

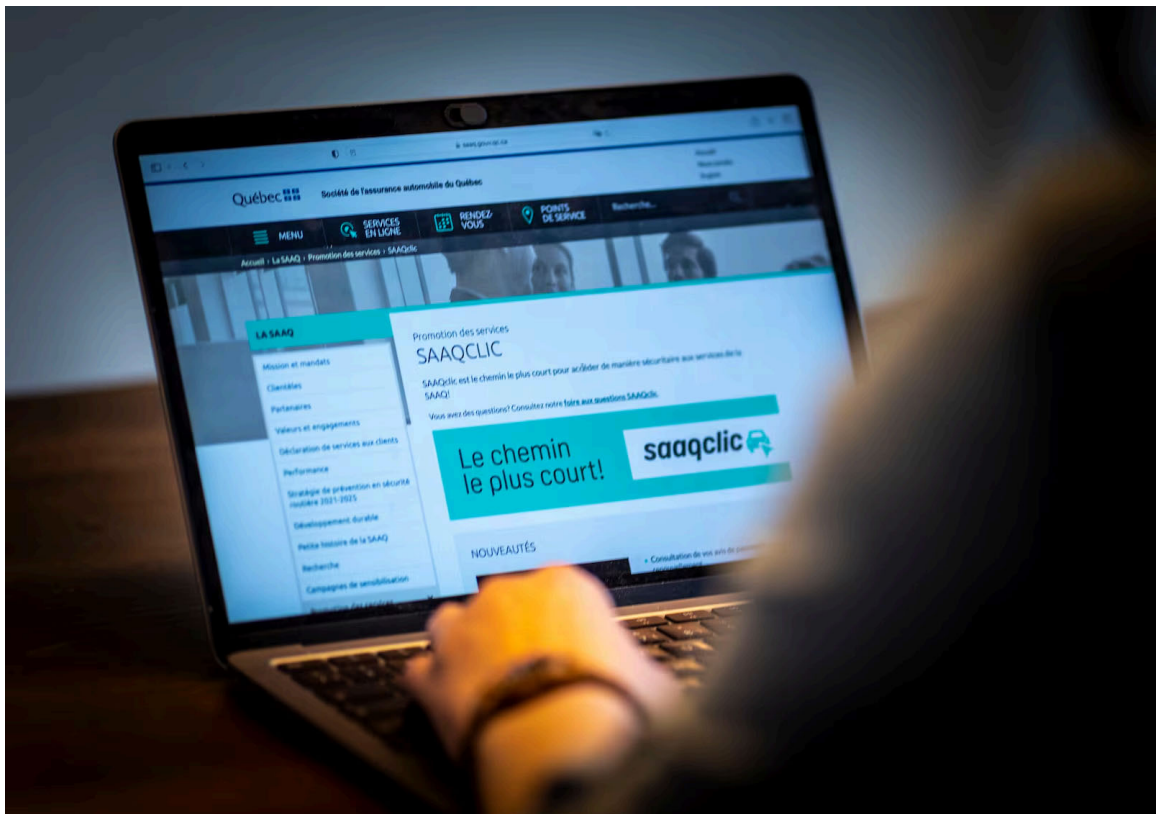
Vous avez activé un bloqueur de publicités. Veuillez désactiver le bloqueur pour une expérience complète du site.

Actualités

EXCLUSIF | SAAQclic coûtera 39 millions de plus aux contribuables

Par Marc Allard, équipe d'enquête

7 août 2024 à 04h30 | Mis à jour le 13 janvier 2025 à 19h36
5 minutes



Fin juillet, la SAAQ a discrètement inscrit des dépenses supplémentaires de plus de 39,1 millions pour le contrat de SAAQclic, accordé à la Société Conseil Groupe LGS/SAP. (Archives Le Droit)

Les contribuables québécois devront payer 39 millions de dollars de plus pour financer SAAQclic, alourdissant encore la facture pour la plateforme numérique de la Société de l’assurance automobile du Québec (SAAQ), qui a accumulé de nombreux ratés depuis son lancement.

