



# Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 17 juin 2024

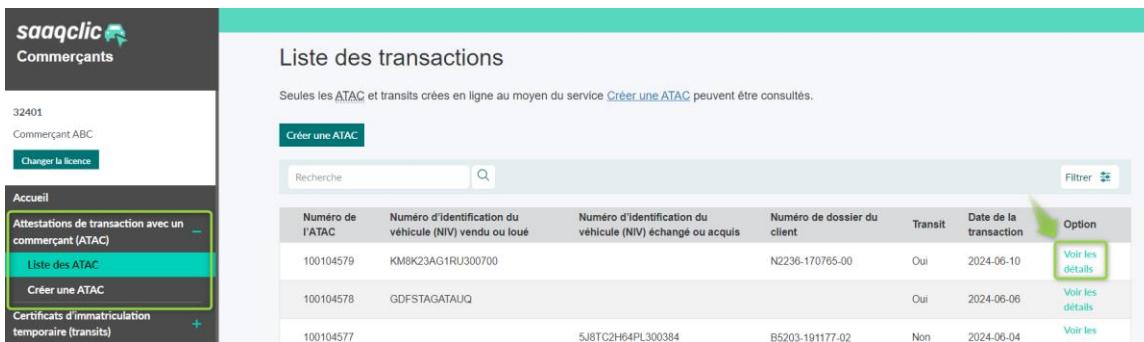
## Informations importantes

- [26 juin : Nouveautés au portail](#)
- [Fête nationale du Québec et Fête du Canada](#)
- [Consultation sur les moyens de communications utilisés par la SAAQ](#)
- [1<sup>er</sup> juin : Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles](#)
- [Bilan routier 2023](#)
- [Problématiques lors des transactions d'immatriculation](#)

### 26 juin : Nouveautés au portail

Plusieurs améliorations seront apportées au portail SAAQclic Commerçants lors de la mise en production du 26 juin. Découvrez ci-dessous cinq de ces nouveautés. Nous vous informerons des autres changements dans le prochain bulletin. Restez à l'affût !

1. Une modification sera apportée au service « Liste des ATAC » : lorsque vous cliquerez sur l'option : « Voir les détails » le menu de gauche restera ouvert sous forme d'accordéon. Auparavant, il se refermait et nécessitait un nouveau clic sur « Attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) ».



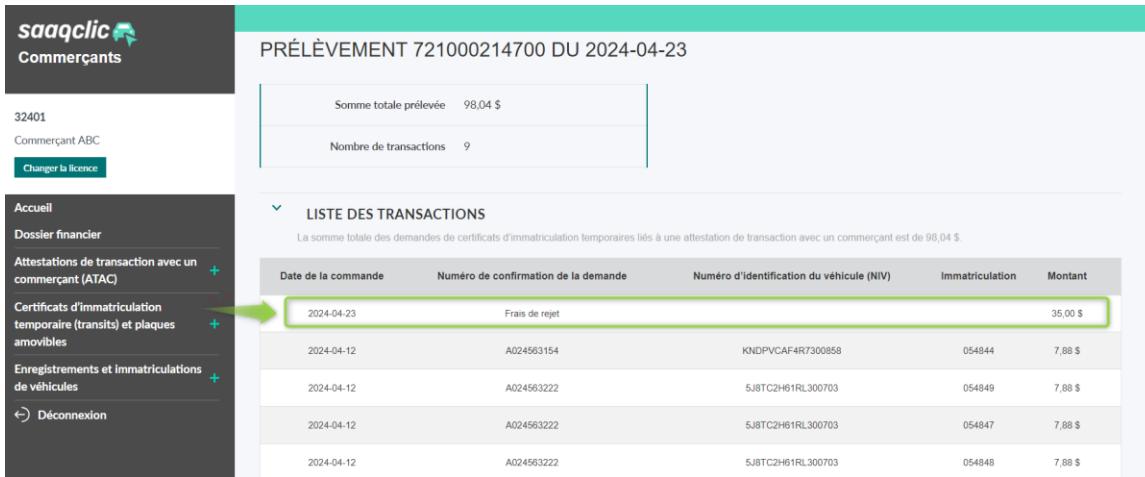
Numéro de l'ATAC	Numéro d'identification du véhicule (NIV) vendu ou loué	Numéro d'identification du véhicule (NIV) échangé ou acquis	Numéro de dossier du client	Transit	Date de la transaction	Option
100104579	KM8K23AG1RU300700		N2236-170765-00	Oui	2024-06-10	<a href="#">Voir les détails</a>
100104578	GDFSTAGATAUQ			Oui	2024-06-06	<a href="#">Voir les détails</a>
100104577		5J8TC2H64PL300384	B5203-191177-02	Non	2024-06-04	<a href="#">Voir les</a>

