



Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 15 octobre 2024

Informations importantes

- [Mise en production du 20 octobre](#)
- [Tableau récapitulatif pour la création des ATAC](#)
- [La Direction des Commerçants à la rencontre de ses partenaires](#)
- [SAAQclic : Découvrez notre nouvelle page de connexion !](#)

Mise en production du 20 octobre

Lors de la mise en production du 20 octobre, plusieurs améliorations (éléments 1 à 3) seront apportées au portail SAAQclic Commerçants pour faciliter la consultation des transactions. De plus, certains messages d'erreur seront corrigés (éléments 4 et 5) afin d'assurer le bon déroulement des transactions.

1) Le titre de l'hyperlien dans la page de confirmation des transactions d'enregistrement de véhicules sera ajusté pour rediriger vers **Liste des transactions d'enregistrement de véhicules**.

2) Dans la page de confirmation des transactions d'immatriculation de véhicule, l'hyperlien mènera désormais à **Liste de transactions d'immatriculation des véhicules**.

Immatriculer un véhicule

Type d'immatriculation Identification Informations Coût et paiement Résumé Confirmation

CONFIRMATION

Le véhicule 3CZRZ1H30RM301079 est immatriculé.

| | |
|------------------------|------------------|
| Numéro de confirmation | A060110805 |
| Date de la demande | 2024-09-19 14:27 |

↓ Télécharger et imprimer les documents liés à cette immatriculation (PDF, 0.2 Mo)

Vous pouvez consulter le détail de cette transaction dans la section [Listes des transactions d'immatriculation de véhicules](#)

Immatriculer un autre véhicule Revenir à l'accueil

3) Dans la page de confirmation de la transaction « Enregistrer un véhicule neuf », une nouvelle phrase sera ajoutée pour indiquer que le détail de la transaction est consultable dans **Liste des transactions d'enregistrement de véhicules**.

| | |
|------------------------|------------------|
| Numéro de confirmation | A001037122 |
| Date de la demande | 2024-09-16 14:03 |

Vous pouvez consulter le détail de cette transaction dans la section [Liste des transactions d'enregistrement de véhicules](#)

4) Les messages d'erreurs E0582 et E00V, qui s'affichaient de façon erronée dans certaines situations, seront corrigés.

5) Le message d'erreur EDIV 1000 ne s'affichera plus lors d'une transaction d'immatriculation d'un véhicule usagé. Vous trouverez les détails dans la section **Incidents en cours**.

Tableau récapitulatif pour la création des ATAC

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif des principales transactions possibles selon les raisons de l'utilisation de l'Attestation de transaction avec un commerçant (ATAC). Pour plus de détails, vous pouvez également consulter le [Manuel du commerçant de véhicules routiers](#).

| Raison de l'ATAC | Transactions pour l'utilisation de cette raison | Référence au Manuel du commerçant |
|--|--|--|
| ACHAT D'UN VÉHICULE PAR LE COMMERÇANT | Achat par un commerçant d'un véhicule d'un particulier | Pages 40-41, Page 59 point 1 |
| | Annulation de l'immatriculation d'un véhicule appartenant au commerçant | Pages 44-45 |
| | Véhicule en location remis à un commerçant (fin de location) | Page 60 point 3 |
| IMMATRICULATION D'UN VÉHICULE AU NOM DU COMMERÇANT | Immatriculation d'un véhicule appartenant au commerçant | Pages 42-43 |
| RACHAT DE LOCATION | Immatriculation d'un véhicule racheté par son locataire à long terme par l'intermédiaire d'un commerçant | Pages 46-47, Page 59 point 2 |
| VENTE D'UN VÉHICULE AVEC ÉCHANGE | Véhicule vendu par un commerçant à un client, avec échange | Pages 36-37 |
| | Véhicule vendu par un commerçant à plusieurs clients (en copropriété), avec échange | Page 62 point 6 |
| VENTE OU LOCATION À LONG TERME | Véhicule loué à long terme par un commerçant à un client, sans échange | Page 34-35 |
| | Véhicule vendu par un commerçant à plusieurs clients (en copropriété), sans échange | Pages 48-49 point 8 Page 61 point 5 |
| | Véhicule d'occasion vendu par un commerçant à un autre commerçant | Pages 38-39 |
| | Véhicule vendu par un commerçant à plusieurs clients (en copropriété) avec échange | Page 61 point 6 |
| | Véhicule loué à long terme par un commerçant à plusieurs clients (en colocation), sans échange | Page 60 point 4 |

La Direction des commerçants à la rencontre de ses partenaires

La Direction des commerçants sera présente avec un kiosque d'information au congrès de l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ) les 18 et 19 octobre prochains, au Centre de congrès de St-Hyacinthe. Nous vous invitons à venir rencontrer notre équipe pour en apprendre davantage sur le processus d'agrément et pour échanger sur divers projets à venir. Ce sera une excellente occasion de réseautage et d'échanges avec les membres et partenaires de l'AMVOQ. Au plaisir de vous y rencontrer!

SAAQcllic : Découvrez notre nouvelle page de connexion!

Le 20 octobre 2024, une nouvelle page de connexion aux services en ligne SAAQcllic sera lancée. La page de connexion a été entièrement repensée pour vous offrir une expérience plus intuitive et épurée. Notamment, une distinction claire sera faite entre l'accès aux services offerts sur SAAQcllic et ceux offerts en ligne sans connexion au portail.

Des onglets disposés dans le haut de la page de connexion rendront la navigation plus simple et permettront la connexion aux différents portails, comme SAAQcllic Commerçants, SAAQcllic Entreprises et SAAQcllic Partenaires.

