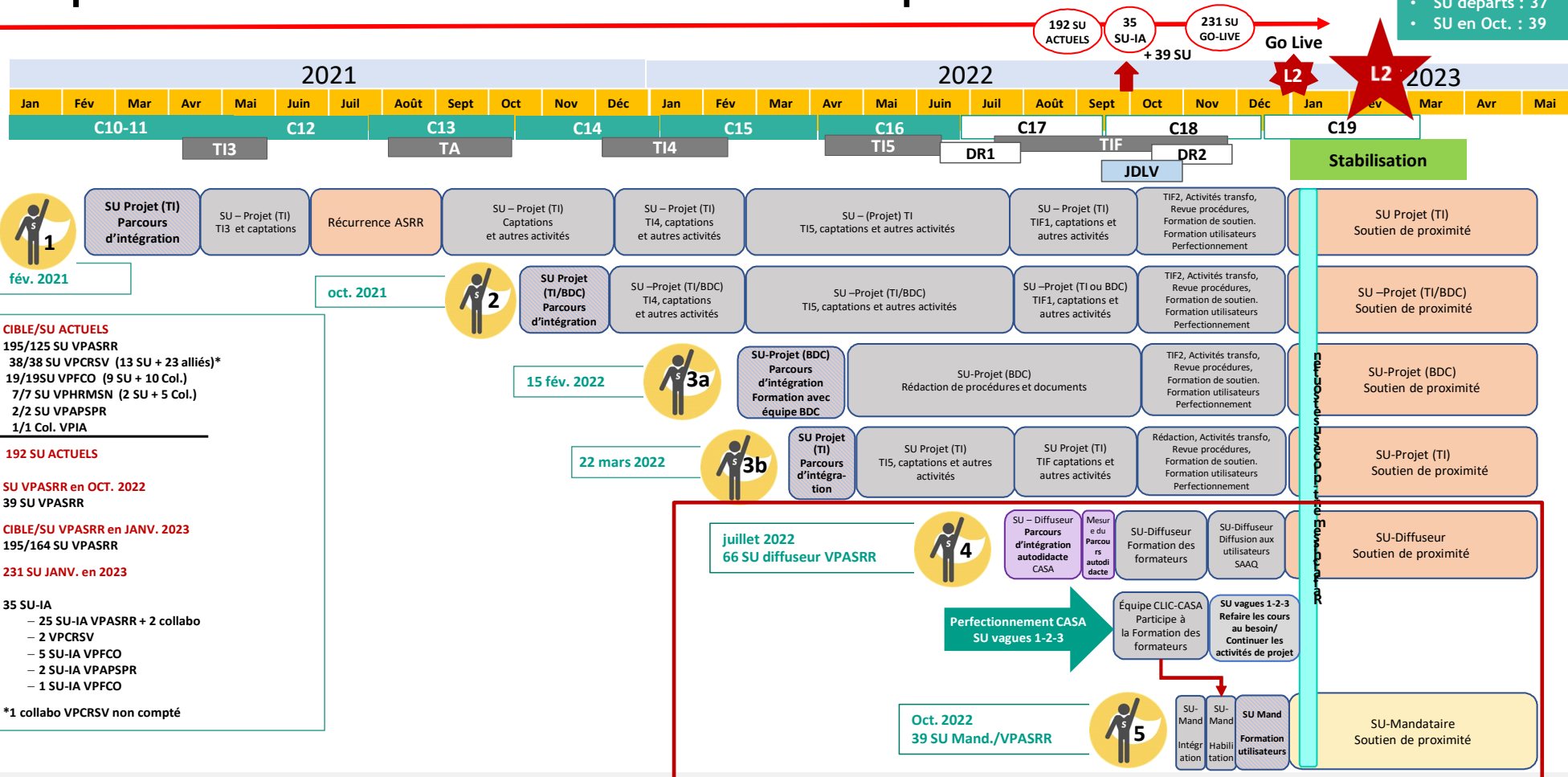
La SAAQ  
est à la recherche  
de personnes  
comme toi  
pour être  
superutilisateur !

\*inspirée des présentations de  
sollicitation ASRR

# Superutilisateurs CASA L2 : soutien de proximité

MAJ : 26 sept 2022

- SU actuels : 192
- SU départs : 37
- SU en Oct. : 39



## Discussion de début de journée



- **Les acquis et les connaissances suite à leur expérience CASA :**
  - Intégrant une tribu pour participer à la description de plus de 500 processus N3, aux analyses d'impacts, aux tests intégrés finaux
  - Rédigeant et validant plus de 250 procédures de la base de connaissances
  - Participant à l'élaboration de plus d'une centaine de programmes de formation par les captations
  - Diffusant la formation de près de 2000 personnes
- **Contexte au déploiement**
- **Rôle de superutilisateurs – Innovateur et évolutif**
- **Le soutien du gestionnaire**

Première journée, il y en aura plusieurs autres à venir

**CASA**

# Les objectifs de la journée:



## Processus de soutien global

- Comprendre le processus de soutien global
- Situer ma contribution
- Diriger mes questions à la bonne équipe (métier, application, CSU)



## Communauté de pratique

- Décrire ce qu'est une communauté e pratique
- Comprendre les objectifs de la communauté de pratique
- Devenir un membre actif de la communauté



## Outils

- Utiliser efficacement les outils [REDACTED] pour soulever une anomalie
- Utiliser la fonctionnalité développée sur Teams pour communiquer directement avec une tribu (voie rapide)

## Résumé de la rencontre



- Première rencontre le 9 janvier 2023
  - 113 personnes ont participé sur 196
- Mesure d'appréciation:  
91 sur 113 ont répondu

30 % se sentaient à l'aise et les autres personnes veulent avoir des exercices pratiques et des cas réel.



