



## Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 23 septembre 2024

### Informations importantes

- [Reconnaissance de la certification des concessionnaires automobiles](#)

#### Reconnaissance de la certification des concessionnaires automobiles

La Direction des commerçants a participé le 12 et 13 septembre dernier à la « Rencontre au Sommet 2024 » organisée par la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ). L'évènement s'est déroulé sous le thème de la certification des concessionnaires automobiles du Québec et a réuni des intervenants de premier plan, des experts du secteur et des membres engagés.

Ce fût une excellente occasion pour notre direction d'échanger sur divers enjeux avec les membres et les partenaires de la CCAQ. Dans le cadre de sa mission de promotion des bonnes pratiques de l'industrie, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) s'allie ainsi à différents partenaires pour améliorer la transparence de l'industrie automobile.

La SAAQ reconnaitra cette certification dans le cadre des demandes d'agrément des commerçants, puisque celle-ci vise à standardiser les pratiques de l'industrie en garantissant que chaque concessionnaire certifié respecte des standards élevés de transparence, d'éthique et de qualité de service. Des travaux sont également prévus avec la CCAQ pour intégrer la certification dans le nouveau programme contrôle qualité qui sera lancé en 2025 par la SAAQ.

Pour plus d'informations sur l'évènement, cliquez : [ici](#)

Par ailleurs, la Direction des commerçants participera à plusieurs événements organisés par ses partenaires dans les mois à venir. Restez à l'affût pour connaître nos prochaines activités !

#### 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 des relations partenaires, qui pourra créer le dossier de l'entreprise. Par la suite, vous pourrez 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 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.commerçants5@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commerçants5@saaq.gouv.qc.ca)

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

## Incidents résolus

### 1. 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. Dans ce cas, l'acquéreur doit contacter avec le Centre des relations partenaires (CRP).

État : résolu

### 2. Message d'erreur E0300

Dans les transactions d'immatriculation de véhicules usagés, telles que : « Immatriculer véhicule usagé sans échange », « Immatriculer véhicule usagé avec échange », « Immatriculer véhicule racheté pas son propriétaire », il peut arriver que le poids nominal brut du véhicule (PNBV) connu du système soit inférieur à la masse nette ou égal à 0 pour certains véhicules. Un ajustement a été effectué le 4 septembre afin de permettre l'inscription du PNBV égal ou supérieur à la masse nette, afin de compléter la transaction.

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.Message d'erreur E00V

Dans la transaction « Immatriculation de véhicules acquis par un commerçant », le code d'erreur E00V peut apparaître, notamment pour les véhicules de démonstration ou de courtoisie appartenant à des commerçants dont l'entreprise a fusionné au Registre des entreprises du Québec (REQ).

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

**État : correction à venir**

**Quoi faire ?**

Veuillez ne pas contacter le Centre des relations partenaires (CRP). Nous suggérons au commerçant qui achète d'un autre commerçant de procéder par ATAC électronique pour transférer le véhicule dans son inventaire et, si possible, d'utiliser la licence associée au commerce résultant de la fusion.

### 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**

Veuillez contacter le Centre des relations partenaires (CRP) ou envoyez un courriel à [info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca](mailto: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. Message d'erreur EDIV 1000

Pour les transactions d'immatriculation des véhicules usagés, un nouveau message d'erreur sera ajouté, afin d'éviter que la transaction soit incomplète et de bloquer celle-ci si nécessaire.

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

#### État : correction à venir

##### Quoi faire ?

Lorsque le message suivant apparaît : « Contactez le service à la clientèle SAAQclic au 1 800 259-8060. EDIV1000 sur le véhicule acquis », 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.

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.