

NOTE MINISTÉRIELLE

OBJET : Faits saillants CASA du 29 au 31 mai (14h00)	OBJECTIF DE LA NOTE : POUR INFORMATION VERSION : FINALE
---	--

RAPPEL DES FAITS

Volumétrie des incidents P1 et P2 résolus entre les 28 et 30 mai :

- P1 : 2
- P2 : 330

Volumétrie des incidents P1 en cours :

- 1 incident avec impact clients

Incidents majeurs :

- Redémarrage du portail Clients le 29 mai nécessaire à la suite de la problématique rencontrée le vendredi 26 mai avec le portail Commerçants.
Portail redémarré à 7h55 le 29 mai

Principaux incidents résolus les 29, 30 et 31 mai (5h30)

- **Transversaux :**
 - En tant que client, je peux maintenant inscrire une adresse postale lors de la création d'un regroupement (case postale + succursale + code postal)
Correction terminée le 31 mai
 - En tant que DRC et Contrôle routier (CRQ), je peux maintenant imprimer en différé les états de dossiers des *propriétaires et exploitants de véhicules lourds* (PEVL)
Correction terminée le 31 mai
- **Performance :**
 - En tant que superutilisateur en intelligence d'affaires (SU-IA), je constate une amélioration de la performance lorsque j'exploite les données de la prestation électronique de services (PES).
Correction terminée le 30 mai
 - En tant que préposé utilisant l'écran d'encaissement dans le *centre d'interaction clients* (CIC), le rapprochement du paiement avec les factures se fera plus rapidement
Correction terminée le 31 mai
- **Gestion documentaire :**
 - En tant qu'agent de numérisation, j'ai maintenant très peu de saisie à faire sur les nouvelles attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) imprimées.
Correction terminée le 29 mai
- **Finances :**
 - En tant qu'agent d'arrière-guichet, j'ai maintenant un libellé qui décrit le code de motif à saisir lors d'un rappel de créance auprès de l'agence de recouvrement
Correction terminée le 29 mai

- En tant que technicien aux comptes à payer, je peux à nouveau consulter les chèques dans la voûte documentaire
Correction terminée le 29 mai
- En tant qu'arrière-guichet, je peux faire des notes de débit et des notes de crédit pour des examens de conduite et des transferts de solde entre dossiers client (lorsqu'un client a payé dans un autre dossier par erreur).
Correction terminée le 30 mai
- En tant que client, je reçois un relevé global uniquement lorsque des prélèvements sont planifiés (les prélèvements sont correctement affichés / je ne reçois plus de relevé global vide)
Redressement : aucun (les documents en erreur déjà expédiés ne peuvent être récupérés)
Correction terminée le 30 mai
- En tant que technicien affecté aux comptes, je peux à nouveau traiter les factures dans le module *VIM (ZS41:VIM:Factures – Ajustement de rôle)*.
Correction terminée le 30 mai

- **Prestation électronique de services**

- Portail Clients et Entreprises :
 - En tant que commerçant, je peux utiliser le champ *recherche* pour repérer facilement un véhicule lorsque je désire obtenir un certificat d'immatriculation temporaire
Correction terminée le 30 mai
 - En tant que commerçant, je ne peux plus immatriculer un véhicule sans autorisation de circuler (SUTIL) qui n'est pas à mon nom (je dois ajouter le véhicule à mon inventaire avant de faire la transaction – transaction bloquée)
Correction terminée le 30 mai
 - En tant que commerçant, la valeur d'odomètre que j'inscris doit être plus grande ou égale à celle connue au système (la valeur ne peut plus être inférieure)
Correction terminée le 30 mai
 - En tant que commerçant, je n'ai plus l'obligation de saisir le numéro de dossier SAAQ pour un client Entreprise
Correction terminée le 30 mai
 - En tant que commerçant, je peux réutiliser la plaque qui est actuellement sur le véhicule lors d'une immatriculation avec rachat de location
Correction terminée le 30 mai
 - En tant que commerçant, je ne peux plus mettre un véhicule en échange qui n'appartient pas au client
Correction terminée le 30 mai
 - En tant que commerçant, je suis en mesure d'immatriculer un véhicule démonstrateur
Correction terminée le 30 mai
 - En tant que commerçant, il est désormais impossible de faire une transaction sur un véhicule dont le statut est *volé*.
Correction terminée le 30 mai
 - En tant que commerçant, je peux maintenant ajouter ou remplacer mon compte bancaire sans problèmes (correction de problèmes intermittents)
Correction terminée le 30 mai
 - En tant que commerçant, je peux voir plus facilement le montant de mon prélèvement préautorisé (ajout d'un séparateur de milliers).
Correction terminée le 30 mai