Journée très chargée, beaucoup d'information, l'outil [REDACTED] disparité des informations.



Wow à la communauté des SU, meilleure compréhension du rôle, vue organisationnelle.

## La suite des activités pour les Super utilisateurs



- On doit faire un retour avec des cas réels afin de parcourir toutes les étapes et les outils des SU.
- On doit diffuser l'information de la journée à l'ensemble des SU
  - Adapter à la vice-présidence
  - Adapter au calendrier de CASA
  - Adapter au calendrier de diffusion de la formation, de la mise à niveau des SU et des rafraichissements.
- On doit confirmer l'information sur l'organisation de travail : En cours



# Annexes

## Agenda de la journée du 9 janvier 2023

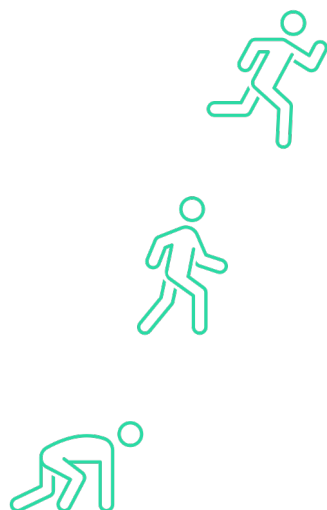
| Heure | Sujet                         | Présenté par:                    | Durée (min) |
|-------|-------------------------------|----------------------------------|-------------|
| 9h00  | Accueil                       | Linda Pétrin                     | 5           |
| 9h05  | Introduction                  | Suzie Coderre                    | 55          |
| 10h00 | Processus global de soutien   | Christian Dionne                 | 45          |
| 10h45 | Pause                         |                                  | 15          |
| 11h00 | Communauté de pratique des SU | Julien Bélanger                  | 60          |
| Midi  | Diner                         |                                  | 60          |
| 13h00 | Teams – Soutien CASA          | Jacques Moreau<br>Martin Lemaire | 75          |
| 14h15 | Utilisation de [REDACTED]     | Annie Drouin                     | 60          |
| 15h15 | Pause                         |                                  | 15          |
| 15h30 | Prochains défis               | Suzie Coderre                    | 15          |
| 15h45 | Appréciation de la journée    | Mélanie Santerre                 | 15          |
| 16h00 | Mot de la fin                 | Suzie Coderre                    | 5           |

## Objectifs de la rencontre



- Reconnaître l'ampleur des réalisations depuis octobre 2021
- Renforcer la confiance des superutilisateurs d'assumer leur rôle de soutien de proximité par :
  - ✓ Leur connaissance métier
  - ✓ Leur connaissance de la solution CASA
  - ✓ Leurs aptitudes: anticipation, créativité, ouverture, débrouillardise, etc.
- Informer sur le rôle de soutien de proximité
- Informer des objectifs de la journée
- Informer des prochaines étapes avant le Go Live

## Vous avez acquis les connaissances nécessaires en :



- Complétant le parcours d'habilitation et d'intégration
- Intégrant une tribu pour participer à la description de plus de 500 processus N3, aux analyses d'impacts, aux tests intégrés finaux
- Rédigeant et validant plus de 250 procédures de la base de connaissances
- Participant à l'élaboration de plus d'une centaine de programmes de formation par les captations
- Diffusant la formation de près de 2000 personnes

## Quel sera le contexte au moment de la livraison:



- Certains collègues auront oublié ce qu'ils ont vu en formation.
- Certains contenus de la base de connaissance et de l'aide contextuelle sont en cours.
  - La base de connaissance CASA sera la première source à consulter, les autres banques d'information AMI, BIP, AME etc... resteront accessibles.
- Certaines transactions demanderont des efforts supplémentaires avec des procédures à adapter car nous avons une nouvelle solution CASA.
- On sortira de la période de transition, il faudra conjuguer avec la charge de travail et les urgences clientèle.

Vous, les superutilisateurs vous serez là !

Ainsi que les équipiers des tribus et des chapitres qui sont mobilisés pour assurer la réussite du passage en mode opérationnel.

## Les conditions de réussite (1)



Mes collègues utilisateurs comprennent que:

- Leurs connaissances métiers sont toujours pertinentes
- Je peux les guider dans l'utilisation de l'application
- Je n'ai pas toujours de réponse
- J'ai le soutien de mes collègues de la communauté de pratique
- J'ai le soutien des équiéiers des tribus et des chapitres
- Je pourrai les informer des messages importants, au moment opportun
- L'organisation me supporte par un processus de soutien approprié

## Les conditions de réussite (2)



Les gestionnaires soutiennent notre équipe en :

- Manifestant une attitude positive à l'égard du changement
- Acceptant que tout ne soit pas parfait dans cette période de turbulence
- Faisant preuve de compréhension face aux différentes réactions aux changements
- Reconnaisant les efforts de tous les membres de l'équipe et surtout des superutilisateurs

## Agir comme Superutilisateur c'est :



- Comprendre la situation en posant les bonnes questions (contexte, service, écran, transaction, envergure une ou plusieurs personnes)
- Recueillir les informations nécessaires à la compréhension d'une situation, d'un problème.
- Utiliser les outils de référence mis à ma disposition (BDC, lexique, etc.)
- Répondre aux demandes (quoi, comment) de mes collègues en utilisant le bon vocabulaire
- Diriger la question vers mes collègues de la tribu ou compléter un incident lorsque je n'ai pas la réponse
- Décrire une anomalie soulevée par un utilisateur pour en assurer la prise en charge
- Demeurer à l'affût et informer rapidement mes collègues d'une solution proposée, d'un moyen de contournement ou de la prise en charge d'une anomalie.
- Participer activement à la communauté de pratique afin de mettre à niveau mes connaissances et participer au partage de nos expériences.

