

Données sur les principaux services de la SAAQ

Mois de janvier 2025

Services numériques	JANVIER 2025
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	252 000
Nombre de comptes SAAQclic créés	60 412
Nombre de clients ayant fait le choix de ne plus recevoir de documents papier	4 475
Nombre de transferts de véhicules entre particuliers en ligne	3 490

Services offerts au téléphone et par messagerie	JANVIER 2025
Nombre d'appels traités	177 550
Nombre de clients accompagnés dans l'utilisation de SAAQclic	15 667
Nombre de minutes d'attente en moyenne	11
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	13 379

Services offerts en personne	JANVIER 2025
Nombre de clients servis ¹	345 858
Nombre de minutes d'attente en moyenne ^{2, 3}	11
Nombre d'accompagnements aux espaces SAAQclic	25 921

Services aux accidentés de la route	JANVIER 2025
Nombre d'appels traités	22 850
Nombre de minutes d'attente en moyenne	6
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	95 %
Pourcentage de dossiers pour lesquels le premier paiement a été effectué dans les 15 jours ouvrables suivant l'admissibilité	90 %

Activités de contrôle routier	JANVIER 2025
Nombre d'interventions sur la route, aux postes et aux aires de contrôle	9 052

Plaintes	JANVIER 2025
Nombre de plaintes reçues	631

¹ Centres de services et mandataires

² Centres de services seulement

³ Clientèle avec et sans rendez-vous