

NOTE MINISTÉRIELLE

OBJET : Suivi des incidents et des problèmes CASA – 21 mars 2023	OBJECTIF DE LA NOTE : INFORMATION VERSION : FINALE
---	---

MESSAGE AU MINISTRE

Le processus de gestion des incidents et des problèmes est en place et fait l'objet d'un suivi rigoureux

RAPPEL DES FAITS

Définition des incidents de priorité 1 et de priorité 2 (P1 et P2)

Incident : Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une **interruption** ou une **diminution** de la qualité de ce service.

Priorité 1 – Très élevée : Un événement qui provoque l'arrêt ou une dégradation importante d'un service reliés à la mission et qui génère un impact significatif sur la prestation de services de la Société et ses clients.

Les P1 en cours avec incidence client sont présentés à tous les jours dans les faits saillants quotidien de CASA depuis le 17 mars. L'âge moyen de résolution des incidents de priorité 1 est de 3,5 jours.

Priorité 2 – Élevée : Un événement qui provoque l'arrêt ou une dégradation importante d'un service relié à la mission ayant un impact limité sur la prestation de service et sur le nombre d'utilisateurs ou de clients.

Pour donner du sens à ces événements, symptômes observés, les équipes ont analysé l'ensemble les incidents pour en dégager les *grands problèmes* qui en sont la cause, permettant ainsi de mieux prioriser et organiser le travail des équipes. Le « *backlog* » complet des incidents est classé en problèmes depuis le 13 mars.

Depuis la semaine du 13 mars, les équipes trient quotidiennement les nouveaux incidents. Si les incidents signalés le justifient, les équipes créent un nouveau problème. Il y a eu peu de nouveaux problèmes créés depuis le 13 mars, la compréhension globale des problèmes qui affectent la solution est donc juste.

Tableau sommaire des problèmes au 21 mars (10h)

Escouade nom complet	En cours	Fermés	Total général
AMD1 - Gérer vignette personnes handicapées	1	1	2
AMD2 - Gérer transport rémunéré personnes / véh.	6	5	11
CSP1 - Évaluer capacité conduire vs état de santé	7	4	11
CSP2 - Administrer les examens de conduire	2	1	3
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	29	26	55
CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	12	6	18
CST1 - Suivre comportement propriétaire/expl./CVL		1	1
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	15	8	23
CSV3 - Immat. véhicule & délivrer priv. Circuler	38	33	71
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	2	1	3
GCC - Gérer les comptes clients (acronyme FIN - Finances)	12	8	20
GCC - Gérer les comptes clients (acronyme FIN1 - Finances)	17	13	30
GCC - Gérer les comptes clients (acronyme FIN2 - Finances)	3	4	7
GCC - Gérer les comptes clients (acronyme FIN3 - Finances)	7	7	14
GRP - Gérer les relations avec les partenaires	1	3	4
GRU1 - Accueillir et renseigner le client	4	5	9
GRU2 - Prendre en charge les demandes / documents	9	7	16
GRU9 - Gérer les rendez-vous	2	1	3
Total général	167	134	301

Exemples de problème

CSP2 –Processus Administrer les examens de conduite

Inscriptions aux examens : L'inscription des clients qui ont une sanction médicale en vigueur n'est pas possible; or le client se présente à cet examen dans l'objectif de démontrer sa capacité à conduire et de faire lever cette sanction. (126 incidents)

Plusieurs causes fondamentales, la moitié sont résolues au 22 mars (voir topo faits saillants CASA précédents)

Correction planifiée le : en analyse

CSP3 – Processus Délivrer le privilège de conduire

Statut Permis Erreur : Mauvais statut sur les permis, empêche la délivrance ou le renouvellement du permis certaines situations. Impact sur les autres problèmes.

Correction terminée le 18 mars (422 incidents)

Expérience de conduite en erreur : L'expérience de conduite diffusée est incorrecte, un client pourrait se voir refuser l'admissibilité à des classes professionnelles en raison d'expérience manquante. (18 incidents)

Correction en cours, fin prévue le 26 mars

Licence des commerçants invalides : Des transactions effectuées par les commerçants sont bloqués ou ne se complètent pas, par parce que la validation de la licence des commerçants auprès de l'OPC pose problème. Plusieurs correctifs.

