

Données sur les principaux services de la SAAQ

Mois de mars 2025

	MARS 2025	CUMULATIF DE JANVIER À MARS 20242025		VARIATION ANNUELLE
Services numériques				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	325 554	806 648	817 097	+1,3 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	54 545	158 517	159 677	+0,7 %
Nombre de transferts de véhicules entre particuliers en ligne	3 833	6 819	10 138	+48,7 %
Services offerts au téléphone et par messagerie				
Nombre d'appels traités	179 877	293 286	520 386	+77,4 %
Nombre de clients accompagnés dans l'utilisation de SAAQclic	15 932	25 018	45 186	+80,6 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	10 min	31 min	10 min	-21 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	12 403	43 022	36 785	-14,5 %
Services offerts en personne				
Nombre de clients servis <sup>1</sup>	369 618	1 012 516	1 015 236	+0,3 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne <sup>2, 3</sup>	12 min	13 min	11 min	-2 min
Nombre d'accompagnements aux espaces SAAQclic	27 850	44 648	76 885	+72,2 %
Services aux accidentés de la route				
Nombre d'appels traités	21 599	61 864	65 677	+6,2 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	3 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	96 %	95 %	96 %	+1,0 %
Pourcentage de dossiers pour lesquels le premier paiement a été effectué dans les 15 jours ouvrables suivant l'admissibilité	92 %	88 %	90 %	+2,0 %
Activités de contrôle routier				
Nombre d'interventions sur la route, aux postes et aux aires de contrôle et en entreprises	5 562	27 703	23 767	-14,2 %
Plaintes				
Nombre de plaintes reçues	783	2 349	2 086	-11,2 %

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

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

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