

OBJET : Suivi des incidents et des problèmes CASA au 1^{er} juin	OBJECTIF DE LA NOTE : INFORMATION VERSION : PRÉLIMINAIRE
---	--

MESSAGE CLÉ

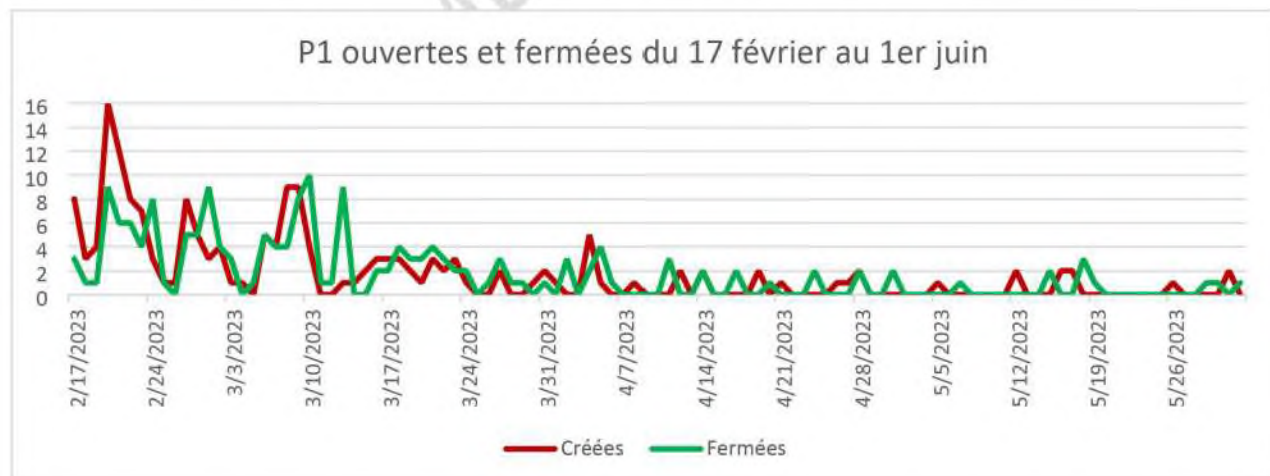
Le processus de gestion des incidents et des problèmes est en place et fait l'objet d'un suivi rigoureux.

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 ouverts quotidiennement a baissé depuis les jours suivant la mise en production et qu'on a atteint un état d'équilibre par rapport au nombre d'incidents qui sont ouverts et fermés quotidiennement.

Entre le 18 mai et le 1^{er} juin, 3 incidents P1 ont été créés. Ils ont été fermés en 2 jour, en moyenne.



