

Ordre de priorisation	Problématiques	Détails	Notes
1	Informations non-disponibles sur SAAQClic Partenaires	Plusieurs communications vous ont été transmises par certaines intervenants des cours municipales au sujet de cette problématique. Notamment, le 31 mars dernier, la Ville de Québec vous a transmis le courriel suivant afin d'expliquer une partie de la problématique : <i>Depuis la reprise, je remarque que nous obtenons énormément de retour des demandes d'informations (fichier 783) indiquant qu'aucune donnée n'est disponible pour des véhicules immatriculés au Québec. Par exemple, une demande relative au constat 7008209353 vous a été transmise et nous avons reçu une réponse le 31 mars 2023. Cette réponse indiquait qu'il n'y avait pas d'immatriculation pour la plaque [REDACTED] pour une infraction en date du 2023-02-08.</i> <i>Un premier usager, [REDACTED], fait la vérification sur la plateforme SAAQClic Partenaires, elle ne trouve aucun résultat et est seulement en mesure de rechercher en date du jour et non en date de l'infraction.</i> <i>Un autre usager, [REDACTED], fait la même recherche, mais elle est en mesure d'indiquer la date d'infraction et trouve des informations à jour sur la plateforme SAAQClic Partenaires. Lorsque nous transmettons des fichiers de demandes d'informations par fichiers électroniques, est-ce que votre système nous fournit bien la donnée en date de l'infraction?</i> <i>Madame [REDACTED] ainsi que plusieurs autres, devraient avoir les mêmes accès que Madame [REDACTED]. Nous remarquons que plusieurs personnes n'ont pas les mêmes accès qu'antérieurement et qu'au sein d'une même équipe, des personnes occupants le même titre d'emploi n'ont pas les mêmes accès. À qui doit-on s'adresser afin que cela soit corrigé?</i> <i>Évidemment, nous ne pouvons pas garder des dossiers sans données alors que les données sont disponibles dans vos banques d'informations, conséquemment, pouvez-vous m'indiquer de quelle manière nous pouvons-nous assurer que toutes les demandes pour lesquelles nous avons reçus l'information qu'il n'y avait pas de données dans votre système en lien avec une plaque/un NIV immatriculé au Québec peut être vérifiée afin d'éviter les cas semblables?</i> <i>Dans d'autres cas, certains usagers effectuent des recherches par plaques d'immatriculation et ont systématiquement des résultats indiquant que l'immatriculation recherchée n'est pas en fichier. Il est impossible que toutes ces plaques ne soient pas en fichier.</i> <i>De plus, il arrive qu'un usager effectue une recherche avec un numéro de permis de conduire et lorsque le système affiche le résultat, il n'y a aucune donnée liée au permis de conduire. Ce qui est impossible si un numéro de permis de conduire est lié à un individu.</i> <i>Cette situation se présente d'ailleurs avec certains individus ayant déjà eu une sanction de permis de conduire pour des amendes impayées. Il devrait donc normalement y avoir des informations de répertoriées en lien avec la recherche</i> En bref, nous recevons plusieurs retours sans résultat à la suite d'une demande d'information (fichier 783) alors qu'il y a l'information dans SAAQClic Partenaires via certaines recherches, mais pas par d'autres types de recherches. Les résultats ne sont pas cohérents, complets et justes.	
		De plus, lors de l'utilisation de l'option « Obtenir des renseignements » sur SAAQClic Partenaires, l'obtention des données suivantes est problématique : - Il est impossible d'obtenir un résultat pour des plaques X, soit des plaques émises au nom de garages ou de concessionnaires. - Lors d'une recherche pour des plaques F, soit des plaques émises pour des compagnies, nous obtenons un résultat que dans environ 50% des cas. - Les informations relatives aux plaques personnalisées ne sont jamais disponibles.	Ces deux problématiques sont liées. Si elles sont simplement liées à des accès incomplets, ces accès doivent être corrigés rapidement afin de donner accès aux fonctions inscrites dans le tableau des fonctions manquantes transmis à Monsieur Richard Ouellet le 25 avril 2023. Dans le cas contraire, nos besoins opérationnels requierent que le tout soit rapidement priorisé. Voir les courriels transmis le 3 et retransmis le 20 avril 2023 pour avoir les copies d'écran.
