



## Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 29 juillet 2024

### Informations importantes

- [Publication du bulletin pendant la période estivale](#)
- [Rappel - consultation sur les moyens de communications utilisés par la SAAQ : la parole est à vous!](#)
- [Nouveautés dans le portail depuis le 24 juillet](#)
- [Rôles et responsabilités liés au mandat d'un commerce agréé](#)
- [Procédure pour tout changement du personnel autorisé pour un commerce agréé](#)
- [Accès aux services de vérification du permis ou du droit d'immatriculer](#)
- [Incidents lors des transactions d'immatriculation](#)



#### Publication du bulletin pendant la période estivale

Voici les prochaines dates de parution : **le 19 août et le 3 septembre.**

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

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

Nous vous avons transmis le 15 juillet dernier un sondage sur les moyens de communication utilisés par la SAAQ pour vous joindre (bulletin, actualités, webinaires, site Web, etc.). Nous vous invitons à le remplir, si ce n'est pas déjà fait, avant le **9 août 2024**. La durée approximative est de 7 minutes. Nous vous invitons également à le partager à vos collègues ou à vos employés au besoin :

<https://fr.surveymonkey.com/r/Z7VWVNB>. Le lien de participation est également disponible sur les pages d'accueil du portail et de l'Aide SAAQclic Commerçants.

Les résultats de cette consultation nous permettront d'améliorer nos communications avec l'ensemble des commerçants. Vos réponses seront recueillies et traitées de manière confidentielle. Nous vous remercions d'avance pour votre participation.

## Nouveautés dans le portail depuis le 24 juillet

Lors de la mise à jour du 24 juillet dernier, plusieurs changements ont été apportés afin d'améliorer le portail SAAQclic Commerçants, dont :

1. Dans la section « Dossier financier », le lien [Utilisation des services en ligne](#) a été modifié pour [Prélèvements bancaires automatiques](#). À noter qu'un prélèvement sera effectué lorsque la somme dépasse 50 \$.

The screenshot displays the SAAQclic Commerçants portal interface. On the left, a sidebar titled 'AIDE SAAQCLIC COMMERÇANTS' lists various resources: 'Archives des actualités', 'Découvrir SAAQclic Commerçants', 'Se renseigner et s'outiller' (selected), 'Utilisation des services en ligne', 'Dossier financier', 'Pièces officielles', 'Historique de propriété d'un véhicule', 'Informations complémentaires', 'Formation', and 'Manuel du commerçant'. The main content area is titled 'DOSSIER FINANCIER' and contains the following text: '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.' Below this, it states: 'Pour obtenir plus d'information, consultez la section [Prélèvements bancaires automatiques](#).' A green arrow points to this link. Further down, under the heading 'Compte bancaire', it notes: '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 « Liste des ATAC », l'erreur de pagination 404 a été corrigée. L'Attestation de transaction avec un commerçant (ATAC) s'affiche donc correctement lorsque vous cliquez sur « Voir les détails » des pages 2 et suivantes.

saaqcliqueCommerçants

40635

Commerçant ABC

Changer la licence

Accueil

Attestations de transaction avec un commerçant (ATAC)

Liste des ATAC

Créer une ATAC

Certificats d'immatriculation temporaire (transits)

Enregistrements et immatriculations de véhicules

Déconnexion

100478573	JM3KE4CY5E0398968	78167228	Oui	2024-06-25	Voir les détails
100478572	1B7GL32X52S656350	B6166-120570-08	Non	2024-06-25	Voir les détails
100478571	2T3BFREV7EW141182	B616612057008-155	Non	2024-06-25	Voir les détails
100478570	2HKRS4H53RH300687	2HKRS4H53RH300687	Non	2024-06-25	Voir les détails
100478569	2HKRS4H53RH300687	B6166-120570-08	Oui	2024-06-25	Voir les détails
100478568	2T1BR32E76C583237	A4133-100174-03	Non	2024-06-11	Voir les détails
100478567	KNDPVCAF5R7300688	KNDPVCAF5R7300688	Non	2024-06-11	Voir les détails
100478566	WA1AECF37M1076320	D2007-110472-00	Oui	2024-06-11	Voir les détails

1 à 10 sur 28Page 1 sur 32

saaqcliqueCommerçants

40635

Commerçant ABC

Changer la licence

Accueil

Attestations de transaction avec un commerçant (ATAC)

Liste des ATAC

Créer une ATAC

Certificats d'immatriculation temporaire (transits)

Enregistrements et immatriculations de véhicules

Déconnexion

← Attestation de transaction avec un commerçant (ATAC)

ATTESTATION DE TRANSACTION AVEC UN COMMERÇANT 100478569

Numéro d'identification du véhicule (NIV) vendu ou loué	2HKRS4H53RH300687
Numéro de dossier du client	B6166-120570-08
Transit	Oui
Date de la transaction	2024-06-25

Télécharger l'ATAC (<PDF>, <0,5 Mo>)

Télécharger le transit (<PDF>, <0,5 Mo>)

## Rôles et responsabilités liés au mandat d'un commerce agréé

Voici un rappel des responsabilités des intervenants pour les commerces agréés.

Intervenant	Nommé par	Responsabilité
Représentant (signataire du mandat)	Résolution du conseil d'administration ou par procuration (société en commandite)	Respect du mandat
Gestionnaire autorisé (nous vous recommandons de nommer deux gestionnaires)	Représentant	Gestion des codes d'accès (annulation, réactivation, suspension et ajout d'utilisateurs)
Responsable des opérations	Gestionnaire	<p>Personne-ressource pour toutes les communications en lien avec l'utilisation de SAAQclic Commerçants</p> <p>Responsable de la gestion documentaire pour la vérification, la conservation et la mise en disponibilité des documents officiels</p> <p>Soutien des utilisateurs chez le commerçant dans leur utilisation des services en ligne</p> <p>Signalement de tout problème technique rencontré auprès du Service à la clientèle SAAQclic Commerçants</p>
Employés d'un commerce agréé autorisés à utiliser SAAQclic Commerçants	Gestionnaire	Utilisation de SAAQclic Commerçants

Consultez la page [Obtenir un agrément](#) pour plus de détails.