## Un rôle en constante évolution



- Au soutien de proximité s'ajoute la formation des nouveaux employés
- Agent de liaison, le superutilisateur relaye les améliorations proposées par les utilisateurs et les clients
- Il demeure un agent de changement au sein de son équipe en informant ses coéquipiers des modifications et des mises jour effectuées sur la solution CASA et dans la base de connaissance
- Il participe aux travaux d'évolution de l'application
- Il contribue à l'évolution de la communauté de pratique

## Quel sera le contexte au moment de la livraison:



- Certains collègues auront oublié ce qu'ils ont vu en formation.
- Certains contenus de la base de connaissance et de l'aide contextuelle sont en cours.
  - La base de connaissance CASA sera la première source à consulter, les autres banques d'information AMI, BIP, AME etc... resteront accessibles.
- Certaines transactions demanderont des efforts supplémentaires avec des procédures à adapter car nous avons une nouvelle solution CASA.
- On sortira de la période de transition, il faudra conjuguer avec la charge de travail et les urgences clientèle.

Vous, les superutilisateurs vous serez là !

Ainsi que les équipiers des tribus et des chapitres qui seront mobilisés pour assurer la réussite du passage en mode opérationnel.



# Programme Formation Arrière-Guichet CASA L2

---

*Suzie Coderre*  
*Version 1.4*

État en date du 12 janvier 2023

# Principes de base

Contenu priorisé par le projet et l'organisation  
Nombre d'employés minimum pour faire la tâche

## 2 APPROCHES EN PARALLÈLE

Approche court-terme pour répondre à l'urgence :

- Adaptée par vice-présidence et population
- Auto-formation des apprenants
- Foire aux questions et \ ou support avec les analystes du projet et \ ou agent multiplicateur
- Procédures élaborées et confirmées lors des périodes de support
- Démo - Accompagnement

Approche pérenne :

- Contenu de cours basé sur les personas
- Livres EnableNow déposés dans le SGA
- Procédures intégrées à la solution

Objectif : Habilitier les employés pour qu'ils soient en mesure de faire leurs tâches le 15 février 2023

# Tableaux de travail

| Sommaire VPSA                                      |                              |           |                 |                           |                             |
|----------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------|---------------------------|-----------------------------|
| Personna                                           | % cours prêts pour diffusion |           |                 | % cours diffusés          |                             |
|                                                    | Requis                       | Complétés | % Completion    | Cours Prêt a la diffusion | % diffusés aux utilisateurs |
| 14A VPSA Employé AG - Transactionnel (DOC)         | 21                           | 8         | 38%             | 9                         | 43%                         |
| 14F VPSA Chef d'équipe à la DOC                    | 24                           | 11        | 46%             | 0                         | 0%                          |
| 16 VPSA Conseiller services aux accidentés         |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 17 VPSA Révisieur                                  |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 18 VPSA ARC (agent de service clientèle)           |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 19 VPSA Gestionnaire                               |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 20 VPSA Conseiller expert                          | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 21 VPSA Conseiller indemnisation                   | 1                            | 2         | 200%            |                           | Données à venir             |
| 22 VPSA Agent indemnisation (AGI)                  | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 24 VPSA Personnel soutien (tâches admin.)          | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 25A VPSA Équipe soutien opérations                 | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 25B VPSA Répartiteur                               | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 14D VPSA Employé AG - Rapport d'accident           | 11                           | 9         | 82%             | 9                         | 82%                         |
| 11A VPSA Agent de traitement - Saisie des rapports | 3                            | 2         | 67%             | 2                         | 67%                         |
|                                                    | 66                           | 38        | 58%             | 20                        | 34%                         |

Données en date du 12 janvier 2023

% Cours prêts à diffuser en date du **15 février** :