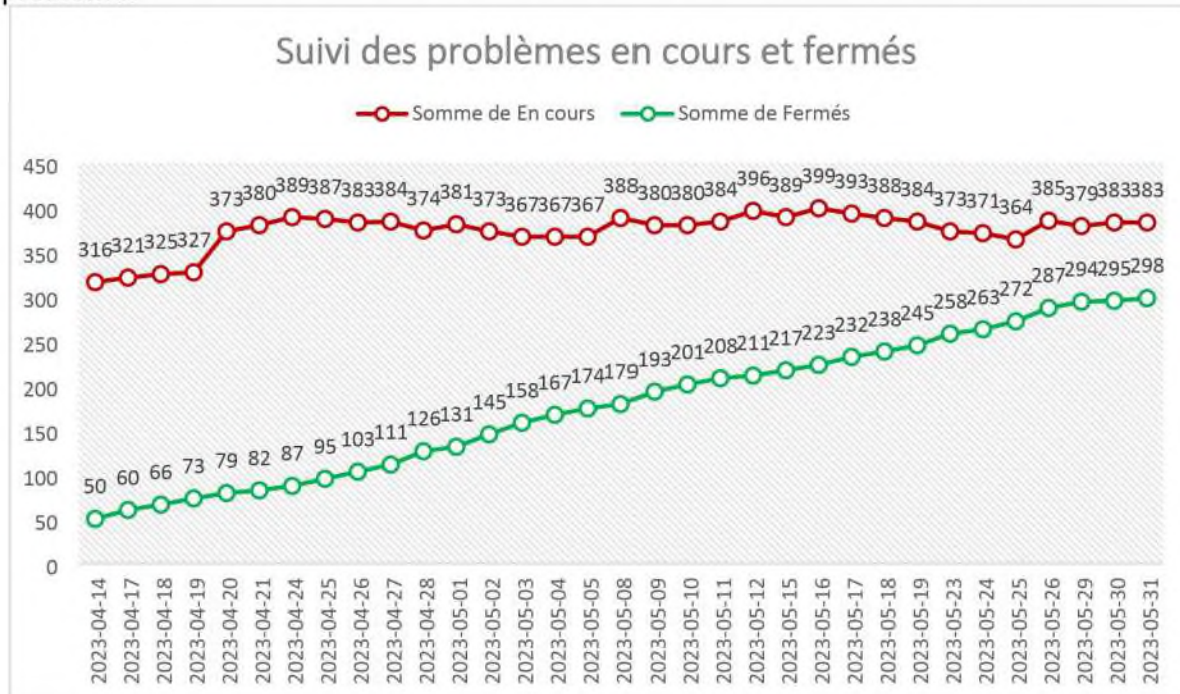
Suivi des incidents P2 et des problèmes

[AT]

[APG]

La résolution des problèmes se maintient au-dessus de 5 problèmes par jour depuis le début du mois de mai. 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 services, contribuant 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.



C'est une correction des données au niveau de la date de création des problèmes, combiné à la fin du ménage de quelques escouades, qui explique la hausse du nombre de problèmes du 26 mai. La tendance à la diminution de la gravité des problèmes, observée depuis le 20 avril, se poursuit : les nouveaux problèmes affectent surtout des variantes et des règles d'affaires spécifiques et non plus de grands processus.

Répartition des problèmes par processus au 1^{er} juin (16h)

Processus	En cours	Fermés	Total général
AMD1 – Gérer les vignettes pour personnes handicapées	3	2	5
AMD2 – Gérer le transport rémunéré des personnes par véhicule routier	12	11	23
CSP1 - Évaluer la capacité conduire vs état de santé	24	21	45
CSP2 - Administrer les examens de conduite	10	9	19
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	78	63	141

[AT]

[APG]

CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	34	15	49
CST1 - Suivre le comportement des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds	2		2
CST2 - Effectuer les activités de contrôle sur la route	4	2	6
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	26	14	40
CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP	3	8	11
CSV3 – Immatriculer les véhicules & délivrer le privilège de circuler	60	41	101
CSV4 – Contrôler la couverture d'assurance des véhicules	1		1
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	5	6	11
GCC - Gérer les comptes clients	77	49	126
GRU123- Accueillir, renseigner le client et prendre en charge les demandes et les documents	16	8	24
GRU2.5 – PES – Portails Commerçant, Client et Entreprise	12	16	28
GRU2.5 – PES – Portails partenaires et Mandataires en vérification de véhicules routiers, authentification portails (Sécurité, courtier, etc.)	11	7	18
GRU8 – Diffuser les 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	383	298	681

Le tableau suivant illustre l'avancement des travaux établis pour fermer les problèmes d'ici le 30 juin :

**Avancement de planification des problèmes à résoudre avant le 30 juin 2023
(au 1^{er} juin - 16h)**

[AT]

[APG]

Processus	Nombre de problèmes planifiés en mai (Résolus /total à résoudre	Nombre de problèmes planifiés en juin (Résolus /total à résoudre	T ot al
AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées	2 / 2	0 / 3	2 / 5
AMD2 – Gérer le transport rémunéré des personnes par véhicule automobile	9 / 7	1 / 0	1 0 / 7
CSP1 - Évaluer la capacité de conduire vs l'état de santé	10 / 9	2 / 5	1 2 / 1 5
CSP2 - Administrer les examens de conduite	4 / 3	1 / 11	5 / 1 4
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	30 / 37	4 / 0	3 4 / 3 7
CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	10 / 7	0 / 1	1 0 / 8
CST1 - Suivre le comportement des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds	0 / 0	1 / 0	1 / 0 0
CST2 – Effectuer les activités de contrôle sur la route	0 / 1	0 / 5	0 / 6
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	7 / 4	1 / 3	8 / 7
CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP	8 / 4	1 / 8	9 / 1 2

