

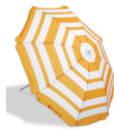


Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 19 août 2024

Informations importantes

- [Publication du bulletin pendant la période estivale](#)
- [Nouvelle fonctionnalité : Consultation des archives des Bulletins Commerçants](#)
- [Nouveautés dans le portail depuis le 15 août](#)
- [Immatriculer un véhicule lourd](#)
- [Circulation des véhicules motorisés ayant l'apparence d'une motocyclette ou d'un cyclomoteur](#)
- [Retour sur la consultation sur les moyens de communication utilisés par la SAAQ](#)
- [Incidents lors des transactions d'immatriculation](#)



Publication du bulletin pendant la période estivale

La prochaine date de parution du bulletin est **le 3 septembre**.

Nous vous remercions de votre assiduité à nous lire et nous vous souhaitons une belle fin d'été !

Nouveauté : Consultation des archives des Bulletins Commerçants

Nous avons le plaisir de vous informer qu'il est désormais possible de consulter les archives des bulletins commerçants. Vous pouvez accéder à toutes les anciennes éditions via la page [Aide SAAQclic Commerçants](#), ce qui vous permettra de retrouver facilement les informations passées et de suivre les mises à jour précédentes. Pour consulter les archives, veuillez-vous rendre dans la section « Bulletins » de l'Aide SAAQclic Commerçants en cliquant : [ici](#)

Nouveautés dans le portail depuis le 15 août

Lors de la mise à jour du 15 août dernier, plusieurs changements ont été apportés afin d'améliorer le portail SAAQclic Commerçants.

1. Dans les transactions suivantes : « Immatriculer un véhicule neuf sans échange », « Immatriculer un véhicule neuf avec échange », et « Enregistrer un véhicule neuf », des listes déroulantes ont été introduites. Pour limiter les erreurs de saisie, vous devez sélectionner les marques et modèles à partir de ces listes déroulantes, qui sont

automatiquement mises à jour. Lorsque les marques et modèles sont reconnus par le système, ils s'affichent à l'écran et ne sont pas modifiables.

INFORMATIONS

Inscrivez les informations manquantes pour enregistrer le véhicule neuf.

Numéro d'identification du véhicule (NIV)	2HKRS4H57RH300966
Type de véhicule	Automobile
Marque	HONDA
Modèle	CR-V
Année	2024

Si la marque et ou le modèle ne figurent pas dans les listes déroulantes, vous aurez la possibilité d'inscrire manuellement les informations de marques/modèles. Dans ce cas, vous devrez cocher la case « La marque du véhicule n'est pas présente dans la liste » :

Marque et modèle de véhicule inconnus
La marque et le modèle du véhicule n'ont pas été reconnus par le système. Sélectionnez-les dans les menus déroulants ou inscrivez-les s'ils ne s'y trouvent pas.

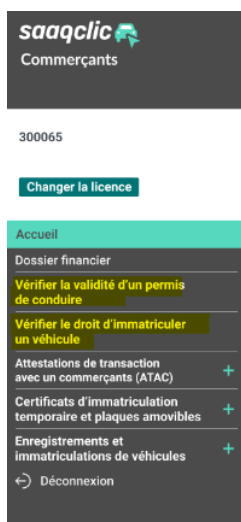
INFORMATIONS

Inscrivez les informations manquantes pour enregistrer le véhicule neuf.

Numéro d'identification du véhicule (NIV)	KM8K23AG9SU300160
Type de véhicule	Automobile
Marque	<div>Sélectionner une mar</div> <input type="checkbox"/> La marque du véhicule n'est pas présente dans la liste
Modèle	Indiquez la marque auparavant
Année	

<div>Marque</div> <div>Sélectionner une mar</div> <div> ACURA ADVANCE MIXER ALEXANDER DENNIS ALFA ROMEO AM GENERAL AMERICAN GENERAL AMERICAN LA FRANCE AMERICAN MOTORS ARO ASTON MARTIN ASUNA AUDI AUDI CAMION/VAN AUTOCAR AVANTI BENTLEY BERING BITTER BLUE BIRD BMW </div>	<div>Marque</div> <div>ACURA</div> <input type="checkbox"/> La marque du véhicule n'est pas présente dans la liste	<div>Modèle</div> <div>Sélectionner un modè</div> <div> 1.6EL 1.7EL 2.2CL 2.3CL 2.5TL 3.0CL 3.2CL 3.2TL 3.5RL CL CSX ILX INTEGRA INTEGRA GS INTEGRA LS LEGEND MDX NSX RDX RL </div>	<div>Inscrivez la marque du véhicule telle que mentionnée dans la Description du Véhicule Neuf (DVN)</div> <div>Marque</div> <div>TEST</div> <input checked="" type="checkbox"/> La marque du véhicule n'est pas présente dans la liste
<div>Modèle</div> <div>Indiquez la marque auparavant</div>	<div>Inscrivez le modèle du véhicule tel que mentionné dans la Description du Véhicule Neuf (DVN)</div> <div>Modèle</div> <div>TEST2</div>		

2. Depuis le 28 juin, vous devez vous connecter à SAAQclic ou à SAAQclic Entreprises, pour accéder aux services « Vérifier la validité d'un permis de conduire » et « Vérifier le droit d'immatriculer un véhicule ». Pour vous faciliter la tâche, nous avons ajouté ces deux transactions dans le menu de gauche du portail Commerçants, afin qu'elles soient de nouveau disponibles pour consultation.



3. Lors de l'immatriculation ou l'enregistrement de véhicules neufs, un ajustement a été effectué pour corriger une anomalie concernant le champ « Masse nette ». Ce champ n'était plus modifiable lorsque vous sélectionniez le type d'utilisation « Camionnette de promenade ». Le champ « Masse nette » a maintenant retrouvé son fonctionnement normal et est à nouveau modifiable pour ce type d'utilisation.

IDENTIFICATION

Inscrivez les informations demandées afin d'identifier le véhicule neuf sans échange à immatriculer et le client.

Véhicule

Numéro d'identification du véhicule (NIV)

2HKRS4H57RH300966

Type d'utilisation du véhicule

Pour sélectionner le bon type d'utilisation, consultez la page [Aide en ligne SAAQclic Commerçants](#).

Camionnette de promenade

INFORMATIONS

Inscrivez les informations manquantes pour immatriculer le véhicule neuf sans échange.

Véhicule acquis

Numéro d'identification du véhicule (NIV)	2HKRS4H57RH300966
Type d'utilisation	Camionnette de promenade
Marque	HONDA
Modèle	CR-V
Année	2024
Couleur	Sélectionner la couleur ▼
Masse nette	<input type="text" value="3469"/> kg
Poids nominal brut du	

4. Dorénavant, vous pouvez consulter les certificats d'immatriculation temporaire dans la transaction « Liste des certificats d'immatriculation temporaire » et accéder aux détails des certificats, peu importe la page sur laquelle vous vous trouvez. Auparavant, le système affichait une erreur de comportement (erreur 500) à partir de la page 2 et sur les pages suivantes.

saaqcllic
Commerçants

32401
Élite Chrysler Jeep Inc.
Changer la licence

Accueil
 Dossier financier
 Attestations de transaction avec un commerçant (ATAQ)
 Certificats d'immatriculation temporaire (transits)
Liste des certificats d'immatriculation temporaires
 Obtenir un certificat d'immatriculation temporaire
 Commander une plaque amovible
 Enregistrements et immatriculations de véhicules
 Déconnexion

Pour obtenir plus d'information, consultez la page [Aide en ligne SAAQcllic Commerçants](#)

Obtenir un certificat d'immatriculation temporaire

Véhicule	Numéro d'identification du véhicule (NIV)	Immatriculation	Numéro d'unité	Nombre de certificats	Option
ACURA MDX 2009	2HNYD28699H006541			9	Voir les certificats
ACURA RDX 2024	5J8TC2H68RL300584			2	Voir les certificats
ACURA RDX 2024	5J8TC2H6XRL300604			2	Voir les certificats
ACURA RDX 2024	5J8TC2H68RL300624			2	Voir les certificats
ACURA INTEGRA 2023	19UDE4H37PY123459			1	Voir les certificats
AUDI S4 2018	WAUC4AF47JA003519		80158	1	Voir les certificats
BMW X3 2007	WBXPC93447WF25097		3083A	1	Voir les certificats
BUICK CENTU 2001	2G4WS52J411164599			1	Voir les certificats
CHEVR VENTR 2002	1GNDU03E32D221544			4	Voir les certificats
CHEVR UPLAN 2009	1GNDV23139D108211			2	Voir les certificats

1 à 10 sur 36

Page 1 sur 4

5. Le lien vers les actualités vous conduira vers la page Aide SAAQcllic Commerçants où vous trouverez nos dernières communications : [Aide SAAQcllic Commerçants - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](#)

Actualités

Retrouvez les dernières nouvelles de la SAAQ en un clic.

[Voir les actualités](#)

Vous pourrez consulter les actualités en cours ainsi que l'archive des actualités passées.

Immatriculer un véhicule lourd

À la suite de suggestions reçues de certains commerçants, nous vous transmettons des informations sur l'immatriculation des véhicules lourds.

Un **camion de type « pick-up »** à deux essieux d'une masse nette de plus de 3 000 kg et de moins de 4 000 kg, utilisé à des fins personnelles, est considéré comme un véhicule de promenade. Son immatriculation peut se faire sur le portail SAAQcllic par les commerçants agréés.

