

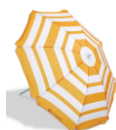


## Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 25 juin 2024

### Informations importantes

- [Publication du bulletin pendant la période estivale](#)
- [26 juin : Nouveautés au portail](#)
- [Évolution du processus pour commander vos formulaires papier](#)
- [Consultation sur les moyens de communications utilisés par la SAAQ : la parole est à vous !](#)
- [Journée fériée pour la Fête du Canada](#)
- [Accès aux services de vérification du permis ou du droit d'immatriculer](#)
- [1<sup>er</sup> juin : Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles](#)
- [Problématiques lors des transactions d'immatriculation](#)



#### Publication du bulletin pendant la période estivale

Voici les prochaines dates de parution du bulletin le : **le 29 juillet, le 19 août et le 3 septembre.**

Nous vous remercions de votre assiduité à nous lire et nous vous souhaitons de passer un bel été !

#### 26 juin : Nouveautés au portail

Voici les autres modifications qui seront apportées au portail SAAQclic Commerçants lors de la mise en production du 26 juin :

1. Dans le dossier financier, l'hyperlien : « Utilisation des services en ligne » sera remplacé par « Prélèvements bancaires automatiques ». Pour chaque prélèvement, il sera possible de consulter la date, le numéro, la raison du rejet et le montant du prélèvement.

**saaqclik**  
Commerçants

32401  
Commerçant ABC  
[Changer la licence](#)

Accueil  
**Dossier financier**  
Attestations de transaction avec un

### DOSSIER FINANCIER

Consultez l'information relative au compte bancaire utilisé pour toutes vos transactions payantes et, le cas échéant, aux prélèvements bancaires préautorisés effectués dans ce compte.

Pour obtenir plus d'information, consultez la section [Prélèvements bancaires automatiques](#).


#### Compte bancaire

Notez qu'un seul compte bancaire peut figurer au dossier. Si vous souhaitez en utiliser un autre, vous devez le [remplacer](#).

2. Dans le service Dossier financier, l'étiquette « Prélèvement bancaire automatique » (PBA) ne sera plus cliquable et elle ne changera pas d'état au survol de la souris, elle restera simplement visuelle. Elle indiquera que le compte bancaire est utilisé pour des prélèvements, et pour obtenir plus d'informations sur les PBA, il faudra cliquer sur le bouton « Voir les détails ».

32401  
Commerçant ABC  
[Changer la licence](#)

Accueil  
**Dossier financier**  
Attestations de transaction avec un commerçant (ATAC)  
Certificats d'immatriculation temporaire (transits) et plaques amovibles  
Enregistrements et immatriculations de véhicules  
← Déconnexion



Nom de établissement financier :  
BANK OF MONTREAL

Adresse de établissement financier :  
SK,1800 SCARTH ST,REGINA S4P 2G3

[Prélèvements bancaires automatiques](#)

[Voir les détails](#)

3. Pour immatriculer une camionnette (pickup) entre 3001 et 4000 kg à usage personnel, veuillez choisir le type d'utilisation « Camionnette de promenade ». Noter que l'immatriculation d'une camionnette à usage commercial n'est pas possible via le portail ; vous devez remettre une ATAC au client.

77884  
Commerçant ABC  
Changer la licence

Accueil  
Attestations de transaction avec un commerçant (ATAC)  
Certificats d'immatriculation temporaire (transits)  
Enregistrements et immatriculations de véhicules  
Inventaire des véhicules enregistrés  
Liste des transactions d'enregistrement de véhicules  
Enregistrer un véhicule  
Liste des transactions d'immatriculation de véhicules  
Immatriculer un véhicule  
Obtenir l'historique de propriété

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

### Véhicule

Numéro d'identification du véhicule (NIV)

Type d'utilisation du véhicule

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

- Camionnette de promenade
- Commercial
- Commission scolaire ou centre hospitalier
- Gouvernement du Québec
- Municipalité
- Véhicule de promenade
- VUS commercial
- VUS de promenade

Date de livraison du véhicule

La date de livraison du véhicule doit être identique ou postérieure à la date du jour.

2024-06-11

Client

Revenir à l'étape précédente

Passer à l'étape suivante

## Évolution du processus pour commander vos formulaires papier

Le nouveau processus pour commander vos attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) ainsi que vos certificats d'immatriculation temporaire (transits) 4 et 10 jours en version papier est désormais en vigueur.

Depuis le 25 juin, vous pouvez remplir directement le [bon de commande](#) disponible sur notre site Web et nous l'envoyer par courriel. De plus, [un document détaillant le nouveau processus](#) ainsi qu'une [procédure](#) associée ont été mis à disposition.