Les Coops de l’information ont appris que la SAAQ a discrètement autorisé des dépenses supplémentaires de 39,1 millions pour le contrat

Les plus populaires

1 Des locataires vivent sur un chantier...



AFFAIRES LOCALES

Publié hier à 04h03 | Mis à jour hier à 11h28

2 Chez Ginette, dernier refuge des poqués



ACTUALITÉS •
Publié à 04h02 | Mis à jour à 07h12

3 Vols et introductions par effraction...



JUSTICE ET FAITS DIVERS
Publié hier à 04h03

de SAAQclic, accordé à la Société Conseil Groupe LGS/SAP.

La modification au contrat a été effectuée à la fin juin et a été publiée la semaine dernière au système électronique d’appel d’offres du gouvernement du Québec.

Deuxième fois

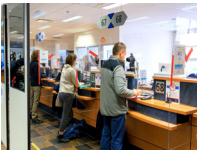
La facture pour le contrat de SAAQclic grimpe maintenant à 612 millions de dollars.

Avec l’ajout de 39 millions de dollars, c’est la deuxième fois que la SAAQ autorise des dépenses additionnelles pour ce contrat, initialement signé en 2017 pour 458 millions. L’été dernier, la SAAQ avait autorisé une première dépense supplémentaire de 115 millions.

Un porte-parole de la SAAQ, Anthony Bérubé, explique que la société d’État a autorisé cette dépense supplémentaire dans un contexte de «rareté de main-d’œuvre en technologies de l’information», tout en assurant un «suivi rigoureux du recours aux ressources externes».

À lire aussi

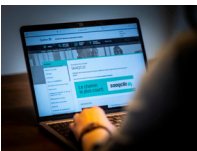
SAAQclic loin de freiner l’achalandage aux comptoirs de la SAAQ



Fiasco de SAAQclic | De fausses interdictions de circuler pour des milliers de conducteurs



FIASCO DE SAAQclic | Le Vérificateur général déclenche une enquête



numériques.

M. Bérubé précise que l’ajout de 39 millions de dollars est nécessaire pour répondre aux besoins de la SAAQ pour des services professionnels avec une expertise dans les logiciels SAP, et «réaliser des activités pour lesquelles la Société n’a pas l’expertise nécessaire».

Il ajoute que les coûts additionnels concernent aussi les licences informatiques jusqu’en 2027 et le développement des compétences des nouveaux employés de la SAAQ dans le domaine des services

4 Le siècle de Janette débarque au...
CINÉMA •
29 août 2025 •



5 Tourisme: des dollars US perdus
YVON LAPRADE
•
Publié à 04h05 |
Mis à jour à 10h25
•



Les plus récents >

Israël élimine un porte-parole de la branche...



MONDE •
Publié à 13h12

Bien faire ses devoirs avant de retourner à...



ÉDUCATION •

Ce nouvel alourdissement de la facture survient à un moment délicat pour la SAAQ, alors que la vérificatrice générale du Québec, Guylaine Leclerc, a amorcé une enquête sur le déploiement chaotique de SAAQclic et que des clients et partenaires de la SAAQ continuent à subir les bogues informatiques liés au nouveau système, un an et demi après le lancement de la plateforme.

«Le bras dans le tordeur»

Les 39 millions en dépenses supplémentaires pour le contrat de SAAQclic n'étonnent pas Justin Lawarée, professeur à l'École nationale d'administration publique (ÉNAP).



Justin Lawarée est professeur adjoint à l'École nationale d'administration publique. (Caroline Grégoire/Archives, Le Soleil)

«C'est un peu le symptôme du bras dans le tordeur», explique-t-il. Lorsqu'un organisme public attribue un contrat à une entreprise pour un logiciel, il se retrouve, dans une certaine mesure, obligé de collaborer avec cette même entreprise pour ses besoins futurs liés à ce logiciel. On «n'a comme plus le choix de continuer à alimenter la bête», dit M. Lawarée.

Les organismes publics qui ne développent pas l'expertise à l'interne et confient leur transformation numérique à de grandes firmes technologiques tendent à être plus vulnérables aux dépenses supplémentaires, explique le professeur de l'ÉNAP.

Au départ, le contrat est conclu «avec une promesse d'un coût qui serait déjà raisonnable par rapport au gain qui était promis. Puis, des années après, les coûts explosent».

— Justin Lawarée, professeur à l'ÉNAP

Publié à 11h51

Piastri remporte le Grand Prix des Pays-Bas, Strol...

SPORT
AUTOMOBILE

•

Publié à 11h19 | Mis à jour à 11h54

Lanaudière est en train de devenir un che...

