

NOTE MINISTÉRIELLE

OBJET : Suivi des incidents et des problèmes CASA au 16 juin (16 h)	OBJECTIF DE LA NOTE : INFORMATION VERSION : FINALE
--	---

MESSAGE CLÉ

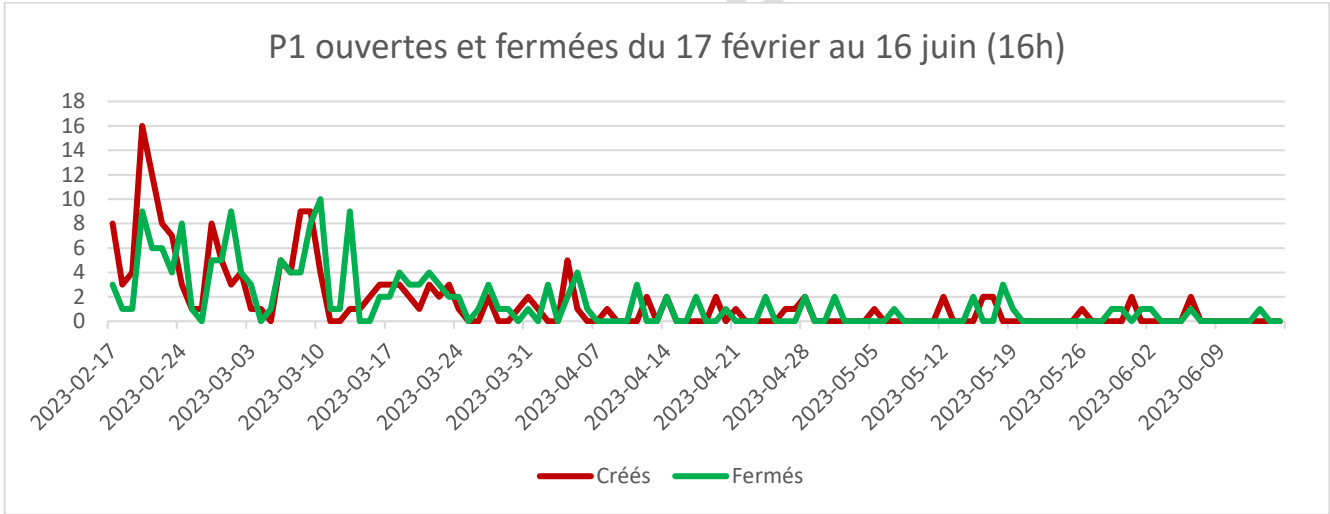
Le processus de gestion des incidents et des problèmes est en place et fait l’objet d’un suivi rigoureux.

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.

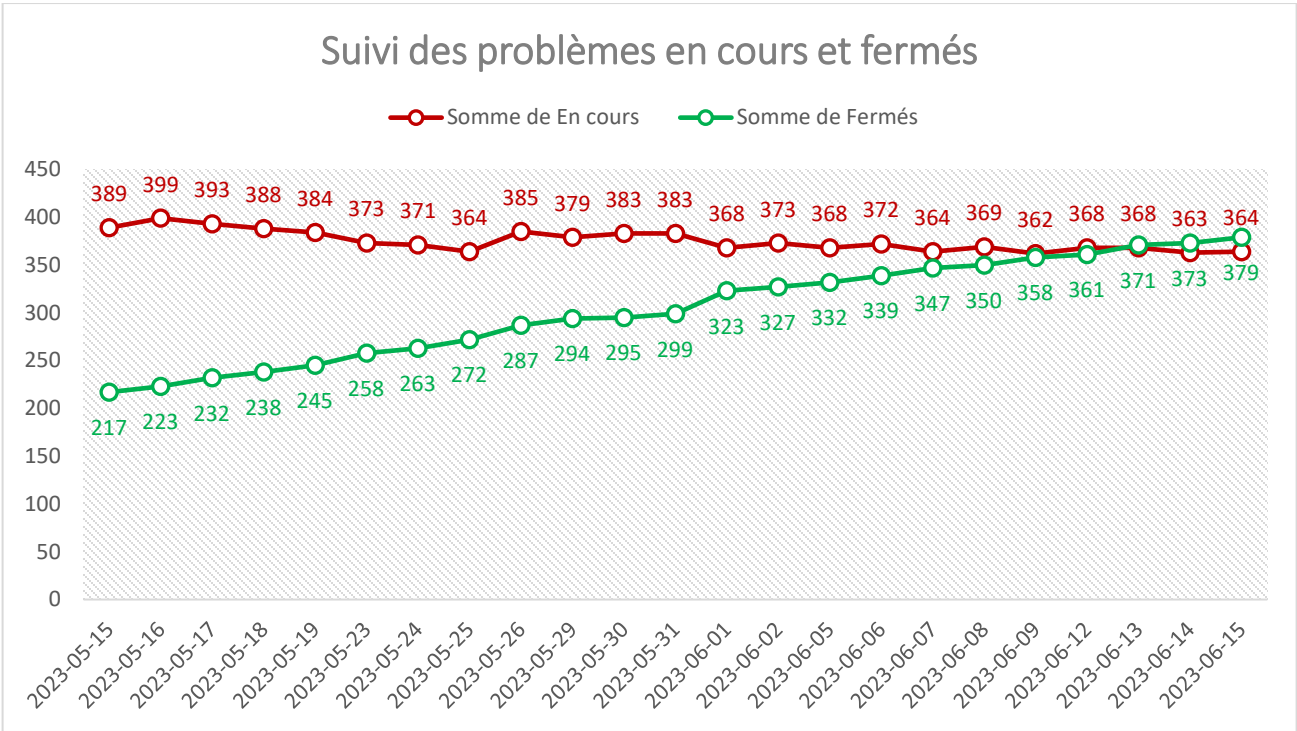
Entre le 1^{er} et 16 juin, 2 incidents P1 ont été créés. Les deux ont été fermés moins de 24 h après avoir été déclarés P1.