Correction terminée le 18 mars
(30 incidents)

Erreurs dans panier de service : il se produit des erreurs en arrière-plan lors de certaines transactions dans le panier de service, invisibles pour l'utilisateur. Depuis l'implantation, 7450 erreurs panier recensées, surtout dans les 2 premières semaines. Plusieurs correctifs ont permis de réduire ce nombre significativement. 3 erreurs recensées le 21 mars, la cible est 0 d'ici vendredi. Équipe analyse et redresse les cas, 1 par 1, et corrige la situation pour qu'elle ne se reproduise plus. Diagnostic et plan d'action en cours.

Correction planifiée d'ici le 24 mars

Redressement de données : VPEN, en continu

Transactions refusées lors de certaines transactions en immatriculation. CSV3PB15 (85 incidents).

Plusieurs correctifs appliqués (15 incidents fermés). Diagnostic en continu.

Annulations correctives ne fonctionnent pas dans tous les cas. CSV3PB19 (66 incidents). Plusieurs correctifs appliqués (10 incidents fermés). Diagnostic en continu

COMMENTAIRES / ENJEUX

Plusieurs incidents sont aussi reliés à l'utilisation ou la mauvaise compréhension de la solution. Dans ces cas, les renforcements ou démos sont faits à la communauté des SU et étaient faits aux utilisateurs les mercredi et jeudi am.

Exemples récents, plusieurs préposés créent des dossiers clients en double malgré le grand nombre de critères de recherche disponible. Le dédoublement des dossiers va problèmes dans le traitement subséquent. Renforcement et rappels faits le 22 mars auprès de la communauté des SU et du BT.

Un renforcement aussi sur le fonctionnement et les bonnes pratiques dans l'utilisation du panier de service sera fait pour éviter des erreurs et des redressements complexes. Contenu en élaboration. Communication à venir auprès de la communauté.

CONSULTATIONS

-

MESSAGE AUX CLIENTS

-

IMPACTS BUDGÉTAIRES

-

RECOMMANDATIONS

-

Rédigé par :

Date :

Approuvé par :

Date :

