

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