

Impacts du lancement de la plateforme SAAQClic sur les partenaires et utilisateurs

*Commission d'enquête
sur la gestion de la
modernisation des
systèmes informatiques
de la Société de
l'assurance automobile*

Québec 

Par Michel Comeau, enquêteur
Vendredi 5 septembre 2025

Déroulement de la présentation

- Introduction
- Méthodologie
- Présentation des différents acteurs rencontrés
- Présentation des problématiques et des impacts
du déploiement de SAAQClic sur les acteurs
rencontrés

Méthodologie

- Choix des personnes/organismes rencontrés :
lignes de dénonciation, ciblés
- Période : entre 2022 et aujourd'hui
- 35 personnes rencontrées par 6 enquêteurs de la
Commission
- 13 organismes et partenaires SAAQ rencontrés sur
1400
- 33 entrevues

Liste des personnes et organismes rencontrés

- Association des directeurs de police du Québec (ADPQ)
- Centre de vérification mécanique (CVM)
- Concessionnaires automobiles
- Contrôleurs routiers (CRQ)
- Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ)
- Cours municipales du Québec
- Commission des transports du Québec (CTQ)
- Mandataires de la SAAQ
- Service de Police de la Ville de Québec (SPVQ)
- Sûreté du Québec (CRPQ)
- Commissaire à la déontologie policière
- Ministère des Transports et de la Mobilité Durable (MTQ)
- Citoyens - Utilisateurs

Association des Directeurs de Police du Québec (ADPQ)

- Plus de 100 ans d'existence
- Représente près de 29 organisations policières, municipales, provinciale, autochtones, et partenaires du domaine de la sécurité publique
- Contribue à la sécurité des citoyens du Québec

Source : Coordonnatrice

ADPQ

- **Problématiques :**

- Avis tardif de la transformation du CRPQ en 2022
- Avis tardif du «'shutdown» (26 janvier au 19 février 2023)
- Aucune consultation de la SAAQ auprès de l'ADPQ
- Lenteur du système (moins convivial que l'ancien)
- Aucune formation pour les policiers et corps de polices pour la nouvelle interface

ADPQ

- **Problématiques (suite) :**
 - Lecteurs de plaques inopérants jusqu'en 2025
 - Grand excès de vitesse : problèmes pour la saisie d'un véhicule
 - Mise à jour (8 heures) ex. : opération concertée
 - Ligne d'assistance de la SAAQ : seulement de jour et non 24/7
 - Application de nombreux décrets successifs (communiqués encore aujourd'hui)

ADPQ

- **Impacts :**
 - Pertes financières
 - Perte de confiance en la SAAQ
 - Détentions illégales d'automobilistes
 - Saisies de véhicules non méritées
 - Remisages de véhicules non mérités
 - Impacts à la Cour municipale (retrait de plainte)

ADPQ

- **Impacts (suite) :**

- Plus de gestion de plaques X et de transits
- Diminution des interceptions de véhicules en sécurité routière
- Baisse des constats d'infraction
- Baisse de mobilité et d'engagement des policiers sur la sécurité routière
- Fiabilité des données et informations CRPQ (exemple : interception SPVM/véhicule volé)

Centre de Vérification Mécanique du Québec (CVM)

- Plusieurs CVM partout au Québec
- Expertise technique, véhicule léger, véhicule lourd
- 1 CVM important visité à Québec
- Environ 9000 inspections par an
- Mandataire 6 personnes dont 4 inspecteurs

Source : Représentant de ce mandataire de la SAAQ

CVM

- **Problématiques :**

- Ont dû travailler en mode papier durant le «'shutdown» de janvier-février 2023
- Aucune formation sur la nouvelle plateforme de la SAAQ
- Instabilité de la plateforme a forcé un «back log» de 4 mois
- Délai de réponse et 3 interfaces au lieu de 1
- Citoyens non immatriculés de plus de 1 an (inspection mécanique obligatoire)
- Inspection 20 minutes vs alimentation 35 à 40 minutes

CVM

- **Impacts :**

- Surcharge de travail des mécaniciens qui devaient faire l'alimentation de l'arriérage
- Impact sur la clientèle (colère)
- Frustration et mécontentement des employés en lien avec la plateforme
- Délais de prise de rendez-vous augmentés
- Exploitation de véhicules lourds impossible pour plusieurs semaines

