

## Données sur les principaux services de la SAAQ

### Mois de mai 2025

	MAI 2025	CUMULATIF DE JANVIER À MAI		VARIATION ANNUELLE
		2024	2025	
<b>Services numériques</b>				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	421 854	1 603 533	1 651 712	+3,0 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	55 032	284 662	273 973	-3,8 %
Nombre de transferts de véhicules entre particuliers effectués en ligne	6 538	15 246	22 024	+44,5 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	74 279	147 593	161 942	+9,7 %
<b>Services offerts au téléphone et par messagerie</b>				
Nombre d'appels traités	173 024	486 743	841 280	+72,8 %
Nombre de clients accompagnés lors de l'utilisation de SAAQclic	10 938	40 810	69 712	+70,8 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	9 min	32 min	9 min	-23 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	15 746	78 683	64 817	-17,6 %
<b>Services offerts en personne</b>				
Nombre de clients servis <sup>1</sup>	414 037	1 878 565	1 835 482	-2,3 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne <sup>2, 3</sup>	13 min	14 min	12 min	-2 min
Nombre d'accompagnements offerts dans les espaces SAAQclic	29 959	92 811	138 904	+49,7 %
<b>Services aux accidentés de la route</b>				
Nombre d'appels traités	21 194	103 813	107 514	+3,6 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	3 min	3 min	3 min	0 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	91 %	88 %	89 %	+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	3 716	46 403	31 825	-31,4 %
<b>Plaintes</b>				
Nombre de plaintes reçues	740	4 051	3 563	-12,0 %

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

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

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