**97%**



# Tableaux de travail

| Sommaire VPFCO                                                     |                              |                 |              |                           |                             |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------|-----------------------------|
| Personna                                                           | % cours prêts pour diffusion |                 |              | % cours diffusés          |                             |
|                                                                    | Requis                       | Complétés       | % Completion | Cours Prêt a la diffusion | % diffusés aux utilisateurs |
| 14WA VPFCO Employé - Soutien gestion des risques d'assureurs (GRA) | 8                            | 4               | 50%          | 4                         | 50%                         |
| 14WB VPFCO Tarification d'assurance (Actuariat)                    | 6                            | 3               | 50%          | 3                         | 50%                         |
| 14WC VPFCO Équipe DGCC - Acheteur                                  | 9                            | 8               | 89%          | 8                         | 89%                         |
| 14WD VPFCO Équipe - Données maîtres                                | 19                           | 7               | 37%          | 7                         | 37%                         |
| 14WE VPFCO Équipe Budget                                           | 2                            | 2               | 100%         | 2                         | 100%                        |
| 14WF1 VPFCO Équipe – Op.Fin.- Technicien aux comptes à payer       | 3                            | 2               | 67%          | 2                         | 67%                         |
| 14WF2 VPFCO Équipe – Op.Fin.- Technicien principal                 | 3                            | 2               | 67%          | 2                         | 67%                         |
| 14WF3 VPFCO Équipe – Op.Fin.- Coordonnateur                        | 3                            | 2               | 67%          | 2                         | 67%                         |
| 14WG VPFCO Gestionnaire - Opérations Financières                   | 3                            | 2               | 67%          | 2                         | 67%                         |
| 14WH1 VPFCO Équipe - Comptabilité - Analyste comptes à recevoir    | 2                            | 2               | 100%         | 2                         | 100%                        |
| 14WH2 VPFCO Équipe - Comptabilité - Analyste comptable             | 2                            | 2               | 100%         | 2                         | 100%                        |
| 14WH3 VPFCO Équipe - Comptabilité - Coordonnateur                  | 4                            | 2               | 50%          | 3                         | 75%                         |
| 14WI1 VPFCO Équipe - Contrôle Perception                           | 7                            | 5               | 71%          | 5                         | 71%                         |
| 14WI2 VPFCO Équipe - Trésorerie                                    | 6                            | 4               | 67%          | 4                         | 67%                         |
| 14WJ VPFCO Équipe DGCC - Technicien                                | 9                            | 8               | 89%          | 9                         | 100%                        |
| 14WK VPFCO Enquêteur                                               |                              | Données à venir |              |                           | Données à venir             |
|                                                                    | 86                           | 55              | 64%          | 57                        | 66%                         |

Données en date du 12 janvier 2023

%  
Cours prêts à  
diffuser en  
date du 15  
février :

98%



# Tableaux de travail

| Sommaire VPAJC                                                    |                              |           |                 |                           |                             |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------|---------------------------|-----------------------------|
| Personna                                                          | % cours prêts pour diffusion |           |                 | % cours diffusés          |                             |
|                                                                   | Requis                       | Complétés | % Completion    | Cours Prêt a la diffusion | % diffusés aux utilisateurs |
| 15 VPAJC Avocat                                                   | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
|                                                                   |                              |           |                 |                           |                             |
| Sommaire VPSMSREE                                                 |                              |           |                 |                           |                             |
| Personna                                                          | % cours prêts pour diffusion |           |                 | % cours diffusés          |                             |
|                                                                   | Requis                       | Complétés | % Completion    | Cours Prêt a la diffusion | % diffusés aux utilisateurs |
| 14XA VPSMSREE - Bilan routier                                     | 6                            | 4         | 67%             | 2                         | 33%                         |
| 14XA1 VPSMSREE - Bilan routier consultation                       | 2                            | 2         | 100%            | 2                         | 100%                        |
| 14XB VPSMSREE - Équipier Impression                               |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 14XC VPSMSREE - Chef d'équipe Impression                          | 1                            | 1         | 100%            | 1                         | 100%                        |
| 14XD VPSMSREE - Équipier numérisation (traitement massif)         |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 14XE VPSMSREE - Chef d'équipe numérisation (traitement massif)    | 2                            | 2         | 100%            | 2                         | 100%                        |
| 14XF VPSMSREE - Équipier gestion de l'inventaire                  | 1                            | 1         | 100%            | 1                         | 100%                        |
| 14XG VPSMSREE? - Équipier courrier centralisé                     |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 14XH VPSMSREE - Coordonnateur gestion du courrier et numérisation | 2                            | 2         | 100%            | 2                         | 100%                        |
| 14XI VPSMSREE - Coordonnateur impression et gestion inventaire    | 1                            | 1         | 100%            | 1                         | 100%                        |
|                                                                   | 15                           | 13        | 87%             | 11                        | 73%                         |
|                                                                   |                              |           |                 |                           |                             |
|                                                                   |                              |           |                 |                           |                             |
| Sommaire VPEN                                                     |                              |           |                 |                           |                             |
| Personna                                                          | % cours prêts pour diffusion |           |                 | % cours diffusés          |                             |
|                                                                   | Requis                       | Complétés | % Completion    | Cours Prêt a la diffusion | % diffusés aux utilisateurs |
| 14YA VPEN - Équipiers gestion des documents                       | 2                            | 2         | 100%            | 0                         | 0%                          |
| 14E VPEN Employé AG - Diffusion de l'information                  | 10                           | 9         | 90%             | 0                         | 0%                          |
| 14R VPEN Employé partenariat - Diffusion                          | 15                           | 11        | 73%             | 0                         | 0%                          |
|                                                                   |                              |           |                 |                           |                             |
|                                                                   | 27                           | 22        | 81%             | 0                         | 0%                          |

Données en date du 12 janvier 2023

% Cours prêts à diffuser en date du 15 février :