SANTÉ •

Publié à 10h57

L'effondrement d'un important courant...

ENVIRONNEMENT

• Publié à 10h15

oyée chaque samedi soir

histoires les plus inspirantes de la semaine, choisies par nos équipes de rédaction

Rejoignez-vous à l'infolettre **Le meilleur de la semaine** du *Soleil*

Recevez votre courriel

+ Je m'inscris

«Fiasco»

Le virage numérique de la SAAQ a connu de nombreux ratés. D’abord prévu en décembre 2022, le démarrage de SAAQclic a été reporté au 20 février 2023, ce qui a mené à une fermeture des systèmes durant 14 jours au lieu des six jours ouvrables initialement prévus.

Publicité

À partir du 20 février, de nombreux clients de la SAAQ se sont heurtés à des bogues informatiques, incapables de réaliser leurs transactions en ligne. Ils ont convergé en masse vers les succursales de la Société, entraînant des files d’attente considérables, avec des temps d’attente pouvant dépasser les trois heures.

En mars 2023, le ministre responsable de la Cybersécurité et du Numérique, Éric Caire, a déclaré que le virage numérique à la SAAQ a été «un fiasco».

Entre février 2023 et mars 2024, la SAAQ a reçu pas moins de 16 339 plaintes d’usagers insatisfaits.



Des gens font la file dans un point de service de la SAAQ à Montréal, le lundi 6 mars 2023.
(Ryan Remiorz/Archives, La Presse Canadienne)

En réponse à la crise informatique, la SAAQ a dépensé 41 millions de dollars, surtout en embauches additionnelles et en heures supplémentaires, a indiqué en novembre le PDG de la société d’État, Éric Ducharme.

Des clients de la SAAQ ont tout de même continué de subir les ratés de SAAQclic. En mai, les Coops de l’information ont révélé que plus de 8200 conducteurs québécois se sont retrouvés par erreur avec une

interdiction de circuler en raison de problèmes avec le nouveau système informatique.

«SAAQclic fonctionne»

La SAAQ n’a pas l’intention de revenir en arrière. «La solution SAAQclic fonctionne», dit Anthony Bérubé, le porte-parole de la société d’État.

Jusqu’à maintenant, fait-il valoir, près de 1,5 million de clients ont adhéré aux services en ligne. Cette année, le nombre de clients servis en ligne a augmenté de 7 % par rapport à la même période l’an dernier.

La satisfaction globale de la clientèle à l’égard de SAAQclic est aussi en hausse, passant de 5,8/10 en avril 2023 à 7,1/10 en juin 2024.

La SAAQ dit travailler en continu pour améliorer sa plateforme numérique et vise notamment une navigation plus intuitive, note M. Bérubé. «Tout est mis en œuvre afin de favoriser une expérience client positive.»

Entre-temps, l’audit de la vérificatrice générale du Québec sur le déploiement de SAAQclic se poursuit. Un premier rapport lié à cet audit devrait être publié à l’hiver 2025.

Le Soleil, un média d'ici, pour des gens d'ici et qui appartient à des gens d'ici

Saviez-vous que *Le Soleil* appartient à ses employés ?

Ses propriétaires, ce sont Valérie, Éric, Gilles, Émilie, Yvan, Marc, Léa et tous les autres membres de l’équipe du *Soleil*. Ils demeurent dans Limoilou et St-Roch, à Lévis, Lac-Beauport et Sainte-Foy. Ils vivent ici, dans notre région, et contribuent activement à sa vitalité.

Ils connaissent tous l’importance de leur mission : vous informer sur ce qui vous touche directement, vous connecter avec ce qui se passe dans votre communauté.

Appuyez-les dans cette mission. Abonnez-vous sans plus tarder



Marc Allard, équipe d'enquête

Marc Allard est journaliste d’enquête dans l’équipe d’impact des Coops de l’information.



Pour participer à la conversation, vous devez être connecté.
Assurez-vous que votre nom et prénom sont ajoutés à votre compte afin de pouvoir commenter. ([Modifiez les informations de votre compte ici](#)) Les commentaires anonymes ne sont pas acceptés.
Pour prendre connaissance des règles entourant notre espace de discussion, consultez notre [nétiquette](#).

La Vitrine >

le

le

le

le

la

la

