

LE DEVOIR

Le Devoir

Éditorial, lundi 24 février 2025 874 mots, p. A6

Un fiasco plus grand que le mensonge

BRIAN MYLES

Ily a un je-ne-sais-quoi de préoccupant dans la réaction des acteurs concernés par les fabuleux dépassements de coûts de la mise à jour des systèmes informatiques de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). À partir du moment où la vérificatrice générale, Guylaine Leclerc, indique que le comité de pilotage du projet a caché des informations au comité de direction et au conseil d'administration, nos braves gardiens des fonds publics et de l'intégrité gouvernementale s'empressent de se dédouaner de toute responsabilité.

Il fallait entendre le premier ministre du Québec, François Legault, s'indigner de la situation. «C'est très grave, ce qui est arrivé. [...] De l'information fausse a été donnée au gouvernement», a-t-il dit. Et la ministre des Transports et de la Mobilité durable, Geneviève Guilbault, de renchérir. «De manière délibérée, des [gens à la SAAQ] ont transmis à des décideurs de l'information incomplète ou inexacte. C'est inacceptable, c'est quant à moi outrageux», a-t-elle commenté.

Circulez, braves gens. Il n'y a rien à voir. Rien à ajouter. Une lecture attentive du rapport de la vérificatrice générale permet plutôt de conclure à une responsabilité partagée dans ce cafouillage qui a fait gonfler les coûts de SAAQclic de 500 millions à 1,1 milliard. Bien sûr, le gros du problème revient au comité de pilotage, et au viceprésident aux technologies de l'époque, Karl Malenfant. Les maîtres d'oeuvre du projet ont sciemment caché des informations sur les coûts supplémentaires et les délais. Ce laxisme est troublant, au point d'attirer maintenant l'attention de l'Autorité des marchés publics et de l'Unité permanente anticorruption.

La genèse du scandale porte aussi la marque du gouvernement péquiste de Pauline Marois. C'est lui qui adopte un décret initial permettant à la SAAQ d'obtenir une dérogation et de se libérer des obligations de reddition de comptes envers le Secrétariat du Conseil du trésor. Il en résulte une diminution des contrôles externes lors de la phase de planification, en 2014. Or, la rigueur était d'autant plus de mise à cette étape que la SAAQ avait obtenu une grande autonomie dans la réalisation du projet.

Un projet qui part avec moins de mesures de contrôle entraînera inévitablement un risque de dérapage accru, car l'État envoie le message que le bar est ouvert. C'est précisément ce qui s'est produit avec SAAQclic. Le consultant choisi pour analyser les besoins a fini par recommander son propre progiciel de gestion intégré. Sa firme faisait partie de l'alliance qui a décroché le contrat, en 2017. En langage clair, il s'agit d'un appel d'offres dirigé.

Le rapport de la vérificatrice générale révèle par ailleurs de nombreuses occasions manquées en matière de gouvernance pour l'ancienne direction de la SAAQ, à savoir: La

SAAQ n'a pas procédé à un survol exhaustif des solutions disponibles. Les firmes sollicitées ont disposé de peu de temps et d'une documentation incomplète pour préparer leurs soumissions ; La SAAQ a sciemment fractionné des avenants au contrat pour éviter la tenue d'un nouvel appel d'offres public, contrairement aux dispositions de la Loi sur les contrats des organismes publics ; Et enfin, la SAAQ a bien fait venir un expert avant de procéder au lancement, pour évaluer les risques liés à une mise en service précipitée. Ni l'équipe de direction ni le conseil n'ont osé lui demander un avis officiel sur la question qui comptait : la SAAQ était-elle prête ou non au lancement ? Le lancement de SAAQclic, en février 2023, fut digne des meilleures improvisations. Il fait le trait d'union entre les lacunes des gouvernements précédents et celles du gouvernement Legault. Celui-ci s'est doté d'un ministère de la Cybersécurité et du numérique. Il pourfendait l'incurie bureaucratique et le «bordel» informatique du temps où il siégeait dans l'opposition. Il porte tout de même la responsabilité d'un fiasco qui n'a pas seulement des ramifications budgétaires.

Aucun test préalable n'a été mené avant le lancement de la nouvelle plateforme. Elle contenait 1000 bogues ayant engendré 10 000 plaintes et autant de maux de tête et de réels ennuis aux utilisateurs du service. Dans la panique ayant suivi le lancement, des droits d'accès à haut privilège ont été accordés provisoirement à 140 administrateurs pour corriger les erreurs, exposant le système à un risque de fraude.

Des lacunes dans le nouveau système informatique subsistent encore, et elles empêchent la SAAQ d'effectuer des contrôles adéquats sur les données entrantes. Les risques d'erreur et de fraude sont si importants que la vérificatrice générale et son coauditeur n'ont pas pu formuler d'opinion sur les états financiers de la SAAQ au 31 décembre 2023.

Étant donné que de nombreux chantiers de modernisation de l'infrastructure numérique attendent l'État québécois dans les prochaines années, le gouvernement ne peut se contenter d'une analyse à si courte vue des failles de SAAQclic. Ce n'est pas qu'une affaire de mensonge. C'est l'expression d'une incapacité de l'État à piloter les projets de transition numérique dans le respect des budgets et des finalités d'intérêt public.