



Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 10 juin 2024

Informations importantes

- [Rôles de sécurité pour les commerçants agréés : des nouvelles du développement](#)
- [Évolution du processus pour commander vos formulaires papier](#)
- [1^{er} juin : Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles](#)
- [L'immatriculation d'un véhicule lorsque le Curateur public du Québec est impliqué dans le dossier](#)
- [Problématiques lors des transactions d'immatriculation](#)

Rôles de sécurité pour les commerçants agréés : des nouvelles du développement numérique

À la suite des ateliers de consultation tenus en novembre dernier, nos équipes ont finalisé le développement numérique du Portail SAAQclic Commerçants pour y intégrer de nouveaux rôles.

Pour assurer le succès de cette initiative, et tel qu'annoncé précédemment, nous lancerons les nouvelles accréditations par le biais d'un projet pilote avec les partenaires ayant participé aux consultations. Par la suite, nous vous inviterons à des séances d'information et de formation en vue d'une mise en œuvre progressive d'ici la fin octobre. Restez informés pour plus de détails.

Voici plus de détails sur les attributions à venir.

Le rôle **Comptabilité** aura accès aux fonctions suivantes :

- Créer ou consulter une ATAC
- Obtenir ou consulter un transit de 4 ou 10 jours
- Obtenir l'historique de propriété d'un véhicule
- Accéder aux données financières

Le rôle **Superviseur** aura accès à toutes les transactions, telles que :

- Créer ou consulter une ATAC
- Obtenir ou consulter un transit de 4 ou 10 jours
- Immatriculer un véhicule
- Enregistrer un véhicule
- Obtenir l'historique de propriété d'un véhicule

- Commander une plaque amovible (plaque X)
- Accéder aux données financières

Ci-dessous se trouvent les services en ligne actuellement disponibles sur le portail.

Pour plus d'information : [SAAQclic Commerçants - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](https://gouv.qc.ca/saaqclic/commerçants)

SERVICES DISPONIBLES

Les services en ligne disponibles dans votre portail SAAQclic Commerçants dépendent de votre rôle au sein du commerce.

Employé non agréé

- Créer ou consulter une ATAC
- Obtenir ou consulter un certificat d'immatriculation temporaire (transit de 4 ou 10 jours)

Employé agréé

- Immatriculer un véhicule
- Enregistrer un véhicule
- Obtenir l'historique de propriété d'un véhicule
- Créer ou consulter une ATAC
- Obtenir ou consulter un certificat d'immatriculation temporaire (transit de 4 ou 10 jours)

Administrateur

- Commander une plaque amovible (plaque X)
- Ajouter ou remplacer un compte bancaire
- Créer ou consulter une ATAC
- Obtenir ou consulter un certificat d'immatriculation temporaire (transit de 4 ou 10 jours)

Évolution du processus pour commander vos formulaires papier

La Direction des commerçants poursuit sa transition vers le numérique en optimisant le processus de commande de vos formulaires papier. Désormais, vous pouvez nous transmettre par courriel votre bon de commande pour les attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) et les certificats d'immatriculation

temporaire (transit) de 4 et 10 jours à l'adresse suivante : gestion.commerçants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca. Une fois le bon de commande reçu, les formulaires papier demandés vous seront envoyés par la poste, accompagnés d'une facture électronique, payable sur réception. Pour accéder au bon de commande, veuillez cliquer [ici](#). Toute facture impayée vous empêchera de commander de nouveaux formulaires papier jusqu'à ce qu'elle soit réglée.

Veillez noter qu'un nouveau bon de commande sera bientôt disponible. Nous vous tiendrons informés dès sa mise en ligne.

1^{er} juin : Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles

Depuis le 1^{er} juin, vous devez utiliser le portail SAAQclic Commerçants pour compléter vos transactions. Les formulaires papier seront progressivement refusés en point de service. Cette mesure vise à garantir une efficacité accrue dans nos services et à offrir une meilleure expérience à nos clients. Les ATAC manuscrites (formulaire de couleur) seront **exceptionnellement** acceptées, à condition que les informations qu'elles contiennent soient conformes.