VPAJC : 100%  
VPSMSREE : 98%  
VPEN : 100%



# Tableaux de travail

| Sommaire VPASRR                                                           |                              |           |                 |                           |                             |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------|---------------------------|-----------------------------|
| Personna                                                                  | % cours prêts pour diffusion |           |                 | % cours diffusés          |                             |
|                                                                           | Requis                       | Complétés | % Completion    | Cours Prêt a la diffusion | % diffusés aux utilisateurs |
| 14G VPASRR Employé AG - Suivi comportement                                | 13                           | 9         | 69%             |                           | Données à venir             |
| 14H VPASRR Chef d'équipe à la DSURR                                       | 19                           | 11        | 58%             |                           | Données à venir             |
| 14I VPASRR Employé AG - Saisie assurances et Partenariat fourrière loueur | 20                           | 11        | 55%             |                           | Données à venir             |
| 14J VPASRR Employé AG - Médical                                           | 11                           | 9         | 82%             |                           | Données à venir             |
| 14K VPASRR Employé AG - Vignettes                                         | 11                           | 9         | 82%             |                           | Données à venir             |
| 14L VPASRR Employé AG - Alcofrein                                         | 10                           | 8         | 80%             |                           | Données à venir             |
| 14M VPASRR Employé AG - SSAO, Révision et SEURR2                          | 11                           | 9         | 82%             |                           | Données à venir             |
| 14U VPASRR Professionnel Médecin                                          | 9                            | 9         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 13 VPASRR Employé soutien tech.                                           | 32                           | 12        | 38%             | 6                         | 19%                         |
| 14B VPASRR Employé AG - PREC (dans les 4 DRs)                             |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 14O VPASRR Technicien régional                                            |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 14T VPASRR Employé partenariat - Commerçant_Mandataire_PI                 |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 11 VPASRR Agent de traitement                                             | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 14Q VPASRR Employé partenariat - Autres types                             | 13                           | 10        | 77%             |                           | Données à venir             |
|                                                                           | 151                          | 99        | 66%             | 6                         | 19%                         |

Données en date du 12 janvier 2023

% Cours prêts à diffuser en date du 15 février :

99%



# Tableaux de travail

## Sommaire VPCRSV

NOTE : tout en auto-formation, la formation n'a pas de données voir AMK

| Personna                                                      | % cours prêts pour diffusion |           |                 | % cours diffusés          |                             |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------|---------------------------|-----------------------------|
|                                                               | Requis                       | Complétés | % Completion    | Cours Prêt a la diffusion | % diffusés aux utilisateurs |
| 14C VPCRSV Employé AG - Liaison corps policiers               | 19                           | 15        | 79%             |                           | Données à venir             |
| 14D VPSA Employé AG - Rapport d'accident et liaison clientèle |                              |           | Données à venir |                           | Données à venir             |
| 28A Directeurs                                                | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 28B Directeurs - Politique PECVL                              | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 29 VPCRSV Directeur général DGSO                              | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 30 Directeurs régionaux (commandants)                         | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 31 Directeurs régionaux adj.                                  | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 32 VPCRSV Directeurs service (capitaines)                     | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 33 VPCRSV Directeur DSAC                                      | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 34 VPCRSV Chef service SSM                                    | 13                           | 10        | 77%             |                           | Données à venir             |
| 35A VPCRSV-DSV Adj. Admin.                                    | 3                            | 2         | 67%             |                           | Données à venir             |
| 35B VPCRSV-SCR Adj. Admin.                                    | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 36A VPCRSV-DAPS Tech. admin.                                  | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 36B VPCRSV-DPP Tech. admin.                                   | 12                           | 10        | 83%             |                           | Données à venir             |
| 36C VPCRSV-DSV Tech. admin.                                   | 12                           | 10        | 83%             |                           | Données à venir             |
| 36D VPCRSV-SCR Tech. admin.                                   | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 36E VPCRSV-SSM Tech. admin.                                   | 18                           | 11        | 61%             |                           | Données à venir             |
| 37A VPCRSV-SCR Agent bureau                                   |                              |           | N/A             |                           | N/A                         |
| 37B VPCRSV-SSM Agent bureau                                   | 18                           | 12        | 67%             |                           | Données à venir             |
| 38 VPCRSV Adjoints exécutifs                                  |                              |           | N/A             |                           | N/A                         |
| 39 VPCRSV Conseillères BT                                     |                              |           | N/A             |                           | N/A                         |
| 40 VPCRSV Professionnel formation                             |                              |           | N/A             |                           | N/A                         |
| 41 VPCRSV Conseillère expert sécurité transport               |                              |           | N/A             |                           | N/A                         |
| 42 VPCRSV Conseiller ass. qualité et gestion changement       |                              |           | N/A             |                           | N/A                         |
| 45A VPCRSV-DPP Chef équipe techniciens                        | 13                           | 10        | 77%             |                           | Données à venir             |
| 45B VPCRSV-SCR Chef équipe techniciens                        | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 46A VPCRSV-DAPS Analystes                                     | 7                            | 7         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 46B VPCRSV-DPP Analystes                                      | 12                           | 9         | 75%             |                           | Données à venir             |
| 46C VPCRSV-DSV Analystes                                      | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 46D VPCRSV-SSM Analystes                                      | 17                           | 11        | 65%             |                           | Données à venir             |
| 47 VPCRSV Analystes soutien opérations et enquêtes            | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 48 VPCRSV Analystes dispo. législatives - réglementaires      | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 49 VPCRSV Analyste affaire PECVL                              | 11                           | 8         | 73%             |                           | Données à venir             |
| 51 VPCRSV Resp. politiques évaluation PECVL                   | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 52 VPCRSV Ingénieurs                                          | 17                           | 13        | 76%             |                           | Données à venir             |
| 53A VPCRSV-DEL Lieutenant_ Coord. Opér. Locales               | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 53B VPCRSV-SCR Lieutenant_ Coord. Opér. Locales               | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 53C VPCRSV-SSM Lieutenant_ Coord. Opér. Locales               | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 54 VPCRSV Sergent_ Superv. relève                             | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 55 VPCRSV Adj. soutien opér. régional                         | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 56 VPCRSV Adj. soutien opér. provincial                       | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 57 VPCRSV Formateur                                           | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 58 VPCRSV Contr. routiers sur route                           | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 59 VPCRSV Contr. routiers enquêteurs                          | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 60 VPCRSV Contr. Routiers vérif. Mécanique SSM                | 2                            | 2         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 61 VPCRSV Chef équipe CCO                                     | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |
| 62 VPCRSV Préposés CCO                                        | 1                            | 1         | 100%            |                           | Données à venir             |

