



Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 3 juin 2024

Informations importantes

- [Rôles de sécurité pour les commerçants agréés : des nouvelles du développement](#)
- [Nouveautés au portail : livraison le 29 mai](#)
- [Évolution du processus pour commander vos formulaires papiers](#)
- [1^{er} juin : Utilisation de SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles](#)
- [Ouverture d'un nouveau centre de service à Montréal](#)
- [Problématiques lors des transactions d'immatriculation](#)
- [Clients hors Québec](#)

Rôles de sécurité pour les commerçants agréés : des nouvelles du développement numérique

À la suite des ateliers de consultation tenus en novembre dernier, nos équipes finalisent le développement numérique du Portail SAAQclic Commerçants pour intégrer de nouveaux rôles.

Dans les prochaines semaines, nous mettrons à disposition des commerçants agréés deux nouveaux rôles : la comptabilité et la supervision. Pour assurer le succès de cette initiative, nous commencerons par un projet pilote avec les partenaires ayant participé aux consultations. Ensuite, nous vous inviterons à des séances d'information et de formation avant un déploiement progressif d'ici la fin octobre. Restez informés pour plus de détails !

Nouveautés au portail : livraison du 29 mai

Voici les améliorations et les nouvelles fonctionnalités apportées au portail SAAQclic Commerçants depuis le 29 mai :

1. Le délai rencontré lors de la transaction « l'Immatriculation d'un véhicule racheté par son locataire » a été éliminé. La transaction se complète maintenant avec succès.
2. Prélèvements préautorisés : le problème de pagination a été résolu, vous pourrez dorénavant consulter les prélèvements bancaires automatiques effectuées par la SAAQ (voir exemple ci-bas).

Voici un exemple du nouveau tableau pour un commerce **non agréé**.

saaqcllic
Commerçants

77855
Commerçant non agréé XYZ
[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

PRÉLÈVEMENTS BANCAIRES AUTOMATIQUES

Lorsque vous percevez des sommes d'argent de vos clients au nom de la SAAQ, que vous utilisez nos services ou que vous commandez des pièces officielles, des prélèvements bancaires automatiques sont réalisés dans votre compte.

Pour en savoir plus, consultez la page [Ce qu'il faut savoir sur les prélèvements automatiques](#).

Demandes de certificats d'immatriculation temporaires liés à des attestations de transactions avec un commerçant

Date du prélèvement	Numéro du prélèvement	Raison du rejet	Numéro de reprise	Montant	Option
2023-11-10	738000001191			17,63 \$	Voir les détails
2023-11-09	731000001935			40,25 \$	Voir les détails
2023-11-08	729000001167			62,87 \$	Voir les détails

1 à 3 sur 3
 Page 1 sur 1

Évolution du processus pour commander vos formulaires papier

La Direction des commerçants poursuit sa transition vers le numérique en optimisant le processus de commande de vos formulaires papier. Désormais, vous pouvez nous transmettre par courriel votre bon de commande pour les attestations de transactions avec un commerçant (ATAC) et les certificats d'immatriculation temporaire (transit) de 4 et 10 jours à l'adresse suivante : gestion.commerçants.saaqcllic@saaq.gouv.qc.ca. Une fois le bon de commande reçu, les formulaires papier demandés vous seront envoyés par la poste, accompagnés d'une facture électronique, payable sur réception. Pour accéder au bon de commande, veuillez cliquer [ici](#).

Ce nouveau processus vous évitera de recevoir des chèques avec des montants inexacts. En effet, la SAAQ vous enverra une facture précisant le montant à payer pour les formulaires qui vous ont été transmis. Désormais, toute facture impayée vous empêchera de commander de nouveaux formulaires papier jusqu'à ce qu'elle soit réglée."

Un nouveau bon de commande sera bientôt disponible sur notre site Web. Nous vous tiendrons informés de sa mise en ligne. Dès son dépôt, un document explicatif ainsi qu'une procédure seront disponibles sur notre site Web afin de vous accompagner dans ce changement.

À noter que depuis le 1er juin 2024, il est obligatoire d'utiliser les formulaires électroniques. Les formulaires papier sont réservés aux situations d'exception.

1^{er} juin : Utilisation de SAAQcllic Commerçants pour produire les pièces officielles

Depuis le 1^{er} juin, vous devez utiliser le portail SAAQcllic Commerçants pour compléter vos transactions. Les formulaires papier seront progressivement 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 prendra des mesures directes à l'égard des commerçants ne respectant pas cette obligation. 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.

Consultez notre [webinaire du 15 mai dernier](#) pour obtenir plus de détails sur l'obligation d'utiliser SAAQclic
Commerçants pour produire les ATAC et les transits.

saaqclic

Depuis le 1^{er} 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@saag.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

[saag.gouv.qc.ca/
saagclic-commerçants](https://saag.gouv.qc.ca/saaqclic-commerçants)

Ouverture d'un nouveau centre de services à Montréal

Un nouveau-centre de services vient d'ouvrir officiellement à Place Versailles dans l'Est de Montréal. Avec ses 38 comptoirs, le nouveau centre est en mesure de traiter plus de 800 rendez-vous quotidiennement. Prenez note que les services sont offerts sur rendez-vous seulement. Pour plus de détails, consultez cette [actualité](#).

Problématiques lors des transactions d'immatriculation

Le portail SAAQclic Commerçants a récemment rencontré quelques difficultés opérationnelles.

Depuis sa 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. Nous travaillons actuellement pour résoudre la situation. Pour de plus amples informations, veuillez consulter la section **Incidents** du bulletin.

De plus, une problématique avec le système a affecté 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. 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. L'utilisation du transit de 10 jours est réglementée et réservée 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.

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 des 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](#).

➤ Communication par courriel

Lorsque vous envoyez un courriel à l'adresse : info.commerçants5@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.commerçants5@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.commerçants.saaqclik@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

saaqclik.commerçants@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 résolus

1. Transaction finalisée avec un délai pour le rachat de location¹

Le délai rencontré lors de la transaction « l'immatriculation d'un véhicule racheté par son locataire » a été éliminé. Désormais, la transaction se complète avec succès.

État : résolu

2. Consultation des prélèvements bancaires automatique²

Le problème de pagination a été résolu. Vous avez maintenant accès aux prélèvements effectués par la SAAQ.

État : résolu

Incidents en cours

¹ Les nouveaux incidents résolus sont identifiés en vert

² Les nouveaux incidents résolus sont identifiés en vert

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. 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 »

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

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.

3. 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 en attendant la résolution du problème. Nous effectuerons les corrections requises, le cas échéant.

4. 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.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.