



Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 16 décembre 2024

Informations importantes

- [Rétrospective 2024](#)
- [Horaire des services téléphoniques durant la période des Fêtes](#)
- [Horaire des points de services durant la période des Fêtes](#)
- [Rappel : La TVQ sera applicable à l'achat d'un véhicule d'occasion de 14 ans ou moins](#)
- [Rappel : Aide financière « Roulez vert »](#)
- [Le Bulletin Commerçants aura un nouveau visuel en janvier !](#)
- [Vœux du temps des Fêtes](#)



Rétrospective 2024

Le 11 novembre, la Direction des commerçants a célébré sa première année d'existence. Cette année a été riche en défis et en apprentissages. Nous avons continué à améliorer nos outils numériques et lancé de nombreux projets afin d'optimiser nos services. Aujourd'hui, nous vous proposons une rétrospective de cette année marquante. Au cours de la dernière année, nous avons participé à six événements. Ces rencontres nous ont permis de mieux comprendre vos besoins et vous présenter nos différentes propositions. Nous souhaitons vous remercier sincèrement pour les échanges fructueux lors de nos présences dans divers kiosques, salons et congrès. Votre collaboration et vos retours nous sont essentiels dans notre démarche d'amélioration continue.



Crédit photo : Automédia
Alain Déry
Directeur des commerçants
Ariane Gaudreau-Bégin
Chef du service du Service du développement et du partenariat avec les commerçants



Crédit photo : SAAQ
Karine Deslauriers
Superutilisatrice
Centre des relations partenaires

Les rencontres périodiques que nous tenons avec vos associations représentatives, nous permettent de travailler ensemble pour résoudre les différentes problématiques rencontrées.

Actuellement, nous comptons près de 1 350 commerçants agréés et plus de 15 000 utilisateurs connectés au portail, dont environ 9 000 employés et 6 000 administrateurs. Merci de votre confiance.

Depuis le 1^{er} juin, l'utilisation des ATAC et TRANSIT numériques a transformé notre manière de travailler, et l'optimisation du processus de commande a entraîné une forte adoption des documents numériques. Plus de 90 % des transactions se font désormais sur le portail, grâce à votre collaboration.

En outre, grâce à vos suggestions, nous avons ajouté les nouveaux rôles « Superviseur » et « Comptabilité » au portail SAAQclic Commerçants et amélioré son accès sur le site Web de la SAAQ. Vos rétroactions nous permettent de mieux comprendre les besoins des équipes sur le terrain et d'apporter des améliorations continues au portail. D'autres ateliers de consultation sont prévus en 2025. Restez à l'affut!

Bien que tous les efforts soient déployés pour éviter les incidents numériques, un nouveau processus a été instauré pour faciliter la communication en cas de problème avec le portail. Ce processus comprend trois moyens de communication : l'envoi d'un courriel, l'ajout d'une bannière sur le portail et l'ajout d'un message enregistré lorsque vous appelez au Centre des relations partenaires (CRP). Enfin, pour consulter des informations à jour, n'oubliez pas de visiter fréquemment la [Foire aux questions](#) sur notre portail.

Horaires des services téléphoniques durant la période des Fêtes 📞

Voici les heures d'ouverture du Centre des relations partenaires (CRP) réservées aux commerçants pendant la période des Fêtes :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Décembre				
16 8 h 30 à 17 h	17 8 h 30 à 17 h	18 8 h 30 à 17 h	19 8 h 30 à 17 h	20 8 h 30 à 17 h
23 8 h 30 à 17 h	24 Fermé (férié) 🔔	25 Fermé (férié) 🔔	26 Fermé (férié) 🔔	27 8 h 30 à 17 h
30 8 h 30 à 17 h	31 8 h 30 à 17 h	Janvier		
		1^{er} Fermé (férié) 🔔	2 Fermé (férié) 🔔	3 8 h 30 à 17 h

Voici, à titre de rappel, les services offerts durant ces heures :

- Accompagnement et aide à la transaction dans SAAQclic Commerçants;
- Aide à la connexion et à l'authentification pour les accès au portail;
- Soutien aux demandes de corrections;
- Information générale.

Horaire des points de services durant la période des Fêtes

Certains points de services seront ouverts pendant les jours fériés. Veuillez consulter les horaires avant de vous déplacer : [Horaire des Fêtes – SAAQ \(gouv.qc.ca\)](https://gouv.qc.ca/saaq/fetes)

Rappel : La TVQ sera applicable à l'achat d'un véhicule d'occasion de 14 ans ou moins

Dans le cadre de son dernier budget, le gouvernement du Québec a annoncé qu'à compter du 1^{er} janvier 2025, au moment de la vente d'un [véhicule automobile](#) usagé de 14 ans ou moins, vous devrez calculer la TVQ sur la [valeur estimative](#) du véhicule si celle-ci est plus élevée que le prix de vente convenu avec l'acheteur.

