

Données sur les principaux services de la SAAQ

Mois d'avril 2025

	AVRIL 2025	CUMULATIF DE JANVIER À AVRIL 2024 2025		VARIATION ANNUELLE
Services numériques				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	412 761	1 194 330	1 229 858	+3,0 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	59 264	222 509	218 941	-1,6 %
Nombre de transferts de véhicules entre particuliers effectués en ligne	5 348	10 500	15 486	+47,5 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	62 607	86 753	87 663	+1,0 %
Services offerts au téléphone et par messagerie				
Nombre d'appels traités	147 870	390 922	668 256	+70,9 %
Nombre de clients accompagnés lors de l'utilisation de SAAQclic	13 588	33 131	58 774	+77,4 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	10 min	31 min	10 min	-21 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	12 400	60 570	49 071	-19,0 %
Services offerts en personne				
Nombre de clients servis ¹	406 246	1 429 184	1 421 459	-0,5 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne ^{2, 3}	12 min	14 min	11 min	-3 min
Nombre d'accompagnements offerts dans les espaces SAAQclic	32 060	67 001	108 945	+62,6 %
Services aux accidentés de la route				
Nombre d'appels traités	20 643	83 302	86 320	+3,6 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	3 min	3 min	4 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 %
Pourcentage de dossiers pour lesquels le premier paiement a été effectué dans les 15 jours ouvrables suivant l'admissibilité	91 %	88 %	90 %	+2 %
Activités de contrôle routier				
Nombre d'interventions sur la route, dans des postes et aires de contrôle et dans des entreprises	4 343	36 955	28 109	-23,9 %
Plaintes				
Nombre de plaintes reçues	733	3 246	2 815	-13,3 %

¹ Centres de services et mandataires.

² Centres de services seulement.

³ Clientèle avec et sans rendez-vous.