

NOTE AU CTIC

OBJET : SUIVI DE CASA L2 AU 19 FÉVRIER 2024	OBJECTIF DE LA NOTE : Pour information
---	--

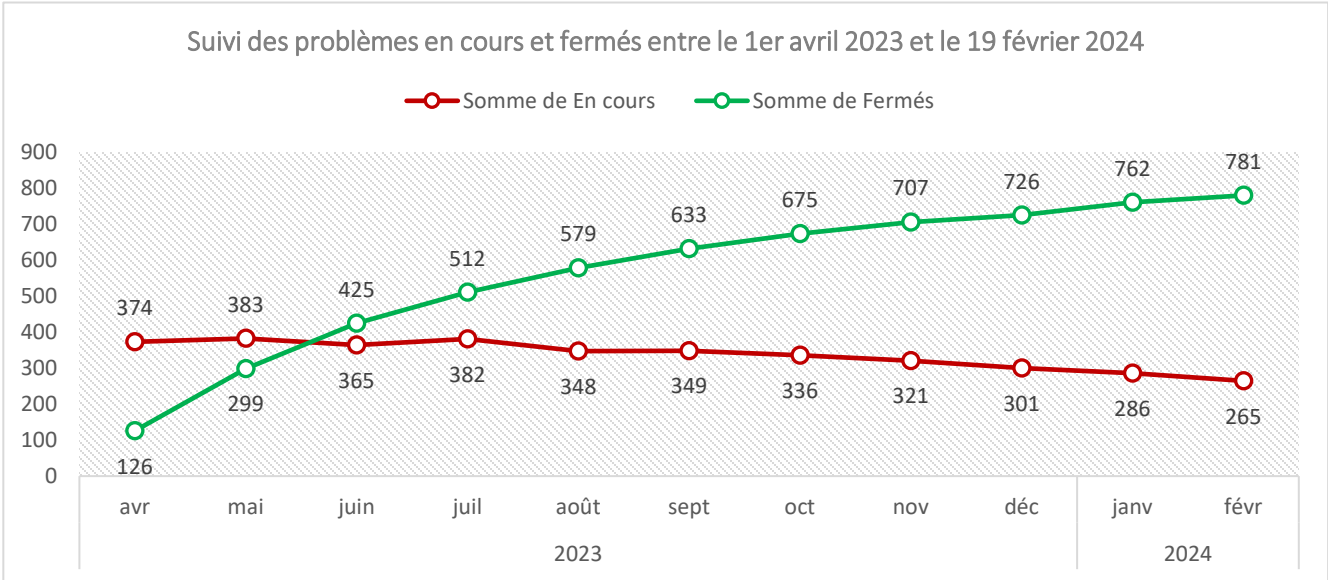
RAPPEL DES FAITS

- Les incidents de priorité 2 soulevés dans la solution sont suivis par regroupement, sous forme de problèmes;
- Une priorisation et un suivi régulier de l’avancement de la résolution de ces problèmes s’effectuent à travers les différentes tables d’arrimage avec les secteurs d’affaires;
- Cette priorisation est un intrant à la planification collaborative, mais évolue aussi en fonction des urgences et évènements d’affaires;
- Les éléments de la portée de la livraison 2 de CASA qui restent à compléter font l’objet d’un suivi entre la SAAQ et IBM.

COMMENTAIRES

Un an après le déploiement de la livraison 2 :