Pour connaître la valeur estimative d'un véhicule, référez-vous au *Guide d'évaluation Hebdo : automobiles et camions légers* publié par la société TRADER. Présentement, le guide indique le prix de vente moyen en gros des véhicules pour les neuf dernières années. À compter du 1^{er} janvier 2025, la version électronique du guide indiquera le prix de vente moyen en gros pour les 14 dernières années. À noter que la prochaine parution du *Guide d'évaluation Hebdo* sera uniquement accessible en version électronique. Vous trouverez le lien ci-après : [Combien vaut mon auto | AutoHebdo.net](https://www.autohebdonet.com)

Pour plus d'informations sur le paiement ou la perception de taxes, communiquez avec [Revenu Québec](#).

À noter : Les commerçants agréés bénéficient d'un calcul simplifié de taxes, généré automatiquement via leur accès au portail. Cette fonctionnalité réduit également le risque d'erreurs. Toutefois, le calcul simplifié ne donne pas la valeur aux livres, vous devrez donc l'inscrire.

Pour bénéficier de cet avantage, faites une demande pour devenir un commerçant agréé. Vous trouverez toutes les informations ici : [Demande d'agrément - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](https://gouv.qc.ca/saaq/agrement)

Pour des renseignements supplémentaires sur l'agrément ou pour transmettre votre [formulaire](#) rempli, écrivez-nous à gestion.Commerçants.saaqcl@saq.gouv.qc.ca, en indiquant le numéro de votre licence dans l'objet de votre courriel.

Rappel : Aide financière « Roulez vert »

En prévision des modifications qui entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2025 concernant le montant de l'aide financière du Programme **Roulez vert**, veuillez noter que le **Centre des relations partenaires (CRP)** ajustera son horaire afin d'être disponible pour répondre à vos questions pendant la période des Fêtes, **notamment le 31 décembre**.

Les clients souhaitant bénéficier de l'aide financière pour l'acquisition de véhicules électriques (neufs ou d'occasion) peuvent consulter les détails du programme ici : [À propos du programme Roulez vert | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#)

Important : Seule la **date d'immatriculation** sera considérée pour déterminer le montant de l'aide financière. Nous vous encourageons à partager cette information avec vos équipes et votre clientèle.

Le Bulletin Commerçants aura un nouveau visuel en janvier !

À partir de janvier, le bulletin deviendra une **infolettre**, qui vous sera envoyée par courriel. Les informations seront directement intégrées dans le courriel, sans avoir à cliquer sur un lien pour ouvrir un fichier PDF, comme c'était le cas pour le bulletin. L'infolettre Commerçants sera envoyée toutes les deux semaines, et la première édition paraîtra le **13 janvier 2025**.

Voici un exemple du nouveau visuel :



Vœux du temps des Fêtes

La Direction des commerçants et toute son équipe vous souhaitent un Joyeux temps des Fêtes!

En cette période festive, restons prudents lors de nos déplacements afin d'assurer la sécurité de tous sur nos routes. Merci de partager ce message avec votre clientèle.

Besoin d'aide ? Contactez le Centre des relations partenaires (CRP)

Vous ne trouvez pas les réponses sur le site [Aide SAAQclic Commerçants ?](#) 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.commerchants5@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.commerchants.saaqcllic@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

saaqcllic.commerchants@saaq.gouv.qc.ca

Incidents résolus

1. Limite de caractères pour les champs Nom et Prénom dans les ATAC

Actuellement, les champs « Nom et Prénom » dans les ATAC sont limités à un total de 40 caractères. Si un client sans permis de conduire du Québec a plusieurs noms dépassant cette limite, saisissez un maximum de 40 caractères, sinon un code d'erreur 500 s'affichera et la transaction ne pourra pas être complétée.

Dans ce cas, vérifiez avec votre client que les noms saisis respectent cette limite. Toute correction nécessaire pourra être effectuée lors de l'immatriculation en point de service.

2. Numéro de plaque inscrit par le système de façon erronée

Lors de la création d'une ATAC électronique pour la transaction : « Vente d'un véhicule sans échange », le système inscrit parfois par erreur un numéro de plaque dans la case « No. de plaque d'immatriculation antérieure », située dans la section B : « Véhicule échangé ou acquis du client » du formulaire. Veuillez noter que cela n'affecte pas le traitement de l'ATAC pour l'acheteur en point de service.

3. Transaction d'immatriculation incomplète

Pour les transactions d'immatriculation des véhicules usagés, il est possible que la transaction ne puisse pas se compléter. 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.

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.

4. Message d'erreur E00V

Dans la transaction « Immatriculation de véhicules acquis par un commerçant », le code d'erreur E00V n'apparaît plus de façon erronée, ce qui vous permettra de compléter la transaction. Toutefois, il est possible que le message apparaisse encore lors de certaines transactions, comme pour une entreprise individuelle (particulier en affaires). Dans ce cas, l'acquéreur doit contacter avec le Centre des relations partenaires (CRP).

État : en voie de résolution

5. 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, comme pour une entreprise individuelle (particulier en affaires). Dans ce cas, l'acquéreur doit contacter avec le Centre des relations partenaires (CRP).

État : en voie de résolution

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.

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.