

Suivi hebdomadaire des incidents et problèmes

Chapitre Opérations et déploiement des solutions numériques (CODSN)

Données à jour le 11 août 2025



Sommaire

- Suivi des incidents
 - En cours par priorité
 - Tendance mensuelle
 - 5 dernières semaines
 - En cours selon l'âge - 12 dernières semaines
- Suivi des problèmes (incident principal)
 - En cours - fermés
 - Tendance mensuelle
 - Suivi 83 Problèmes

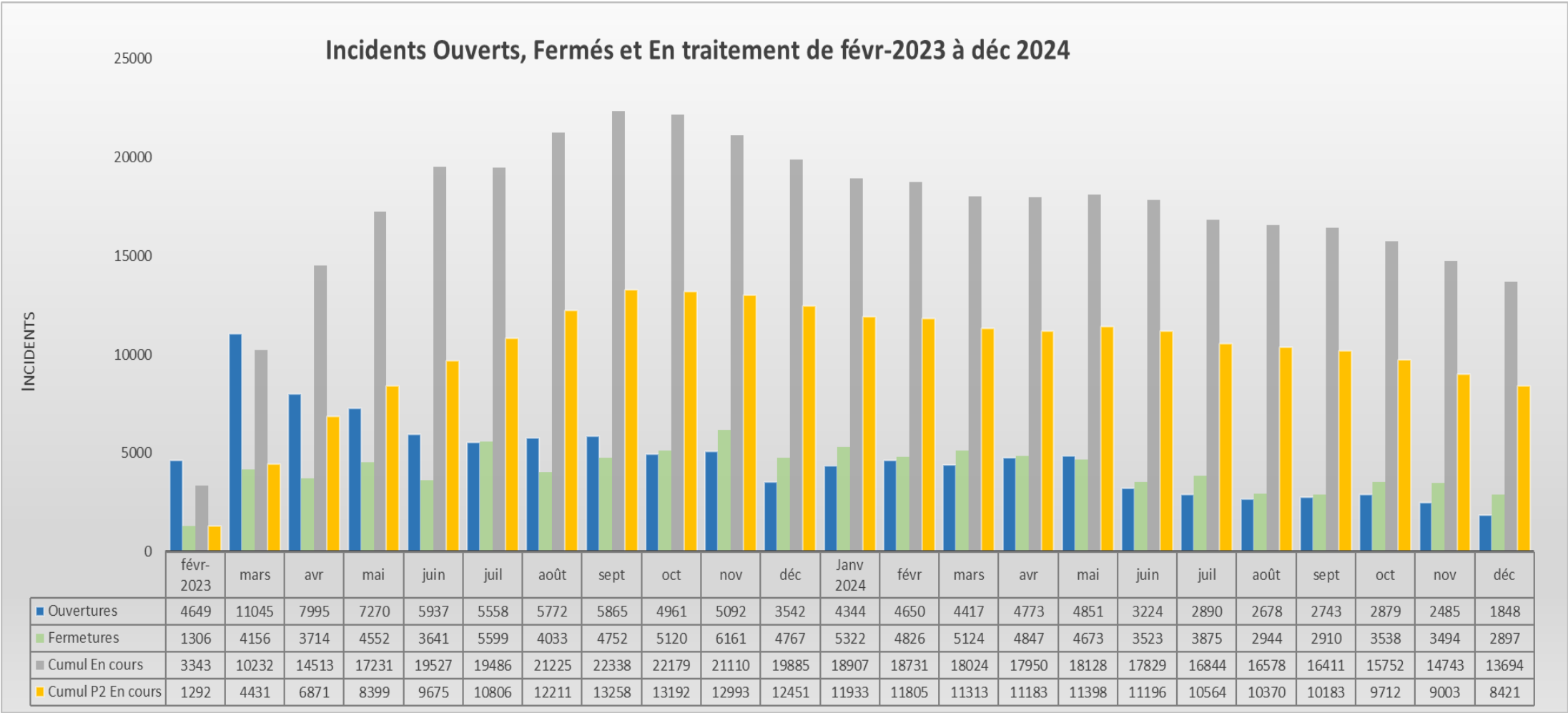
Suivi des incidents P1 à P4 - en cours par priorité et moyenne d'âge