La SAAQ se réserve le droit de refuser de fournir les formulaires d'ATAC et de transits (de 4 ou 10 jours) en version papier qui ont été commandés ou d'en réduire la quantité.

Visionnez notre [webinaire du 15 mai dernier](#), ou consultez l'[actualité](#) concernant l'obligation d'utiliser SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles depuis le 1^{er} juin. Nous avons également amélioré la [foire aux questions](#).

saaqclic

Depuis le 1^{er} juin 2024

Obligation d'utiliser SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles



Pièces officielles

- Tous les commerçants doivent utiliser le portail pour produire des attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) et des certificats d'immatriculation temporaires (transits) de 4 ou 10 jours.
- Les formulaires papier seront réservés aux situations d'exception.
 - La SAAQ peut refuser de fournir les formulaires papier commandés ou en réduire la quantité.
 - Si vous avez une situation particulière en lien avec votre modèle d'affaires écrivez-nous à gestion.commerçants.saaqclic@saag.gouv.qc.ca.

Portail SAAQclic Commerçants

- Services disponibles 24 h/24, 7 j/7
- Fin de la tenue d'un stock de formulaires papier
- Diminution du nombre d'erreurs lors de la création des pièces officielles
- Diminution du nombre de visites dans les points de service de la SAAQ
- Traitement plus rapide des pièces officielles numériques pour la clientèle dans nos points de service



Pour en savoir plus,
visitez

[saag.gouv.qc.ca/
saagclic-commerçants](https://saag.gouv.qc.ca/saaqclic-commerçants)

L'immatriculation d'un véhicule lorsque le Curateur public du Québec est impliqué dans le dossier

Les transactions d'immatriculation ne peuvent pas être finalisées dans le portail SAAQclic Commerçants lorsque les clients sont sous tutelle ou curatelle. Ainsi, pour immatriculer un véhicule acquis ou vendu par un commerçant, la personne responsable doit se rendre dans un point de service avec une ATAC et un acte de tutelle ou curatelle.

Dans le cas où un commerçant est identifié comme acquéreur à la suite d'une vente en justice, l'un des documents suivants est exigé pour compléter la transaction :

- Jugement de cour du Québec
- Reçu de l'huissier ou de l'officier autorisé (2-15-640).
- Document du Curateur public ou de Revenu Québec (2-15-407).

Pour plus de détails, consultez le Site Web du [Curateur public](#).

Problématiques lors des transactions d'immatriculation

Certains nous ont signalé des transactions incomplètes de rachat de location ou d'immatriculation d'un véhicule avec échange. Nous vous demandons de signaler toute transaction n'ayant pu se conclure normalement au Centre des relations partenaires pour les commerçants agréés. Nos équipes pourront vous guider dans la résolution de la problématique.

Aidez-nous à mieux vous servir : l'importance de bien remplir votre demande

➤ Information incomplète sur le service reçu

Lorsque vous débutez une transaction dans le portail SAAQclic Commerçants, assurez-vous d'avoir en main toutes les informations afin de la compléter sans interruption. Si le temps alloué pour réaliser la transaction est échu, aucune taxe ne sera inscrite sur le service reçu.

➤ Création d'un dossier pour une nouvelle entreprise du Québec – Commerçants agréés

Vous devez savoir que lorsqu'une nouvelle entreprise (du Québec) achète son premier véhicule d'un commerçant agréé, vous constaterez que son dossier n'existe pas dans la base de données de la SAAQ. Vous devrez alors appeler le Centre des relations partenaires qui créera le dossier de l'organisation et vous permettra ainsi d'immatriculer le véhicule via SAAQclic Commerçants.

➤ Demande d'agrément

Afin d'améliorer la prise en charge de vos demandes et de diminuer le délai pour y répondre, nous tenons à vous rappeler l'importance d'indiquer le nom de votre commerce et votre numéro SAAQ (licence) dans l'objet de toutes vos demandes, particulièrement si vous faites une [demande d'agrément](#).