Lorsque ce camion est destiné à des fins commerciales, vous devez faire immatriculer votre camion de plus de 3 000 kg à un point de service de la SAAQ. Un **camion** est un véhicule dont la masse nette est de plus de 3 000 kg, conçu ou aménagé principalement pour le [transport de biens](#) ou d'équipement fixé en permanence.

Un camion peut appartenir à un particulier ou à une entreprise. Dans le cas d'une entreprise, celle-ci doit être immatriculée au [Registraire des entreprises](#) (REQ). Pour l'immatriculation, vous devrez fournir le numéro d'entreprise du Québec (NEQ).

Si le **poids nominal** du camion est de **4 500 kg** ou plus et qu'il est utilisé à des fins commerciales, le propriétaire du camion doit être inscrit au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la [Commission des transports du Québec](#).

Lorsque le camion est neuf, vous devez présenter les formulaires *Attestation de transaction avec un commerçant* et *Description du véhicule neuf* remis par le commerçant.

Pour un camion usagé, les documents à présenter lors de l'immatriculation varient en fonction du statut de la personne ou de l'entreprise à qui vous achetez le camion. Vous trouverez ces documents dans le tableau ci-dessous. Dans tous les cas, vous devez préciser :

- le kilométrage du camion
- le nombre maximum d'essieux de l'ensemble de véhicules routiers

Achat chez un commerçant	Achat à une entreprise ou à un travailleur autonome inscrit aux fichiers de TPS et TVQ
<ul style="list-style-type: none"> • Le formulaire <i>Attestation de transaction avec un commerçant</i> • Le certificat d'immatriculation signé par l'ancien propriétaire et le commerçant 	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de vente entre l'acheteur et l'entreprise ou le travailleur autonome qui est propriétaire du véhicule

Avant de vous présenter dans un point de service de la SAAQ

Pour savoir quels documents seront nécessaires au calcul de la TVQ, contactez [Revenu Québec](#) dans les cas suivants :

- Si le véhicule a 25 ans ou plus (40 ans ou plus, dans le cas d'un camion) ;
- S'il s'agit d'un véhicule de luxe usagé de moins de 25 ans non répertorié dans le livre de référence utilisé par Revenu Québec (véhicules de luxe non répertoriés : Aston Martin, Bentley, Ferrari, Hummer, Lamborghini, Lotus, Maserati et Rolls Royce) ;
- Si le véhicule provient de l'extérieur du Canada ;
- Si le véhicule usagé est endommagé ou présente une usure inhabituelle.

Pour plus de détails sur l'immatriculation d'un véhicule lourd, veuillez cliquer [ici](#)

Circulation des véhicules motorisés ayant l'apparence d'une motocyclette ou d'un cyclomoteur

Certains véhicules motorisés à deux ou trois roues, ayant l'apparence d'une motocyclette ou d'un cyclomoteur, circulent sur les routes ou les pistes cyclables sans porter la marque nationale de sécurité du Canada ni l'étiquette de conformité prévue par la Loi sur la sécurité automobile. Ces véhicules, en raison de leur masse et leur vitesse, posent un risque pour la sécurité routière, notamment pour les usagers vulnérables circulant sur les trottoirs et les pistes cyclables.

Pour encadrer la circulation de ces véhicules, l'arrêté ministériel numéro 2024-15 est en vigueur depuis le 30 juillet. Ces véhicules, qui n'ont pas été soumis aux essais de Transports Canada, n'ont pas le droit de circuler sur les chemins publics. Si vous transigez avec ces véhicules, sachez qu'ils ne peuvent pas être immatriculés, car leur importation est interdite au Canada. Pour plus d'information sur l'arrêté ministériel, veuillez cliquer : [ici](#)

Vous trouverez ci-dessous des exemples de véhicules qui n'ont pas accès aux chemins publics :

Tao Gemini 725: Tao Motors, Gemini 725
Moto Électrique, 72 Volts, 2 Places



Daymak Beast 2: Daymak, Beast 2, Scooter Électrique
60 Volts, 500 Watts, 2 Places



Gio Italia MK Premium 48 Volts



Kolo Écolo: Cyclomoteur Écolo version Lithium



Tao Leo 724 : Tao Motors, Leo 724,
Moto Électrique, 72 Volts 2 Places



Emmo Koogo: Vélo Électrique style « scooter »
72 Volts



Retour sur la consultation sur les moyens de communication utilisés par la SAAQ

Nous tenons à vous remercier pour votre participation au sondage. Vous avez été nombreux à répondre. Nous sommes actuellement en train d'analyser les résultats afin de réorienter nos efforts de communication. Nous vous fournirons plus de détails dans les prochaines éditions du bulletin.

