

Centre de commandement CASA Phase de stabilisation de la solution

Sommaire des problématiques résolues du 20 février à ce jour

2023-03-07



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

Semaine 1 / 20 au 26 février : problèmes résolus

TRANSVERSAL

- Panne de 3 h mardi 21 février – jour 2
- Problème de performance généralisé jours 2 et 3
- Problématique intermittente d'impression des plaques provisoires papier, sur tous les canaux
- Problématique intermittente d'impression du permis provisoire papier
- Stabilisation des échanges en temps réel avec 120 de nos partenaires

CLIENTS

- Impossible de remplacer un permis perdu sur le portail Clients
- Certaines indisponibilités du portail Clients le jour ou le soir pour permettre la résolution d'incidents (21 fév. 19 h à 20 h 15)
- Statut de permis erroné ou à blanc pour certains clients : corrections Centre de renseignements policiers du Québec pour éviter les arrestations
- Début de la mise à jour des dossiers clients des informations de paiements bancaires autorisés (PBA) et des paiements par chèque (rattrapage associé à la période du 26 janvier au 20 février)
- SAG : acceptation des courriels .org, .quebec
- Optimisation de la performance des transactions de prise de rendez-vous avant la pointe

Semaine 1 / 20 au 26 février : problèmes résolus

COMMERÇANTS

- S. O.

INDUSTRIE DU CAMIONNAGE

- Fermeture du portail mandataires en vérification des véhicules routiers (VVR ~ 1300 mécaniciens) pendant 4 jours

Semaine 2 / 27 février au 5 mars : problèmes résolus

TRANSVERSAL

- Incapable d'annuler certaines transactions (annulation corrective) et problématiques de performance
- Diverses problématiques entourant l'immatriculation qui se faisait parfois en double : correction en amont des causes et actions prises pour éviter que le client reçoive plus d'une plaque pour son véhicule

CLIENTS

- Impossibilité de transmettre un rapport médical via le portail Clients
- Génération de plaques personnalisées en double pour certains cas: service bloqué / interception avant l'envoi aux clients et corrigé
- 2000 avis de convocations pour prise de photo expédiées avec prise de photo impossible en centre de services
- Impossible d'inscrire un client à un examen de conduite s'il ne détient qu'un permis moto
- Incapable d'émettre un certificat immatriculation temporaire pour certains véhicules
- Panne terminaux points de vente (TPV) : cause fournisseur Moneris
- Indisponibilité d'une durée de 48 heures des services de transfert de propriété et de remplacement de plaque dans le portail Clients

Semaine 2 / 27 février au 5 mars : problèmes résolus

COMMERÇANTS

- Problème de licences invalides et de comptes en souffrance qui empêchaient la vente de véhicule
- Incapable d'émettre un certificat immatriculation temporaire pour certains véhicules
- Validations inter-champs lors de la saisie ajoutées

INDUSTRIE DU CAMIONNAGE

- S. O.

Semaine 3 - en cours / 6 au 9 mars : problèmes résolus

TRANSVERSAL

- Certains cas de véhicule qui ne se retire pas du dossier à la suite d'une vente
- Rattrapage des changements d'adresses des clients, en provenance du Service québécois de changement d'adresse (SQCA) complété (7 mars)
- Rattrapage des changements d'adresses au REQ (à planifier)

CLIENTS

- Fin de la condition X ou I (permis restreint alcool) non appliquée (permis régulier non généré)

Semaine 3 - en cours / 6 au 9 mars : problèmes résolus

COMMERÇANTS

- Problèmes pour certains dossiers dans le calcul et la validation de la TVQ et de la TPS par les commerçants
- Incapable de produire ATAC (transit) dans certains cas particuliers
- Début du rattrapage des paiements bancaires autorisés (PBA) commerçants
- Code de marque / modèle de véhicules manquants de la part du fournisseur et retard dans la mise à jour manuelle (correction prévue le 8 mars)

INDUSTRIE DU CAMIONNAGE

- Mise à jour Programme de vérification mécanique obligatoire impossible : correction le 7 mars
- Enjeu de performance dans le renouvellement de « International Registration Plan » (IRP) pour les entreprises avec de grosses flottes de véhicules. Actions de corrections en cours

Portrait de l'utilisation des services numériques dans le contexte du déploiement SAAQclic et du Service d'authentification gouvernementale

Définitions

Clients distincts :

Nombre de clients distincts ayant fait affaire avec la SAAQ pour une période donnée et complété au moins une transaction.

Clients servis :

Nombre de clients servis en numérique pour une période donnée (sur une base annuelle, 2 services par client).

PORTRAIT DE L'UTILISATION POUR LES CLIENTS DISTINCTS

	2022	2023
Pour une année complète SAAQ	878 261	N/A
Du 26 janvier au 19 février	97 821	0
Du 20 février au 7 mars	63 783	62 866
13 février au 5 mars		
Création du SAG de niveau 2		81 920
Écart entre le nombre de SAG de niveau 2 avec le nombre de clients distincts ayant fait au moins une transaction dans SAAQclic		19 054

PORTRAIT DE L'UTILISATION DES CLIENTS SERVIS EN 2023

	2022	2023
Du 26 janvier au 19 février (estimé)	99 000	
Du 17 février au 5 mars	58 500	
TOTAL	157 500	
Du 20 février au 7 mars		64 800
Écart entre le nombre de clients servis en 2022 vs 2023		92 700

Productivité en centre de services et chez les mandataires en date du 6 mars 2023

En termes de clients servis, la productivité en centre de services et chez les mandataires est maintenant similaire à l'année 2022.

Constat : 92 700 clients servis en 2023 de moins via SAAQclic qu'en 2022 avec les systèmes WEB patrimoniaux. Ceux-ci ce sont, soit présentés en points de service (expliquant les files d'attente importantes) ou ont décidé d'attendre et reporter leur service plus tard. De plus, certains cas clients associés à des anomalies ont pu occasionner des cas supplémentaires en centre de services.

Prochaine étape : À compter du 13 mars 2023, lors du processus d'inscription au SAG dans nos 7 espaces SAAQclic, nous allons documenter le nombre de clients 1) Qui refusent de s'inscrire au SAG ainsi que leurs raisons 2) Le nombre de clients qui acceptent de créer leur SAG et la raison pour laquelle ils ne l'ont pas fait en ligne.