- Reste à faire L2 : les éléments restants de la portée de la L2 sont suivis de près avec l’alliance;
 - 10 éléments sont terminés;
 - 11 éléments sont en cours, et pour chacun d’entre eux, un plan est prévu pour les livrer;
 - 2 éléments ont été retirés à la suite d’une analyse démontrant qu’ils n’étaient plus nécessaires;
 - 5 éléments ont été ajoutés au « reste à faire » initial de juin 2023 à la suite de l’identification de nouveaux enjeux au courant de l’automne;
- Entre le 1^{er} janvier et le 19 février 2024, 8 incidents de priorité 1 ont été ouverts et résolus. De ceux-ci, 2 incidents ont été mal catégorisés et étaient des cas unitaires de clients corrigés en urgence. Le délai moyen de correction a été de 6 jours.
- La définition des incidents majeurs et des P1 est en révision.
- Entre le mois d’avril¹ 2023 et le 19 février 2024 :
 - 781 des 1 046 problèmes identifiés ont été résolus;
 - Le ratio « $\frac{\text{Nouveaux problèmes}}{\text{problèmes fermés}}$ » est de de 0,34, en diminution constante;



¹ Le suivi des incidents de priorité 2 regroupés en problèmes a débuté en avril 2023.

- Des 265 problèmes restants, 73 % sont concentrés dans 3 processus :
 - CSV3 - Immatriculer les véhicules et émettre le privilège de circuler (31 %)
 - GCC - Gérer les comptes clients (28 %)
 - CSP3 – Délivrer le privilège de conduire (14 %)

Processus	En cours	Fermés	Répartition
AMD1 - Gérer vignette personnes handicapées	2	3	1%
AMD2 - Gérer transport rémunéré personnes / véh.	8	26	3%
CSP1 - Évaluer capacité conduire vs état de santé	5	69	2%
CSP2 - Administrer les examens de conduite	3	19	1%
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	36	143	14%
CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	10	71	4%
CST1 - Suivre comportement propriétaire/expl./CVL	0	6	0%
CST2 - Effectuer activité de contrôle sur la route	0	9	0%
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	21	37	8%
CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP	3	35	1%
CSV3 - Immat. véhicule & délivrer priv. Circuler	83	140	31%
CSV4 - Contrôler couverture ass. véh.	1	1	0%
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	5	14	2%
Expérience clients et employés Diffusion	0	1	0%
GCC - Gérer les comptes clients	74	103	28%
GRU123- Accueillir renseigner client / Prend. charge les dem. / docs	11	14	4%
GRU2.5 - PES.A - Port. Comm., Client et Entreprise	2	33	1%
GRU2.5 - PES.B - Port. Part. & Mandat. VVR + Authent. portails (Sécurité, courtier, etc.)	0	18	0%
GRU8 - Diffuser informations des registres Société	1	36	0%
GRU9 - Gérer les rendez-vous	0	2	0%
SORRI.25 - Soutenir l'intelligence d'affaires	0	1	0%
Total général	265	781	100%

- En date du 19 février, le processus de renouvellement des flottes immatriculées selon le régime international (IRP), qui se déroule au premier trimestre de chaque année, était touché par 3 problèmes;
 - 2 de ces problèmes sont résolus et seront fermés une fois les redressements effectués;
 - Le dernier sera résolu au mois de mars 2024.
- CSV3 : Sur les 83 problèmes en cours, 24 problèmes ont une date de résolution dans le cycle en cours qui prend fin le 31 mars, notamment les problèmes en lien avec le renouvellement des entreprises.
- GCC : Les 74 problèmes restants sont reliés à plusieurs enjeux, incluant les redressements et problématiques associées aux comptes clients, qui sont suivis hebdomadairement.
 - La priorité du cycle en cours est la production des états financiers 2023 et la facturation du renouvellement des entreprises;
 - La résolution des problèmes et des redressements qui en découlent contribuera aussi à conclure plusieurs des 74 problèmes.
- CSP3 : Sur les 36 problèmes en cours, 13 problèmes sont prévus être résolus pendant le cycle en cours. Ce sont les problèmes reliés à l'inscription aux examens qui empêche la délivrance du permis qui ont été priorisés.

Prochaines étapes :

- Préparation du bilan du projet.

CONSULTATIONS

S. O.

IMPACTS BUDGÉTAIRES

S. O.

RECOMMANDATIONS ET/OU MISES EN GARDE

S. O.

Approuvé par	Caroline Foldes-Busque	Collaboration	C. Marcotte	2024-03-13
				Date