

Données sur les principaux services de la SAAQ

Mois de décembre 2025

	DECEMBRE 2025	CUMULATIF DE JANVIER À DECEMBRE 2024	2025	VARIATION ANNUELLE
Services numériques				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	258 426	4 012 202	4 049 373	+0,9 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	33 512	684 402	587 004	-14,2 %
Nombre de transferts de véhicules d'un particulier à un autre effectués en ligne	3 599	51 193	60 420	+18,0 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	5 971	238 388	268 404	+12,6 %
Nombre de remises effectuées en ligne	21 511	292 280	317 934	+8,8 %
Services offerts au téléphone et par messagerie				
Nombre d'appels traités	139 100	1 323 262	1 972 984	+49,1 %
Nombre de clients accompagnés lors de l'utilisation de SAAQclic	9 560	108 951	170 429	+56,4 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	5 min	20 min	8 min	-12 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	7 122	175 013	133 140	-23,9 %
Services offerts en personne				
Nombre de clients en centre de services	140 171	2 199 453	2 139 414	-2,7 %
servis au comptoir	122 417	1 946 120	1 815 009	-6,7 %
accompagnés aux espaces SAAQclic	17 754	253 333	324 405	+28,1 %
Nombre de clients accompagnés à l'accueil en centre de services	17 331	nd	272 480	nd
Nombre de minutes d'attente en moyenne ^{1,2}	10 min	13 min	12 min	-1 min
Nombre de clients servis au comptoir par les mandataires	169 742	2 567 146	2 613 400	+1,8 %
Services aux personnes accidentées de la route				
Nombre d'appels traités	17 846	239 542	247 346	+3,3 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	4 min	4 min	3 min	-1 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	92 %	89 %	90 %	+1,0 %
Activités de contrôle routier				
Nombre d'interventions sur la route, dans des postes et aires de contrôle et dans des entreprises	2 806	109 092	51 834	-52,5 %
Plaintes				
Nombre de plaintes reçues	411	9 278	7 299	-21,3 %

¹ Centres de services seulement

² Clientèle avec et sans rendez-vous