		Découlant entre autres du point précédent, nos employés n'ont pas tous les accès qu'ils avaient auparavant (via SAAQClic ou SAAQ on Net) et les accès ne sont pas comparables d'un usager à l'autre, même lorsqu'ils ont le même cadre d'emploi. Nous constatons que le visuel et les fonctions dans le portail de SAAQClic Partenaires sont différents pour des usagers alors qu'ils devraient normalement avoir les mêmes accès. Par exemple, pour un, dans le nouveau portail, la date du jour est inscrite à côté du champs « Immatriculation » alors que dans celui d'un autre usager, il n'y a aucune date d'inscrite. Ce dernier a la possibilité d'inscrire la date visée (date de référence) par la recherche lors d'une étape subséquente. Par conséquent, les résultats obtenus sont différents. Voici un exemple de recherche :	
		Nous avons cherché la plaque d'immatriculation Y50YVV pour le constat 7005310885. L'infraction a eu lieu le 2023-01-18. Le véhicule a été vendu le 2023-01-20. En effectuant une recherche en date du 2023-02-20 (date du jour que le second usager ne peut changer), nous avons obtenu le résultat que la validité du droit de circuler débutait le 2023-01-20. Par conséquent, l'utilisateur n'a pas obtenu la preuve de propriété désirée à la date de l'infraction. Le second usager a effectué la recherche en date de l'infraction, soit le 2023-01-18 et a donc obtenu le résultat à cette date. Le véhicule inscrit est une BMW tel qu'inscrit au constat d'infraction. Par la suite, elle a utilisé le NIV de ce véhicule afin d'obtenir l'historique des propriétaires. La date de cession concorde avec la date de validité dans le résultat obtenu par le premier usager. Normalement, ces deux usagers devraient être en mesure d'inscrire la date de la recherche (date de référence), comme c'était le cas antérieurement.	
2	Résultats des demandes d'attestations et performance des filtres	Les demandes d'attestations sont essentielles à nos opérations, notamment lorsqu'un dossier procède en séance de cour. Dans le cas de la cour municipale de Québec, lorsque nous faisons une demande d'attestation, les résultats n'apparaissent pas dans la section « Résultats des demandes » Nous avons accès qu'à sept (7) résultats alors que ce type de demande est régulièrement effectué. En ce qui concerne la cour municipale de Longueuil, ils n'ont tout simplement pas accès à la fonction « Demande d'attestation » depuis l'implantation de SAAQClic Partenaires. Tout ce qu'ils obtiennent est une « page introuvable ». Ils ont d'ailleurs fait part de cette problématique lors de deux rencontres ainsi que dans un courriel transmis à la SAAQ le 18 avril dernier. Pour toutes les cours, aux fins des opérations, lorsque nous accédons à la fonction « Résultats des demandes », il ne devrait pas y avoir de filtre d'utilisé par défaut comme c'est actuellement le cas. Nous devrions avoir accès à tous les résultats des demandes faites par notre service et utiliser les filtres selon nos besoins opérationnels. Ainsi nous éviterons un bris de service en cas d'absence d'un employé. De plus, les résultats devraient être nommés en fonction de la demande et il est nécessaire de mettre en place une meilleure variété de filtres de recherches afin de repérer un résultat précis ou encore une date précise. Nous devrions aisément avoir accès au numéro de référence du constat visé par la recherche sans devoir consulter les résultats. Dans le même ordre d'idée, il faut que nous soyons en mesure de différencier les fichiers qui ont été téléchargés par nos services versus ce qui ne l'a pas été. Il est nécessaire d'avoir accès également à des critères de recherches afin d'isoler les fichiers téléchargés des fichiers qui ne l'ont pas été. Ajout de la cour municipale de Montréal : •Il semble impossible, après le téléchargement du résultat d'une demande, de pouvoir supprimer ou archiver le document. Nous aimerions que ce soit possible afin de s'y retrouver et savoir si le tout a été traité ou non. •Notre équipe de techniciens juridiques à la Poursuite sont incapables de voir les demandes en attente. Aucun moyen de savoir si c'est en traitement ou pas.	Cette problématique apparait <i>partiellement</i> dans votre tableau G4 - Problème portail partenaires

		Auparavant, nous étions en mesure d'obtenir l'historique de propriété d'un véhicule en effectuant une recherche par plaque d'immatriculation. Sur SAAQClic Partenaires, la recherche doit être effectuée à partir du NIV d'un véhicule et aucune autre option n'est disponible.	
