



## Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 21 octobre 2024

### Informations importantes

- [Mise en production du 20 octobre](#)
- [La Direction des Commerçants à la rencontre de ses partenaires](#)
- [Immatriculation des véhicules hors route](#)
- [SAAQclic : Découvrez notre nouvelle page de connexion !](#)

#### Mise en production du 20 octobre

La mise en production du 20 octobre a permis de corriger plusieurs messages d'erreur, ce qui facilitera la réalisation des transactions d'immatriculation. Vous pouvez consulter les détails dans la section *Incidents en cours*.

Une mise à jour a également été apportée au portail SAAQclic Commerçants concernant la transaction « Enregistrer un véhicule neuf ». Les valeurs de cylindrée pour les véhicules à forte cylindrée ont été ajustées afin d'assurer une tarification conforme. La valeur est désormais affichée en cm<sup>3</sup> et elle transmise au système à la confirmation du service. Voici un aperçu :

commerçant (ATAQ)	
Poids nominal brut du véhicule (PNBV)	2550 kg
Carburant	Essence
Cylindrée	1607 cm <sup>3</sup>
Nombre de cylindres	4

Revenir à l'étape précédente

Passer à l'étape suivante

#### La Direction des commerçants à la rencontre de ses partenaires

La Direction des commerçants sera présente le 25 octobre prochain à la 5<sup>e</sup> édition du Salon du véhicule électrique de Québec, au Centre de Foires d'ExpoCité. Nous vous invitons à venir nous rencontrer pour en savoir plus sur le processus d'agrément et pour échanger sur les projets à venir. Ce sera une excellente occasion de réseautage avec les passionnés de mobilité électrique. C'est un rendez-vous à ne pas manquer. Au plaisir de vous y rencontrer!

## Immatriculation des véhicules hors route

Les véhicules considérés comme véhicules hors-route selon la [Loi québécoise sur les véhicules hors route \(LVRH\)](#) incluent :

- **Motoneiges** : masse nette de 450 kg ou moins et dont la largeur, équipement compris, n'excède pas 1,28 mètre.
- **Véhicules tout-terrain motorisés** :
  - **Motoquad** : quad muni d'une selle et d'un guidon ;
  - **Autoquad** : Quad muni d'un ou plusieurs sièges, d'un volant, de pédales et d'un cadre de protection. Toutes les roues sont motrices. La masse nette ne doit pas dépasser 450 kg pour les modèles monoplaces et 750 kg pour les modèles multiplaces ;
  - **Autres véhicules à trois roues ou plus** : Munis d'un guidon, pouvant être enfourchés, avec une masse nette de 600 kg ou moins ;
  - Les motocyclettes tout-terrain .

Vous pouvez consulter un résumé de la loi : [Véhicule tout-terrain : ce que dit la loi - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](#) .

Voici les documents requis pour l'immatriculation d'un véhicule hors route :

Véhicule neuf	Véhicule usagé
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permis de conduire ou un autre document officiel avec photo</li> <li>• <a href="#">Attestation de transaction avec un commerçant</a></li> <li>• Description du véhicule neuf remis par le commerçant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permis de conduire ou un autre document officiel avec photo</li> <li>• <a href="#">Attestation de transaction avec un commerçant</a></li> <li>• Certificat d'immatriculation signé par l'ancien propriétaire et le commerçant</li> </ul>

Veuillez noter qu'un certificat d'immatriculation temporaire (transit) ne peut pas être utilisé pour les véhicules hors-route. Lorsque vous complétez une ATAC, sélectionnez « Non » à la question : « Souhaitez-vous obtenir un certificat d'immatriculation temporaire (transit) de 10 jours pour ce véhicule ? »

Pour plus de détails sur l'immatriculation des véhicules hors-route, veuillez cliquer [ici](#).

## SAAQcllic : Découvrez notre nouvelle page de connexion !

Le 20 octobre 2024, la nouvelle page de connexion aux [services en ligne SAAQcllic](#) a été lancée.

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.

Veillez noter qu'une nouvelle page de connexion à SAAQclic 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 SAAQclic :

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

Me connecter → Créer un compte →

Découvrez tous les services disponibles dans SAAQclic

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 SAAQclic

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

### ➤ 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.

## C'est important de bien remplir votre demande

### ➤ 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.commerchants5@saaq.gouv.qc.ca](mailto: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.commerçants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca](mailto:gestion.commerçants.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.commerçants@saaq.gouv.qc.ca](mailto:saaqclic.commerçants@saaq.gouv.qc.ca)

## Incidents résolus

### 1. Message d'erreur E00V<sup>1</sup>

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 sans problème. Cependant, il est possible que le message apparaisse encore dans certains cas, par exemple pour une entreprise individuelle (particulier en affaires). Dans ce cas, l'acquéreur devra communiquer avec le Centre des relations partenaires (CRP).

État : résolu

### 2. Transaction d'immatriculation incomplète<sup>2</sup>

Tous les documents sont maintenant générés automatiquement lors de la transaction « Immatriculer un véhicule neuf ou usagé avec échange ».

État : résolu

### 3. 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 : 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.

<sup>1</sup> Les nouveaux incidents résolus sont indiqués en vert

<sup>2</sup> Les nouveaux incidents résolus sont indiqués en vert

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.

## 1. Message d'erreur EDIV 1000

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.

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

**État : correction à venir**

## 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.

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](mailto: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.