Données en date du 12 janvier 2023

Cours complétés en date du

15 février :

99%

Des mesures de mitigation sont en élaboration afin de former pour le 21 janvier 2023.



## La suite

- Des rencontres hebdomadaires sont en cours avec toutes les vice-présidences;
- L'intégration des cours et la mise en jour des cours et des programmes sont en continu dans le SGA;
- La coordination et la logistique des activités de support sont assurées par Transformation et en grande collaboration avec les BT des vice-présidences.

On continue!



# CASA L2

## Tests de bon fonctionnement lors du déploiement Contribution des employés

---

Caroline Foldes-Busque

2023-01-13

# Index

1. Objectifs
2. Stratégies
  1. Cas réels
  2. Journée d'exécution
  3. Lieux d'exécution
  4. Populations ciblées
3. Processus critiques identifié
4. Prochaines étapes

# 1- Objectifs

- Effectuer une **dernière vérification** que nos processus critiques fonctionnent comme prévu.
  - Corriger les anomalies rapidement, avant l'ouverture des systèmes;
- Confirmer que les **employés** disposent des **bons accès**.
- Confirmer que **l'équipement est fonctionnel** (imprimante et numérisation) en centre de service et chez les mandataires.

## 2- Stratégies

- Exécuter des **cas réels** en avant-première dans le nouveau système
  - Réaliser les transactions des **processus critiques** (33 N3) pour la journée de mise en production;
  - Tester les processus de service à la clientèle;
  - Dernière validation utilisant de la **donnée réelle**.
- Populations ciblées: **employés de la SAAQ** et leur **famille**, ainsi que des **concessionnaires** pour certains cas clients spécifiques
  - Bon bassin de candidats
  - Permet de demander la participation volontaire pour chacun des processus à couvrir
    - Les employés ou leur famille doivent avoir besoin du service de la SAAQ vers le 16 février
  - Populations ayant déjà beaucoup d'informations sur le projet CASA
    - Impliquée et engagée
    - Présente de l'intérêt à participer
    - Assure un meilleur contrôle sur l'environnement
    - Identifie rapidement les anomalies le cas échéant

## 2- Stratégies

- Journée d'exécution
  - 16 février 2023 (heure à confirmer)
- Lieux d'exécution (à confirmer) :
  - Centre de service au siège social (Nord 3)
  - Centre de service Hamel
    - Ouvert pour des **services prioritaires, sur rendez-vous**
  - Mandataire Place de la Cité
  - Concessionnaire(s) identifié(s)
  - Nombre d'employés (et SU) sera déterminé selon le bassin de transactions identifiées
  - Dans le confort de vos foyers (si possible en PES)
- Équipe CASA en ligne pour traiter tout problème

### 3 - Prochaines étapes

- Développer la stratégie de communication pour recruter les participants (début Jan. 2023)
- Déployer les moyens de recrutement (mi jan 2023)
- Collecter les cas et organiser les suites : Équipe CASA fin janvier R = Diane Bronsard
  - Points de contact ASRR : Claudine Juneau et Alain Déry
  - Point de contact CRSV : Isabelle Tremblay
- Préciser les critères de sorties des tests de bons fonctionnement
- Préciser la stratégie et les communications d'ouverture des systèmes suite au go en cours de journée le 16 février.

# Annexe

---

### 3- Processus critiques identifiés

|     | Services                                                                                        | Canaux de prestation                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| CSP | CSP2.2.1 - Passer examens théoriques et pratiques                                               | Centre de services                                                     |
|     | CSP3.12 - Demander le renouvellement de pièce permis ou la carte RAMQ                           | Centre de services                                                     |
|     | CSP3.4 - Demander la délivrance d'un permis, l'ajout de classe ou de mention                    | Centre de services                                                     |
| CSV | CSV1.101A - Traiter le contrôle mécanique d'un véhicule                                         | PES (Mandataire);<br>Centre de services                                |
|     | CSV2.700 - Créer et modifier un titulaire et un parc IRP                                        | Centre de services                                                     |
|     | CSV2.800A - Gérer les véhicules, les déclarations de distance et groupes de masse d'un parc IRP | Centre de services                                                     |
|     | CSV3.100 - Consulter les véhicules                                                              | Centre de services                                                     |
|     | CSV3.107 - Modifier un véhicule                                                                 | PES (Client, Entreprise)<br>Centre de services                         |
|     | CSV3.120A - Gérer les regroupements de véhicules                                                | Centre de services                                                     |
|     | CSV3.120B - Assigner un véhicule à un regroupement                                              | PES (Client, Entreprise)<br>Centre de services                         |
|     | CSV3.200 - Renouveler un privilège                                                              | PES (Client, Entreprise)<br>Centre de services                         |
|     | CSV3.205 - Obtenir un certificat d'immatriculation temporaire                                   | PES (Client, Entreprise, Partenaire, Commerçant)<br>Centre de services |
|     | CSV3.207A - Remiser, déremiser, mettre au rancart un véhicule                                   | PES (Client, Entreprise)<br>Centre de services                         |
|     | CSV3.209A - Mettre fin au privilège de circuler                                                 | Centre de services                                                     |
|     | CSV3.210 - Réémettre un certificat d'immatriculation                                            | Centre de services                                                     |
|     | CSV3.218 - Réobtenir un privilège de circuler                                                   | Centre de services                                                     |
|     | CSV3.304 - Délivrer ou annuler une plaque amovible                                              | PES (Commerçant)<br>Centre de services                                 |
|     | CSV3.305A - Compléter une demande de plaque à slogan non déterminé                              | PES (Client)<br>Centre de services                                     |

