

COMMISSION GALLANT – IMPACTS SUR LA SQ

Dans le cadre des travaux de la Commission d'enquête sur la gestion de la modernisation des systèmes informatiques de la Société de l'assurance automobile du Québec (Commission Gallant), l'enquêteur de la Commission qui enquête sur les impacts vécus par les partenaires de la SAAQ en lien avec le déploiement de la plateforme SAAQclic, a rencontré l'Insp. Marc-André Brassard, parmi d'autres représentants de partenaires de la SAAQ. Une série de questions a été notée lors de cette rencontre. Le présent document regroupe les réponses de la SQ à ces questions.

1. Quand a-t-on entendu parler pour la première fois du projet CASA?

- Une présentation à haut niveau du projet CASA a été faite le 6 décembre 2017 par la SAAQ aux responsables du CRPQ et l'équipe de soutien TI de la Sûreté du Québec.

2. Comment nous a-t-on consulté sur les besoins de la SQ?

- Le 11 juillet 2018, une rencontre entre la SAAQ et l'équipe de soutien TI responsable de la programmation du CRPQ s'est tenue au Grand Quartier Général de la SQ, afin de détailler les requis et récolter les besoins de la SQ.
- Des ateliers de travail ont été organisés ponctuellement de 2019 à 2022 par la SAAQ.

3. Quelles ont été dates de consultations pré-déploiement?

- Ces consultations ont débuté en août 2022 pour la mise en route des tests de systèmes.
- Toutefois, depuis 2020, la SQ s'affaire à modifier les écrans et programmes du CRPQ pour s'adapter aux spécifications de la SAAQ.
- C'est la SAAQ qui pilotait les rencontres et déterminait les dates.

4. Quelles questions nous a-t-on posé?

- Durant le développement, les questions posées concernaient les informations requises par le CRPQ, ainsi que les nouvelles façons de traiter l'information.
- Le changement de format (d'un système de messages à un service web) a généré plusieurs discussions entre les intervenants de la SAAQ et l'équipe de support du CRPQ.

5. A-t-on reçu de la formation et est-ce que celle-ci était adéquate?

- Aucune formation n'a été reçue.
- En août 2023, un Bulletin CRPQ ayant pour objet « *Transformation numérique de la SAAQ* » a été transmis pour clarifier certains sujets faisant l'objet de questions de la part des utilisateurs du CRPQ.

6. Quel est le délai de réponse de la SAAQ pour les erreurs lors du déploiement?

- Suivant le déploiement, un canal direct entre la SQ et la SAAQ a été mis en place sur TEAMS, par la SAAQ. On pouvait y poser les diverses questions reçues et soulever les problématiques rencontrées.
- La communication y était fluide et les réponses obtenues rapidement.
- Les délais de résolution étaient variables dépendamment de la nature des problèmes rapportés. Ces délais pouvaient varier d'une durée de résolution d'une journée, jusqu'à plus qu'un mois lors de problématiques complexes. Plusieurs problèmes nécessitaient des correctifs aux programmes de la SAAQ, et ceux-ci étaient plus longs à résoudre.

7. Est-ce que ça a engendré du travail administratif supplémentaire? Si oui, combien de ressources et pendant quelle période?

Gestion et programmation du CRPQ

- De façon générale, les problématiques vécues après le déploiement ont engendré beaucoup de travail en gestion des incidents et des communications avec la SAAQ qui allait en diminuant entre février et décembre 2023. Plus particulièrement :
- Le gestionnaire de l'unité responsable du CRPQ devait assister à des rencontres deux fois par jour à la suite du déploiement. Ces rencontres ont ensuite été espacées de plus en plus et étaient convoquées par la SAAQ.