Annexe : Problèmes et incidents

Escouade_Ref.ext	Ref. externe	En cours	Fermés
AMD1	AMD1-PB1-PROBLÈME ANNULER VIGNETTE	1	1
Total AMD1		1	1
AMD2	AMD2-PB1-RENOUV ATTESTATIONVEH IMPO	2	12
	AMD2-PB2-STATUT PERMIS ERREUR CHAUF	5	4
	AMD2-PB3-RENOUV. PCA TRPA ERREUR	7	
	AMD2-PB4-IMPRES ACCES PROVISOIRE		1
	AMD2-PB5-VÉRIF DES ANTÉCÉDANT JUDIC	1	
	AMD2-PB6-DÉLIVRER PCA TRPA EN PROB	3	1
Total AMD2		18	18
CSP		2	
Total CSP		2	
CSP1	CSP1-PB10-DÉCISION MÉDICALE	1	2
	CSP1-PB11-RC EN ATTENTE NON RECONDU		1
	CSP1-PB12-REDRESSEMENT DOSSIER MÉDI	5	5
	CSP1-PB2-CONVERSION MED	1	
	CSP1-PB4-ERREUR DANS LETTRE (SUJET	5	1
	CSP1-PB5-IMPOSSIBLE ACCORDER DÉLAI	1	3
	CSP1-PB6-NUMÉRISATION RÉCEPTION		2
	CSP1-PB7-CORRECTION ADMINISTRATIVE	2	
	CSP1-PB8-AVISCONVOCATION ABSENT CIC	1	
	CSP1-PB9-PERRCA EN ATTENTE, IMPOSSI	1	1
Total CSP1		17	15
CSP2	CSP2-PB3-INSCRIPTION EXAM IMPOSSIBL	105	31
Total CSP2		105	31
CSP3	CSP3-PB10-EXPÉRIENCE CONDUITE EN ER	15	3
	CSP3-PB11-REDRESSEMENTERREURPANIER	22	1
	CSP3-PB12-PROBLÈME ANNULATIONPERMIS	5	1
	CSP3-PB13-CCATM-FERMETUREPERMIS IMP	1	1
	CSP3-PB14-LEVÉE D'ANP AMENDES NON	4	1
	CSP3-PB15-PROBLÈMES BATCH PRODUCTIO	4	2
	CSP3-PB16-SUIVI MÉDICAL	5	6
	CSP3-PB17-LETTRE EN ERREUR	5	7
	CSP3-PB18-POSTE PHOTO	15	7
	CSP3-PB19-ÉCHANGE DE PERMIS	24	4
	CSP3-PB1-STATUT PERMIS ERREUR	73	140
	CSP3-PB20-INTERFACE	1	2
	CSP3-PB21-CCATM-VÉRIFI PERMIS AUTRE	1	1
	CSP3-PB25-DIVERS CORRECTIONS TECHNI	37	24
	CSP3-PB26-DOSSIERS AVEC PERMIS EN D	1	
	CSP3-PB27-INCOMPRÉHENSION DE DOSSIE	8	
	CSP3-PB28-ARRÊTÉ MINISTÉRIEL AVIS C	2	
	CSP3-PB29-RÉGIME PDI EN ERREUR	7	2
	CSP3-PB2-PRENDRE RDV IMPOSSIBLE	18	
	CSP3-PB30-INFO PERMIS DIFFUSÉE CRPQ	3	
	CSP3-PB4-DÉLIVRER PERMIS ALCOOL PRO	215	3
	CSP3-PB5-DÉLIVRER + AJOUT CLASSE IM	30	7
	CSP3-PB6-DÉLIVRER APPRENTI IMPOSSIB	27	7
	CSP3-PB7-RENOUVELER PERMI PC-PP IMP	62	5
	CSP3-PB8-REMPLACER PERMIS IMPOSSIBL	7	1
	CSP3-PB9-IMPRESSSION PERMI PROVISOI	2	5
	CSP3-PB-CONTOURNEMENT		1
	CSP3-STATUT PERMIS BLANC	1	
Total CSP3		595	231
CSP4	CSP4	1	
	CSP4-PB10-LETTRE EN ERREUR	14	3

	CSP4-PB11-ERREUR TECHNIQUE PERMIS	1	
	CSP4-PB12-IMPOSSIBLE D'ÉMETTRE PERM	68	
	CSP4-PB13-AMENDES NON PAYÉES : NON		3
	CSP4-PB14-DÉCÈS: INFRACTION N'A PAS	1	
	CSP4-PB15-INTERFACE ANTID-SMARTSTAR		1
	CSP4-PB16-SUSPENSION ADMINISTRATIVE	1	
	CSP4-PB1-ICC: INFRACTIONS RELIÉES	3	2
	CSP4-PB2-PROBLÈME TECH DIVERS (CSPI	4	1
	CSP4-PB3-SUIVI PERRCCA EXIGÉ (NE D	4	
	CSP4-PB4-PERMIS SUSPENDU	1	
	CSP4-PB5-LIMITE PDI A ZÉRO	1	
	CSP4-PB6-LETTRES NE PEUVENT SE REGR	1	
	CSP4-PB7-PDI ET PERMIS COND I	9	
	CSP4-PB8-FICHE ÉQUIPEMENT ANTIDÉMAR		1
	CSP4-PB9-PERMIS SUSPENDU	1	
Total CSP4		110	11
CST1	Problème avec les DIP		1
Total CST1			1
CSV		2	
Total CSV		2	
CSV1	CSV1-PB10-Retour sanction cvm annulé	1	
	CSV1-PB11-CVM non converti sur nouveau véhicule		1
	CSV1-PB12-Erreur mapping ancienne plaque	1	
	CSV1-PB14-Create CVM - Loading page to add		1
	CSV1-PB15-DSM/CCO: Impossible d'annuler un AVP	1	
	CSV1-PB16-Validation no CVM statut		1
	CSV1-PB17-MODIFICATION POIDS	1	
	CSV1-PB19-/SAAQ/ZCL_LA_CONTROLE_DE_PESEE (EXPSQL)	1	
	CSV1-PB1-sursis trpa demande VM	1	1
	CSV1-PB20-Voute véhicule inconnu	1	
	CSV1-PB21-Type de véhicule inexact		1
	CSV1-PB23-véhicule à inspecter		1
	CSV1-PB24- véhicule neuf exigce cvm au renouvelleme	1	
	CSV1-PB2-vignette déjà utilisée	1	
	CSV1-PB4-erreur 500 à confirmation		1
	CSV1-PB6- validation nb caractères NIV		1
	CSV1-PB7-performance		
	S4_CSV1_CSVE020_PVMO_RAPPEL	1	
	CSV1-PB8-erreur 500 au résumé	1	
	CSV1-PB9-erreur 500 à confirmation de conformité	1	
Total CSV1		12	8
CSV2			1
Total CSV2			1
CSV3	CSV3-BP05-MARQUE/MODÈLE	1	
	CSV3-PB01-PLAQUE/CERTIFICAT ABSENT	19	17
	CSV3-PB02-TRANSFERT AVEC ERREUR TEC	39	14
	CSV3-PB03-MESSAGE D'ERREUR / TRANSF	7	1
	CSV3-PB04-IMPRESSION DE DOCUMENT	34	21
	CSV3-PB05-TRANSACTION DEVRAIT BLOQU	1	
	CSV3-PB06-MAUVAISE TARIFICATION	1	1
	CSV3-PB07-TRANSIT IMPOSSIBLE - VÉH.	5	3
	CSV3-PB08-IMMATRICULATION AVEC REMI	3	4
	CSV3-PB09-AUCUNE-INTERVENTION-REQUI	2	3
	CSV3-PB10-LICENCE ABSENTE	25	9
	CSV3-PB11-NO DOSSIER DIFF. NI PROPR	12	3

