

OBJET : Suivi des incidents et des problèmes CASA au 15 mai	OBJECTIF DE LA NOTE : INFORMATION VERSION : PRÉLIMINAIRE
--	---

MESSAGE CLÉ

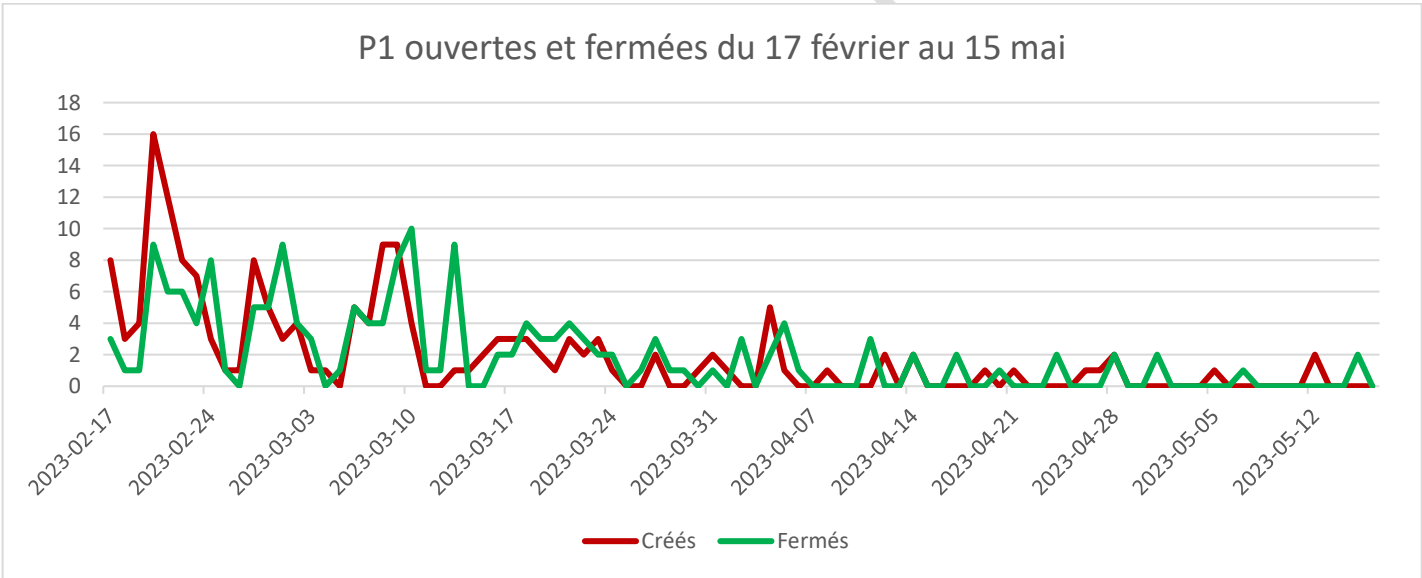
Le processus de gestion des incidents et des problèmes est en place et fait l’objet d’un suivi rigoureux.

RAPPEL DES FAITS

Portrait des incidents de priorité 1

Les incidents P1 en cours avec impacts client sont présentés tous les jours dans les faits saillants quotidiens de CASA depuis le 17 mars. On constate que le nombre d’incidents de priorité 1 ouvert quotidiennement a baissé depuis les jours suivant la mise en production et qu’on a atteint un état d’équilibre par rapport au nombre qui sont ouverts et fermés quotidiennement.