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 de relations partenaires, qui pourra créer le dossier de l'entreprise et vous pourrez par la suite 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 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.commercents5@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.commercents.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca

Pour faire une demande d'ajout, d'authentification, de réactivation, de suspension ou d'annulation ainsi pour un employé d'un commerce agréé

saaqclic.commerçants@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 lors des transactions d'immatriculation

Certains commerçants nous ont signalé des transactions incomplètes de rachat de location ou d'immatriculation d'un véhicule avec échange. N'oubliez pas de signaler toute transaction incomplète au Centre de relations partenaires pour les commerçants agréés. Nos équipes pourront vous guider dans la résolution de l'incident.

Véhicules créés en double dans la base de données

Lorsque vous faites une transaction d'immatriculation avec ou sans échange, il est important d'attendre que la transaction se finalise dans le portail. Évitez de tenter une nouvelle immatriculation pour le même véhicule pendant qu'une autre transaction est encore en cours, car cela peut entraîner la création de doublons dans notre base de données. Cela peut également entraîner la création de deux véhicules avec le même NIV et le même propriétaire, mais avec deux plaques différentes ou la même plaque.

Voici une liste non exhaustive des impacts possibles :

- Deux plaques d'immatriculation peuvent être produites et expédiées au propriétaire, ce qui peut causer de la confusion et de l'incertitude.
- Des infractions peuvent être émises si le client n'a pas apposé la bonne plaque sur le véhicule.
- Vous serez facturé en double pour les frais de ces immatriculations.
- Un redressement sera nécessaire par l'équipe de l'immatriculation.
- Un redressement sera également nécessaire par l'équipe des finances.

Si vous constatez qu'un véhicule est enregistré en double, veuillez contacter le Centre de relations partenaires (CRP) pour annuler une des transactions.

Nous vous informerons lorsque la situation sera rétablie. D'ici là, veuillez ne plus essayer d'immatriculer un véhicule lorsqu'une autre demande est en cours. Nous vous remercions pour votre compréhension.

Incidents résolus

1. Coordonnées bancaires

L'incident concernant les coordonnées bancaires a été résolu, mais il est possible que vous deviez les réinscrire. Veuillez noter que seul l'administrateur est autorisé à le faire. Nous sommes désolés pour les désagréments occasionnés.

État : résolu

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

Le délai lors de la transaction « Immatriculer un véhicule racheté par son locataire » a été éliminé. Désormais, cette transaction se complète avec succès. La situation des clients affectés sera résolue dans les prochaines semaines. Une lettre de mitigation sera envoyée aux clients concernés qui devront s'acquitter du montant indiqué sur leur *Service reçu*. Dans certains cas, un relevé de compte sera également envoyé.

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.commercants2@saaq.gouv.qc.ca. Les documents destinés au client seront générés dans son dossier SAAQclic après ce délai également.

1. Message d'erreur E0300

Dans les transactions d'immatriculation de véhicules usagés : « Immatriculer véhicule usagé sans échange », « Immatriculer véhicule usagé avec échange », « Immatriculer véhicule racheté pas son propriétaire », il peut arriver que, pour certains véhicules, le poids nominal brut du véhicule (PNBV) connu du système soit inférieur à la masse nette ou égal à 0. Dans ces cas, le code d'erreur E0300 s'affiche.

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

État : correction à venir

Dans cette situation, un ajustement sera fait afin vous permettre de modifier le PNBV s'il est plus petit que la masse nette.

Quoi faire ?

Veuillez contacter le Centre de relations partenaires ou envoyez un courriel à info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca

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 à venir

Quoi faire ?

Veuillez contacter le Centre de relations partenaires 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. Service reçu en double lors de la transaction « Immatriculer un véhicule usagé avec échange »

Depuis la mise à jour du 16 mai dernier, il est possible que le document *Service reçu* s'affiche en double dans la transaction « Immatriculer un véhicule usagé avec échange ». Nos équipes travaillent à résoudre l'incident rapidement.

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

État : correction à venir

Quoi faire ?

Ne pas tenir compte du document *Service reçu* de cession de véhicule.

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. SVP vous assurez que le véhicule d'échange n'était pas en location.

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

État : correction à venir

Quoi faire ?

Veillez contacter le Centre des relations partenaires (CRP). Le CRP va vérifier si la transaction pourra être débloquée. Si le véhicule d'échange était en location, SVP traiter le véhicule d'échange séparément, en effectuant une autre transaction. Cependant, dans le cas où la problématique ne sera pas résolue, veuillez utiliser une ATAC et un transit électronique afin que le client se rende dans un point de service pour compléter le processus d'immatriculation.

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 : correction à venir

Quoi faire ?

Veillez 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.