



## Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 27 mai 2024

### Informations importantes

- [1<sup>er</sup> juin : Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles](#)
- [Problématiques lors des transactions d'immatriculation](#)
- [Clients hors Québec](#)
- [Astuces concernant les attestations de transaction avec un commerçants ATAC et les transits](#)
- [Autres précisions concernant les ATAC et les transits](#)

#### **1<sup>er</sup> juin : Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles**

À partir du 1<sup>er</sup> juin, nous tenons à vous rappeler **l'obligation** d'utiliser désormais le portail SAAQclic Commerçants pour compléter vos transactions. Les formulaires papier seront graduellement refusés. 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 dans les différents points de service de la SAAQ à condition que les informations qu'elles contiennent soient conformes.

La SAAQ interviendra directement auprès des commerçants qui ne respecteront pas l'obligation d'utiliser le portail. De plus, 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.

# 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.commercants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca](mailto:gestion.commercants.saaqclic@saaq.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-commercants](http://saaq.gouv.qc.ca/saaqclic-commercants)

## Problématiques lors des transactions d'immatriculation

Le portail SAAQclic Commerçants a rencontré récemment quelques difficultés opérationnelles.

Depuis la mise en production le 16 mai dernier, le service reçu est affiché en double pour les transactions d'immatriculation d'un véhicule usagé avec échange. De plus, certains documents peuvent manquer dans le portail pour les transactions de rachat de location. Nous travaillons actuellement pour résoudre la situation. Pour de plus amples informations, veuillez consulter la section **Incidents** du bulletin.

De plus, mercredi et vendredi dernier, une problématique avec le système a affectée la production des documents. Si des documents sont manquants, tels que la plaque provisoire, le certificat d'immatriculation ou le service reçu, faites-nous parvenir votre demande par courriel à [info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca). Nous vous ferons parvenir les documents manquants.

## Clients hors Québec

Lorsque vous vendez des véhicules à des clients hors Québec, vous devez produire une ATAC numérique accompagnée d'un transit numérique de 10 jours, même si le véhicule ne sera pas immatriculé au Québec. Il est important de noter que l'utilisation du transit de 10 jours est réglementée et réservé à l'immatriculation temporaire d'un véhicule vendu par un commerçant titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers délivré par l'Office de la protection du consommateur. Pour que l'utilisation du transit de 10 jours soit justifiée, celui-ci doit toujours être accompagné d'une ATAC.

## Astuces pour la création d'ATAC numérique de 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, il est possible de conclure la transaction en inscrivant un numéro composé d'une lettre suivie de douze zéros (par exemple : A0000-000000-00). Si une telle situation survient, veuillez nous en faire part par courriel à [info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commerçants2@saaq.gouv.qc.ca) pour nous permettre d'analyser le problème.

## Autres précisions 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 sur une ATAC, 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](#)).

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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.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. Service reçu en double lors de la transaction « Immatriculer un véhicule usagé avec échange »<sup>1</sup>

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 ».

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

### 2. Transaction finalisée avec un délai pour le rachat de location<sup>2</sup>

Le portail éprouve des difficultés avec certaines transactions lors de « l'Immatriculation d'un véhicule racheté par son locataire ». La transaction pourrait apparaître non-complétée, mais elle sera finalisée dans un délai donné après un délai.

<sup>1</sup> Les nouveaux incidents sont marqués en rouge

<sup>2</sup> Les nouveaux incidents sont marqués en rouge

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

### Quoi faire?

Veuillez vérifier dans l'historique des transactions que les documents ont été produits et remettre une copie à votre client, le cas échéant. Confirmez que le montant prélevé correspond à la transaction. S'il y a un écart, SVP nous le signaler à [info.commercents5@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commercents5@saaq.gouv.qc.ca)

### Si les documents sont absents,

Nous vous demandons d'attendre la résolution du problème. Nous vous tiendrons informé des suites dès que le problème sera résolu. Merci pour votre compréhension.

### État : correction à venir

## 3. Consultation des prélèvements bancaires automatique

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	Transaction possible chez le commerçant

### État : MISE EN PRODUCTION 29 mai

### Quoi faire?

Nous vous demandons d'attendre la résolution du problème. Nous vous tiendrons au courant dès que le problème sera résolu. Merci pour votre compréhension.

## 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.

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.

## 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 : MISE EN PRODUCTION 29 mai**

**Quoi faire?**

Le commerçant non agréé doit utiliser une ATAC pour la remettre au commerçant agréé. Merci de signaler la situation à [info.commercents2@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commercents2@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 : 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.commercents2@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commercents2@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.