## Procédure pour tout changement du personnel autorisé pour un commerce agréé

### Situation 1 : Ajout ou réactivation d'un accès

Prenez note qu'afin d'ajouter ou réactiver un employé autorisé à accéder à SAAQclic Commerçants, vous devez respecter la procédure suivante :

1. Téléchargez le formulaire [Demande d'accès à SAAQclic Commerçants \(PDF, 157,1 Ko\)](#).
2. Remplissez les sections 1, 2, 3 et 4.
3. Imprimez le formulaire prérempli.
  - Assurez-vous que le gestionnaire désigné dans le mandat a signé la section 4.
  - Assurez-vous que l'employée ou l'employé a signé la section 5.
4. Transmettez-le-nous dûment rempli de l'une des façons suivantes :
  - par courriel en format PDF, à l'adresse suivante : [saaqclic.commerçants@saaq.gouv.qc.ca](mailto:saaqclic.commerçants@saaq.gouv.qc.ca).
  - par télécopieur, à l'un des numéros suivants : 418 644-4814 ou 1 866 337-0186

Tous les champs du formulaire doivent être remplis, à moins d'avis contraire.

### Situation 2 : Suspension ou annulation d'un accès

À la demande du gestionnaire désigné dans le mandat ou de l'employé autorisé qui quitte ses fonctions, la SAAQ peut annuler ou suspendre un code d'accès. Vous trouverez ci-dessous la procédure :

1. Téléchargez le formulaire [Demande d'accès à SAAQclic Commerçants \(PDF, 157,1 Ko\)](#).
2. Remplissez les sections 1, 2, 3 et 4, selon votre situation.
3. Imprimez le formulaire prérempli.
  - Si la demande de suspension ou d'annulation provient du gestionnaire désigné, la signature de l'employé n'est pas obligatoire.
  - Si la demande de suspension ou d'annulation provient de l'employé, la signature du gestionnaire n'est pas obligatoire.
4. Transmettez-le-nous dûment rempli de l'une des façons suivantes :
  - par courriel en format PDF, à l'adresse suivante : [saaqclic.commerçants@saaq.gouv.qc.ca](mailto:saaqclic.commerçants@saaq.gouv.qc.ca) Ce lien ouvrira votre logiciel de messagerie par défaut.
  - par télécopieur, à l'un des numéros suivants : 418 644-4814 ou 1 866 337-0186.

Consultez la page [Changements du personnel autorisé](#) pour plus de détails.

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

Depuis le 28 juin, vous devez vous connecter à SAAQclic ou à SAAQclic Entreprises pour accéder aux services « Vérifier la validité d'un permis » et « Vérifier le droit d'immatriculer ».

### 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](#)

#### Paielement

- [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 **saaqclic**

Connectez-vous pour accéder à nos autres services comme :

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

Ces deux services demeurent également disponibles par téléphone au 1 800-361-7620, en appuyant sur 4, 4, 6 pour la validité du permis de conduire et sur 4, 5, 4 pour le droit d'immatriculer un véhicule. Pour plus de détails sur les services automatisés, consultez la page [Nous joindre](#).

## Incidents lors des transactions d'immatriculation

Certains commerçants nous ont signalé des transactions incomplètes de rachat de location ou d'immatriculation d'un véhicule avec échange. N'oubliez pas de signaler toute transaction incomplète au Centre de relations partenaires pour les commerçants agréés. Nos équipes pourront vous guider dans la résolution de l'incident.

## 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 de relations partenaires, qui pourra créer le dossier de l'entreprise et vous pourrez par la suite 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 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)

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.commerçants.saaqcl@saq.gouv.qc.ca](mailto:gestion.commerçants.saaqcl@saq.gouv.qc.ca)

Pour faire une demande d'ajout, d'authentification, de réactivation, de suspension ou d'annulation ainsi pour un employé d'un commerce agréé [saaqcl.commerçants@saq.gouv.qc.ca](mailto:saaqcl.commerçants@saq.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 résolus

### 1. Coordonnées bancaires

L'incident concernant les coordonnées bancaires a été résolu, mais il est possible que vous deviez les réinscrire. Veuillez noter que seul l'administrateur est autorisé à le faire. Nous sommes désolés pour les désagréments occasionnés.

État : résolu

### 2. Transaction finalisée avec un délai pour le rachat de location

Le délai lors de la transaction « Immatriculer 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 leur *Service reçu*. Dans certains cas, un relevé de compte sera également envoyé.

État : résolu



### 3. Consultation des prélèvements bancaires automatiques

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.

## 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](mailto:info.commercants2@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 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

#### Quoi faire?

Veuillez contacter le Centre de relations partenaires ou envoyez un courriel à [info.commercants2@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commercants2@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.

### 2. Service reçu en double lors de la transaction « Immatriculer un véhicule usagé avec échange »

Depuis la mise à jour du 16 mai dernier, il est possible que le document *Service reçu* s'affiche en double dans la transaction « Immatriculer un véhicule usagé avec échange ». Nos équipes travaillent à résoudre l'incident rapidement.

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

## État : correction à venir

### Quoi faire?

Ne pas tenir compte du document *Service reçu* de cession de véhicule.

## 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 « 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 : correction à venir

## 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.