Équipes	Priorité 1 très élevée	Âge moyen P1	Priorité 2 élevée	Âge moyen P2	Priorité 3 moyenne	Âge moyen P3	Priorité 4 basse	Âge moyen P4	Total des En cours
CSV	0	0	2901	365	1367	409	52	533	4320
GCC	0	0	1177	420	946	538	19	685	2142
GRU	0	0	669	430	580	399	43	541	1292
CSP	0	0	586	355	350	334	48	502	984
SORRI	0	0	86	345	442	292	29	394	557
CST	0	0	69	384	156	404	21	640	246
SPS	0	0	71	373	101	364	8	487	180
AMD	0	0	58	315	24	200	2	462	84
SORRF	0	0	25	440	42	408	0	0	67
SORRH	0	0	1	67	32	209	13	159	46
GRA	0	0	3	102	35	365	1	329	39
GRP	0	0	7	177	20	253	0	0	27
SORRM	0	0	0	0	2	497	0	0	2
Total/Âge moy/priorité	0	0	5653	383	4097	414	236	509	9986

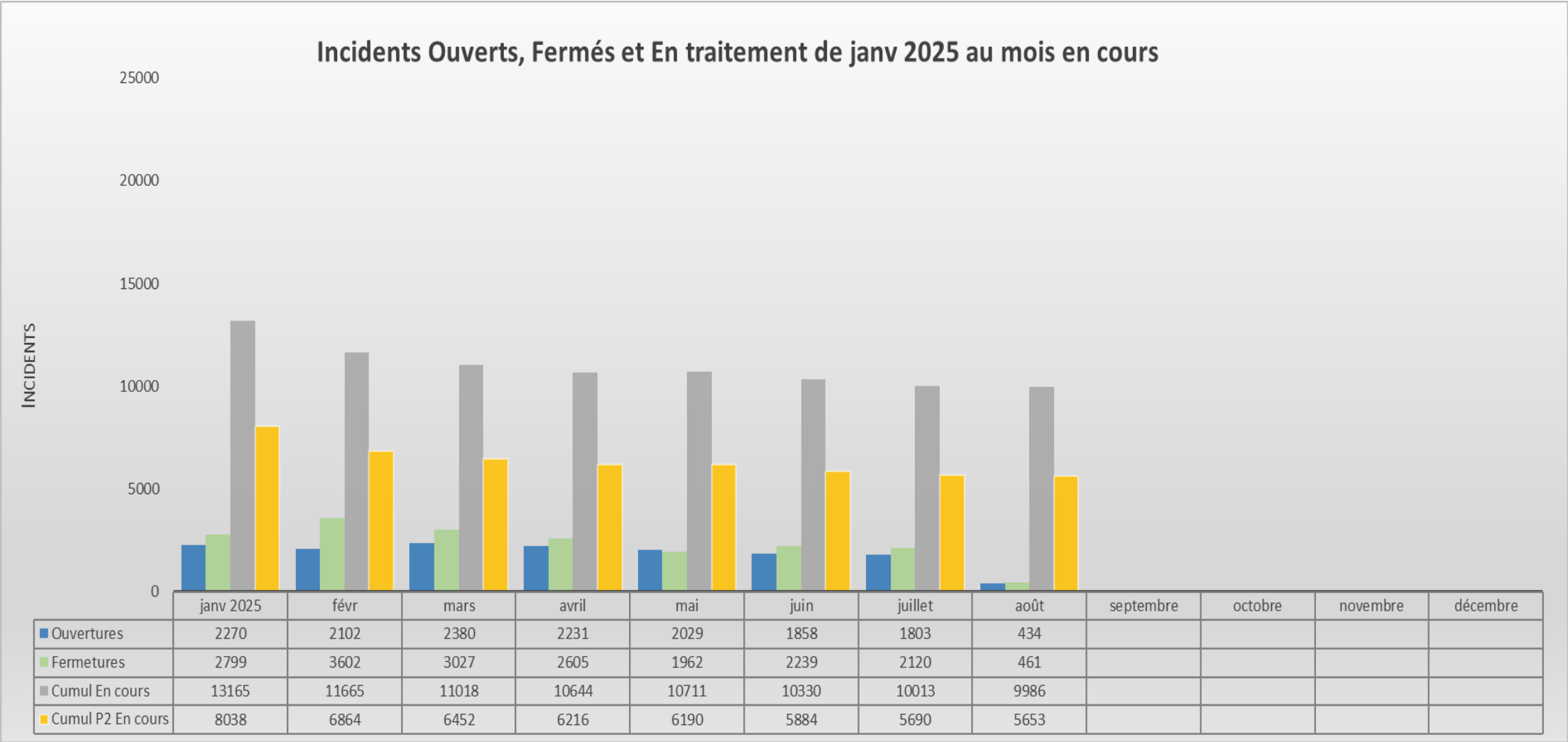
Variation avec la semaine précédente du Total et de l'Âge moyen par priorité

