

Données sur les principaux services de la SAAQ

Mois de juillet 2025

	JUILLET 2025	CUMULATIF DE JANVIER À JUILLET 2024	2025	VARIATION ANNUELLE
Services numériques				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	354 554	2 277 524	2 356 718	+3,5 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	47 234	398 367	368 863	-7,4 %
Nombre de transferts de véhicules d'un particulier à un autre effectués en ligne	5 758	25 092	33 608	+33,9 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	18 331	189 731	212 426	+12,0 %
Services offerts au téléphone et par messagerie				
Nombre d'appels traités	180 503	697 215	1 185 950	+70,1 %
Nombre de clients accompagnés lors de l'utilisation de SAAQclic	16 469	59 701	101 241	+69,6 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	7 min	26 min	9 min	-17 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	10 619	109 057	86 068	-21,1 %
Services offerts en personne				
Nombre de clients servis ¹	398 694	2 659 044	2 627 827	-1,2 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne ^{2,3}	12 min	14 min	12 min	-2 min
Nombre de clients servis à l'accueil en centre de services	24 536	nd	161 425	nd
Nombre d'accompagnements offerts dans les espaces SAAQclic	29 645	139 782	195 527	+39,9 %
Services aux personnes accidentées de la route				
Nombre d'appels traités	19 805	142 230	146 554	+3,0 %
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	96 %	95 %	96 %	+1,0 %
Pourcentage de dossiers pour lesquels le premier paiement a été effectué dans les 15 jours ouvrables suivant l'admissibilité	94 %	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	2 892	63 914	38 564	-39,7 %
Plaintes				
Nombre de plaintes reçues	597	5 534	4 761	-14,0 %

¹ Centres de services et mandataires

² Centres de services seulement

³ Clientèle avec et sans rendez-vous