



Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 2 décembre 2024

Informations importantes

- [Mise en production – 8 décembre](#)
- [Service téléphonique durant la période des Fêtes](#) 📞
- [Aide financière Roulez vert au 1^{er} janvier 2025](#)
- [Rappel : Nouveaux rôles Superviseur et Comptabilité disponibles](#)
- [Aide SAAQclic Commerçants : un outil indispensable pour vos opérations](#)

Mise en production – 8 décembre

Modifications et amélioration à venir :

- **Cession de véhicules appartenant à un regroupement** : Lorsque ces véhicules sont cédés à un commerçant, l'information liée au regroupement ne sera plus associée au véhicule.
- **Conservation des plaques d'immatriculation** : Un correctif garantira que la transaction se déroule correctement lorsque le client souhaite conserver sa plaque.
- **Aide SAAQclic Commerçants** : Un lien vers Aide SAAQclic Commerçants sera ajouté sur la nouvelle page de connexion au portail SAAQclic Commerçants, facilitant l'accès à cet outil essentiel. Pour en savoir plus, cliquez ici : [Aide SAAQclic Commerçants : un outil indispensable pour vos opérations](#)
- **Modifications aux services reçus** : Le nom indiqué sur le service reçu déterminera désormais à qui le document s'adresse :
 - **Nom du commerce** : Service Reçu destiné au commerçant.
 - **Nom du client** : Service Reçu destiné au client
 - **Nom du locateur** : Service Reçu destiné au locateur.

Voici la liste des services reçus et leurs modifications :

Service reçu – Immatriculation d'un véhicule usagé avec échange :

Le nom du commerçant et son numéro de licence apparaîtront dans la section en haut à droite, remplaçant la mention « Point de service : Web ».

Commerçant :	Commerçant-ABC
Numéro de licence :	12345
Numéro d'identification (NI) :	00000000
Nom du client :	XYZ

Service reçu – Cession du véhicule :

Les informations du véhicule cédé ne figureront plus sur ce service reçu, mais seront transmises sur le service reçu remis au client.

CESSION D'UN VÉHICULE	
Date d'entrée en vigueur : 2024-11-14	
Description du véhicule	
Numéro de plaque	Marque/Modèle/Année
1AAA1111BBB12345	HONDA CB-V 2023
Numéro d'identification du véhicule (NIV)	Utilisation
1AAA1111BBB12345	Sans autorisation de circuler
Total de la transaction : 0,00 \$	
RÉSUMÉ FINANCIER	
Détails du paiement	
Montant total : 0,00 \$	

Service reçu – Impression du certificat d'immatriculation :

Le nom du commerçant et son numéro de licence apparaîtront dans la section en haut à droite, remplaçant la mention « Point de service : Web ».

Commerçant :	Commerçant-ABC
Numéro de licence :	12345
Numéro d'identification (NI) :	00000000
Nom du client :	XYZ

Service reçu – Enregistrement du véhicule remis au locateur :

Le nom du locateur sera désormais indiqué dans le champ « Nom du client » à la place du nom du commerçant.

Commerçant :	Commerçant ABC
Numéro de licence :	12345
Numéro d'identification (NI) :	12345678
Nom du client	

Service téléphonique durant la période des Fêtes 📞

Voici les heures d'ouverture du Centre des relations partenaires (CRP) réservées aux commerçants pendant la période des Fêtes :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Décembre				
16 8 h 30 à 17 h	17 8 h 30 à 17 h	18 8 h 30 à 17 h	19 8 h 30 à 17 h	20 8 h 30 à 17 h
23 8 h 30 à 17 h	24 Fermé (férié) 🔔	25 Fermé (férié) 🔔	26 Fermé (férié) 🔔	27 8 h 30 à 17 h
30 8 h 30 à 17 h	31 8 h 30 à 17 h	Janvier		
		1^{er} Fermé (férié) 🔔	2 Fermé (férié) 🔔	3 8 h 30 à 17 h

L'horaire normal reprendra le 6 janvier 2025.

Services offerts durant ces heures :

- Accompagnement et aide à la transaction dans SAAQclic Commerçants
- Aide à la connexion et à l'authentification pour accéder au portail
- Soutien aux demandes de corrections
- Information générale.

Aide financière Roulez vert

Le 1er janvier 2025, des modifications seront apportées au montant de l'aide financière du Programme Roulez vert. Le Centre des relations partenaires (CRP) a ajusté son horaire durant la période des Fêtes pour répondre à vos questions, y compris le **31 décembre**.

Les clients souhaitant bénéficier de l'aide pour l'acquisition de véhicules électriques (neufs ou d'occasion) peuvent obtenir plus d'informations en cliquant ici : [À propos du programme Roulez vert | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#)

Important : Seule la **date d'immatriculation** sera considérée pour déterminer le montant de l'aide financière. Nous vous encourageons à partager cette information auprès de vos équipes et clientèles.