Voici le lien pour accéder à ces documents : [Formulaires de la SAAQ pour les particuliers, les entreprises et les organismes - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](#). Sélectionnez l'onglet « Entreprises et organismes », puis ouvrez la section « Commerçants et recycleurs ».

Une fois le bon de commande reçu, les formulaires papier vous seront envoyés par la poste. Une facture électronique vous sera également envoyée, payable à la réception. Veuillez noter que les frais associés aux transits incluent la contribution d'assurance requise pour permettre la mise en circulation du véhicule.

## Consultation sur les moyens de communication utilisés par la SAAQ : la parole est à vous !

Dans les prochains jours, vous serez consultés 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. Un lien vers le sondage sera publié dans le portail SAAQcllic Commercants ainsi que dans la section « Actualités » de la page Aide SAAQcllic Commercants au cours des prochains jours, restez à l'affût et partagez-le à vos collègues commerçants.

## Journée fériée pour la Fête du Canada

Nous vous informons que 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.

## Accès aux services de vérification du permis ou du droit d'immatriculer

À partir du 28 juin, vous devrez obligatoirement vous connecter au portail SAAQclic (pour entreprises ou pour particuliers) afin d'avoir accès aux 2 services suivants :

- Vérifier la validité d'un permis
- Vérifier le droit d'immatriculer

Le service demeure également disponible par téléphone au 1 800-361-7620 en faisant le choix 4-4-6 pour la validité du permis et le 4-5-4 pour le droit d'immatriculer. Pour plus de détails sur les services automatisés, consultez la page [Nous joindre](#).

## Services en ligne

### Accident de la route

- [Faire une demande d'indemnité \(accident ou décès\)](#)
- [Demander un remboursement de frais ou envoyer des documents](#)
- [Faire un compte rendu de visite médicale](#)
- [Faire un compte rendu de retour au travail](#)
- [Demander une copie de dossier d'indemnisation](#)

### Paie

- [Payer le renouvellement du permis ou de l'immatriculation](#)
- [Payer le renouvellement d'une vignette de stationnement](#)
- [Simuler des prélèvements bancaires](#)

### Changement d'adresse

- [Aviser d'un changement d'adresse](#)

### Services **saaqclik**

- [Vérifier la validité d'un permis](#)
- [Vérifier le droit d'immatriculer](#)

Connectez-vous pour accéder à nos autres services comme :

- Prendre rendez-vous pour votre examen de conduite (théorique ou pratique)
- Remiser ou déremiser votre véhicule
- Remplacer votre permis de conduire

[Découvrez tous les services disponibles dans SAAQclic](#)

Se connecter

La connexion à SAAQclic sera faite au moyen du Service d'authentification gouvernementale.

[Besoin d'aide pour vous connecter?](#)

Configuration requise

#### Entreprises

(incluant travailleurs autonomes)

[Aller aux services SAAQclic  
Entreprises](#)

#### Commerçants

[Aller aux services SAAQclic  
Commerçants](#)

#### Mandataires en vérification de véhicules routiers

[Aller aux services SAAQclic  
Mandataires en vérification  
de véhicules routiers](#)

#### Partenaires

[Aller aux services SAAQclic  
Partenaires](#)

#### Intervenants externes

[Aller aux services en ligne  
pour les intervenants  
externes](#)

## 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.commerçants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca](mailto:gestion.commerçants.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.
  - La 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@gouv.qc.ca](mailto:gestion.commerçants.saaqclic@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](https://saaq.gouv.qc.ca/saaqclic-commerçants)

## 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.

## 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)

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



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. Enjeu des coordonnées bancaires<sup>1</sup>

Le problème de coordonnées bancaires a été résolu, mais il est possible que le portail vous demande de les réinscrire. Veuillez noter que seul l'administrateur est autorisé à le faire. Nous nous excusons pour les désagréments occasionnés.

État : résolu

### 2. 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, 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 le Service reçu au client. Dans certains cas, un relevé de compte sera également envoyé.

État : résolu

### 3. Consultation des prélèvements bancaires automatique

Le problème de pagination a été résolu. Vous avez maintenant accès aux détails des 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.

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

## 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'à la résolution de l'incident.

**État : correction à venir**

### 2. 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**

### 3. 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.

### 4. 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](mailto:info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca) en attendant la résolution du problème. Nous effectuerons les corrections requises, le cas échéant.

### 5. Statut d'un véhicule reconstruit en « subtil » gravement accidenté

Des véhicules reconstruits en « subtil » 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?

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](mailto: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.