Suivi des incidents P2 et des problèmes

Entre le 1^{er} et le 16 juin, 80 problèmes ont été résolus. 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.



Le nombre de problèmes réglés a dépassé le nombre de problèmes en cours le 13 juin, et la tendance quotidienne à régler un plus grand nombre de problèmes que le nombre créé se maintient. La tendance à la diminution de la gravité des problèmes, observée depuis le 20 avril, se poursuit elle aussi; 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 16 juin (16 h)

Processus	En cours	Fermés	Total général
AMD1 – Gérer les vignettes pour personnes handicapées	2	3	5
AMD2 – Gérer le transport rémunéré des personnes par véhicule routier	12	14	26
CSP1 - Évaluer la capacité conduire vs état de santé	12	33	45
CSP2 - Administrer les examens de conduite	5	14	19
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	61	89	150
CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	35	29	64
CST1 - Suivre le comportement des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds	0	1	1
CST2 - Effectuer les activités de contrôle sur la route	3	2	5
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	28	15	43
CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP	6	8	14
CSV3 – Immatriculer les véhicules & délivrer le privilège de circuler	64	48	112
CSV4 – Contrôler la couverture d’assurance des véhicules	2	0	2
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	8	6	14
GCC - Gérer les comptes clients	92	50	142
GRU123- Accueillir, renseigner le client et prendre en charge les demandes et les documents	15	9	24
GRU2.5 – PES – Portails Commerçant, Client et Entreprise	8	21	29
GRU2.5 – PES – Portails partenaires et Mandataires en vérification de véhicules routiers, authentification portails (Sécurité, courtier, etc.)	9	8	17
GRU8 – Diffuser les informations des registres Société	0	28	28
GRU9 - Gérer les rendez-vous	2	0	2
SORRI.25 - Soutenir l'intelligence d'affaires	0	1	1
Total général	364	379	743

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 d'ici le 30 juin 2023
(au 16 juin)

Processus	Nombre de problèmes planifiés en mai (Résolus /total à résoudre)	Nombre de problèmes planifiés en juin (Résolus /total à résoudre)	Total
AMD1 - Gérer les vignettes pour personnes handicapées	2 / 2	1 / 3	3 / 5
AMD2 – Gérer le transport rémunéré des personnes par véhicule automobile	9 / 7	3 / 0	12 / 7
CSP1 - Évaluer la capacité de conduire vs l'état de santé	14 / 9	11 / 5	25 / 15
CSP2 - Administrer les examens de conduite	4 / 3	5 / 11	9 / 14
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	32 / 37	26 / 0	58 / 37
CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	9 / 7	14 / 1	23 / 8
CST1 - Suivre le comportement des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds	0 / 0	1 / 0	1 / 0
CST2 – Effectuer les activités de contrôle sur la route	1 / 1	0 / 5	1 / 6
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	7 / 4	1 / 3	8 / 7
CSV2 - Traiter les adhésions à l'IRP	8 / 4	0 / 8	8 / 12
CSV3 – Immatriculer les véhicules et délivrer le privilège de circuler	16 / 9	7 / 2	23 / 11
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	5 / 4	0 / 23	5 / 27
GCC - Gérer les comptes clients	41 / 37	1 / 2	42 / 39
GRU123- Accueillir, renseigner les clients et prendre en charge les demandes et les documents	3 / 2	1 / 2	4 / 4
GRU2.5 - PES - Portails Commerçant, Client et Entreprise	9 / 10	5 / 0	14 / 10
GRU2.5 – PES – Portails Partenaire et Mandataire en vérification de véhicules routiers + Authentification des portails (Sécurité, courtier, etc.)	3 / 2	1 / 2	4 / 4
GRU8 – Diffuser les informations des registres de la Société	9 / 12	3 / 0	12 / 12
GRU9 - Gérer les rendez-vous	0 / 0	0 / 0	0 / 0
SORRI.25 – Soutenir l'intelligence d'affaires	1 / 1	0 / 0	1 / 1
TOTAL GÉNÉRAL	173 / 151*	80 / 68	253 / 219

* 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 établi le 12 mai dernier, tout en traitant les incidents de priorité 1 dans un délai serré.

Les équipes s'adaptent continuellement aux urgences et aux impacts opérationnels des nouveautés, tout en se montant opportunistes pour fermer les problèmes. Ainsi, un plus grand nombre de problèmes a été fermé que ce qui avait été anticipé pour les mois de mai et de juin; toutefois, les équipes n'ont pas livré exactement la portée convenue lors de la planification du 12 mai dernier, s'adaptant aux demandes prioritaires de l'organisation et de ses partenaires.

Pour les escouades qui n'ont pas atteint l'ensemble de leurs objectifs, 3 causes expliquent l'écart :

- le départ de certaines ressources de l'Alliance le 19 mai dernier;
- la montée en compétence de ressources ajoutées depuis le début du mois de mai;
- l'impact d'incidents ralentissant l'accès au CRM pour effectuer les tests nécessaires durant 1 semaine.

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 (tenu 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.

Prochaines étapes

Un autre exercice de planification collaborative est en cours les 19, 20 et 21 juin pour déterminer le plan de travail pour résoudre les problèmes connus au 23 mai et toujours en cours de résolution au 30 juin. L'horizon de planification considéré est du 3 juillet au 29 septembre 2023.

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 services 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 : 16 juin 2023
Approuvé par : Karl Malenfant	Date : 16 juin 2023

DOCUMENT DE TRAVAIL

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-CSP3-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