- Portail Clients
 - En tant que client, je peux me connecter avec le nom de famille de mon conjoint
Correction terminée le 31 mai
- Portail Commerçants
 - S. O.
- Portail Mandataires VVR
 - S. O.
- Portail Partenaires
 - S. O.
- **Rapports d'accidents :**
 - S. O.
- **Contrôler et surveiller les véhicules (immatriculation) :**
 - En tant que client, une plaque déjà assignée à autre client ne peut plus m'être assignée lorsque j'acquies une plaque ou que je remplace ma plaque (transaction *d'acquisition* ou *remplacement d'une plaque*)
Correction terminée le 29 mai
 - En tant qu'agent, je peux maintenant transmettre un certificat d'immatriculation à l'adresse du regroupement
Correction terminée le 29 mai
 - En tant qu'agent du SCSPC (DSURR), je peux faire un transfert de véhicule sur un site d'encan dans la transaction *Gérer disposition de véhicule*, puisque les frais seront conformes aux dates de la saisie (ne seront plus à zéro)
Correction terminée le 29 mai
 - En tant que client, je peux maintenant apposer une plaque vétéran sur véhicule de type *camion*
Correction terminée le 31 mai
 - En tant que préposé(e), je n'ai plus de message d'erreur lors de l'acceptation du panier à la suite d'un retrait de véhicule
Correction terminée le 31 mai
- **IRP :**
 - S. O.
- **Contrôler et surveiller les transports (Contrôle routier) :**
 - En tant que technicien de la DPPRM, je traite les avis de non-conformité (ANC) seulement si la zone concernée est aussi en atteinte de seuil. De plus, si l'accumulation des ANC dépasse 100 %, je n'ai plus de signalement de type : *vous auriez atteint 125% si...*
Correction terminée le 29 mai
 - En tant que contrôleur routier, je peux maintenant sélectionner le libellé de l'infraction à la *Loi T-11.2* avec l'*article 73* et la codification *101/PR/AQXXX*
Correction terminée le 29 mai
 - En tant que contrôleur routier, lors d'une recherche d'un certificat de vérification mécanique (CVM), le matricule de l'agent qui a confirmé le CVM sera affiché correctement (applicable dans certaines circonstances)
Correction terminée le 29 mai

- En tant que technicien de la DPPRM, lorsque je consulte les *misés hors service conducteur* (MHSC) émises par le *contrôle routier* (CRQ), la masse nette du véhicule impliqué sera affichée correctement.

Correction terminée le 30 mai

- En tant que *propriétaire exploitant de véhicules lourds* (PEVL), mon *état de dossier* n'affiche plus les numéros de *certificats de vérification mécaniques* (CVM), en provenance du *conseil canadien des administrateurs en transport motorisé* (CCATM), qui impliquent des déficiences mécaniques mineures (MI) aux heures de services ainsi que des déficiences mécaniques mineures (MI) ou des déficiences mécaniques mineures (MA) à l'arrimage et aux qualifications conducteurs

Correction terminée le 30 mai

- En tant que conducteur, la date de fin de mon interdiction de conduire un véhicule lourd (Avis Z6) en provenance de la *commission des transports du Québec* (CTQ) est maintenant inscrite par l'entremise de l'interface *recevoir de la CTQ des informations liées au suivi des PECVL (propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds – CST-i-001)* communément appelée « CTQ aux 15 minutes »

Correction terminée le 30 mai.

- **Contrôler et surveiller les personnes (permis) :**

- En tant que préposé(e), le bon solde est maintenant affiché lorsque j'annule le permis probatoire d'un client (situation où le privilège flottant du 1^e permis régulier (PC) après le permis probatoire (PP) est présent)

Correction terminée le 29 mai

- En tant qu'agent de la DSURR (médical), la section *permis* du *suivi médical* sera mieux renseignée puisque le *statut global* du permis sera considéré, lorsque le permis n'est pas valide, et que les classes de permis seront considérées lorsque le permis est valide ou partiellement valide

Correction terminée le 29 mai

- En tant que client dont le permis probatoire doit être prolongé à la suite d'une suspension médicale ou comportementale, je reçois ma pièce-permis à mon domicile si ma photo est réutilisable ou une convocation pour une reprise photo

Correction terminée le 29 mai

- En tant que client, le montant facturé pour mon permis est maintenant calculé en fonction du nombre de points d'inaptitudes (PDI) à mon dossier en excluant les PDI annulés

