

## Données sur les principaux services de la SAAQ Mois d'août 2025

	AOÛT 2025	CUMULATIF DE JANVIER À AOÛT 2024 2025		VARIATION ANNUELLE
<b>Services numériques</b>				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	340 568	2 625 174	2 697 286	+2,7 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	44 229	454 312	413 092	-9,1 %
Nombre de transferts de véhicules d'un particulier à un autre effectués en ligne	5 827	30 181	39 435	+30,7 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	13 795	201 069	226 221	+12,5 %
<b>Services offerts au téléphone et par messagerie</b>				
Nombre d'appels traités	165 254	821 237	1 351 204	+64,5 %
Nombre de clients accompagnés lors de l'utilisation de SAAQclic	16 155	69 034	117 396	+70,1 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	7 min	24 min	9 min	-15 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	10 415	122 586	96 483	-21,3 %
<b>Services offerts en personne</b>				
Nombre de clients servis <sup>1</sup>	379 123	3 055 578	3 006 936	-1,6 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne <sup>2,3</sup>	11 min	13 min	12 min	-1 min
Nombre de clients servis à l'accueil en centre de services	23 143	nd	184 568	nd
Nombre d'accompagnements offerts dans les espaces SAAQclic	30 022	162 472	225 549	+38,8 %
<b>Services aux personnes accidentées de la route</b>				
Nombre d'appels traités	18 720	163 343	165 274	+1,2 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	4 min	4 min	4 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 %	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 %
<b>Activités de contrôle routier</b>				
Nombre d'interventions sur la route, dans des postes et aires de contrôle et dans des entreprises	2 517	72 046	41 081	-43,0 %
<b>Plaintes</b>				
Nombre de plaintes reçues	548	6 262	5 309	-15,2 %

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

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

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