

Données sur les principaux services de la SAAQ

Mois de février 2026

	FÉVRIER 2026	DE JANVIER À FÉVRIER 2025	FÉVRIER 2026	VARIATION ANNUELLE
Services numériques				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	275 234	491 543	524 388	+6,7 %
Nombre de comptes SAAQclic créés ¹	35 266	1 846 264	2 401 039	+30,0 %
Nombre de clients ayant fait le choix de ne plus recevoir de documents papier	1 991	7 276	4 502	-38,1 %
Nombre de transferts de véhicules d'un particulier à un autre effectués en ligne	3 391	6 305	7 043	+11,7 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	4 705	9 045	9 690	+7,1 %
Nombre de remisages effectués en ligne	9 603	20 074	21 473	+7,0 %
Services offerts au téléphone et par messagerie				
Nombre d'appels traités	166 324	340 509	360 813	+6,0 %
Nombre de clients accompagnés lors de l'utilisation de SAAQclic	7 644	29 254	16 728	-42,8 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	2 min	10 min	3 min	-7 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	7 145	24 387	14 463	-40,7 %
Services offerts en personne				
Nombre de clients en centre de services	160 127	381 351	326 436	-14,4 %
servis au comptoir	124 294	286 865	251 865	-12,2 %
accompagnés aux espaces SAAQclic	12 468	49 035	25 175	-48,7 %
accompagnés à l'accueil en centre de services	23 365	45 451	49 396	+8,7 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne ^{2, 3}	10 min	11 min	10 min	-1 min
Nombre de clients servis au comptoir par les mandataires	171 797	358 743	349 819	-2,5 %
Services aux personnes accidentées de la route				
Nombre d'appels traités	19 274	44 078	40 105	-9,0 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	8 min	4 min	6 min	+2 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 %	96 %	96 %	0,0 %
Pourcentage de dossiers pour lesquels le premier paiement a été effectué dans les 15 jours ouvrables suivant l'admissibilité	92 %	90 %	91 %	+1,0 %
Activités de contrôle routier				
Nombre d'interventions sur la route, dans des postes et aires de contrôle et dans des entreprises	3 223	18 232	6 693	-63,3 %
Plaintes				
Nombre de plaintes reçues	430	1 300	845	-35,0 %

¹ Nombre cumulatif de comptes SAAQclic créés depuis le déploiement des nouveaux services numériques en 2023

² Centres de services seulement

³ Clientèle avec et sans rendez-vous