

## Données sur les principaux services de la SAAQ

### Mois de janvier 2026

	2025	JANVIER 2026	VARIATION ANNUELLE
<b>Services numériques</b>			
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	258 492	249 154	-3,6 %
Nombre de comptes SAAQclic créés <sup>1</sup>	1 801 868	2 370 205	+31,5 %
Nombre de clients ayant fait le choix de ne plus recevoir de documents papier	4 475	2 511	-43,9 %
Nombre de transferts de véhicules d'un particulier à un autre effectués en ligne	3 490	3 652	+4,6 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	4 707	4 985	+5,9 %
Nombre de remisages effectués en ligne	12 178	11 870	-2,5 %
<b>Services offerts au téléphone et par messagerie</b>			
Nombre d'appels traités	177 550	194 489	+9,5 %
Nombre de clients accompagnés lors de l'utilisation de SAAQclic	15 667	9 084	-42,0 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	11 min	4 min	-7 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	13 382	7 318	-45,3 %
<b>Services offerts en personne</b>			
Nombre de clients en centre de services	201 151	166 309	-17,3 %
servis au comptoir	151 885	127 571	-16,0 %
accompagnés aux espaces SAAQclic	25 921	12 707	-51,0 %
accompagnés à l'accueil en centre de services	23 345	26 031	-11,5 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne <sup>2, 3</sup>	11 min	10 min	-1 min
Nombre de clients servis au comptoir par les mandataires	193 967	178 022	-8,2 %
<b>Services aux personnes accidentées de la route</b>			
Nombre d'appels traités	22 850	20 831	-8,8 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	6 min	5 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	95 %	96 %	+1,0 %
Pourcentage de dossiers pour lesquels le premier paiement a été effectué dans les 15 jours ouvrables suivant l'admissibilité	90 %	91 %	+1,0 %
<b>Activités de contrôle routier</b>			
Nombre d'interventions sur la route, dans des postes et aires de contrôle et dans des entreprises	9 075	3 470	-61,8 %
<b>Plaintes</b>			
Nombre de plaintes reçues	630	417	-33,8 %

<sup>1</sup> Nombre cumulatif de comptes SAAQclic créés depuis le déploiement des nouveaux services numériques en 2023

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

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