### 3- Processus critiques identifiés (suite)

|     | Services                                                      | Canaux de prestation                                                                                |
|-----|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CSV | CSV3.305C - Activer une plaque à slogan                       | PES (Client)<br>Centre de services                                                                  |
|     | CSV3.305D - Invalider une plaque personnalisée                | Centre de services                                                                                  |
|     | CSV3.306 - Remplacer une plaque d'immatriculation             | PES (Client, Entreprise)<br>Centre de services                                                      |
|     | CSV3.502 - Céder un véhicule                                  | PES (Client)<br>Centre de services                                                                  |
|     | CSV3.503 - Acquérir un véhicule                               | PES (Client, Commerçant)<br>Centre de services                                                      |
|     | CSV4.400 - Traiter un document d'assurance                    | Centre de services                                                                                  |
| GCC | GCC2.3F - Prendre en charge les avis de paiement intraitables | Centre de services                                                                                  |
| GRU | GRU1.1 - Renseigner et consulter le dossier du client         | Centre de services                                                                                  |
|     | GRU2.1 - Créer un dossier client                              | Centre de services                                                                                  |
|     | GRU2.5C - Consulter le dossier 360                            | PES (Client, Entreprise, Mandataire, Partenaire, Commerçant)                                        |
|     | GRU8.10 - Offrir un produit de diffusion                      | PES (Client, Entreprise, Mandataire, Partenaire)<br>Centre de services                              |
|     | GRU8.11 - Saisir une demande de service diffusion             | Centre de services                                                                                  |
|     | GRU8.14 - Valider le droit de conduire                        | PES (Client, Entreprise, Partenaire, Reconnaissance vocale interactive (RVI))<br>Centre de services |
|     | GRU8.15 - Valider le droit de transiger                       | PES (Client, Entreprise, Reconnaissance vocale interactive (RVI))<br>Centre de services             |
|     | GRU9.1 - Prendre un rendez-vous                               | PES (Client)                                                                                        |

### 3- Processus critiques identifiés (suite)

|     | Services                 | Canaux de prestation |
|-----|--------------------------|----------------------|
| CST | À définir pour CST2 et 3 |                      |
|     |                          |                      |
|     |                          |                      |
|     |                          |                      |
|     |                          |                      |
|     |                          |                      |





# Interfaces d'échanges avec les partenaires

## État de situation sur les tests des interfaces

---

2023-01-12

# Interfaces avec les partenaires

## Priorisation des interfaces restantes

P1

### Priorité 1

Interfaces qui doivent être **réalisées, testées et acceptées** par le partenaire **avant** l'implantation.

Pour les cas qui dépasseraient la date du 20 janvier, *les tests pourront se poursuivre ainsi que la correction des anomalies.*

P2

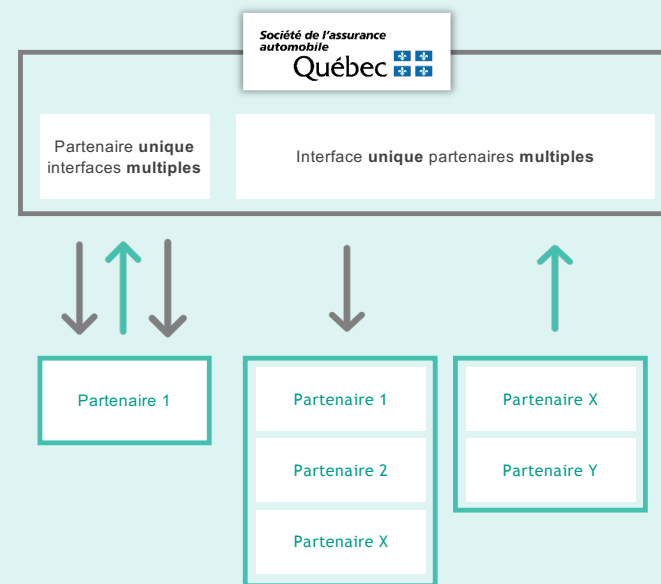
### Priorité 2

Interfaces qui ne **compromettent pas** le passage en **production**.

Peuvent être finalisées dans les jours (semaines) suivant l'implantation.

