

Données sur les principaux services de la SAAQ

Mois de février 2025

	FÉVRIER 2025	CUMULATIF DE JANVIER À FÉVRIER 2024 2025		VARIATION ANNUELLE
Services numériques				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	233 051	487 266	491 543	+0,9 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	44 720	103 667	105 132	+1,4 %
Nombre de transferts de véhicules entre particuliers en ligne	2 815	4 090	6 305	+54,2 %
Services offerts au téléphone et par messagerie				
Nombre d'appels traités	162 959	193 952	340 509	+75,6 %
Nombre de clients accompagnés dans l'utilisation de SAAQclic	13 587	16 672	29 254	+75,5 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	9 min	32 min	10 min	-22 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	11 003	29 116	24 382	-16,3 %
Services offerts en personne				
Nombre de clients servis <sup>1</sup>	299 784	641 151	645 642	+0,7 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne <sup>2, 3</sup>	11 min	12 min	11 min	-1 min
Nombre d'accompagnements aux espaces SAAQclic	23 114	28 290	49 035	+73,3 %
Services aux accidentés de la route				
Nombre d'appels traités	21 228	42 200	44 078	+4,5 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	2 min	4 min	4 min	0 min
Pourcentage de demandes d'indemnité ou de révision au sujet desquelles nous avons communiqué avec le client ou la cliente dans les 10 jours ouvrables	97 %	95 %	96 %	+1,0 %
Pourcentage de dossiers pour lesquels le premier paiement a été effectué dans les 15 jours ouvrables suivant l'admissibilité	91 %	88 %	90 %	+2,0 %
Activités de contrôle routier				
Nombre d'interventions sur la route, aux postes et aux aires de contrôle et en entreprises	9 142	17 252	18 210	+5,6 %
Plaintes				
Nombre de plaintes reçues	673	1 637	1 304	-20,3 %

<sup>1</sup> Centres de services et mandataires

<sup>2</sup> Centres de services seulement

<sup>3</sup> Clientèle avec et sans rendez-vous