CVM

- **Impacts (suite) :**
 - Travail plus long et moins efficace
 - Ligne info-commerçant sans retour ou traitement très long
 - Aller-retour au Centre de service SAAQ double et triple. (ex. : client chargé des taxes en double)
 - Baisse de productivité

Concessionnaires automobiles

- Un des plus gros concessionnaires au Québec (21 concessions)
- Regroupe environ 500 employés
- Quinzaine de sous-traitants
- Environ 14 000 ventes de véhicules neufs et usagés par année
- Entre 250 et 300 transactions par mois avec la SAAQ

Sources : Adjointe administrative et directrice-contrôleure des finances

Concessionnaires automobiles (Ventes et achats)

- **Problématiques :**

- Portail SAAQ souvent indisponible
- Impossible de créer un profil client (le bouton «Créer» ne fonctionne pas)
- Impossible de diviser les concessions (1 propriétaire)
- Historique de propriété du véhicule et du client non disponible
- En cas de client-acheteur commun (2), impossible d'effectuer la transaction (propriétaire unique)

Concessionnaires automobiles (Ventes et achats)

- **Problématiques (suite) :**

- Prélèvement bancaire retiré du service et toujours indisponible
- Répétition du renouvellement des transits (jusqu'à 3 fois)
- Ligne téléphonique pour le soutien technique difficilement joignable
- Documentation et formation insuffisantes (webinaires hebdomadaires)
- Communication institutionnelle défailante (changements fréquents sans préavis)
- Répétition des renouvellements des transits (jusqu'à 3)

Concessionnaires automobiles (section finances)

- **Problématiques (suite) :**
 - Récupération des taxes difficile depuis 2 ans
 - Problèmes multiples de prélèvements d'argents
(prélèvements et dépôts sans réponse)
 - Problèmes pour les plaques X et F
 - Problèmes avec les formulaires de taxes VD60 à percevoir

Concessionnaires automobiles

- **Impacts :**

- Pertes financières aux ventes (productivité)
- Pertes financières aux finances (4000 \$, soit environ 60 000 \$)
Abandon de combat vs année financière
- Détérioration de la relation avec les clients
- Difficultés avec les ressources humaines (frustration, stress)
- Retard d'immatriculation (clients retournés au Centre de services SAAQ)
- Baisse de productivité
- Problèmes de facturation
- Hausse du temps de traitement
- Pertes de confiance envers la SAAQ

Contrôleur Routier du Québec (CRQ)

- SAAQ est la société responsable des CRQ
- Mandat : Vérifier la conformité des véhicules lourds, taxis sur le réseau routier au Québec
- 31 postes et installations physiques au Québec
- Environ 300 contrôleurs routiers

Sources : 3 CRQ, 2 gestionnaires, 1 formateur, une adjointe exécutive (comité besoins)

CRQ

- **Problématiques :**

- Système informatique lent avec des données inexactes fournies par la SAAQ
- Intégration et consultation des données non efficaces
- Délai d'intervention routière plus long
- Détention illégale (peut aller jusqu'à 2-3 heures)
- Consultation des statistiques presque impossible (gestionnaire)
- Informations fournies par CASA ne respectaient pas le CSR (VL plaque F)
- Délais de réponse du système inacceptables
- Problèmes avec les plaques X

CRQ

- **Problématiques (suite) :**
 - Interface non adaptée pour tablette véhiculaire (socle excellent)
 - Beaucoup d'informations dans les tuiles non nécessaires
 - Dédoublage du travail pour les assignations (gestionnaire)
 - CASA ne permet pas de voir l'ensemble des CRQ ni l'ensemble de la flotte comme avant

CRQ

- **Impacts :**

- Réduction de l'efficacité du travail
- Perte de confiance envers la SAAQ
- Gestion des assignations a dû se faire par un système maison
- Pertes financières pour la SAAQ
- Détention illégale de certains conducteurs pendant des heures
- Les contrôleurs routiers n'interceptent presque plus de véhicules avec des plaques hors Québec (conducteurs sans expérience venant d'autres provinces)

Corporation des Concessionnaires Automobiles du Québec (CCAQ)

- Représentation, soutien, encourage l'innovation et l'éthique des pratiques commerciales de l'industrie automobile
- Représente 890 concessionnaires automobiles au Québec
- 20 milliards en transaction ventes neufs et usagés
- Recettes fiscales environ 250 millions en taxes municipales
- Taxes à la consommation environ 2,2 milliards
- 145 000 emplois directs et indirects
- 600 000 ventes de véhicules
- 1 million de transactions avec la SAAQ annuellement

Source : PDG et VP-finance de la CCAQ

CCAQ

- **Problématiques :**

- Jamais été impliqué dans le processus de virage (besoins)
Informé en 2019 et avisé novembre 2022/avis du report en décembre
- Peu de formations sur la nouvelle interface (webinaire)
- Très mauvaise période (ventes)
- Propriétaire unique pour plusieurs concessions
- Problèmes en lien avec les comptes administrateurs dans le système (impossible de corriger)
- Ligne de soutien : 8-9 heures d'attente
- Impossibilité de corriger certaines erreurs au système
- La nouvelle plateforme ne générait plus de rapports de prélèvement de la TVQ

CCAQ

- **Impacts :**

- Création d'un «war-room» pour aider ses membres
- Clients quittaient avec de mauvaises informations en lien avec leur immatriculation
- Perte de temps
- Délai de transaction trop long
- Impacts sur le personnel
- Encore à ce jour, la SAAQ a encore des taxes à récupérer auprès des commerçants

Cours municipales (G4)

- Ville de Montréal
- Ville de Québec
- Ville de Longueuil
- Ville de Laval

Sources : Avocats, procureurs en chef, directrice des greffes, juge de paix, pilote d'affaires

Cours municipales (G4)

- **Problématiques :**
 - Problèmes lors de recherches d'informations
 - Disparités des résultats lors de demandes faites à la SAAQ
 - Plaques X et Plaques F (pas d'information)
 - Demandes d'attestation indisponibles (séances)
 - Plusieurs reports car la Cour ne pouvait obtenir les dossiers clients à temps

Cours municipales (G4)

- **Problématiques (suite) :**
 - Impossible de voir les demandes en attente
 - La SAAQ n'a pas consulté les Cours municipales sur leurs besoins spécifiques en amont
 - Plusieurs factures générées non détaillées
 - Impossible de voir les demandes en attente
 - Couleurs incohérentes pour les non-conformes d'une page à l'autre

Cours municipales (G4)

- **Problématiques (suite) :**

- Portail SAAQclic, informations manquantes : Date de décès, date d'immigration, NEQ, vente en location, véhicule sous saisie, type d'usage, sanction et numéro de dossier de cour
- Impossibilité pour eux de lever une sanction
- Confusion de date de naissance identique dans un même fichier
- Espace du nombre de caractères manquants pour inscrire les permis étrangers
- Nombreuses remises de cour et ses conséquences
- Demande invisible d'une à l'autre pour les résultats d'une technicienne à l'autre (frais supplémentaires)

Cours municipales (G4)

- **Problématiques (suite) :**
 - Greffes se font dire par la SAAQ de contacter les concessionnaires pour informations sur les transits
 - Mise en place par les TI de la Ville de Montréal d'un environnement-test afin d'enrayer la corruption des données dans leur système
 - Webinaire pas suffisant, une ressource SAAQ à la rescousse, mais problèmes non résolus
 - Opération sabot de Denver suspendue 467 000 \$ en pertes (Mtl)
 - Lecteur de plaque suspendu
 - Baisse des constats (MTL et SPVM)

Cours municipales (G4)

- **Impacts :**

- **Pertes financières Québec**

- Entre 100 000 \$ et 200 000 \$ par an

- **Pertes financières Longueuil**

- Non répertoriées, mais un peu moins que Québec

- **Pertes financières Laval**

- Non répertoriées, mais un peu plus que Québec

- **Pertes financières Montréal**

- Plusieurs millions annuellement

- Retraits de plaintes et abandons de poursuites nombreuses

- Pertes financières pour les villes et pour la société

- Pertes de ressources humaines

- Engorgement du système judiciaire

Cours municipales (G4)

- **Impacts (suite) :**

- Demandes facturées même si non disponibles (urgentes) (jusqu'à 3 fois)
- Facturation pour les demandes non détaillées (400 000 \$- 500 000 \$ par mois / plusieurs millions par année)
- SAAQ répond aux problèmes : «Nous n'avons pas d'obligation de résultat»
- Juges de paix ont attendus plusieurs mois à cause du «back log»
- Lettres d'attestation erronées (immatriculation impayée et le lendemain/date antérieure)
- Certains articles du CSR (art. 21 - Véhicule hors route) ne sont pas au système (utilisation du fax)

