

Données sur les principaux services de la SAAQ

Mois de juin 2025

	JUIN 2025	CUMULATIF DE JANVIER À JUIN 20242025		VARIATION ANNUELLE
Services numériques				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	350 452	1 933 271	2 002 164	+3,6 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	47 656	340 713	321 629	-5,6 %
Nombre de transferts de véhicules entre particuliers effectués en ligne	5 826	20 247	27 850	+37,6 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	32 153	174 667	194 095	+11,1 %
Services offerts au téléphone et par messagerie				
Nombre d’appels traités	164 167	576 545	1 005 447	+74,4 %
Nombre de clients accompagnés lors de l’utilisation de SAAQclic	15 060	48 893	84 772	+73,4 %
Nombre de minutes d’attente en moyenne	7 min	30 min	10 min	-20 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	10 632	94 875	75 449	-20,5 %
Services offerts en personne				
Nombre de clients servis <sup>1</sup>	393 688	2 254 520	2 229 150	-1,1 %
Nombre de minutes d’attente en moyenne <sup>2, 3</sup>	12 min	14 min	13 min	-1 min
Nombre d’accompagnements offerts dans les espaces SAAQclic	26 978	114 165	165 882	+45,3 %
Services aux accidentés de la route				
Nombre d’appels traités	19 235	121 674	126 749	+4,2 %
Nombre de minutes d’attente en moyenne	3 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 %	97 %	+2,0 %
Pourcentage de dossiers pour lesquels le premier paiement a été effectué dans les 15 jours ouvrables suivant l'admissibilité	91 %	88 %	90 %	+2,0 %
Activités de contrôle routier				
Nombre d’interventions sur la route, dans des postes et aires de contrôle et dans des entreprises	3 405	54 760	35 230	-35,7 %
Plaintes				
Nombre de plaintes reçues	605	4 751	4 166	-12,3 %

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

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

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