Besoin d'aide? Contactez le Centre de relations partenaires

Notre équipe du **Centre de relations partenaires** est disponible pour vous accompagner et pour répondre à vos questions, notamment au sujet de vos transactions.

Pour une connexion rapide au portail, nous vous recommandons d'ajouter la page [SAAQclic Commerçants](#) dans vos favoris.

Notez que nous ne pouvons toutefois pas répondre aux questions et aux demandes des dossiers des clients.

Coordonnées à utiliser

Pour un suivi téléphonique

Commerces agréés :

418 528-4455 ou le 1 800 259-8060

Commerces non agréés :

418 528-3439 ou le 1 800 260-1920

Pour une demande par télécopieur

418 644-9358

Pour toute question sur les prélèvements bancaires automatiques concernant la TVQ et l'immatriculation pour les transactions avec vos clients

info.commerchants5@saaq.gouv.qc.ca

Lorsque vous envoyez un courriel à l'adresse : info.commerchants5@saaq.gouv.qc.ca, veuillez inclure les informations suivantes afin de réduire le délai de réponse :

- le numéro de licence de 5 chiffres
- le numéro de dossier de la SAAQ de 8 chiffres

- le numéro du service reçu et la date
- le numéro de dossier de votre client
- le numéro d'identification du véhicule (NIV)

Pour faire une demande d'agrément ou pour faire suivre une commande de formulaires papier (ATAC et transits en situation d'exception) gestion.commerçants.saaqcl@saq.gouv.qc.ca

Pour faire une demande d'authentification, de réactivation, de suspension, d'annulation ainsi qu'ajouter des accès à un employé d'un commerce agréé saaqcl.commerçants@saq.gouv.qc.ca

Pour une demande par la poste

Service du développement et du partenariat
avec les commerçants

Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, E-3-10
Case postale 19600, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6

Incidents résolus

1. Transaction finalisée avec un délai pour le rachat de location

Le délai rencontré lors de la transaction « l'immatriculation d'un véhicule racheté par son locataire » a été éliminé. Désormais, la transaction se complète avec succès. La situation des clients affectés sera résolue dans les prochains jours. Vous devez charger le montant inscrit sur le Service reçu au client. Dans certains cas, un relevé de compte sera envoyé aux clients concernés.

État : résolu

2. Consultation des prélèvements bancaires automatique

Le problème de pagination a été résolu. Vous avez maintenant accès aux prélèvements effectués par la SAAQ.

État : résolu

Incidents en cours

La présente liste fait état des problèmes techniques soulevés dans le portail SAAQclic Commerçants. Ils sont présentés en ordre chronologique, du plus récent au plus ancien.

Si vous rencontrez ces problèmes, nul besoin de nous appeler. Sachez que nous travaillons déjà à corriger la situation. Nous vous remercions pour votre patience et votre collaboration.

Précision

Il est possible que les documents normalement générés à la fin d'une transaction n'apparaissent pas à l'écran en raison d'un problème technique dans le portail. Si tel est le cas, notez qu'ils devraient être automatiquement générés dans SAAQclic Commerçants dans les 24 à 48 heures suivant la transaction. Si vous ne voyez toujours pas les documents après ce délai, vous pouvez communiquer avec nous à info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca. Les documents destinés au client seront générés dans son dossier SAAQclic après ce délai également.

1. Transaction d'immatriculation incomplète¹

Il est possible que les documents ne soient pas générés lors des transactions « Immatriculer un véhicule neuf ou usagé avec échange »,

| Complexité | Volume de transactions | Canal de service |
|------------|------------------------|---|
| Majeure | Moyen | Transaction possible chez le commerçant |

Quoi faire?

Veuillez contacter le Centre de relations partenaires ou envoyez un courriel à info2@saaq.gouv.qc.ca. Une lettre de mitigation vous sera envoyée afin de le remettre au client, ce qui lui permettra de circuler jusqu'au 30 juin.

