

## Données sur les principaux services de la SAAQ

### Mois de novembre 2025

	NOVEMBRE 2025	CUMULATIF DE JANVIER À NOVEMBRE 2024		VARIATION ANNUELLE
<b>Services numériques</b>				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	331 813	3 741 163	3 790 947	+1,3 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	43 355	629 615	553 492	-12,1 %
Nombre de transferts de véhicules d'un particulier à un autre effectués en ligne	5 561	47 309	56 821	+20,1 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	13 872	230 809	262 433	+13,7 %
Nombre de remisages effectués en ligne	61 794	269 200	296 423	+10,1 %
<b>Services offerts au téléphone et par messagerie</b>				
Nombre d'appels traités	148 607	1 181 986	1 833 884	+55,2 %
Nombre de clients accompagnés lors de l'utilisation de SAAQclic	12 496	97 861	160 424	+63,9 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	9 min	21 min	10 min	-11 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	9 265	163 660	126 018	-23,0 %
<b>Services offerts en personne</b>				
Nombre de clients en centre de services	158 509	2 054 287	1 999 244	-2,7 %
servis au comptoir	134 268	1 821 668	1 692 593	-7,1 %
accompagnés aux espaces SAAQclic	24 241	232 619	306 651	+31,8 %
Nombre de clients accompagnés à l'accueil en centre de services	20 515	nd	255 149	nd
Nombre de minutes d'attente en moyenne <sup>1, 2</sup>	11 min	13 min	12 min	-1 min
Nombre de clients servis au comptoir par les mandataires	207 798	2 395 387	2 443 643	+2,0 %
<b>Services aux personnes accidentées de la route</b>				
Nombre d'appels traités	20 233	229 526	229 500	0,0 %
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	96 %	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	1 845	101 912	47 675	-53,2 %
<b>Plaintes</b>				
Nombre de plaintes reçues	518	8 779	6 889	-21,5 %

<sup>1</sup> Centres de services seulement

<sup>2</sup> Clientèle avec et sans rendez-vous