

Données sur les principaux services de la SAAQ

Mois d'octobre 2025

	OCTOBRE 2025	CUMULATIF DE JANVIER À OCTOBRE 2024	CUMULATIF DE JANVIER À OCTOBRE 2025	VARIATION ANNUELLE
Services numériques				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	400 413	3 393 543	3 459 134	+1,9 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	50 803	573 682	510 137	-11,1 %
Nombre de transferts de véhicules d'un particulier à un autre effectués en ligne	5 947	41 593	51 260	+23,2 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	10 596	220 465	248 561	+12,7 %
Nombre de remises effectuées en ligne	81 317	214 580	234 629	+9,3 %
Services offerts au téléphone et par messagerie				
Nombre d'appels traités	170 444	1 049 050	1 685 277	+60,6 %
Nombre de clients accompagnés lors de l'utilisation de SAAQclic	15 006	87 531	147 928	+69,0 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	7 min	22 min	9 min	-13 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	11 108	149 978	116 753	-22,2 %
Services offerts en personne				
Nombre de clients en centre de services	190 322	1 875 900	1 840 734	-1,9 %
servis au comptoir	159 775	1 668 213	1 558 324	-6,6 %
accompagnés aux espaces SAAQclic	30 547	207 687	282 410	+36,0 %
Nombre de clients accompagnés à l'accueil en centre de services	25 267	nd	234 634	nd
Nombre de minutes d'attente en moyenne ^{1, 2}	12 min	13 min	12 min	-1 min
Nombre de clients servis au comptoir par les mandataires	241 494	2 177 078	2 235 846	+2,7 %
Services aux personnes accidentées de la route				
Nombre d'appels traités	22 400	209 364	209 267	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	93 %	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	2 427	92 074	45 830	-50,2 %
Plaintes				
Nombre de plaintes reçues	505	8 044	6 372	-20,8 %

¹ Centres de services seulement

² Clientèle avec et sans rendez-vous