

**27 janvier 2026**

## **État d'évolution des coûts du développement et de l'exploitation attribuables à la nouvelle solution, du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2027**

### **RAPPEL DES FAITS**

- Dans son plan d'action pour l'application des recommandations du Vérificateur général émanant de son audit de performance « CASA/SAAQclic » : coûts, échéanciers et qualité » déposé à l'Assemblée nationale en février 2025, la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) s'est engagée à établir l'état d'évolution des coûts du développement et de l'exploitation attribuable à la nouvelle solution.
- Cet état d'évolution des coûts, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2027, doit inclure : le coût de développement du projet, les coûts d'exploitation attribuables à la nouvelle solution, les acquisitions d'immobilisations (hors projet), ainsi que les frais liés à la crise en 2023.

### **ANALYSE**

#### **Coût de développement du projet**

- Les coûts de développement du projet ont été comptabilisés au système comptable de la Société, et ce, jusqu'au 30 septembre 2023, soit la date de fin officielle du projet. Ces coûts s'établissent à 620 M\$. En ajoutant les coûts estimés de la L2.5 et la L3, le coût du projet s'élève à **700 M\$**.

#### **Coûts d'exploitation attribuables à la nouvelle solution CASA**

##### ***Démarche***

- Analyse des variations des dépenses d'exploitation (réurrence) de la Vice-présidence à l'expérience numérique (VPEN), du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2027, et identification de celles qui sont directement attribuables à la nouvelle solution CASA :
  - De 2017 à 2024 : il s'agit des dépenses réelles;
  - De 2025 à 2027 : il s'agit des prévisions budgétaires.
- Les variations attribuables à CASA sont principalement expliquées par la bonification de l'offre de service et l'augmentation des responsabilités de la VPEN :

- Déploiement de 5 portails de services Web afin de virtualiser la prestation de services et d'offrir une meilleure expérience client;
- Développement de nouvelles fonctionnalités au bénéfice des partenaires et pour lesquels la Société doit fournir les efforts de développement, de maintien et d'évolution, par exemple :
  - La perception de la TIV (taxe sur l'immatriculation des véhicules);
  - Développement de la suspension du permis de conduire pour non-paiement des pensions alimentaires;
  - Modulation des programmes existants comme la taxe sur les véhicules de luxe ou développement de nouvelles fonctionnalités comme mentionné ci-haut, puisque la Société est le deuxième plus grand perceuteur de revenu pour le gouvernement. À titre d'exemple, en 2024, la Société a remis aux municipalités 91 M\$ supplémentaire pour financer le transport en commun.

### ***Principales hypothèses***

- La hausse des efforts (ETC) et de la rémunération afférente attribuable à la nouvelle solution correspond aux effectifs affectés à l'exploitation de la nouvelle solution. La principale façon d'évaluer la hauteur de la hausse de ces efforts a été l'utilisation des résultats d'un recensement réalisé auprès de l'ensemble des gestionnaires de la VPEN, pour l'année financière 2024. En contrepartie, la hausse des efforts (ETC) qui n'est pas considérée comme étant attribuable à CASA provient :
  - Du transfert de responsabilités des autres secteurs de la Société vers la VPEN (ex. : équipes de la fonction d'analyse d'affaires (pilote et conseillers en processus et solution), de l'amélioration continue, de la gestion des ententes et de la diffusion des données, de gestion du changement et de formation);
  - De l'augmentation des responsabilités VPEN liées au contexte externe de la Société (ex. : cybersécurité), ainsi que celles liées à la nouvelle organisation du travail (ex. : implantation de l'agilité, ajout d'une équipe dédiée à la gouvernance des données);
  - De l'exploitation et de l'évolution des autres systèmes (patrimoine) et solutions (Ex. : CRC, Microsoft 365, etc.)
- Les autres dépenses d'exploitation attribuables à la nouvelle solution (honoraires professionnels, licences, etc.) sont principalement celles associées au fournisseur Société Conseil Groupe LGS lorsque reliées au contrat-cadre.