Correction terminée le 29 mai

- En tant que préposé(e), lorsque je demande la délivrance d'une pièce-permis, le panier de services contient le bon permis avec la bonne catégorie et les bonnes classes (ex.: lors de la délivrance d'un permis probatoire, on ne propose pas un permis d'apprenti conducteur dans le panier de service si une sanction avait été appliquée sur ce dernier)

Correction terminée le 30 mai

- En tant que préposé(e), lorsque j'ajoute une classe d'apprenti conducteur moto (6R) à un permis d'apprenti conducteur existant, le nouveau privilège est maintenant facturé en fonction du nouveau tarif soit 356 \$ au lieu de 30 \$

Redressement : 250 dossiers. Discussion en cours pour le *qui* et le *comment* on redresse

Correction terminée le 30 mai

- En tant que préposé(e), lorsque je demande la délivrance d'un permis d'apprenti conducteur moto, la période de référence pour le calcul des points d'inaptitude (PDI) est désormais considérée et le calcul du prix à facturer est conforme

Redressement : 800 dossiers (VPEN)

Correction terminée le 30 mai

- En tant que client, je suis informé de la fin de l'évaluation favorable de mon droit de conduire en tenant compte du paiement de mon privilège permis (modification de paragraphe de lettre *ajouter la date du paiement à venir de son permis* (2^e et dernière partie : suite de la correction du 19 mai)

Correction terminée le 30 mai

- En tant qu'utilisateur des processus *Annuler permis, Annuler une classe, Inscrire un candidat à un examen* ou *inscrire un résultat à un examen* je ne peux plus faire de transactions multiples sur un même service (blocage du double clic rapide sur une sauvegarde – 4, 5, 6 et 7 de 14 processus).

Correction terminée le 30 mai

- En tant qu'évaluateur en circuit fermé en centre de services, l'information affichée au point 3.2 sur la nouvelle *fiche en circuit fermé* est maintenant conforme (+5.5 au lieu de -5,5 / évite la confusion)

Correction terminée le 31 mai

- En tant que client, lorsqu'un juge rejette mon appel pour mes sanctions gelées et qu'elles redeviennent actives, les conditions de ré obtention reprennent le statut *En attente* au lieu du statut *Levée*

Correction terminée le 31 mai

- En tant qu'utilisateur des processus *rendre un service RAMQ seul* je ne peux plus faire de transactions multiples sur un même service (blocage du double clic rapide sur une sauvegarde – 8 de 14 processus)

Correction terminée le 31 mai

- En tant qu'agent de la DOC, les frais administratifs de 3,65 \$ ne sont plus chargés lorsque je fais une transaction manuelle sur un permis (Volume : 500 dossiers / jour)

Correction terminée le 31 mai

- En tant que client, je reçois recevoir la bonne correspondance lorsque mon rapport médical, qui origine de la conversion, ne touche aucune classe de permis (le paragraphe de contexte sera inscrit dans la communication au client : la communication prévoyait le paragraphe de contexte seulement si le rapport touchait des classe de permis ou tous les permis)

Correction terminée le 31 mai

• **Transport rémunéré de personnes par automobile (TRPA) :**

- S. O.

• **Gestion des partenaires :**

- En tant que gardien de fourrière, je peux utiliser la *réponse vocale interactive* (RVI) pour :
 - vérifier l'état d'un dossier de saisie, et ce, peu importe son historique,
 - procéder à la levée, lorsque possible, peu importe la situation et la condition de levée (maintenant possible pour les dossiers judiciairisés et les saisies en erreur)

Correction terminée le 30 mai

- En tant qu'Autoroute A25, je reçois le message *information non disponible* lorsque la SAAQ ne peut fournir l'information (au lieu du message *absent de la base de données*)

Correction terminée le 30 mai

Incident P1 en cours avec impacts clients significatifs :

- La méthode d'arrondissement dans le calcul des exemptions mensuelles est erronée (131 000 véhicules ont bénéficié d'une exemption)
Correction planifiée le 1^{er} juin

COMMENTAIRES

- Proposition pour l'ouverture des grilles de rendez-vous de septembre :
 - Début de la préparation des grilles par les planificateurs de la PES : **9 juin**
 - Ouverture des grilles de septembre pour la clientèle : **15 juin**
- Accès au centre d'interaction clients par le ministère de la Justice du Québec (MJQ) et la commission des transports du Québec (CTQ)
Mise en place planifiée dans la semaine du 12 juin

i

Rédigé par : Anick Rouleau	Date : 2023-05-31
Approuvé par : Caroline Foldes-Busque	Date : 2023-05-31