Commission des Transports du Québec (CTQ)

- Depuis 50 ans, rôle de 1er plan dans la sécurité et la protection du réseau routier auprès de l'industrie
- Près de 100 employés
- 52 000 propriétaires exploitants de véhicules lourds au Québec
- Gère la nouvelle loi sur les taxis (Transport de personnes par automobile [TRPA] octobre 2020)

Source : DG CTQ

CTQ

- **Problématiques :**

- Aucune information donnée par la SAAQ sur le déploiement de la plateforme
- Ont appris par une ressource SAAQ TI
- Problèmes de fonctionnalité de la plateforme au go-live
- Demande de la SAAQ de partager les données 1 fois par jour au lieu de 2 heures (refus CTQ)
- Difficulté à joindre la SAAQ
- Pratiquement aucune formation
- Retard dans la transmission des dossiers

CTQ

- **Problématiques (suite) :**
 - Incohérences dans les informations données par la SAAQ (fiabilité)
 - Système lent et pas efficace
 - Non-réception du fichier-rejet printemps 2023 pour vérifier les erreurs de chargement des données de la CTQ
 - Clé d'échange manquante afin d'identifier individus ou entreprises (programme maison temporaire toujours en application)
 - Retard de 30 % dans la transmission des dossiers en provenance de la SAAQ (585 demandes d'évaluation de comportement à 400)

CTQ

- **Problématiques (suite) :**
 - Incohérences dans les informations de la SAAQ, voire contradictoires
 - Lenteur du système et recherches difficiles pour les inspecteurs

CTQ

- **Impacts :**
 - Perte de confiance envers la SAAQ
 - Déplacement de ressources humaines pour récupérer les retards en alimentation et dédoublement de travail
 - Dommages collatéraux aux propriétaires exploitants de véhicules lourds

Mandataires de la SAAQ (Comptoirs privés)

- Comptoir Plessisville actif
- Comptoir Trois-Rivières (fermé)
- 8 employés temps plein et occasionnels
- 30 000 clients par année pour ces 2 mandataires
- Entre 2 et 5 transactions avec la SAAQ par clients

Sources : Dirigeants et préposés (PPI) de mandataires privés de la SAAQ

Mandataires de la SAAQ

- **Problématiques :**
 - Manque de formation
 - Lenteur du système, peu d'assistance
 - Bouton
 - Files d'attente et salles d'attente combles
 - Problèmes transactionnels
 - Soutien technique difficilement joignable

Mandataires de la SAAQ

- **Impacts :**
 - Pertes financières
 - Perte de temps
 - Épuisement des ressources humaines
 - Tâches de soutien à la clientèle non rémunérées

Service de Police de la Ville de Québec (SPVQ)

- Supervisé par le Centre de Vigie et Soutien opérationnel de la Ville de Québec
- 830 Policiers, 250 cadres et personnels civils
- Plus de 400 000 interventions policières nécessitant des recherches en provenance des données de la SAAQ

Source : Inspecteur SPVQ (pilote d'affaires à la coordination et gestion des appels) et un chef d'équipe au CVSO et 911 présents au go-live

SPVQ

- **Problématiques :**

- Allongement de l'interface (3) pour recherches d'informations
- Données inutiles fournies aux policiers (ex. : cylindré)
- Lenteur du système (danger d'interception)
- Informations obtenues non fiables (plaque et NIV ne correspondent pas)
- Fausses informations fournies aux policiers (permis et immatriculation)
- Émissions de constats d'infraction non conformes
- Lecteur de plaques non fonctionnel
- Mise à jour sans avis (de jour)
- Demandes de plaques impossibles en suivi

- **Problématiques (suite) :**
 - Lecteur de plaques non fonctionnel
 - Mise à jour sans avis (de jour)
 - Demandes de plaque impossibles en suivi
 - DBQ9 impossible ou très lent lors d'appel opportun

SPVQ

- **Impacts :**
 - Frustrations des policiers
 - Pertes financières
 - Perte de temps et d'efficacité
 - Sécurité compromise des policiers et des citoyens
 - 11 constats d'infractions retirés
 - Registre des lenteurs (juin à novembre 2023 - 322 dénonciations)

Sûreté du Québec (CRPQ)

- Service de police provincial
 - Gère le CRPQ
 - 74 000 requêtes CRPQ par jour
-
- Inspecteur au bureau du Directeur adjoint aux technologies opérationnelles