2. Dans la page de confirmation du service « Créer une ATAC » nous allons modifier le lien de redirection du bouton pour diriger l'utilisateur vers la première étape du processus « Créer une ATAC ». Il sera redirigé à l'étape « Raison ».



The screenshot shows the 'saaqclic Commerçants' interface. On the left, a sidebar lists options: Accueil, Attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) (highlighted), Liste des ATAC, Certificats d'immatriculation temporaire (transits), and Enregistrements et immatriculations de véhicules. The main content area shows a progress bar with five steps: Raison, Véhicule et taxe, Client, Résumé, and Confirmation. The 'Résumé' step is active. It displays the result of the request: 'Votre demande de création d'une ATAC pour la raison Véhicule vendu ou loué à long terme est acceptée. Vous pouvez maintenant la télécharger et l'imprimer. Le téléchargement sera disponible dans la section Attestation de transaction avec un commerçant (ATAC) durant cinq ans.' Below this, a table shows the command details: Numéro de la commande A024599550 and Date de la commande 2024-06-11 10:46. A green arrow points to the 'Télécharger l'ATAC (PDF, 0,5 MB)' link. At the bottom are 'Créer une autre ATAC' and 'Revenir à l'accueil' buttons.

3. Sur le détail d'un prélèvement non-autorisé, la mention « Frais de rejet » sera rajoutée dans le cas où le paiement serait refusé.



The screenshot shows the 'saaqclic Commerçants' interface. The sidebar includes 'Dossier financier', 'Attestations de transaction avec un commerçant (ATAC)', 'Certificats d'immatriculation temporaire (transits) et plaques amovibles', and 'Enregistrements et immatriculations de véhicules'. The main content area shows a withdrawal detail: 'PRÉLÈVEMENT 721000214700 DU 2024-04-23'. It lists a total withdrawal amount of 98,04 \$ and 9 transactions. Below this is a table titled 'LISTE DES TRANSACTIONS' with columns: Date de la commande, Numéro de confirmation de la demande, Numéro d'identification du véhicule (NIV), Immatriculation, and Montant. The first row in the table is highlighted with a green box and a green arrow points to the 'Frais de rejet' label in the 'Numéro de confirmation de la demande' column.

4. Dans la page de confirmation du service « Obtenir un certificat d'immatriculation temporaire », nous corrigerais le lien de redirection du bouton « Obtenir un autre certificat » pour rediriger les utilisateurs à la première étape du service.



CONFIRMATION

Résultat de la demande

Votre demande de certificat d'immatriculation temporaire pour le véhicule JTNAK4MBE0N3323130 est acceptée. Vous pouvez maintenant le télécharger et l'imprimer.

Le téléchargement restera disponible dans la section [Certificats d'immatriculation temporaire](#) jusqu'à l'expiration du certificat.