			1 7 / 1 1
CSV3 – Immatriculer les véhicules et délivrer le privilège de circuler	16 / 9	1 / 2	7 / 2 7
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	5 / 4	2 / 23	4 3 / 3 9
GCC - Gérer les comptes clients	39 / 37	4 / 2	3 / 4 9 / 1 0
GRU123- Accueillir, renseigner les clients et prendre en charge les demandes et les documents	3 / 2	0 / 2	3 / 4 9 / 1 0
GRU2.5 - PES - Portails Commerçant, Client et Entreprise	9 / 10	0 / 0	3 / 4 9 / 1 2
GRU2.5 – PES – Portails Partenaire et Mandataire en vérification de véhicules routiers + Authentification des portails (Sécurité, courtier, etc.)	3 / 2	0 / 2	0 / 0 0 / 1 1
GRU8 – Diffuser les informations des registres de la Société	9 / 12	0 / 0	0 / 0 0 / 1 1
GRU9 - Gérer les rendez-vous	0 / 0	0 / 0	1 / 1 1
SORRI.25 – Soutenir l'intelligence d'affaires	1 / 1	0 / 0	1 / 1 1
TOTAL GÉNÉRAL	165 / 151*	18 / 68	1 8 3 / 2 1 1 9

* L'objectif de mai inclut 82 problèmes réglés avant le BRP, plus les 69 prévus lors du BRP.

Objectifs BRP

Globalement, les équipes ont atteint ou dépassé leur objectif de résolution des problèmes pour le mois de mai, tout en traitant les incidents de priorité 1 dans un délai serré.

[AT]

[APG]

Pour les escouades qui n'ont pas atteint l'ensemble de leur objectif du mois, 3 causes expliquent l'écart :

- le départ de certaines ressources de l'alliance le 19 mai dernier;
- la montée en compétence de ressources ajoutées au début du mois de mai;
- l'impact d'incidents ralentissant l'accès au CRM pour effectuer les tests nécessaires.

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. Des actions sont en cours afin :

- de renforcer les bonnes pratiques d'utilisation de la solution
 - des sessions de consolidation des acquis sont prévues en juin dans les centres de services;
 - le contenu de ces sessions a été défini à partir des constats effectués lors des visites des équipes en centres de services, des questions posées lors des réunions de la communauté des superutilisateurs, des questions *métier* soulevées et le soutien effectué par l'équipe VPEN auprès des opérations;
- d'accélérer l'habilitation des secteurs d'affaires pour traiter les redressements de dossiers dus à des erreurs de manipulation
 - un processus a été établi en collaboration avec les équipes d'affaires pour transférer aux opérations l'expertise et les accès nécessaires au redressement de dossiers en centres de services. Les efforts se poursuivent en continu.

Visites en centres de services

Des actions sont en cours pour effectuer les mesures de performance qui permettront de valider l'atteinte des niveaux de performance attendus dans l'appel d'offres pour les 12 principaux services identifiés (en annexe).

COMMENTAIRES / ENJEUX

Enjeux ressortant de l'exercice de planification collaborative (tenue du 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 présentées 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 des 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 : 2 juin 2023

Approuvé par : Karl Malenfant

Date : 2 juin 2023

Annexe 1 : Principaux services et performance attendue

Temps de service au guichet en centres de services	Volume annuel d'événements	Minutes / événement
Immatriculation d'un véhicule vendu par un commerçant (GRU1-GRU2-CSV3-GRU7) Réf. : Immatriculation - Acquisitions d'un commerçant (CSV3)	189 440	4,7
Immatriculation d'un véhicule vendu par un particulier (GRU1-GRU2-CSV3-GRU7)Réf. : Immatriculation - Acquisitions d'un particulier (CSV3)	307 343	5,2
Renouvellement du privilège de circuler (GRU1-GRU2-CSV3-GRU7) Réf. : Immatriculation - Renouvellement (CSV3)	278 883	2,3
Remplacement du certificat d'immatriculation d'un véhicule (GRU1-GRU2-CSV3-GRU7)Réf. : Immatriculation - Remplacement certificat (CSV3)	93 282	2,4
Remisage/Déremisage d'un véhicule (GRU1-GRU2-CSV3-GRU7) Réf. : Immatriculation - Remisage/Déremisage (CSV3)	320 232	1,9
Délivrance du privilège de conduire – permis de type « apprenti conducteur » (GRU1-GRU2-CSP3-GRU7) Réf. : Permis - Délivrances Apprenti conducteur (CSP3)	178 592	5,0
Délivrance du privilège de conduire – permis de type « régulier » (GRU1-GRU2-CSVP-GRU7) Réf. : Permis - Délivrances Régulier (CSP3)	122 205	4,7
Permis – Remplacement de la pièce à l'échéance et transfert de la photo/signature et autres documents à la RAMQ (GRU1-GRU2-CSP3-GRU7) Réf. : Permis - Remplacement de la pièce à l'échéance avec service RAMQ (CSP3)	382 518	4,5
Permis – Remplacement de la pièce à l'échéance (GRU1-GRU2-CSP3-GRU7) Réf. : Permis - Remplacement de la pièce à l'échéance sans service RAMQ (CSP3)	68 803	4,0
Annulation du privilège de conduire (GRU1-GRU2-CSP3-GRU7) Réf. : Autres transactions de permis - Annuler un permis (CSP3)	36 302	2,0
Activités qui précèdent et qui suivent le recours au « fournisseur externe » pour administrer les différents types d'examens théoriques de conduite (GRU1-GRU2-CSV3-CSP2-GRU7) Réf. : Examens théoriques - Promenade, Moto, Lourd (CSP2)	585 336	2,9
Prendre un rendez-vous pour un client (GRU1-GRU2-GRU9) Réf. : Gérer les rendez-vous (GRU9)	351 940	1,4