	CSV3-PB12-REMISAGE\MISE AU RANCART	58	14
	CSV3-PB13-VÉH. FLOTTANT/INEXISTANT	4	4
	CSV3-PB14-PROBLÈME DE PLAQUE	28	3
	CSV3-PB15-TRANSATION REFUSÉE	109	26
	CSV3-PB16-VÉHICULES DOUBLES/PLAQUES	18	1
	CSV3-PB17-NIV EN ERREUR/NON DÉCODAB	35	9
	CSV3-PB18-ACCÈS MANQUANTS	2	4
	CSV3-PB19-ANNULATION CORRECTIVE	94	16
	CSV3-PB1-PLAQUE/CERTIFICAT ABSENT	3	7
	CSV3-PB20-ERREUR DU PPI/PROCÉDURAL	14	10
	CSV3-PB21-TX INTERDITE, VOL, DOSSI	7	
	CSV3-PB22-CCATM, REQUETES HORS PROV	10	4
	CSV3-PB23-DONNÉES MANQUANTES/ERRONÉ	339	53
	CSV3-PB23-DONNÉES OU RÉSULTATS (ERR	6	1
	CSV3-PB24-ACQUISITION EN PROBLÈME	30	6
	CSV3-PB25-AVIS DE PAIEMENT	2	
	CSV3-PB26-INCIDENT FAIT PAR DEV	13	5
	CSV3-PB27-ERREUR SUR LES MONTANTS	66	11
	CSV3-PB28-RENOUV.-MONTANTS ERRONÉS	2	
	CSV3-PB29-ENCAISSEMENT IMPOSSIBLE	10	1
	CSV3-PB2-TRANSFERT AVEC ERREUR TECH		3
	CSV3-PB30-GÉRER LES REGROUPEMENTS /	9	1
	CSV3-PB32-RETOUR DE LOCATION IMPOSS	3	
	CSV3-PB33-FUSION POUR "CÉDANT"	6	1
	CSV3-PB34- PERMIS DE VOYAGE IFTA PA	1	
	CSV3-PB35-RENOUVELLEMENT-IMMAT-IMPO	1	
Total CSV3		1019	256
CSV5	CSV5		1
	CSV5-PB1	1	
	CSV5-PB2	1	
Total CSV5		2	1
FIN	FIN-PB08-COMPTOIRBI	2	
	FIN-PB13-TEST		1
	FIN-PB14-ACCES	1	2
	FIN-PB17-PBA COMMERCANT	1	
	FIN-PB26-DOSSIERCIC	2	1
	FIN-PB31-FACTURESMULTIPLES	1	1
	FIN-PB38-MOTIFBLOCAGE		1
	FIN-PB39-RELEVÉGLOBAL	3	
	FIN-PB41-CORRCHECK	1	1
	FIN-PB45-LIVRECAISSE	1	
	FIN-PB46-TIME-OUT PBA IRP	1	
	FIN-PB51-TAP		1
Total FIN		13	8
FIN1	FIN1-PB01-DATE PBA	1	1
	FIN1-PB02-REDRESSEMENTCOMPTABLE	4	
	FIN1-PB03-REMISAGE		1
	FIN1-PB04-REDRESSEMENTSERVCLIENT	1	1
	FIN1-PB07-AVISPAIEMENT		1
	FIN1-PB10-ECRANENCAISSEMENT	1	
	FIN1-PB20-COORDBANCAIRE	2	
	FIN1-PB21-SERVICESRECUS		2
	FIN1-PB22-DATEECHEANCE	1	
	FIN1-PB23-RECUCAISSEMANQUANT	1	
	FIN1-PB28-TVQ	8	1
	FIN1-PB29-ZZAUTOR		3
	FIN1-PB32-ADMISSIBILITERECONDUCTION	1	
	FIN1-PB33-SOLDEDU		1

