



Place aux lecteurs

La SAAQ et vous : ça ne clique pas !

Malgré les millions qui y ont été investis, la transformation numérique de la SAAQ ne semble pas avoir simplifié la vie de nos lecteurs, à en juger par vos réponses à notre appel à tous.

Aucune différence... à part l'argent dépensé

Honnêtement, le projet SAAQclic n'a eu absolument aucun impact dans mon quotidien. Je continue de gérer mes obligations administratives comme avant, sans constater de réel gain d'efficacité ou d'amélioration notable du service. Ce qui est véritablement scandaleux, c'est l'ampleur des dépassements de coûts pour un système qui, dans les faits, n'a rien transformé de manière tangible pour les usagers ordinaires. On parle d'un projet de transformation numérique qui devait moderniser l'expérience citoyenne, mais qui semble surtout avoir profité à des firmes privées sans obligation claire de résultats. Il est inacceptable que de telles sommes soient investies sans transparence ni imputabilité, surtout en contexte économique difficile. Ce genre de fiasco nuit à la confiance du public envers les institutions.

Tahmina Bilal, Brossard

Sans permis

Je n'ai pas reçu d'avis que mon permis était expiré et aucun avis que mes plaques d'immatriculation étaient échues. J'ai conduit en Italie avec mon permis expiré, étant en voyage.

Pierre Gaudreault, Québec

Un formulaire qui fait rager

L'annulation de mon permis de conduire n'a pas été « simple et rapide », selon l'expression consacrée. Malgré mon habileté habituelle dans ce genre d'exercice, j'ai ragé à maintes reprises devant le caractère déroutant du formulaire qui m'a laissé en plan à plusieurs reprises. Les champs de réponse n'apparaissaient que si je cliquais dans le vide sous la question. Finalement, je suis passé au travers, mais je n'ai pas reçu de confirmation de réception de ma demande. Je ne suis donc pas certain que mon permis de conduire est effectivement annulé.

Jean-Louis Boucher, Québec

multiples tentatives

La première fois que j'ai utilisé SAAQclic, à ses débuts, c'était pour déremiser une voiture au printemps et renouveler l'immatriculation. Résultat : j'ai roulé une semaine sans la plaque de l'année. J'ai fait de multiples tentatives tous les jours et je gardais une preuve papier dans ma voiture.

Maxime Darveau, Blainville

Coincé à la frontière

Je vais au Mexique en VR depuis 15 ans. Le 5 novembre 2024, je me présente à la frontière États-Unis-Mexique. J'ai mon immatriculation imprimée en noir et blanc comme propose de le faire le site de la SAAQ. Ce n'est pas accepté par les douaniers. J'essaie de joindre le site de la SAAQ : il est impossible d'y entrer, la communication ne se fait pas. On me laisse deux options : a) rebrousser chemin b) payer 200 \$ US.

Paul Germain, L'Assomption

Dix fois plus long qu'avant

Toutes nos interactions avec la SAAQ sont simples. J'utilise une voiture sport décapotable remise six mois par année. Auparavant, je remisais ma voiture et la déremisais par téléphone en quelques minutes. Puis ce fut impossible : je n'ai jamais réussi avec SAAQclic. Je dois me présenter dans un comptoir de services à Sainte-Agathe où, après une attente de 20 minutes, la préposée prend 5 minutes pour tout régler. Une balade de deux heures inutile.

Marcel Robert, Lac-des-Seize-Îles

Quatorze mois sans enregistrements

J'ai vu un reportage où une dame s'était fait remorquer ses deux voitures parce qu'elle n'avait pas payé ses enregistrements, ce qu'elle ignorait. À ce moment, j'ai eu un doute : ai-je bien payé les miens qui étaient échus un mois plus tôt ? Après plusieurs essais, j'ai réussi à consulter mon dossier à la SAAQ. J'y ai lu en rouge que mon véhicule n'était pas autorisé à circuler. J'utilisais mon

auto depuis 14 mois sans enregistrement ! Après trois essais par internet, je suis allé directement au comptoir d'où je suis ressorti avec mes enregistrements imprimés à mon grand soulagement !

Julien Boudreau, Val-David

VR... ification

Nous ne retrouvons pas notre VR dans nos dossiers, ni dans celui de mon mari ni dans le mien. Il a fallu se présenter en succursale et attendre ! Tous nos amis qui ont des VR immatriculés aux deux noms ont vécu la même chose. Mon fils n'a jamais reçu de rappel de renouvellement de son permis. Pas de lettre, pas de courriel. Il l'a su quand il a reçu un avis par la poste que son permis n'était pas valide !

Lise Lapierre, Lévis

Cinq fois la même démarche

Je me suis fait voler ma voiture en mars 2023. J'avais une plaque personnalisée sur ce véhicule. La SAAQ a reçu un avis de la police et l'état de ma plaque affichait « perdue

ou volée ». En août 2023, j'ai reçu un avis de non-paiement d'une trentaine de dollars pour ma plaque personnalisée. Je me suis rendu à la SAAQ de Val-d'Or et on m'a fait remplir un formulaire d'annulation d'une plaque personnalisée. En janvier 2024, je reçois un autre avis de paiement du même montant. Comme j'étais dans la région de Sherbrooke, je me suis rendu à la SAAQ de cette ville où on m'a demandé de remplir le même formulaire puisqu'il n'apparaissait pas dans mon dossier, ce que j'ai fait. En août 2024, je reçois encore un avis de paiement pour ma plaque personnalisée. J'ai décidé d'appeler à la SAAQ et de faire une plainte formelle. En janvier 2025, je reçois un quatrième avis de paiement d'une trentaine de dollars. Je rappelle aux plaintes en spécifiant le numéro de dossier de la plainte que j'avais soumise. On me demande de soumettre une lettre par fax qui confirmait que je n'avais plus la plaque en main. Finalement, ma plaque personnalisée n'a été retirée de mon compte qu'en avril 2025.

Eric Millette, Malartic

Les commentaires de certains lecteurs ont été modifiés par souci de concision.