### ***Limite de l'analyse***

- Étant donné que les anciens systèmes informatiques étaient désuets, le statu quo aurait généré des coûts supplémentaires non quantifiables, par exemple :
  - Prise en charge de pannes informatiques plus fréquentes;
  - Tarifs plus élevés pour compenser la rareté de la main-d'œuvre capable d'entretenir et d'améliorer les anciens systèmes;
  - Efforts supplémentaires pour mitiger les risques liés à la sécurité informatique (dont notamment les cyberattaques), compte tenu de la vulnérabilité accrue des technologies désuètes.
- Ces coûts supplémentaires ne sont pas pris en compte dans le résultat de cette analyse. En considérant ces coûts, l'estimation des **coûts d'exploitation attribuables à la nouvelle solution serait moindre**, mais il n'est pas possible, au prix d'un effort raisonnable, de quantifier les coûts d'une situation qui ne s'est pas produite.

### ***Résultats***

- Les coûts d'exploitation attribuables à la nouvelle solution, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2027, sont estimés à **303,2 M\$**.

### **Acquisition d'immobilisations (hors projet)**

- Ces acquisitions ont été identifiées au registre comptable des immobilisations pour les années 2023, 2024 et 2025 et elles sont principalement constituées d'achats de serveurs et de licences dédiées à la nouvelle solution CASA. Ces coûts s'établissent à **30 M\$**.

### **Frais liés à la crise en 2023**

- Les coûts liés à la situation exceptionnelle de 2023 ont été encourus pour assurer le niveau de service à la clientèle, soit l'augmentation de la force de frappe et la gestion des files d'attente. Ils s'établissent à **41 M\$** et ont été diffusés publiquement, par la Société, lors de la conférence de presse du 14 novembre 2023.

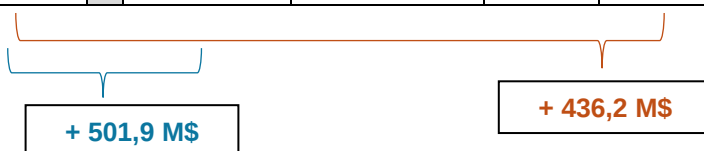
## **SOMMAIRE DES RÉSULTATS**

- Le **Tableau 1** présente le budget initial du programme CASA, ainsi que l'estimation des coûts totaux évalués par la Société. Les coûts estimés par le Vérificateur général du Québec (VGQ), dans son rapport d'audit de performance, sont présentés à titre comparatif.

Tableau 1

## Évaluation des coûts totaux

| Coûts du programme CASA (en M\$)     | Budget initial | VGQ            | SAAQ                   |             |                | Écart VGQ vs SAAQ |
|--------------------------------------|----------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|-------------------|
|                                      |                |                | Projetés au 31-03-2027 | À venir     | Total SAAQ     |                   |
| Développement du projet <sup>1</sup> | 374,1          | 682,0          | 620,0                  | 80,0        | 700,0          | - 18,0            |
| Exploitation                         | 263,9          | 390,9          | 303,2                  | -           | 303,2          | + 87,7            |
| Acquisition d'immobilisations        | -              | 26,0           | 30,0                   | -           | 30,0           | - 4,0             |
| Frais liés à la crise en 2023        | -              | 41,0           | 41,0                   | -           | 41,0           | -                 |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>638,0</b>   | <b>1 139,9</b> | <b>994,2</b>           | <b>80,0</b> | <b>1 074,2</b> | <b>+ 65,7</b>     |



- Les coûts totaux du programme CASA sont évalués à 1 139,9 M\$ par le VGQ, soit 65,7 M\$ de plus que l'évaluation de la Société. Les principaux écarts s'expliquent par :
  - Développement du projet (- 18,0 M\$) : le VGQ utilise les coûts budgétés alors que la Société utilise les coûts réels de développement du projet. Les estimations de coûts de la L2.5 et la L3 ont été prises en compte dans les coûts de développement du projet et ce, autant par le VGQ que par la Société;
  - Exploitation (+ 87,7 M\$) : l'écart provient principalement du fait que le VGQ a utilisé les montants préliminaires des appels d'offre des contrats signés à l'automne 2024 (127 M\$) dans son estimation alors que la consommation projetée de ces contrats est actuellement estimée à 74 M\$.

## CONCLUSION

- Les coûts totaux du programme CASA sont estimés à 1 074,2 M\$ par la Société, soit 65,7 M\$ de moins que l'évaluation présentée dans le rapport d'audit du VGQ (1 139,9 M\$).

<sup>1</sup> Les coûts estimés (qui sont à venir) pour le développement de la L 2.5 (15 M\$) et de la L3 (65 M\$) sont inclus dans le coût de développement du projet.