

» OPINIONS » RÉMI NADEAU

SAAQclic, pire que l'ère du fax

Rémi Nadeau



Samedi, 13 avril 2024 00:00
MISE À JOUR Samedi, 13 avril 2024 00:00

C'est la désolation. Plus d'un an après le lancement chaotique de la plateforme informatique de la SAAQ, jumelé à l'implantation du Service d'authentification gouvernementale numérique (SAG), des Québécois continuent de vivre des aberrations dans leur vie quotidienne. Après des centaines de millions de dollars dépensés, la situation est parfois pire qu'avant.

Voici un exemple vécu à la maison avec les fistons de 16 ans, désireux tout bonnement de payer le renouvellement de leur permis de scooter avec le début de la saison printanière.

Publicité

PARTAGE



Aucun avis de renouvellement n'ayant été envoyé par la poste ni par courriel, il fallait aller sur SAAQclic pour connaître le montant dû et régler la note sur le site d'une institution financière.

Publicité

demande de fournir des renseignements personnels précis pour ensuite accéder au dossier.

Pourtant, les fistons avaient déjà créé leur dossier l'an dernier.

Que demande-t-on comme renseignements? Le numéro de l'avis de cotisation de l'année précédente à Revenu Québec.

Les fistons, âgés de 16 ans je le rappelle, n'ont évidemment pas encore produit de déclaration de revenus de leur vie.

Même s'ils ont rempli la deuxième condition, qui est d'inscrire leur numéro de référence de permis de conduire, impossible d'accéder au dossier parce que l'étape un ne pouvait être complétée.

Le SAG demande alors des renseignements sur l'adresse physique, et signale que Revenu Québec enverra alors un «identifiant secret» PAR LA POSTE, et attention, D'ICI 15 JOURS, pour que les fistons puissent à nouveau tenter d'accéder à leur propre dossier.

Uniquement pour... payer leur renouvellement en ligne.

Anachronisme

Attendre un code qui est envoyé par la poste, c'est le contraire du progrès numérique.

En 2024, c'est un foutu anachronisme.

C'est même pire que le maintien du fax en santé!

Pourtant, lorsqu'on fait une transaction sur un site bancaire avec un téléphone, l'institution nous envoie un code par texto et en quelques secondes, nous pouvons facilement authentifier notre identité et procéder.

Avec la combinaison SAAQclic/SAG de l'État québécois, il faut attendre... des jours.

Le Service d'authentification gouvernementale sera implanté dans les prochaines étapes de transformation numérique de l'État.

Après la SAAQ, le SAG doit devenir éventuellement la clé pour entrer dans son dossier de Revenu Québec.

Avouez que ça fait peur.

Pourtant, ce serait normal d'améliorer la prestation de services avec l'État en ligne.

Malgré des millions

En attendant un rêve qui semble inatteignable, le Vérificateur général a enclenché une enquête sur le déploiement et les ratés de SAAQclic.

Rappelons que 458 millions \$ ont été investis en 2018 pour la transformation informatique de la SAAQ.

Que l'opération ratée du passage à la nouvelle plateforme a coûté 40 millions \$ de plus en embauche de personnel d'urgence, en temps supplémentaire et autres mesures.

Et que la SAAQ a accordé un «avenant» de 69 millions \$ supplémentaires en renouvelant le contrat de la compagnie ayant développé la plateforme.

Si cette orgie de dépenses avait permis de se doter de la Cadillac des sites transactionnels, facilitant pour toujours la vie des usagers, on pourrait conclure que le jeu en valait la chandelle.

Mais non.

La SAAQ a modernisé sa plateforme, mais avec la combinaison du SAG, du ministre du Numérique Éric Caire, nous continuons de vivre des situations délirantes, loin de l'efficacité en ligne qui était le but recherché.

Attachez votre ceinture pour la suite...

12 Commentaires

Vous devez être connecté pour commenter. [Se connecter](#)

ARCHIVES

- 2025 2024 2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 2013 2012

ACCÈS RAPIDES

- Plan du site
- Horoscope
- Décès
- Concours
- Infolettres
- Petites annonces



SECTIONS

- Tarifs douaniers
- Actualités
- Opinions
- Argent
- Monde
- Sports
- Bureau d'enquête
- Spectacles
- Styles de vie
- En 5 minutes
- Voyages
- Auto
- Maison
- Mots croisés
- Hublo
- Infolettres
- Circulaires

EN SAVOIR PLUS

- Nous contacter
- Annoncez dans nos médias
- Services d'archives
- Trousse média
- Conditions d'utilisation
- Vie privée
- Netiquette
- Registre des publicités électorales fédérales

S'ABONNER

- Abonnez-vous au Journal papier
- Gérer votre abonnement
- Flux RSS

APPLICATIONS MOBILES