Annexe 2 : liste des problèmes résolus en mai :

Processus	Problème réglé
AMD1 - Gérer vignette personnes handicapées	Délivrance de vignette impossible Manque paragraphe
AMD2 - Gérer transport rémunéré personnes / véh.	Accessoire TRPA avec boîte Postale Annulation Attestation Attestation de véhicule autorisé Émission accessoire temporaire TRPA Erreur technique ADM Permis Chauffeur Autorisé TRPA impossible message erreur TRPA non reçu AAM27 Utiliser l'adresse de la subdivision
CSP1 - Évaluer capacité conduire vs état de santé	Av. Classes documents en rejet Considérer Statut global ouverture MED lettre admiss. plutôt qu'autorisation Lettre décision 57 retrait G + PD CVHN Lettre mq paragraphe info pr révision lettre perso dem. aurait dû être automat Lettre rejet avis convocation PERRCA en attente, impossible info sup PP lettre pas adaptée Redressement de permis Répétition des classes absente sam non levée, redresser dossier svp statut demeure en cours malgré décision texte erroné dans lettre
CSP2 - Administrer les examens de conduite	6d bloque inscription examen examen réinsertion message d'erreur Insc. Pr cl 1FM-problématique ronde éche X rouge lors de l'inscription pdi
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	AC6R manquant aux détenteurs AC6A Attestation Permis révoqué affiche Valid Boîte postal pas renseigner Calcul expérience atteint erroné cl moto CCATM DL1 req permis info avec DHM DDS réutilisation, reprise photo impossi Délivr AC 1-2-3 / msg: exam expir 3 ans Délivrance AC 1-2-3 / ajustement BRF Délivrance après échange

[AT]

[APG]

Processus	Problème réglé
	délivrer 1er PC après PP et réinsertion
	Double convocation client déci Médicales
	échange permis Alberta impossible
	Effet sanctions sans classe sur CSP3
	Extraire premier PC règle à corriger
	impossible remplacer ramq perdue 2e fois
	incapable de délivrer permis cond x
	PEACVL Problématique
	Problème de performance - Permis
	Performance renouvellement permis
	Performance STATUS_CLASSE
	permis à blanc/arrestation police
	Permis impayé depuis 2025-09-28 msg 034
	Permis sanction SEMC avec statut susp
	prise de photo impossible
	RAMQ Formulaire non réutilisable
	Redressement Avis paiem généré au renouv
	Régime PDI à 04 lors du début de l'AG
	résultats examens non chargés en casa
	retrait condition x
	retrait de la condition x
	Suspension permis ne se fait pas
	Tarif CSP Taxe Ass - Arrondi supérieur
CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	Alcofrein erreur paiement
	Appel rejeté et permis valide
	Correcti EMMA Fermeture administrative création d'ICA
	Docs en erreur non archivés
	Lettre EN antid 786 et 787 identiques
	Mapping fichier Longueuil
	SER vigueur après délivrance restreint
	Tient pas compte PC impayé+date à veni
CST2 - Effectuer activité de contrôle sur la route	Problèmes intervention sur route
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	CE - PAS DE CVM +12 MOIS
	Cvm véhicule-outil
	Encaissement - montant inférieur
	Mauvaise donnée dans le formulaire recon