COMMISSION GALLANT – IMPACTS SUR LA SQ

- En ce qui concerne le temps consacré à la **réponse aux questions des usagers dans les premiers jours de l'implantation de CASA**, voici les détails :
 - Arrivée de CASA le vendredi 17 février 2023 : 10h15 de travail pratiquement ininterrompu, pour gérer les questions, faire des tests et transmettre les résultats des tests.
 - Mardi le 21 février 2023 : 6h30 de travail pour répondre aux questions et transmettre les questions à l'équipe informatique quand il s'agissait d'un problème de système.
 - Mercredi le 22 février 2023 : 5h de travail pour les mêmes raisons.
 - Vendredi le 24 février 2023 : 6h de travail pour les mêmes raisons.
- Pour toutes les autres semaines jusqu'à la **mi-juin 2023**, l'unité responsable du CRPQ a assuré de façon régulière :
 - Le soutien aux moniteurs CRPQ qui connaissent moins le dossier;
 - La transmission des problèmes lorsqu'ils ne pouvaient pas être réglés à l'interne;
 - La transmission de réponses aux questions des usagers.
 - Depuis, la gestion des arrêts de service pour maintenance de CASA entraîne encore du travail supplémentaire pour effectuer une vigie permettant de veiller à ce que la période visée par la SAAQ ne chevauche pas une opération ou un événement majeur (ex. : Grand prix de Montréal).
 - Puisque ces arrêts durent plusieurs heures, pendant lesquelles les policiers ne peuvent interroger les données de la SAAQ via le CRPQ, il est important de veiller à ce que les opérations policières soient le moins possible affectées par ces arrêts de service pour maintenance planifiée.
- **Du déploiement jusqu'à fin mars 2023**, quatre personnes de l'équipe Centrale (40% de l'équipe) travaillaient presque à temps plein pour vérifier les problèmes, afin de déterminer si la SAAQ était en cause et ensuite communiquer les problèmes et pistes à la SAAQ.
- Lors de l'application de correctifs, les mêmes personnes devaient tester si le problème était corrigé et devaient communiquer avec les utilisateurs pour les aviser.
- Un suivi quotidien a occupé ensuite l'équivalent de deux personnes de l'équipe **jusqu'en juin 2023**, et finalement une personne jusqu'à la **fin 2023**.

Gestion de la flotte de véhicules de la SQ

- La Sûreté a dû revoir ses processus afin de s'arrimer avec les impondérables du système SAAQclic. Ainsi, la ressource dédiée à la gestion des immatriculations au Service des transports de la Sûreté a dû adapter ses façons de faire. Auparavant, tout le processus d'immatriculation se faisait en une seule étape qui permettait l'émission des certificats d'immatriculation et la réception des plaques immédiatement après la transaction terminée au point de service de la SAAQ.
- Maintenant, quatre étapes sont nécessaires à l'obtention des immatriculations, ce qui engendre du travail supplémentaire pour nos équipes de gestion de flotte. La gestion de la flotte de la Sûreté se déroule durant toute l'année car des véhicules sont reçus des fabricants automobiles périodiquement.

Service de la sécurité routière et récréotouristique

- Le nombre de ressources et d'heures de travail n'a pas été comptabilisé, cependant, le Service de la sécurité routière et récréotouristique (SSRR) de la SQ a dégagé des ressources spécialisées notamment pour analyser les correspondances de la SAAQ sur les mesures temporaires déployées en regard des enjeux systémiques et évaluer les enjeux pour la SQ.
- Le SSRR a dû ajuster, à diverses reprises, les tableaux générés notamment à partir des données obtenues de la SAAQ suivant des changements dans la façon ou les périodes de les rendre disponibles.



COMMISSION GALLANT – IMPACTS SUR LA SQ

- De nombreuses rencontres ont eu lieu avec les partenaires de la SQ, notamment l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), la SAAQ et le ministère des transports et de la mobilité durable (MTMD) pour favoriser une cohésion liée aux problématiques générées par ces données.

Radars photo

- À partir de février 2023, des ajustements apportés aux horaires des techniciens ont été requis afin de leur permettre d'effectuer des recherches dans le CRPQ lors des périodes moins achalandées. Une réorganisation de la séquence de traitement a permis de poursuivre efficacement le travail. Cela n'a pas engendré de coût supplémentaire pour l'unité responsable du traitement de la preuve des radars photo.