## 1 interface $\neq$ 1 partenaire

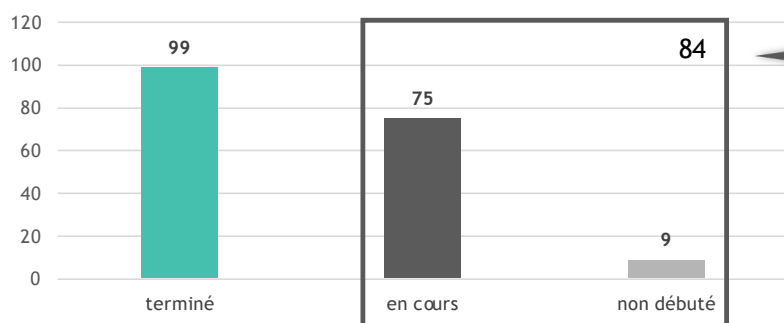
Plusieurs cas de figure



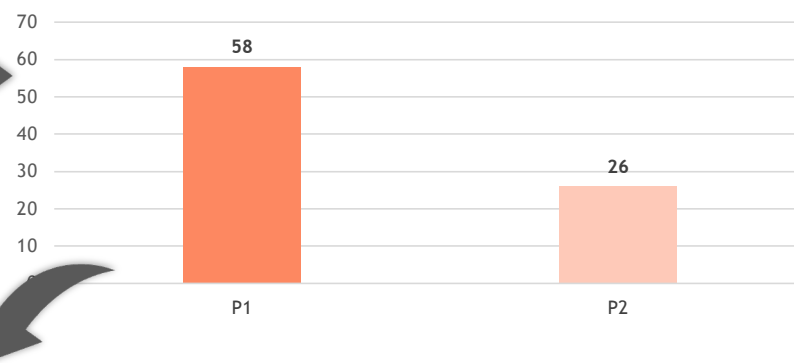
# État de situation

## Tests des interfaces partenaires

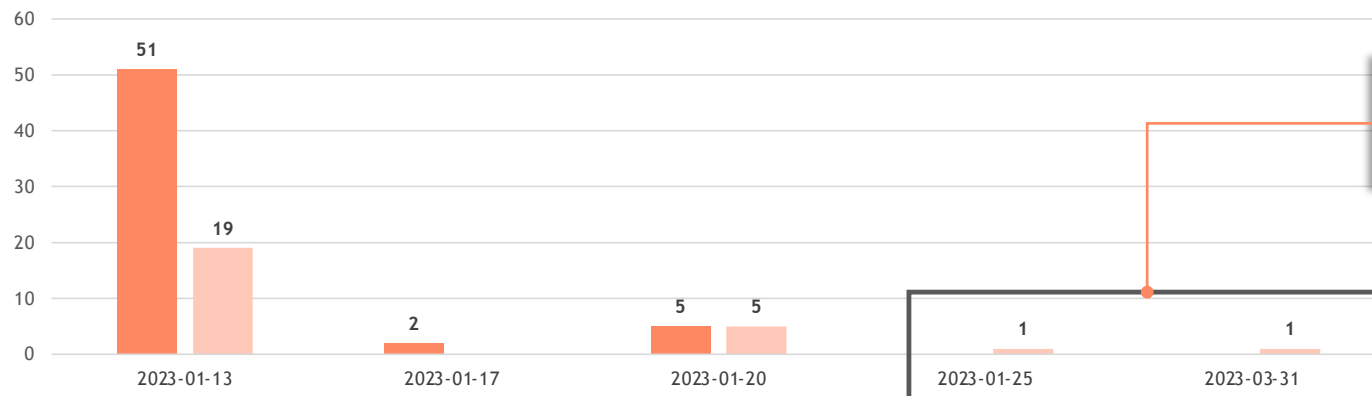
Avancement des tests / Interfaces partenaires



Priorisation des interfaces restantes



Plan de finalisation des tests / Interfaces partenaires



- Interface **ClearingHouse** (25 janvier)
- Interface **IDMS** (31 mars)



# 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

**CASA**

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

## « 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 facent 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        | <p><b>Arrivée des participants</b><br/> Validation des <b>accès, des équipements</b> et de la stratégie de test,<br/> Préparation et exécution des essais<br/> <b>Défis sur l'appropriation de l'approche</b> – Excel /NI. méthode de travail<br/> Besoin d'ajustement en lien <b>avec les outils et accès</b> pour réaliser les essais<br/> Soutien en ligne doit être amélioré</p>                                                                                                                                                                             |
| 5 Janvier | 5              | 25       | <p>Derniers problèmes d'accès, d'équipements et d'installation du central.<br/> <b>Amélioration de la méthode de travail</b>, mais pas encore optimale<br/> Besoin de soutien de proximité en salle requis<br/> Les participants ont utilisé les documents de formation, surtout les pas à pas comme rappel</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6 Janvier | 11             | 78       | <p>Diminution du nombre de postes, 4 ppi comptoir de disponible.<br/> <b>Augmentation des participants</b>, problématique d'accès<br/> Ajout de 2 personnes en soutien aux testeurs dans la salle<br/> Questionnement sur les validations des actions.<br/> Les <b>bénéfices de CASA</b> 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.<br/> Les gens ont eu du <b>plaisir</b>, sont heureux!<br/> Travail d'équipe et de collaboration sont très appréciés.</p> |

## JDLV - Journal de bord

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

## JDLV - Journal de bord

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

## 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)             |
|                  |                    |                                    |                                     |