



Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 13 mai 2024

Informations importantes

- [Nouveautés au portail le 16 mai](#)
- [Journée nationale des Patriotes le 20 mai](#)
- [Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles dès le 1^{er} juin 2024](#)
- [Création d'une attestation de transaction avec un commerçant \(ATAC\)](#)
- [Remplacement d'une plaque d'immatriculation](#)

Nouveautés à venir sur le portail dès le 16 mai

Deux ajouts sont prévus au portail SAAQclic Commerçants en date du 16 mai :

1. Zone de communication : Nous ajouterons une section aux messages d'intérêt, que nous utiliserons pour communiquer avec les utilisateurs en cas de panne de service ou de ralentissement du système. Un champ avec un message apparaîtra en haut de la page d'accueil pour vous informer.

2. Section « Actualités » : Nous introduirons une nouvelle section contenant des informations importantes à partager. Vous pourrez cliquer sur le bouton « Voir l'actualité » afin d'accéder aux informations.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des deux nouveautés :



Journée nationale des Patriotes le 20 mai

Nous tenons à vous informer que même si le lundi 20 mai est un jour férié, notre Centre des relations partenaires sera ouvert de 8h30 à 17h00 pour vous accompagner dans votre blitz printanier. Notre équipe sera disponible pour répondre à vos questions et vous guider dans vos opérations. Le portail SAAQclic Commerçants restera opérationnel pour les transactions. Cependant, veuillez noter que les points de service de la SAAQ seront fermés. Vos clients devront donc prendre rendez-vous ultérieurement pour finaliser leurs transactions si nécessaire.

Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles dès le 1er juin 2024

À partir du 1^{er} juin 2024, tous les commerçants devront obligatoirement produire les attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) et les certificats d'immatriculation temporaires (transits) de 4 ou 10 jours dans le portail SAAQclic Commerçants.

Les formulaires en format papier seront réservés aux situations d'exception, telles que les pannes du système informatique ou les incidents qui empêchent d'utiliser le portail ou d'effectuer des transactions dans celui-ci. En lien avec cette nouvelle procédure, la SAAQ se réserve le droit de refuser les demandes de formulaires en format papier ou de limiter les quantités.

Pour toute autre situation en lien avec votre modèle d'affaires, vous devez nous écrire à :
gestion.commercants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca

Vous avez des questions et des préoccupations? [Inscrivez-vous](#) au webinaire qui se tiendra **15 mai prochain**. Le lien pour assister au webinaire vous sera transmis la veille de l'événement.

Création d'une attestation de transaction avec un commerçant (ATAC)

Pendant le webinaire du 8 mai dernier, nous avons reçu plusieurs questions concernant les ATAC. Vous pouvez les remplir gratuitement dans SAAQclic Commerçants et les imprimer par la suite. Des procédures détaillées ainsi que des vidéos de formation sont désormais disponibles pour vous accompagner dans la création d'une attestation de transaction avec un commerçant ([ATAC](#)) électronique ou dans l'obtention d'un certificat d'immatriculation temporaire de 4 ou 10 jours ([transit](#)) électronique via le portail SAAQclic Commerçants.

Pour vous aider à comprendre le processus, rendez-vous sur le site Aide SAAQclic – Commerçant [Formation - SAAQ](#) dans la section « pièces officielles ». Ces [vidéos](#) vous guideront durant chaque étape de la création d'un ATAC ou d'un transit de 4 ou 10 jours dans le portail SAAQclic Commerçants.

Remplacement d'une plaque d'immatriculation



Si votre plaque d'immatriculation est perdue, volée, défectueuse ou endommagée, vous devez la faire remplacer par une nouvelle plaque. Des [frais](#) seront exigés.

Par mesure de sécurité, une plaque d'immatriculation **ne peut pas** être remplacée par une plaque portant le même numéro. Ainsi, votre plaque d'immatriculation sera remplacée par une plaque standard portant un numéro différent.

La plaque métallique vous sera postée dans un délai de 10 à 20 jours ouvrables, à l'adresse principale inscrite dans votre dossier.

Pour pouvoir circuler avec le véhicule en attendant de recevoir votre plaque métallique, vous devez y apposer une plaque d'immatriculation provisoire papier sur la partie supérieure gauche de la lunette arrière. Pour les véhicules sans lunette arrière, tels que les motocyclettes, les motoneiges et les véhicules tout-terrain, la plaque provisoire doit être apposée sur la partie supérieure gauche du pare-brise ou rester visible sur le véhicule.

Vous devrez télécharger et imprimer votre nouveau certificat d'immatriculation et votre plaque d'immatriculation provisoire sur du papier blanc standard (8 ½ x11).

Vous pouvez visionner la [capsule vidéo](#) nous montrant comment faire.

Pour plus de détails et de cas d'exception, vous pouvez consulter notre site en cliquant [ici](#).

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

➤ 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](#).

➤ Flotte de véhicules

En ce qui concerne la flotte de véhicules de votre entreprise, le renouvellement de leur immatriculation ainsi que les montants prélevés dans votre compte, veuillez adresser votre demande au **Service aux entreprises** par téléphone au 1 800 361-7620, en composant l'option 1, puis l'option 3. Nos collègues de la Direction générale de la relation avec les assurés se feront un plaisir de vous accompagner.

➤ Communication par courriel

Lorsque vous envoyez un courriel à l'adresse : info.commercants5@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)

➤ Information incomplète sur le service reçu

Lorsque vous débutez une transaction dans le portail SAAQclic Commerçants, SVP vous assurez 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.

Besoin d'aide? Contactez le Centre des relations partenaires

Notre équipe du service aux partenaires est disponible pour vous accompagner et pour répondre à vos questions, notamment sur 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.commercants5@saaq.gouv.qc.ca

Pour faire une demande d'agrément ou pour faire ou suivre une commande de formulaires papier (ATAC et transits en situation d'exception)

gestion.commercants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca

Pour faire une demande d'authentification, réactivation, de suspension, d'annulation ainsi qu'ajouter des accès à un employé d'un commerce agréé

saaqclic.commercants@saaq.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 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 habituelles.

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. 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 au printemps 2024

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.

2. 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 » et il ne peut donc pas poursuivre la transaction. Notez que les commerçants non agréés peuvent faire des transactions entre eux, l'incident ne les touche pas.

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

État : correction à venir à l'été 2024

Quoi faire?

Le commerçant non agréé doit utiliser une ATAC pour la remettre au commerçant agréé. Merci de signaler la situation à info.commercants2@saaq.gouv.qc.ca en attendant la résolution du problème. Nous effectuerons les corrections requises, le cas échéant.

3. 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?

Appliquer la même façon de faire qui était en vigueur 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 d'inscrire le véhicule comme reconstruit. Consultez le [Manuel du commerçant à la page 15](#) pour plus d'information.

Incidents non répertoriés

Si le problème que vous rencontrez n'est pas mentionné ci-dessus, vous pouvez nous écrire à info.commercants2@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.