0	0	-22	2	10	2	-5	11	-17
---	---	-----	---	----	---	----	----	-----

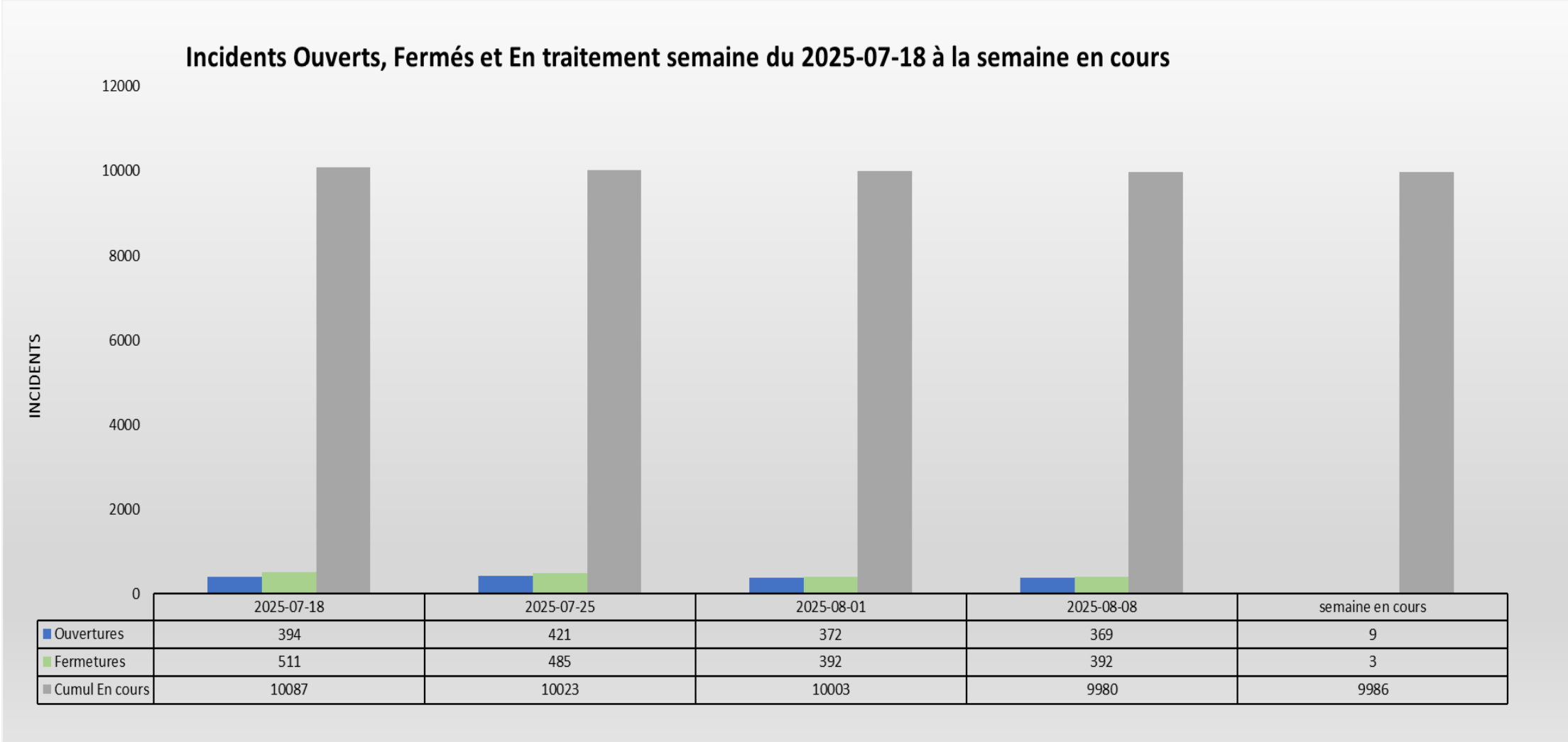
Suivi des incidents P1 à P4 - tendance mensuelle