3	Historique de propriété d'un véhicule – Possibilité de recherche limitée	Cependant, la grande majorité des constats d'infraction pour lesquels ces recherches sont nécessaires sont émis avec la plaque d'immatriculation du véhicule et non son NIV. Nous ne pouvons pas contourner la limitation du système SAAQClic Partenaires en effectuant une première recherche par plaque d'immatriculation afin d'obtenir un NIV, pour les raisons suivantes : -Cela engendrerait des frais de recherches supplémentaires à nos services. -Cela engendrerait des démarches/temps de travail supplémentaires à nos équipes. -Légalement, nous ne pouvons pas tenir pour acquis que l'infraction commise avec la plaque d'immatriculation identifiée par un agent est nécessairement liée au NIV que nous trouvons plusieurs semaines plus tard en consultant votre plateforme. Nous devons nous baser sur l'information constaté par l'agent émetteur du constat, soit généralement la plaque d'immatriculation. À la suite de l'envoi d'un fichier de demandes de renseignements concernant un constat d'infraction pour un stationnement, nous avons eu un retour « Demande non-satisfaite ». Ayant une photographie de disponible au rapport, la recherche est effectuée de nouveau dans SAAQClic Partenaires dans l'option « Obtenir des renseignements » et aucun résultat n'est obtenu. Cependant, si le NIV est indiqué sur le constat, nous poussons notre recherche en effectuant une recherche dans « Historique de propriété » et nous obtenons un résultat indiquant la même plaque précédemment recherchée. Il est anormal que différentes recherches au sujet d'un même véhicule donnent des résultats contradictoires.	De plus, le nom du propriétaire doit être inscrit sur le fichier généré lors d'une demande d'historique de véhicule. Actuellement, le résultat affiche seulement « Particulier ».
4	Incohérence dans les options de recherche Demandes de renseignements VS Historique de véhicule	De plus, lorsqu'une recherche est effectuée dans l'option « Obtenir des renseignements » le visuel des résultats s'affiche ainsi : VERT dans le cas d'un résultat positif BLEU dans le cas d'un résultat négatif Alors que le visuel des résultats dans la fonction « Historique de propriété » s'affiche ainsi : BLEU pour un résultat positif ROUGE pour un résultat négatif Ainsi BLEU peut signifier l'obtention d'un résultat positif ou d'un résultat négatif selon la fonction de recherche. Il faudrait que les couleurs concordent d'un panorama à un autre afin d'être conséquent et éviter que cela porte à confusion (exemples : VERT dans le cas d'un résultat positif et ROUGE dans le cas d'un résultat négatif).	
5	Éléments manquants dans les demandes de renseignements: Renseignements sur la personne	-Code de langue -Date de décès -Date d'émigration -Ancien nom -Ancien prénom -Ancien NI -Ancienne DDN -NEQ à 9 000 000	Cette problématique apparait dans votre tableau G4 - Problème portail partenaires
6	Éléments manquants dans les demandes de renseignements: Renseignements sur l'immatriculation	-Véhicule en location -Véhicule sous saisie -marque, modèle, année (est-ce que c'est vraiment manquant ?) -PNBV (Est-ce que c'est vraiment manquant?) -Manque type d'usage (personnel, commercial)	Cette problématique apparait dans votre tableau G4 - Problème portail partenaires. Il faut ajouter « Date d'expiration de l'immatriculation », « Date de vol » (dans les cas où le véhicule est déclaré « volé ») ainsi que la « Couleur du véhicule »
7	Éléments manquants dans les demandes de renseignements : Informations sur les sanctions (active – historique)	-Numéro de la sanction -Description -Statut -CAU (il s'agit du code de l'infraction ou de la sanction : ANP/ICC/ICA etc.) -Date de début – heure -Date fin – heure -Organisme -No dossier à la cour	Cette problématique apparait dans votre tableau G4 - Problème portail partenaires
8	Résultats d'une recherche par nom/prénom/date de naissance	Lors de certaines recherches par nom, prénom et date de naissance, les résultats que nous obtenons sur la plateforme SAAQClic Partenaires correspondent parfois aux coordonnées d'individus avec des similarités, comme par exemple, une date de naissance identique. Auparavant, le tout était présenté dans un fichier distinct. Sur SAAQClic Partenaires, le tout est dans un même fichier de résultat, ce qui peut porter à confusion au sujet de l'individu. Dans le courriel émis dans un premier temps le 3 avril puis recommuniqué à vos services par la cour municipale de Québec le 20 avril 2023, vous trouverez un exemple dans lequel la date de naissance est la même, mais il n'y a aucune autre similarité dans les coordonnées.	