Veuillez noter qu'une nouvelle page de connexion à SAAQcllic Commerçants sera également déployée sous peu. Toutes les informations seront disponibles dans le *Bulletin Commerçants* lorsque la nouvelle page sera lancée.

Vous trouvez ci-dessous un aperçu de la nouvelle page de connexion SAAQcllic :

Québec

Société de l'assurance automobile du Québec

Accueil
Besoin d'aide ?
English

Particuliers

Entreprises

Commerçants

Mandataires en vérification de véhicules routiers

Partenaires

Intervenants externes

Services aux particuliers *saaqcllic*

La connexion sera faite au moyen du Service d'authentification gouvernementale.

Me connecter →

Créer un compte →

Découvrez tous les services disponibles dans SAAQcllic

OU

Services en ligne sans connexion

Paiement

Changement d'adresse

Accident de la route et indemnisation

Rendez-vous

Étapes pour créer un compte

Foire aux questions SAAQcllic

Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité
Politique de confidentialité | © Gouvernement du Québec, 2023

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

➤ Information incomplète sur le document *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 document *Service reçu*.

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

Lorsqu'une nouvelle entreprise basée au Québec achète son premier véhicule d'un commerçant agréé, son dossier n'existe pas dans la base de données de la SAAQ. Vous devez alors appeler le Centre des relations partenaires, qui pourra créer le dossier de l'entreprise. Par la suite, vous pourrez immatriculer le véhicule dans SAAQclic Commerçants.

➤ Demande d'agrément

Afin d'améliorer la prise en charge de vos demandes et de diminuer le délai de réponse, 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 des relations partenaires

Notre équipe du Centre des 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.commercants5@saaq.gouv.qc.ca

Veuillez inclure les informations suivantes dans votre courriel afin de réduire le délai de réponse :

- numéro de licence (SAAQ) de 5 chiffres
- numéro de dossier SAAQ de 8 chiffres
- numéro du *Service reçu* et la date
- numéro de dossier du client
- 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.commercants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca

Pour faire une demande d'ajout, d'authentification, de réactivation, de suspension ou d'annulation des accès des employés d'un commerce agréé

saaqclic.commercants@saaq.gouv.qc.ca

Incidents résolus

1. Code d'erreur E00582

Ce message d'erreur n'apparaît plus de façon erronée, et toutes les fonctionnalités du portail SAAQclic Commerçants sont maintenant pleinement opérationnelles. Toutefois, il est possible que le message apparaisse encore lors de certaines transactions. Dans ce cas, l'acquéreur doit contacter avec le Centre des relations partenaires (CRP). La date prévue pour la correction finale c'est le 20 octobre.

État : résolu

2. Message d'erreur E0300

Dans les transactions d'immatriculation de véhicules usagés, telles que : « Immatriculer véhicule usagé sans échange », « Immatriculer véhicule usagé avec échange », « Immatriculer véhicule racheté pas son propriétaire », il peut arriver que le poids nominal brut du véhicule (PNBV) connu du système soit inférieur à la masse nette ou égal à 0 pour certains véhicules. Un ajustement a été effectué le 4 septembre afin de permettre l'inscription du PNBV égal ou supérieur à la masse nette, afin de compléter la transaction.

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. Message d'erreur E00V

Dans la transaction « Immatriculation de véhicules acquis par un commerçant », le code d'erreur E00V peut apparaître, notamment pour les véhicules de démonstration ou de courtoisie appartenant à des commerçants dont l'entreprise a fusionné au Registre des entreprises du Québec (REQ).

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

État : correction prévue le 20 octobre

Quoi faire ?

Veuillez ne pas contacter le Centre des relations partenaires (CRP). Nous suggérons au commerçant qui achète d'un autre commerçant de procéder par ATAC électronique pour transférer le véhicule dans son inventaire et, si possible, d'utiliser la licence associée au commerce résultant de la fusion.

2. Transaction d'immatriculation incomplète

Il est possible que les documents ne soient pas générés lors de la transaction « Immatriculer un véhicule neuf ou usagé avec échange ».

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

État : correction prévue le 20 octobre

Veuillez contacter le Centre des relations partenaires (CRP) ou envoyez un courriel à info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca. Une lettre de mitigation vous sera envoyée afin de la remettre au client, ce qui lui permettra de circuler jusqu'à la résolution de l'incident.

3. Message d'erreur EDIV 1000

Pour les transactions d'immatriculation des véhicules usagés, un nouveau message d'erreur sera ajouté, afin d'éviter que la transaction soit incomplète et de bloquer celle-ci si nécessaire.

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

État : correction prévue le 20 octobre

Quoi faire ?

Lorsque le message suivant apparaît : « Contactez le service à la clientèle SAAQclic au 1 800 259-8060. EDIV1000 sur le véhicule acquis », veuillez contacter le Centre des relations partenaires (CRP) pour qu'une correction soit effectuée dans le système. Notez que la correction ne peut pas être effectuée lors de l'appel. Le délai de correction est généralement le jour même où le jour ouvrable suivant. Vous serez informé dès que la correction sera apportée, afin que vous puissiez recommencer la transaction avec succès.

Pour consulter les autres incidents en cours, veuillez-vous référer aux bulletins antérieurs disponibles dans [la page des archives](#). Vous pouvez ouvrir les bulletins archivés et utiliser la combinaison « Contrôle + F » pour faire une recherche par mot clé.

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);
- votre numéro de dossier commerçant à 8 chiffres ;
- l'objet du courriel : annulation, correction odomètre, erreur commise, etc. ;
- l'explication du problème ou la nature de la demande ;
- des captures d'écran (fortement suggérées) pour faciliter l'analyse.