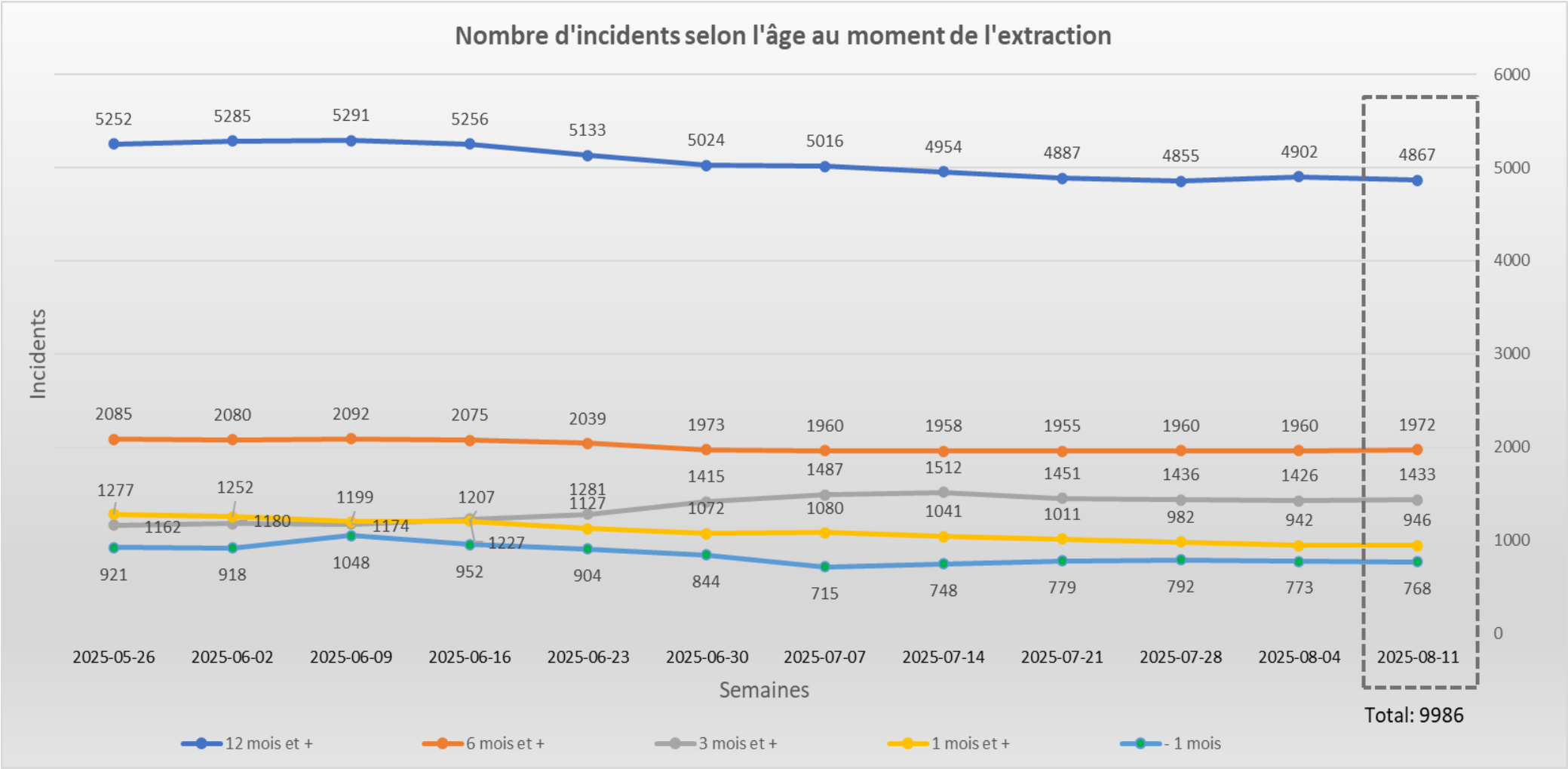
Suivi des incidents P1 à P4 - tendance mensuelle