8. Quels ont été les impacts sur la flotte de véhicules de la Sûreté?

- Les impacts vécus sont principalement dus au fait que la Sûreté n'a pas accès à la plateforme en ligne SAAQclic étant donné qu'elle n'a pas de personnalité juridique et ne peut donc pas s'inscrire à cet outil avec son numéro d'entreprise du Québec (NEQ) puisqu'elle n'en a pas.
- Ceci amène également une problématique avec le numéro d'identification au registre (NIR) avec nos véhicules lourds puisque le système SAAQclic ne permet pas d'inscrire une mention spécifique à l'effet que la Sûreté est une entité indépendante du ministère de la Sécurité publique du gouvernement du Québec, ce qui en résulte d'une impossibilité pour la Sûreté d'avoir son propre NIR étant donné qu'elle n'a pas de NEQ. Selon notre compréhension, cette mention aurait pu être ajoutée via l'ancien système de la SAAQ. Ainsi, un véhicule lourd de la Sûreté circulant pourrait être interpellé par le Contrôle routier et présenter un dossier en infraction.
- Enfin, depuis l'implantation de SAAQclic, les employés dédiés aux immatriculations ne peuvent plus se présenter aux points de service de la SAAQ pour obtenir les certificats et les plaques d'immatriculation dès que la transaction est terminée, car le mandataire de la SAAQ ne dispose plus de plaque d'immatriculation dans leurs succursales. Ainsi, les véhicules de patrouille doivent donc circuler avec des plaques provisoires puisque les plaques d'immatriculation sont reçues par la poste quelques semaines plus tard.

9. Y a-t-il eu des refus / annulation de constats (ex. : permis impayé mais payé, remisages, inspections mécaniques, plaque avec réponse erronée), détention illégale ou arrestation illégale?

- La SAAQ a transmis différentes instructions, aux organismes d'application de la Loi, quant à la possibilité d'erreur concernant la validité des permis de conduire ou des immatriculations.
- Pour les éléments décrits, la SQ ne comptabilise pas ces informations une fois les constats d'infraction émis.
- Dans le cas où des constats auraient été émis, il faudrait que la Commission se tourne vers les Cours municipales ou le Bureau des infractions et des amendes qui pourraient détenir ces informations.
- La Direction des normes professionnelles n'a reçu aucun signalement correspondant aux situations décrites.

10. Est-ce que la SQ a été poursuivie pour une erreur découlant d'une donnée erronée de la SAAQ?

- Il arrive à l'occasion que la SQ soit mise en demeure ou poursuivie pour ce genre de situation. La SQ invoque alors l'article 209.23 du CSR qui prévoit que « *la Société assume la responsabilité du préjudice résultant d'une saisie pratiquée par erreur* ». La SAAQ prend alors fait et cause pour la SQ.

11. Y a-t-il eu des problématiques des radars photo suivant le déploiement?

- Le CRPQ puise ses informations de différentes bases de données, dont celle de la SAAQ. Pendant quelques mois, de nombreux ralentissements ont été constatés qui



COMMISSION GALLANT – IMPACTS SUR LA SQ

ont nui aux requêtes d'informations visant à analyser les éléments de preuve des infractions potentielles.

- De plus, le système pouvait parfois ne pas être en mesure de fournir les données requises par les techniciens de la SQ. Pendant cette période, ils ont aussi dû composer avec des erreurs de corrélation entre les immatriculations et les informations sur les contrevenants.

12. A-t-on mis hors fonction les appareils?

- Non.

13. Sommes-nous facturés par la SAAQ pour les demandes de renseignement?

- Selon les informations récentes retracées aux données de paiement effectuées par la Sûreté à la SAAQ, une seule demande de renseignement a été payée, au coût de 15\$, par la Sûreté pour l'obtention d'une liste de véhicules immatriculés via une demande d'accès à l'information.