Processus	Problème réglé
CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP	Numérisation CVM hors qc NF
	Problème génération de document
	section H cvm-crq conforme
	Crédit appliqué en double
	Crédits lors de retrait multiple + ajout
	Code pour MAJ le # supplément
	effacer les # suppléments 4/23
	_Problème fusion
	API Execution dump
	IRP plaque reste collé au titulaire
CSV3 - Immat. véhicule & délivrer priv. Circuler	Numéro plaque manquant API
	ATAC Déjà utilisé
	ATAC numérique avec bien cédé (1)
	Céder malgré code de blocage
	ÉMISSION TRANSIT POUR VÉH.HORS RTE
	IMPOS
	ESSIEUX 4 sur le cert. au lieu de 2
	Exemption de pneus d'hiver
	Exemption ICA et déremisage
	HebdoMag
	ICA - Véhicule remisé
	Limite véh. AG en erreur
	MODIFICATION POIDS
	plaque préfix à valider plaque standard
	tranfert assurance erreur protocole job
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	Transfert possible véhicule intérêt
	Contrôleur routier- trouble enregis PV
	Date récup sans frais erronée
	Fax envoyé plus de 6fois
	Levé RVI ajustement pour Jugem DEF
GCC - Gérer les comptes clients	PERFORMANCE MAINLEVE_NON_RECEV
	Avis de rappel -
	avis paiement avec condition A B
	Clé encryption - Desjardins
	compte client
	Coordonnées bancaires du profil client
	Date de report invariable pour certains
	Date échéance frais ren pt service
	Débit/crédit copie des champs
	OPT/TIV/SP

Processus	Problème réglé
	Désactivation absente - PBA sur pièce
	Destruction partielle des documents
	enregistre pba pour immat IRP
	Erreur adresse avis paiement
	Facturation pba 12 mois en erreur
	_renouvelle pas privilège
	Frais de retard après X jours
	immatriculation moto+ remisage même temps
	Informations incomplètes assignation RQ
	Intégration manquante SD-FSCD
	Les Encodeuses ont le mauvais transit
	Levée de compte client impossible
	MAJ OA lors de l'encaissement
	Message trop persistant en cas d'erreur
	montant erroné plaque personnalisée
	P - CAG émission transit impossible
	pb tarification Moto à risque
	pb taux d'intérêt- 1er PC après PP
	Performance Création liste de facture
	Problème date eff. ancienne adresse
	Rapports tx commerçants requis BW
	Rapprochement créancier commerçant
	Redressement - PBA impossi après déremis
	REDRESSEMENT CC
	Redresser un CC et facturer le client
	Règle rapprochement tx commerçant
	Rejet bancaire PBA
	Rejets de PBA (GCC-I-003)
	Remb. dépôt direct rejetés non traités
	Renouvellement d'immatriculation
	Solde supérieur au panier de service
	TPV- en erreur arrêt
GRU123- Accueillir renseigner client / Prend. charge les dem. / docs	Affichage manquant du nouveau permis
GRU2.5 - PES.A - Port. Comm., Client et Entreprise	Interface du DEC non démarré -
	Recherche Tired dans nom de famille
	Portail Client / Entreprise : Mes messages
	Portail Client / Entreprise - RFTP
	Remplacer plaque

Processus	Problème réglé
GRU2.5 - PES.B - Port. Part. & Mandat. VVR + Authent. portails (Sécurité, courtier, etc.)	Portail commerçant - Bloquer NI 9000000
	Portail commerçant - Bloquer véhicule pas SUTIL
	Portail commerçant - Consulter détails PPA
	Portail commerçant - Mise en attente non valide (I1-I2)
	Portail commerçant - Télécharger ATAC page introuvable
	Portail commerçant - Valeur non effacée dans transaction
	Tous - Problème système exploitation IOS
GRU8 - Diffuser informations des registres Société	Portail Partenaire - État des fichiers – Vide
	Portail Partenaire - Recherche nom/prénom DDN
	Portail Partenaire - Rajout du courriel dans le courtier
	A25 - 1er Avis GRU-I-110
	CRPQ, condition W retournée en erreur
	CRPQ, plaque X non renouvelé
	Évènement exclu visible dossier cond.
SORRI.25 - Soutenir l'intelligence d'affaires	Hist prop-Description véhicule
	Fichier trop gros pour la PES
	prob nom avec CCATM
	PERF: _plaques_206_SRV
	Champ carrosserie vide - Leseer
	Isolation CCD des services analytiques