Sûreté du Québec (CRPQ)

- **Problématiques :**

- Implication tardive pour la configuration
- Sûreté du Québec gère le CRPQ alimenté par la SAAQ
- Beaucoup d'erreurs dans le système
- Délai d'affichage avant 0,2 seconde et maintenant 60 secondes
- Saturations fréquentes du système
- Interruptions pour entretien du système pouvant aller jusqu'à 6 heures (53 du go-live à juillet 2025)
- Informations fournies par le système non fiables
- Radars fixes et mobiles inopérants

Sûreté du Québec (CRPQ)

- **Impacts :**
 - Mise sur pied d'une cellule de mesures d'urgence pour répondre aux problèmes sur le terrain
 - Affectation d'un moniteur CRPQ 24/24 h pendant plusieurs mois
 - Perte de temps
 - Sécurité des policiers et des citoyens compromise
 - Possible baisse des constats (négociations)

Commissaire à la déontologie policière

- Veille au respect du Code de déontologie des policiers du Québec
- Reçoit et traite les plaintes et signalements à l'égard de toute personne soumise par ce code au Québec
- Indépendant et impartial

Source : Commissaire à la déontologie

Commissaire à la déontologie policière

- **Problématiques :**

- Entre mars 2023 et aujourd'hui
- 7 Dénonciations reçues en lien avec des informations erronées fournies par le système informatique de la SAAQ
- Traitées comme plaintes non retenues ou en conciliation

Commissaire à la déontologie policière

- **Impacts :**
 - Au moins 7 citoyens lésés
 - Pertes financières
 - Perte temporaire de leur véhicule pour certains citoyens
 - Causes : informations, permis ou immatriculation non conforme

Ministère des Transports et de la mobilité durable (MTQ)

Direction des technologies en sécurité routière (données des rapports d'enquête collision-accident)

1. Gestion et détermination des limites de vitesse
2. Audit en sécurité routière
3. Statistiques des données en sécurité routière

Source : Directrice des technologies en sécurité routière

MTQ

- **Problématiques (encore aujourd'hui) :**
 - Avant CASA et après CASA
 - Réception des données de la SAAQ hebdomadairement
 - Lien interrompu entre la SAAQ et leur système (DSR) ce qui fait que leur logiciel de recherche ne fonctionne plus
 - Données 2024 (partielles) - Données 2025 (inexistantes)
 - Nombreuses erreurs et incohérences dans les données (ville, heure, localisation, etc.)
 - Travaux communs pour rétablissement/échéance décembre 2025

MTQ

- **Impacts :**

- Découragement des membres
- Arrérages incroyables
- Étudiants engagés comme à tous les ans pour désengorger (n'ont pu travailler sur les données car inexistantes)
- Intervention adéquate sur l'infrastructure pratiquement impossible
- Étude de sites non contemporaine
- Pas de reddition de compte au plan annuel

Citoyens-utilisateurs

- Ligne de dénonciation
- Communiqué de la SAAQ et Gouvernement
- Cas de calculé 452 (aide, assistance et répertoriés au MTQ) de mars 2023 à février 2025
- Médias (article de La Presse) non rencontrés par la CESIS
- Les partenaires d'affaires rencontrés (cas exprimés)
- Citoyens pour tous et chacun (on connaît tous quelqu'un qui...)

Citoyens utilisateurs

- **Problématiques :**

- Files d'attente CDS et mandataires SAAQ en période hivernale
- Émissions de factures non détaillées pour PME (compagnie de transport)
- Problèmes avec l'immatriculation IRP (interprovincial)
- Problèmes multiples pour les propriétaires de PME (transporteurs)
- Soldes aux comptes clients erronés
- Problèmes pour les PEVL

Citoyens utilisateurs

- **Problématiques (suite) :**
 - Aucun avis de permis ou d'immatriculation impayé
 - Remisage et déremisage

Citoyens utilisateurs

- **Impacts :**

- Perte de temps
- Perte d'argent
- Perte de confiance envers la SAAQ

Conclusion

- Les enquêteurs de la CESIS ont été dans l'impossibilité de rencontrer tous les partenaires d'affaires et utilisateurs ayant vécu des problématiques occasionnant des impacts, compte tenu des délais d'enquête
- Les constats émanant de la présente enquête ne constituent qu'un échantillonnage des problématiques et impacts découlant du déploiement