Rappel : Nouveaux rôles Superviseur et Comptabilité disponibles

Depuis le 4 novembre, deux nouveaux rôles sont disponibles dans le portail SAAQclic Commerçants : **Superviseur** et **Comptabilité**. Ces rôles, réservés aux commerçants agréés, simplifient vos opérations courantes et répondent mieux à vos besoins opérationnels.

Les avantages des nouveaux rôles

Le rôle **Comptabilité** permet une gestion optimisée des transactions dans le portail, soit :

- Accéder aux données financières (détail des prélèvements effectués par la Société)
- Obtenir ou consulter une ATAC ;
- Obtenir ou consulter un certificat d'immatriculation temporaire (transit 4 ou 10 jours) ;
- Consulter l'historique de propriété d'un véhicule.

Le rôle Superviseur offre un accès complet au portail, sans avoir besoin de plusieurs comptes, pour réaliser toutes les opérations suivantes :

- Obtenir ou consulter une ATAC ;
- Obtenir ou consulter un certificat d'immatriculation temporaire (transit 4 ou 10 jours) ;
- Immatriculer et enregistrer un véhicule ;
- Consulter l'historique de propriété d'un véhicule ;
- Commander une plaque amovible ;
- Accéder aux données financières.

Soumettre une demande de modification de rôle

Pour bénéficier de ces nouveaux rôles ou mettre à jour les accès de votre équipe, suivez ces étapes :

1. Remplissez le formulaire [Demande d'accès à SAAQclic Commerçants](#).
2. Envoyez le formulaire à saaqclic.commerçants@saaq.gouv.qc.ca.
3. Inscrivez « **Modification du rôle** » dans l'objet du courriel.

Important

- Les modifications de rôle doivent être effectuées pour **chaque licence liée** à un employé ou une employée.
- Regroupez toutes les demandes pour une même modification dans un **seul envoi**.

Planifiez vos demandes dès maintenant

En prévision de la fin de votre année fiscale, nous vous conseillons de soumettre vos demandes dès que possible. Un délai de traitement de **30 jours** est à prévoir en raison du volume élevé de demandes.

Besoin d'aide pour la modification du rôle ?

Consultez notre vidéo explicative pour vous guider : [Modification du rôle : Aide-mémoire pour remplir le formulaire de demande d'accès](#).

Pas encore agréé ?

Ces nouveaux rôles vous intéressent, mais vous n'êtes pas encore agréé ? En devenant commerçant agréé, vous aurez accès à ces outils exclusifs ainsi qu'à de nombreux autres avantages pour optimiser vos opérations.

L'agrément est disponible pour tous les commerçants, quel que soit le type de véhicules vendus. Cependant, pour l'instant, les transactions d'immatriculation en ligne sont réservées pour les automobiles, les camionnettes et les VUS de moins de 4 000 Kg.

Découvrez comment obtenir votre agrément dès maintenant : [Demande d'agrément - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](https://gouv.qc.ca/demandedagrément)

Aide SAAQclic Commerçants : un outil indispensable pour vos opérations

Connaissez-vous l'Aide SAAQclic Commerçants ?

Cette section contient une multitude d'informations utiles, incluant les Actualités, le Bulletin Commerçants et une catégorie « **Se renseigner et s'outiller** ». Vous y trouverez notamment :

- le Manuel du commerçant,
- des formations (webi-demos)
- des aide-mémoires
- des renseignements et formulaires pour devenir un commerçant agréé.

Pour faciliter son accès, le lien vers l'Aide SAAQclic Commerçants sera accessible après la mise en production du 8 décembre 2024 :



Besoin d'aide ? Contactez le Centre des relations partenaires

Vous ne trouvez pas les réponses sur le site [Aide SAAQclic Commerçants](https://gouv.qc.ca/aidesaaqcliccommerçants) ? 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](https://gouv.qc.ca/aidesaaqcliccommerçants) 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.commerchants5@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.commerchants.saaqclik@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

saaqclik.commerchants@saaq.gouv.qc.ca

Incidents résolus

1. Limite de caractères pour les champs Nom et Prénom dans les ATAC

Actuellement, les champs « Nom et Prénom » dans les ATAC 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, vérifiez avec votre client que les noms saisis respectent cette limite. Toute correction nécessaire pourra être effectuée lors de l'immatriculation en point de service.

2. Numéro de plaque inscrit par le système de façon erronée

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.

3. Transaction d'immatriculation incomplète

Pour les transactions d'immatriculation des 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 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.

4. 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 compléter la transaction. 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

5. 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

Notre équipe est à mettre à jour cette section.

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.

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.

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 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.