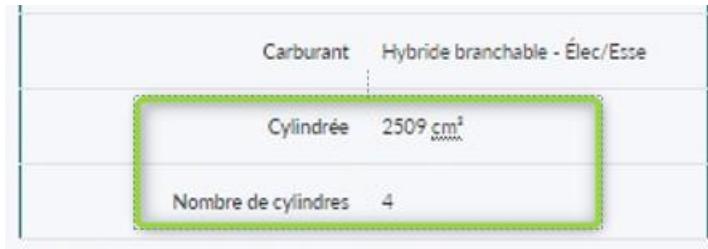
[Télécharger et imprimer le certificat d'immatriculation temporaire \(PDF, <0.5 Mo\)](#)

À propos de votre demande

Numéro de confirmation	A001013518
Date de la demande	2024-06-11 11:43

[Obtenir un autre certificat](#) [Revenir à l'accueil](#)

5. Pour les véhicules hybrides branchables, les transactions d'immatriculation seront corrigées afin d'afficher la cylindrée du moteur et le nombre de cylindres. Auparavant, ces deux champs affichaient zéro lors de l'immatriculation.



## Fête nationale du Québec et Fête du Canada

Nous vous informons que le lundi 24 juin et le lundi 1<sup>er</sup> juillet, le Centre des relations partenaires ainsi que les points de service de la SAAQ seront fermés.

Veuillez noter que vos clients devront prendre [rendez-vous](#) ultérieurement, si nécessaire pour finaliser leurs transactions. Cependant, [le portail SAAQclic Commerçants](#) restera opérationnel pour les transactions.

## Consultation sur les moyens de communication utilisés par la SAAQ

Dans les prochaines semaines, nous vous consulterons sur les moyens de communication utilisés par la SAAQ : bulletin d'actualités, webinaires, site web etc. Les objectifs de ce sondage sont de connaître les moyens privilégiés pour vous joindre, d'évaluer l'efficacité de nos efforts actuels, et de les ajuster selon vos besoins et ceux de vos employés en matière d'information. Nous vous remercions d'avance pour votre participation nombreuse.

## 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 de relations partenaires pour les commerçants agréés. Nos équipes pourront vous guider dans la résolution de la problématique.

### 1<sup>er</sup> juin : Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles

Depuis le 1<sup>er</sup> 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.

Si vous pensez que le modèle d'affaires de votre entreprise rend nécessaire l'utilisation d'ATAC et de transits en version papier, écrivez-nous, en indiquant votre numéro de licence, à l'adresse :

[gestion.commercants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca](mailto:gestion.commercants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca)

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<sup>er</sup> juin. Nous avons également amélioré la [foire aux questions](#).

## saaqclic

Depuis le 1<sup>er</sup> 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.
  - Le 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@saaq.gouv.qc.ca](mailto:gestion.commerçants.saaqclic@saaq.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

[saaq.gouv.qc.ca/  
saaqclic-commerçants](http://saaq.gouv.qc.ca/saaqclic-commerçants)

Votre  
gouvernement

Société de l'assurance  
automobile  
Québec 

## Bilan routier 2023



Le bilan routier 2023 a été dévoilé la semaine dernière. Il s'agit d'un bilan plutôt positif, faisant état d'une diminution du nombre de personnes décédées et de personnes blessées par rapport à 2022 :

- 380 personnes décédées (par rapport à 398 en 2022) ;
- 28 060 personnes blessées (par rapport à 28 543 en 2022).

Pour plus d'informations : [Bilan routier - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](#)

## 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 de 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.commercants5@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commercants5@saaq.gouv.qc.ca)

Lorsque vous envoyez un courriel, 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.commercants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca](mailto:gestion.commercants.saaqclic@saaq.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

[saaqclic.commercants@saaq.gouv.qc.ca](mailto: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 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 compléte avec succès. La situation des clients affectés sera résolue dans les prochaines semaines. Une lettre de mitigation sera envoyée aux clients affectés. 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](mailto: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 incomplète

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](mailto: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 bancaires

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?

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.commercants2@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commercants2@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.commercents2@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commercents2@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.