9	Éléments manquants dans les demandes de renseignements	Recherches en lien avec les entreprises : Les partenaires ne peuvent valider l'historique d'adresse d'une personne morale en utilisant seulement le nom de l'entreprise ; il faut se baser sur le NEQ. D'ailleurs, sur les anciennes plateformes, nous étions en mesure d'effectuer une recherche par nom d'entreprise. Conséquemment, il faudrait remettre en place cette possibilité de recherche.	La première section de ce point apparait dans votre tableau G4 - Problème portail partenaires
		Permis d'Ontario : Auparavant, nous étions en mesure d'effectuer une recherche avec un numéro de permis de conduire de l'Ontario. Cependant, depuis l'implantation de SAAQClic Partenaires, le champ de recherche du numéro de permis de conduire est trop court et nous n'avons plus cette possibilité. Il est important que cette possibilité de recherche soit rétablie aux vues du grand nombre de touristes ou de travailleurs ne résidant pas au Québec ainsi que considérant que certaines cours sont situées à proximité de l'Ontario.	
10	Format d'impression et d'enregistrement des fichiers	Lorsque dans les fichiers de réponses des demandes d'informations, on nous mentionne qu'il n'y a pas de plaque d'immatriculation liée à notre recherche, alors que c'est ce qui est inscrit par l'agent sur le constat d'infraction, nous devons rechercher la plaque d'immatriculation manuellement sur la plateforme de la SAAQ. Auparavant, nous trouvions généralement les coordonnées du propriétaire en effectuant cette recherche. En revanche, en effectuant la recherche sur SAAQClic Partenaires, il arrive fréquemment, que cette recherche nous indique qu'il n'y a aucun résultat. De plus, ce résultat peut seulement être imprimé en orientation paysage et il n'est pas possible de modifier manuellement l'orientation ou le format d'impression. De surcroit, le résultat s'imprime sur trois (3) pages, ce qui n'est pas du tout fonctionnel pour ajouter l'information au dossier.	
		Malheureusement, nous sommes dans l'obligation d'ajouter ce document dans le dossier afin que le procureur vérifie s'il doit retirer le constat d'infraction, puisqu'il n'y a aucune concordance. Il serait pertinent que l'information puisse être imprimée dans un format lisible, soit dans l'idéal, sur une seule page verticale. Un exemple a été fourni dans le courriel du 3 avril et recommunié dans le courriel du 20 avril 2023 par la ville de Québec. Dans le même ordre d'idée, nous rencontrons une problématique au niveau de l'impression et de l'enregistrement de la confirmation de la levée de sanction par SAAQClic Partenaires : celle-ci n'est seulement disponible qu'en orientation paysage.	
11	Historique de propriété – Coordonnées de plusieurs défendeurs	Auparavant, sur SAAQ on Net, lorsque nous recherchions l'historique de propriété d'un véhicule, nous devons cocher le nom de la personne visée par notre recherche. Le système nous affichait ensuite les données en lien avec les dates durant lesquelles le véhicule avait été entre les mains de ce propriétaire seulement. Nous n'avions pas accès aux données concernant les autres usagers ayant été propriétaires de ce même véhicule.	
		Depuis l'implantation de SAAQClic Partenaires, lorsque nous effectuons cette même recherche, si le véhicule a eu plusieurs propriétaires, les coordonnées de chacun de ceux-ci apparaissent sur le document alors que les informations nominatives de ces usagers ne sont pas utiles à nos services et qu'elles engendrent un risque de sécurité pour vos services ; seules les coordonnées du défendeur visés par la recherche à la date d'infraction devraient apparaître dans le résultat.	
12	Courriels automatiques – Traitement des fichiers transmis électroniquement	Antérieurement à l'implantation de CASA, à la suite des transferts des fichiers électroniques de la cour municipale de Québec, nous recevions des courriels automatiques provenant de vos services. Vu le volume de nos opérations, il est problématique pour nos services de ne plus recevoir ces confirmations. Il serait important que cette fonctionnalité soit rétablie rapidement. Voir l'exemple fourni dans le courriel du 3 avril qui a été recommunié à vos services le 20 avril 2023.	
		Nous recevions un courriel automatique pour chacun des types de fichiers transmis quotidiennement.	
13	Plaque correspondant à plus d'un résultat	Si une plaque correspond à plusieurs résultats, il faut s'assurer que chacun des résultats apparaissent dans les résultats d'une recherche par immatriculation. Par exemple, dans le cas où une plaque ne devrait plus être en circulation et qu'une seconde plaque est émise avec les mêmes chiffres/lettres, il faut que les deux résultats apparaissent lors de la recherche.	
14	Levée de suspension	Auparavant, il était possible de faire lever une sanction en inscrivant seulement avec le numéro de référence du constat, ce qui n'est plus le cas depuis l'implantation de SAAQClic Partenaires. Nous voudrions que cette option soit de nouveau disponible, puisqu'elle s'avère extrêmement moins fastidieuse, notamment lorsque le défendeur n'a pas de numéro de permis de conduire de connu par la cour et qu'il est identifié que par son nom, prénom et date de naissance	