

Québec, le 17 septembre 2025



Notre référence : 03.06.34708

Objet : Demande de documents



Pour faire suite à votre demande formulée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, vous trouverez ci-joint copie des documents que nous possédons en lien avec votre demande.

Sachez que, selon la *Loi*, il est possible d'exercer un recours en vous adressant, dans les 30 jours de la présente réponse, à la Commission d'accès à l'information au numéro 1 888 528-7741.

Recevez,  nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels,

[ORIGINAL SIGNÉ PAR]

Nathalie Jacques

p.j.

NOTE

DESTINATAIRE : Madame Virginie Beaulieu
Bureau en accès à l'information et en protection des renseignements personnels

EXPÉDITRICE : Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier

DATE : Le 8 septembre 2025

OBJET : **Demande d'accès 03.06.34708**

Voici l'information pertinente en réponse à votre demande du 21 août 2025, relativement à l'objet mentionné en titre visant à obtenir la liste des succursales et des points de services qui ont vu leurs heures d'ouverture réduites depuis 2020 de même que la liste des succursales et des points de services qui ont été fermés depuis 2020 par la SAAQ en date du 20 août 2025.

En complément, rappelons que la Société de l'assurance automobile du Québec compte sur un réseau de 85 mandataires pour offrir des services en permis et immatriculation partout au Québec. Les services en sécurité routière quant à eux sont offerts exclusivement dans les 45 centres de services de la Société.

Réduction des heures d'ouverture

Centres de services

Entre les mois d'octobre et mars, une baisse générale de l'achalandage est constatée et certains centres de services se retrouvent avec une capacité supérieure aux besoins réels de la population locale. En réponse à cette réalité, la Société a mis en place à l'hiver 2024, un projet pilote ayant pour objectif de maintenir les emplois en région durant la basse saison en déployant les ressources sur d'autres canaux de services, sans compromettre la qualité des services en personne dans la région.

Cette optimisation de l'organisation du travail, où on concentre les heures d'ouvertures sur 3 ou 4 jours, permet au personnel de certains centres de services visés de prêter main-forte à d'autres secteurs de notre organisation et d'accélérer le traitement des demandes des clients, notamment pour la prise d'appels téléphoniques et le traitement des attestations judiciaires.

Voici la répartition des centres de services visés par les phases 1 et 2 de ce projet pilote :

	Phase 1 8 janvier au 22 mars 2024	Phase 2 7 octobre 2024 au 21 mars 2025
Alma		X
Baie St-Paul	X	X
Baie-Comeau		X
Bonaventure		X
Gaspé	X	X
Îles-de-la-Madeleine	X	X
La Sarre	X	X
Lachute		X
Matane		X
Mont-Laurier		X
Montmagny		X
Rimouski		X
Rivière-du-Loup		X
Roberval		X
Rouyn-Noranda		X
Sept-Îles		X
Shawinigan		X
Thetford Mines		X
Val-d'Or		X
Ville-Marie	X	X

Une 3^e phase sera déployée cet automne dans 22 de ces 45 centres de services de la Société, du 20 octobre 2025 au 27 mars 2026.

Mandataires

Pour les années 2020 à 2023, nous ne détenons pas d'information pour répondre à la demande.

En 2024, aucune modification n'a été apportée aux heures d'ouvertures des mandataires.

En 2025, en raison de la baisse d'achalandage, des changements contractuels ont été apportés concernant les heures d'ouvertures des mandataires suivants lors des renouvellements de contrats en janvier 2025 :

Nom du mandataire	Région administrative
Chambre de commerce et d'industrie de Québec (Beauport)	Capitale-Nationale
Chambre de commerce et d'industrie Bécancour Nicolet-Yamaska (Nicolet)	Centre-du-Québec
Chambre de commerce et d'industrie Région de Mégantic (Lac-Mégantic)	Estrie
Chambre de commerce de Brome Missisquoi (Cowansville)	Estrie

Également en raison de la baisse d'achalandage, des ajustements aux heures d'ouvertures ont été faits pour les bureaux de Services Québec suivants en 2025 lors de la signature de la nouvelle entente :

- BSQ Senneterre
- BSQ Port-Cartier
- BSQ Les Escoumins
- BSQ La Tuque
- BSQ Lebel-sur-Quévillon
- BSQ Amos
- BSQ Papineauville
- BSQ Saint-Anne-des-Monts

Fermetures de succursales

Entre 2019 et 2024, le volume de services chez les mandataires a diminué de 16 % en raison du virage numérique qu'a entrepris la Société et des changements des habitudes de consommation dans les services clients.

La Société revoit donc en continu son réseau de mandataires afin notamment :

- d'optimiser la prestation de services;
- d'uniformiser les pratiques;
- d'assurer une qualité des services répondants aux attentes de la clientèle.

Si un mandataire prend la décision de ne plus renouveler son contrat, mais que le besoin pour des services est requis, la Société travaille avec les acteurs locaux, dont les municipalités, pour trouver un autre mandataire qui pourra reprendre le service.

En 2023, dans un souci de maintenir un service de proximité avec la clientèle de Carleton, la Société a décidé de poursuivre les opérations dans cette municipalité en louant le local du mandataire qui a cessé ses opérations et en offrant des services par les employés du Centre de services de Bonaventure.

En mai 2025, dans le but d'améliorer l'accessibilité aux services de permis et d'immatriculation en région éloignée, la Société et la municipalité de Blanc-Sablon ont mis en place un projet pilote de comptoir virtuel qui permet aux résidents de Blanc-Sablon et des environs de rencontrer virtuellement un préposé avec le soutien du CAA-Québec de Repentigny.

Fermer un point de service ou ne pas renouveler un contrat à la suite d'un désistement n'est pas une décision prise à la légère. Cette décision tient compte de l'évolution des besoins de la population et de l'offre régionale. Les services de la Société évoluent, les comportements de ses clients changent et elle adapte son offre en conséquence.

Ainsi, pour répondre à la demande grandissante dans la région de Montréal, le centre de services situé à Place Versailles a ouvert ses portes en mai 2024, notamment pour offrir le service de reconnaissance d'expérience de conduite aux nouveaux arrivants, mener des activités de sensibilisation à la sécurité routière et accompagner la clientèle dans leurs transactions en ligne via l'Espace SAAQclic.

En avril 2025, les services en permis et immatriculation offerts par Services Québec à Saint-Georges ont été repris par un nouveau centre de service situé également à Saint-Georges offrant des services d'évaluation des compétences de conduite, une zone dédiée à la sensibilisation à la sécurité routière et un Espace SAAQclic. Il faut préciser que Services Québec continue d'offrir les services liés à sa mission dans son local actuel.

Année	Fermeture
2020	• Mascouche • Plessisville • Laval - Chambre de commerce et d'industrie
2021	• Montréal - Bureau de Taxi
2022	• Caisse Desjardins de Gentilly-Lévrard-Rivière-du-Chêne
2023	• St-Hubert
2024	• Saint-Raphaël • Rawdon • Magog • Trois-Rivières • Saint-Pascal • LaSalle • Montréal-Nord • Saint-Rémi
2025	• Saint-Rémi (d'ici la fin de l'année)

Espérant le tout conforme.

Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier