

RAPPORT

DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC
À L'ASSEMBLÉE NATIONALE

POUR L'ANNÉE 2024
2025

Février 2025

FICHE
DESCRIPTIVE

CASA/SAAQclic : coûts, échéanciers et qualité

EN BREF

En 2015, dans le but de moderniser ses systèmes informatiques, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) a décidé de procéder à l'acquisition d'un progiciel de gestion intégré (PGI). Elle visait également à améliorer son offre de services en ligne aux particuliers et aux entreprises par l'entremise d'une nouvelle plateforme transactionnelle, aujourd'hui connue sous le nom de SAAQclic. Afin de poursuivre ces deux objectifs, la SAAQ a mis en place le programme CASA.

Or, depuis son lancement, en 2017, le programme CASA a connu des retards de livraison et une augmentation des coûts de près de 500 millions de dollars, laquelle n'a pas été clairement communiquée aux décideurs. Cette importante augmentation est principalement due à une sous-évaluation de la complexité de la livraison touchant les fonctionnalités liées aux permis, à l'immatriculation et au contrôle routier, dont le budget a crû de 329 %.

D'autre part, la SAAQ a effectué peu de démarches visant à examiner l'ensemble des solutions informatiques possibles pour la modernisation de ses systèmes informatiques avant de décider d'avoir recours à un PGI. Qui plus est, l'éditeur de PGI ayant contribué de façon importante à la documentation des besoins de la SAAQ fait partie de l'Alliance qui a ensuite remporté l'appel d'offres pour la réalisation du programme CASA.

De plus, la direction du programme CASA n'a pas effectué les tests nécessaires avant la mise en service du nouveau système informatique en février 2023. La qualité des tests réalisés, notamment, était insuffisante pour réduire les risques associés au fait de procéder à une seule mise en service pour tous les points de service.

En outre, la mise en service du nouveau système informatique a entraîné des problèmes importants et n'a pas encore engendré les bénéfices attendus. En effet, la prestation de services au comptoir prend plus de temps qu'auparavant et les services en ligne offerts sur la plateforme SAAQclic sont utilisés par moins d'utilisateurs de la route que les anciens services en ligne.

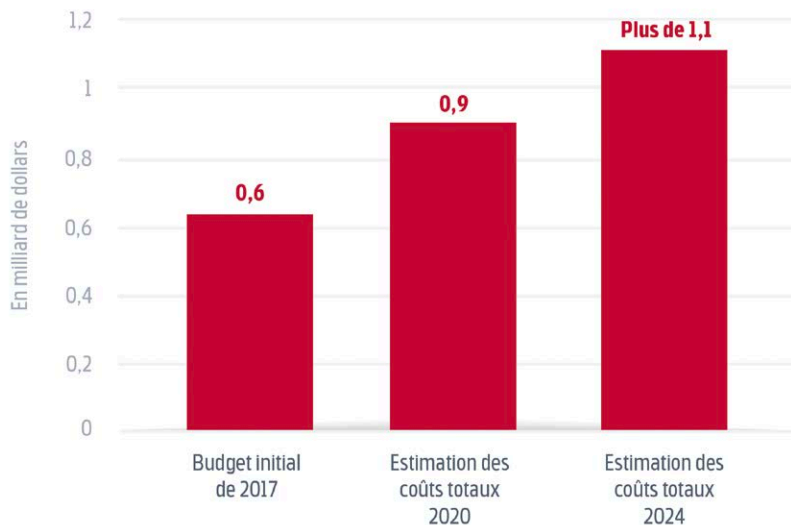


Finalement, dans ses redditions de comptes, notamment celles à l'intention du conseil d'administration de la SAAQ, la direction du programme affirmait que le développement se déroulait comme prévu, alors que des retards s'accumulaient et que des problèmes de qualité étaient perceptibles. De plus, lors de la prise de décision concernant la date de mise en service, la direction du programme CASA n'a pas informé adéquatement le conseil d'administration et le comité de direction de la SAAQ du fait que les tests n'étaient pas terminés et qu'il n'était pas prévu qu'ils le soient avant la mise en service.

CONSTATS

1

Les coûts du programme CASA ont augmenté de près de 500 millions de dollars et cette augmentation n'a pas été clairement communiquée aux décideurs.



2

La direction du programme n'a pas mené les tests nécessaires avant la mise en service du nouveau système informatique en février 2023.

- Au moment de confirmer la mise en service de la livraison 2, le 17 janvier 2023, près de 20 % des tests intégrés finaux n'avaient pas été réalisés. Ils n'ont pas été complétés.

3

La mise en service du nouveau système informatique en février 2023 a entraîné des problèmes importants et n'a pas encore engendré les bénéfices attendus.

- Des problèmes importants subsistent, notamment en ce qui a trait aux prélèvements bancaires automatiques, qui peuvent cesser de fonctionner sans raison valable.
- Les services en ligne offerts sur la plateforme SAAQclic sont utilisés par moins d'utilisateurs de la route que les anciens services en ligne.

4

Dans les redditions de comptes, la direction du programme affirmait que le développement se déroulait comme prévu, alors que des retards s'accumulaient et que des problèmes de qualité étaient perceptibles.

- Les problèmes n'ont pas été communiqués de façon adéquate au comité de direction et au conseil d'administration de la SAAQ.
- Les redditions de comptes externes fournies à la population, à la Commission de l'administration publique et au dirigeant principal de l'information étaient incomplètes et n'offraient pas un portrait juste de certains enjeux importants.

