



Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 21 mai 2024

Informations importantes

- [Nouveautés au portail du 16 mai](#)
- [Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles dès le 1^{er} juin 2024](#)
- [Procédure de création d'ATAC numérique pour les clients sans permis de conduire du Québec](#)
- [Astuces concernant les attestations de transaction avec un commerçants ATAC et les transits](#)
- [Création d'une ATAC](#)
- [Remplacement d'une plaque d'immatriculation](#)

Nouveautés au portail du 16 mai

Depuis le 16 mai, deux nouvelles fonctionnalités ont été intégrées au portail SAAQclic Commerçants :

1. Nouvelle zone pour des messages d'intérêt : Des messages pourront être communiqués directement dans le portail notamment pour informer les commerçants si le portail éprouve des difficultés. Un champ avec un message apparaîtra en haut de la page d'accueil pour vous informer.

Voir visuel plus bas

2. Section « Actualités » : Restez à l'affût de cette nouvelle section qui sera utilisé pour vous partager de l'information importante. Vous pourrez cliquer sur le bouton « Voir l'actualité » afin d'obtenir davantage d'informations.

Vous trouvez ci-dessous un aperçu des nouveautés :

Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles dès le 1^{er} 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.

Procédure de création d'ATAC numérique pour les clients sans permis de conduire du Québec

Le service de création d'ATAC numérique fonctionne même si l'utilisateur ne possède pas de permis de conduire du Québec. Il suffit d'inscrire son nom, son prénom et sa date de naissance. Si aucun numéro de permis n'est fourni, l'utilisateur peut inscrire un numéro composé d'une lettre suivie de douze zéros (par exemple : A0000-000000-00) pour finaliser la transaction. Pour toute question ou difficulté, contactez-nous à info.commercants2@saaq.gouv.qc.ca.

Astuces concernant les attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) et les transits

Pour répondre à vos questions, voici quelques précisions concernant les ATAC :

- Il n'est pas possible de corriger une ATAC. Si vous devez modifier une information ou si vous avez commis une erreur, vous devez en créer une nouvelle. Aucune correction manuscrite n'est permise.
- Le transit de 10 jours doit être accompagné d'une ATAC. Pour obtenir un transit de 10 jours numérique, vous devez utiliser le service de création d'une attestation de transaction avec un commerçant ([ATAC](#)).

Création d'une ATAC

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 disponibles pour vous accompagner dans la création d'une attestation de transaction avec un commerçant ([ATAC](#)) électronique.

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'une ATAC 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 livrée par la poste dans un délai de 10 à 20 jours ouvrables, à l'adresse principale inscrite dans votre dossier.

Vous pouvez consulter la [capsule vidéo](#) vous montrant comment faire.

Vous trouvez plus de détails et des cas d'exception sur notre site en cliquant [ici](#).

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

➤ 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 de relation avec les 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.

➤ **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)

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

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

1. Consultation de l'historique des prélèvements¹

Il est possible que certains d'entre vous n'aient pas accès à l'historique de prélèvements en raison d'un problème de pagination.

Complexité	Volume de transactions	Canal de service
Majeure	Moyen	Aucune

État : correction à venir dans la semaine du 27 mai

Quoi faire?

Nous vous demandons d'attendre la résolution du problème. Nous allons vous tenir au courant lorsque le problème sera résolu. Merci pour votre compréhension.

2. 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.

3. 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

¹ Les nouveaux incidents sont marqués en rouge

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.

4. 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.