Suivi des incidents P1 à P4 - tendance des 5 dernières semaines



Suivi des incidents en cours selon l'âge - 12 dernières semaines

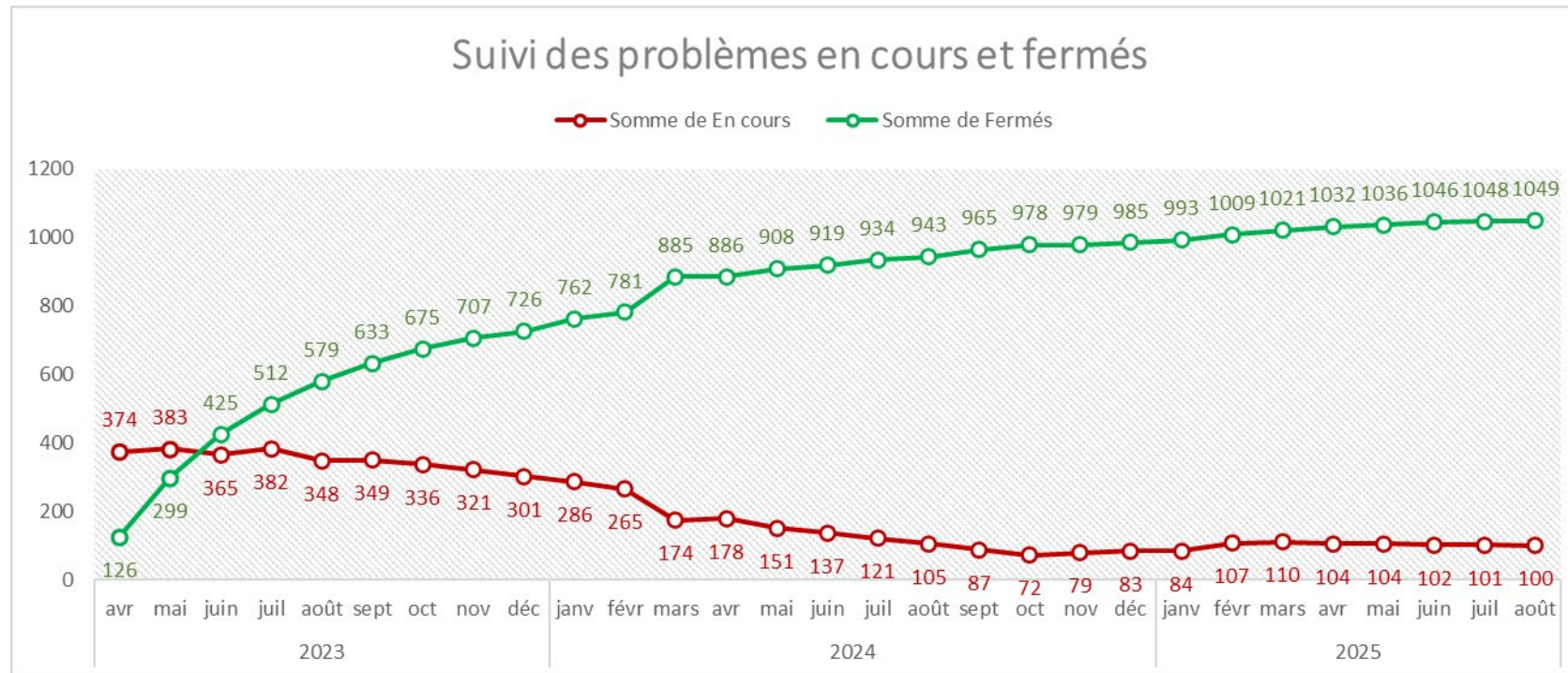


Répartition des problèmes P1 et P2 par processus

Processus	En cours	Fermés	Âge moyen - En cours
AMD1 - Gérer vignette personnes handicapées	0	3	
AMD2 - Gérer transport rémunéré personnes / véh.	2	33	712
CSP1 - Évaluer capacité conduire vs état de santé	0	74	
CSP2 - Administrer les examens de conduite	2	21	445
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	12	182	354
CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	0	72	
CST1 - Suivre comportement propriétaire/expl./CVL	0	6	
CST2 - Effectuer activité de contrôle sur la route	0	9	
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	0	54	
CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP	0	37	
CSV3 - Immat. véhicule & délivrer priv. Circuler	10	246	491
CSV4 - Contrôler couverture ass. véh.	0	1	
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	0	21	
GCC - Gérer les comptes clients	74	176	464
Expérience clients et employés Diffusion	0	1	
GRU123- Accueillir renseigner client / Prend. charge les dem. / docs	0	21	
GRU2.5 - PES.A - Port. Comm., Client et Entreprise	0	34	
GRU2.5 - PES.B - Port. Part. & Mandat. VVR + Authent. portails (Sécurité, courtier, etc.)	0	18	
GRU8 - Diffuser informations des registres Société	0	37	
GRU9 - Gérer les rendez-vous	0	2	
SORRI.25 - Soutenir l'intelligence d'affaires	0	1	
Total général	100	1049	458
Variation par rapport à la semaine précédente	0	0	



Suivi des Problèmes P1 et P2 en cours et fermés - depuis avril 2023



Suivi de la Résolution des 83 problèmes depuis décembre 2024

Compte tenu des défis rencontrés durant le cycle 2025.2 (arrêt AMP, panne majeure, MEP annulée et priorité sur les contrôles à mettre en place), il ne sera pas possible de clôturer les 4 problèmes initialement prévus d'ici la fin juin. Par conséquent, nos objectifs ne seront pas atteints pour ce cycle.

Un exercice de replanification de l'ensemble des 50 problèmes restants sera réalisé au cours du cycle 2025.3. Celui-ci nous permettra de vous fournir une projection réaliste de la résolution des problèmes en tenant compte du contexte actuel, notamment le gel d'embauche.