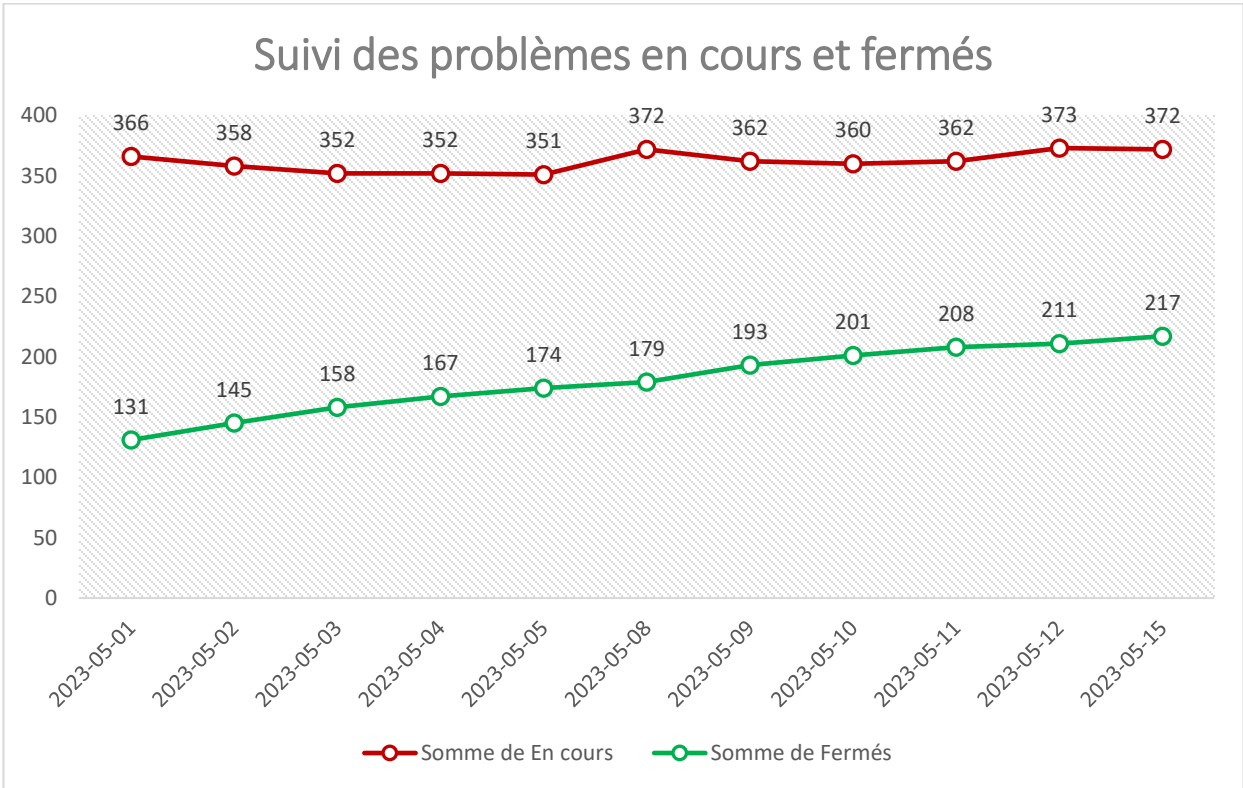
Depuis le 1^{er} mai, seulement 3 incidents P1 ont été créés. La durée moyenne de résolution de ces incidents est de 3 jours.



Suivi des incidents P2 et des problèmes

La résolution des problèmes s’accélère (147 résolus depuis le 20 avril). Des rappels et de l’accompagnement ont été effectués auprès des utilisateurs à l’effet de ne plus ouvrir d’incidents sur des problématiques qu’ils peuvent régler par eux-mêmes (annulation corrective, redressement de dossiers pour lesquels la VPEN habilite certains secteurs), en plus des renforcements mis en place à la suite des visites en centre de service contribue à la stabilisation de la solution.

À ce jour, la majorité des incidents de priorité 2 sont suivis et regroupés pour être réglés en problème.



*Les chiffres ne sont pas tout à fait comparables au dernier suivi déposé puisqu'une reclassification des problèmes est faite dans l'outil de suivi, en fonction des besoins et analyses des équipes.

Bien que le nombre de problèmes en cours de résolution augmente encore un peu, la sévérité des problèmes qui s'ouvrent diminue. Ils ont des impacts surtout sur des variantes et des règles d'affaires spécifiques et non pas sur de grands processus. À titre d'exemple de problème en cours de résolution, dans le cas de clients détenant déjà plus d'un permis de conduire, il arrive qu'au moment de délivrer un permis d'apprenti conducteur de classe moto, le système génère un permis de conduire de classe promenade. Il s'agit d'une variante spécifique de la délivrance des permis d'apprentis conducteur.

Répartition des problèmes par processus au 15 mai

Processus	En cours	Fermés	Total
AMD1 - Gérer vignette personnes handicapées	2	2	4
AMD2 - Gérer transport rémunéré personnes / véh.	14	7	21
CSP - Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public	1		1
CSP1 - Évaluer capacité conduire vs état de santé	13	10	23
CSP2 - Administrer les examens de conduite	11	7	18
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	76	49	125
CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	14	10	24
CST1 - Suivre comportement propriétaire/expl./CVL	1		1
CST2 - Effectuer activité de contrôle sur la route	5	1	6
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	26	9	35
CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP	6	5	11
CSV3 - Immat. véhicule & délivrer priv. Circuler	61	33	94
CSV4 - Contrôler couverture ass. véh.	1		1
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	6	3	9
GCC - Gérer les comptes clients	88	31	119
GRU123- Accueillir renseigner client / Prend. charge les dem. / docs	16	8	24
GRU2.5 - PES.A - Port. Comm., Client et Entreprise	16	10	26
GRU2.5 - PES.B - Port. Part. & Mandat. VVR + Authent. portails (Sécurité, courtier, etc.)	9	7	18
GRU8 - Diffuser informations des registres Société	3	25	28
GRU9 - Gérer les rendez-vous	2		2
SORRI.25 - Soutenir l'intelligence d'affaires	1		1
Total général	372	217	591