État : correction à venir

2. Enjeu des coordonnées bancaires²

À la suite de la mise en production du 3 juin, certains commerçants nous ont informés que leurs coordonnées bancaires n'étaient plus disponibles.

Quoi faire?

¹ Les nouveaux incidents en cours sont indiqués en rouge

² Les nouveaux incidents en cours sont indiqués en rouge

Si vous êtes dans cette situation, il est possible que le portail vous demande de réinscrire les coordonnées bancaires. Veuillez noter que seul l'administrateur est autorisé à le faire. Nous nous excusons pour les inconvénients causés.

3. Service reçu en double lors de la transaction « Immatriculer un véhicule usagé avec échange »

Depuis la mise en production le 16 mai dernier, il est possible que le service reçu s'affiche en double dans certaines transactions « Immatriculer un véhicule usagé avec échange ». Nos équipes travaillent à assurer la résolution rapidement.

| Complexité | Volume de transactions | Canal de service |
|------------|------------------------|---|
| Majeure | Moyen | Transaction possible chez le commerçant |

Quoi faire ?

Ne pas tenir compte du service reçu de cession de véhicule.

État : correction à venir

4. Message d'erreur lors de l'immatriculation

Lorsqu'un commerçant agréé tente d'immatriculer un véhicule pour un client et que le message d'erreur « Contacter le Service Client de SAAQclic au 1-800-259-8060 (Erreur système ; Code : E0068) » s'affiche, la transaction d'immatriculation ne peut pas être complétée dans SAAQclic Commerçants.

| Complexité | Volume de transactions | Canal de service |
|------------|------------------------|---|
| Mineure | Faible | Transaction possible chez le commerçant |

État : correction à venir

Quoi faire?

Utilisez une ATAC et un transit électronique afin que le client se rende dans un point de service pour compléter le processus d'immatriculation. Il est inutile de contacter le service à la clientèle SAAQclic Commerçants, puisque la transaction ne pourra pas être débloquée.

5. Transaction d'un commerce non agréé avec un commerce agréé

Lorsqu'un commerçant agréé tente d'enregistrer le véhicule provenant d'un commerce non agréé dans son inventaire, il voit le message suivant : « Le numéro du dossier du commerçant ne correspond pas à celui indiqué dans l'ATAC », ce qui l'empêche de poursuivre la transaction. Il est important de noter que cet incident ne concerne pas les commerçants non agréés, qui peuvent continuer à effectuer des transactions entre eux.

| Complexité | Volume de transactions | Canal de service |
|------------|------------------------|---|
| Majeure | Faible | Transaction possible chez le commerçant |

État : correction à venir

Quoi faire?

Le commerçant non agréé doit utiliser une ATAC pour la remettre au commerçant agréé. Merci de signaler la situation à info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca en attendant la résolution du problème. Nous effectuerons les corrections requises, le cas échéant.

6. Statut d'un véhicule reconstruit en « sutil » gravement accidenté

Des véhicules reconstruits en « sutil » dans l'inventaire de certains commerçants apparaissent de façon injustifiée comme étant gravement accidentés, ce qui bloque la transaction d'immatriculation.

| Complexité | Volume de transactions | Canal de service |
|------------|------------------------|---|
| Majeure | Faible | Transaction possible chez le commerçant |

État : amélioration à venir, date à déterminer

Quoi faire?

Veuillez appliquer la même méthode utilisée avant le déploiement du nouveau portail SAAQclic Commerçants : lorsque le certificat de vérification mécanique (CVM) sur un véhicule en « sutil » nous est transmis, veuillez nous contacter par téléphone pour demander l'inscription du véhicule comme reconstruit. Pour plus d'informations, consultez le [Manuel du commerçant à la page 15](#).

Incidents non répertoriés

Si le problème que vous rencontrez n'est pas mentionné ci-dessus, vous pouvez nous écrire à info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca en fournissant :

- votre nom;
- votre numéro de téléphone;
- votre numéro SAAQ (licence);
- l'explication du problème;
- des captures d'écran (fortement suggérées) pour faciliter l'analyse.