



## Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 29 octobre 2024

### Informations importantes

- [Participation de la SAAQ au congrès de l'AMVOQ](#)
- [Présence au Salon du véhicule récréatif de Québec](#)
- [Le rôle du responsables des opérations](#)
- [ATAC : Limite de 40 caractères pour les champs Nom et Prénom](#)

#### Participation de la SAAQ au congrès de l'AMVOQ

La Direction des commerçants a participé au congrès de l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ) les 18 et 19 octobre, une occasion pour réseauter avec les membres et promouvoir l'agrément. Les échanges sur les améliorations du portail et les enjeux rencontrés sont essentiels pour enrichir notre offre de services. Nous remercions tous les commerçants pour leurs échanges enrichissants, ainsi que l'AMVOQ pour l'organisation et l'accueil chaleureux. La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) valorise les partenariats qui encouragent les bonnes pratiques de l'industrie, et reconnaît les 35 ans d'efforts de l'AMVOQ en ce sens.

Restez à l'affût pour nos prochaines activités, car nous participerons à plusieurs événements organisés par nos partenaires dans les mois à venir!

#### Présence au Salon du véhicule récréatif de Québec

La Direction des commerçants sera présente le 1<sup>er</sup> novembre prochain au Salon du véhicule récréatif (VR) de Québec, qui se tiendra au Centre de Foires d'ExpoCité. Des représentants iront à la rencontre des exposants pour découvrir les dernières tendances du monde du VR. C'est une belle occasion de réseautage ! Au plaisir de vous y rencontrer!

## Le rôle du responsable des opérations en lien avec l'agrément

Pour donner suite à différents appels reçus au Centre des relations partenaires (CRP), nous souhaitons clarifier le rôle du responsable des opérations dans le processus de l'agrément.

Ce rôle, bien qu'essentiel, n'est pas lié à l'accès sécurisé au portail SAAQclic Commerçants, mais il s'agit d'une fonction pour la gestion du mandat d'agrément à titre de commerçants agréés. Veuillez noter que le responsable des opérations d'un commerce agréé est nommé par le gestionnaire du commerce.

Voici ses responsabilités :

- Personne-ressource pour toutes les communications liées à l'utilisation de SAAQclic Commerçants ;
- Gestion documentaire : vérification, conservation et mise à disposition des documents officiels ;
- Soutien aux utilisateurs du commerce pour l'utilisation des services en ligne ;
- Signalement de tout problème technique rencontré au CRP.

Dans la page Aide SAAQclic Commerçants, vous trouverez les responsabilités de tous les intervenants d'un commerce agréé sous l'onglet : [Obtenir un agrément](#). Vous trouverez aussi les informations relatives aux rôles de sécurité pour le portail SAAQclic en cliquant [ici](#).

## ATAC : Limite de 40 caractères pour les champs Nom et Prénom

Veuillez noter qu'actuellement, dans les attestations de transaction avec un commerçant (ATAC), les champs « Nom et Prénom » sont limités à un total de 40 caractères. Si un client sans permis de conduire du Québec a plusieurs noms dépassant cette limite, saisissez un maximum de 40 caractères, sinon un code d'erreur 500 s'affichera et la transaction ne pourra pas être complétée.

Dans ce cas, vérifier avec votre client que les noms saisis respectent cette limite. Toute correction nécessaire sera apportée lors de l'immatriculation en point de service. Nous vous aviserez lorsque la situation sera corrigée.

## 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 de relations partenaires, qui pourra créer le dossier de l'entreprise. Par la suite, vous pourrez immatriculer le véhicule dans SAAQclic Commerçants.

## **L'importance de bien remplir votre demande d'agrément**

### ➤ **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.commercants5@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commercants5@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.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. Message d'erreur E00V

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 compéter la transaction sans problème. 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 devra communiquer avec le Centre des relations partenaires (CRP).

**État : en voie de résolution**

### 2. 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 : en voie de résolution**

# 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.

## 1. Numéro de plaque inscrit de façon erronée par le système<sup>1</sup>

Lors de la création d'une ATAC électronique pour la transaction : « Vente d'un véhicule sans échange », le système inscrit parfois par erreur un numéro de plaque dans la case « No. de plaque d'immatriculation antérieure », située dans la section B : « Véhicule échangé ou acquis du client » du formulaire. Veuillez noter que cela n'affecte pas le traitement de l'ATAC pour l'acheteur en point de service

**État : correction à venir**

## 2. Transaction d'immatriculation incomplète

Dans le cas de transactions d'immatriculation de 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 cette correction ne peut être effectuée durant l'appel, mais elle est généralement réalisée le jour même où le jour ouvrable suivant. Vous serez informé dès que la correction sera apportée, afin de recommencer la transaction avec succès.

**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.commerchants2@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commerchants2@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.

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

# Incidents non répertoriés

Si le problème que vous rencontrez n'est pas mentionné ci-dessus, vous pouvez nous écrire à [info.commercants2@saaq.gouv.qc.ca](mailto:info.commercants2@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.