	FIN1-PB34-ENCAISSEMENTCHEQUES	1	1
	FIN1-PB36-FACTURATIONGRP	1	
	FIN1-PB37-LENTEUR SOLDE DU		1
	FIN1-PB44-ANALYSE COMPTE CLIENT	1	
	FIN1-PB7-AVISPAIEMENT		1
Total FIN1		23	14
FIN2	FIN2-PB15-INTERFACERBC		1
	FIN2-PB16-INTERFACEMONERIS		3
	FIN2-PB35-INTERFACEBAIBNC		1
	FIN2-PB40-ACCESLIVRECAISSE	1	
Total FIN2		1	5
FIN3	FIN3-PB05-INTERFACERQ		1
	FIN3-PB06-INTERFACEDESJ	2	
	FIN3-PB12-PBA REFUSÉ		4
	FIN3-PB18-REDRESSEMENTMASSIF	6	2
	FIN3-PB19-METHODEENCAISSEMENT	1	1
	FIN3-PB24-PLANAPUREMENT	1	1
	FIN3-PB42-ERREUR RELEVÉ DE COMPTE		1
	FIN3-PB43-SUPPRIMER DOCUMENTS VOUTE	1	
	FIN3-PB52-ERREUR LETTRE DE RAPPEL	2	
	FIN3-PB53-PRIVILÈGE ANNULÉ PBA CONT	1	
Total FIN3		14	10
GRP	GRP-PB30-REMUNMANDATAIRE		1
Total GRP			1
GRU1	GRU123	6	10
	GRU123-PB1-NI introuvable dans CIC	1	1
	GRU123-PB2-dossier créer en double	1	1
	GRU123-PB3-enjeux demande service	1	1
Total GRU1		9	13
GRU2	GRU2.3	3	1
	GRU2.5B-PB1-PROBLÈME DE SECRET	3	2
	GRU2.5CE-PB1-DÉREMISAGE IMPOSSIBLE	3	5
	GRU2.5CE-PB2-REMPLACER COMPTE BANCA	1	1
	GRU2.5CO-PB3-IMMATRICULER VÉHICULE		1
	GRU2.5CO-PB5-AJOUT RÔLE ZE_COM	1	
	GRU2.5-PB1-MISE EN ATTENTE	1	2
	GRU2.5-PB2-MULTIPLE ENTRÉE PANIER S	2	
	GRU2.5P-PB1-VALIDATION ADRESSE ENRE	1	
	GRU2.5P-PB2-ÉTAT DES FICHIERS	2	
	GRU2.5P-PB3-ACCÈS HISTORIQUE DE PRO	1	
	GRU2.5P-PB6-ÉLÉMENTS MANQUANTS	1	
Total GRU2		19	12
GRU8		18	80
Total GRU8		18	80
GRU9		5	12
	GRU9/CSP3	6	
Total GRU9		11	12
PES		19	40
Total PES		19	40
Total général		2010	769