Une fois le nombre de problèmes restants bien cernés et documentés, un exercice de planification collaborative a été mené par l'équipe VPEN pour planifier la résolution des

problèmes d'ici le 30 juin prochain. Cet exercice a pris en compte les échanges des dernières semaines avec les lignes d'affaires afin de comprendre les impacts des problèmes connus et les prioriser. Le tableau illustre le résultat de cet exercice :

Planification de la résolution des problèmes entre le 12 mai et 30 juin 2023

Processus	Nombre de problèmes à résoudre d'ici la fin du mois de mai	Nombre de problèmes à résoudre au cours du mois de juin	Nombre total de problèmes à résoudre d'ici le 30 juin
AMD2 - Gérer transport rémunéré personnes / véh.	3	3	6
CSP - Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public	1		1
CSP1 - Évaluer capacité conduire vs état de santé	7	1	8
CSP2 - Administrer les examens de conduite	1	5	6
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	19	11	30
CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	3		3
CST1 - Suivre comportement propriétaire/expl./CVL		1	1
CST2 - Effectuer activité de contrôle sur la route	1		1
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	3	5	8
CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP		3	3
CSV3 - Immat. véhicule & délivrer priv. Circuler	1	8	9
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	3	2	5
GCC - Gérer les comptes clients	15	23	38
GRU123- Accueillir renseigner client / Prend. charge les dem. / docs	1	2	3
GRU2.5 - PES.A - Port. Comm., Client et Entreprise	7	2	9
GRU8 - Diffuser informations des registres Société	3		3
GRU9 - Gérer les rendez-vous		2	2
SORRI.25 - Soutenir l'intelligence d'affaires	1		1
Total général	69	68	137

Charge de travail

Les équipes de la VPEN répartissent leurs efforts sur plusieurs autres activités en plus de la résolution d'incidents ou de problèmes. Ainsi, une grande partie de leurs efforts quotidiens portent sur :

- le soutien aux opérations, les visites en sites et le redressement de dossiers (unitaires);
- le soutien aux partenaires (MJQ, AGCMQ, RQ, SQ, CRPQ, Commerçants, etc.);
- la contribution à la gestion du changement, à la formation et aux procédures;
- le transfert de connaissances et la documentation;
- la surveillance et l'analyse de la production;
- l'analyse et le triage des incidents;
- le rafraichissement des environnements non productifs;
- l'amélioration de la performance de la solution.

Pour plusieurs équipes, le pourcentage des efforts associés à ces activités dépasse 60 %, parfois même 80 %. Des actions sont en cours afin :

- de renforcer les bonnes pratiques d'utilisation de la solution
- d'accélérer l'habilitation des secteurs d'affaires pour traiter les redressements de dossiers dûs à des erreurs de manipulation.

Constats des visites en centres de services

À la suite des visites effectuées en centres de services au cours des mois d'avril et de mai, les équi­piers ont ouvert quelques incidents et ont constaté les mêmes enjeux, soit :

- des lacunes dans l'utilisation des nouveaux outils offerts par CASA, notamment le portrait global du client;
- des difficultés dans l'utilisation de la base de connaissance;
- des défis dans l'appropriation du vocabulaire et de la nouvelle nomenclature;
- la longueur de certaines procédures nuisant à la compréhension.

Afin d'aplanir les défis rencontrés par les préposés des formations, des présentations ainsi que des capsules ont été diffusées pour consolider la bonne utilisation de la solution. Des actions et renforcements sont mis en place.

Les actions et renforcements mis en place contribuent également à faire diminuer le nombre d'appel au Centre de soutien aux utilisateurs concernant CASA, passant de près de 100 par jour la première semaine de déploiement à environ 25 par jour au cours de la semaine du 8 mai.

De plus, la communauté des superutilisateurs est très active et arrive maintenant à répondre à la majorité des questions et des difficultés qui lui sont soulevées, et ce, de manière autonome, démontrant le gain de maturité et l'efficacité du réseau en place. Le réseau des superutilisateurs répond à près d'une centaine de questions par jour.

COMMENTAIRES / ENJEUX

Enjeux ressortant de l'exercice de planification collaborative (10 au 12 mai)

- Assurer la disponibilité des ressources de l'Alliance pour livrer le plan établi d'ici le 30 juin;
- Accélérer le transfert, vers les opérations, des redressements et de certaines charges de travail afin de libérer de la capacité VPEN pour la résolution d'incidents et problèmes;
- Réduire la charge associée au suivi avec les partenaires afin de libérer de la capacité VPEN pour la résolution d'incidents et problèmes;

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 relié 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 tous les jours dans les faits saillants quotidiens de CASA depuis le 17 mars.

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.

Rédigé par : Caroline Foldes-Busque

Date : 15 mai 2023

Approuvé par : Karl Malenfant

Date : 15 mai 2023