



Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 3 septembre 2024

Informations importantes

- [Publication du bulletin](#)
- [Mise à jour des systèmes informatiques](#)
- [Améliorations dans le portail](#)
- [Immatriculer un véhicule-outil](#)
- [Astuce : couleur de la plaque d'immatriculation en fonction de la source d'énergie](#)
- [Comment procéder avec l'ATAC lorsque le client change d'avis](#)
- [Nouvelle fonctionnalité : Consultation des archives des Bulletins Commerçants](#)
- [Incidents lors des transactions d'immatriculation](#)

Publication du bulletin

Veuillez noter qu'à partir du 9 septembre, le bulletin redeviendra hebdomadaire. Nous analysons actuellement les résultats du sondage pour évaluer la possibilité d'ajuster la fréquence de publication.

Mise à jour des systèmes informatiques

Des mises à jour de nos systèmes seront réalisées le dimanche 8 septembre. En cas de difficultés à partir du lundi 9 septembre, veuillez contacter le Centre de relations partenaires (CRP).

Améliorations dans le portail

Lors de la mise à jour du 4 septembre, des améliorations seront apportées au portail SAAQclic Commerçants.

1. Dans le service « Immatriculer un véhicule racheté par son locataire », si le type d'utilisation du véhicule change, la plaque d'immatriculation actuelle ne pourra pas être conservée et une nouvelle plaque devra être choisie.

Par exemple, si un véhicule loué avec une plaque commerciale (plaque F) est racheté et que son utilisation change pour devenir un véhicule de promenade, la plaque commerciale ne pourra pas être conservée. Il faudra alors choisir une nouvelle plaque adaptée au type de véhicule de promenade.

Immatriculation

Plaque d'immatriculation

Sélectionnez la plaque d'immatriculation à utiliser sur le véhicule.

Plaque au dossier du client

Numéro de la plaque d'immatriculation

Nouvelle plaque standard

2. Dans les transactions d'immatriculation des véhicules usagés, un ajustement sera apporté au poids nominal brut du véhicule (PNBV), afin de pouvoir compléter la transaction. Le message d'erreur E0300 sera supprimé. Pour plus de détails, consultez la section « Incidents résolus ».

Immatriculer un véhicule-outil

À la demande de certains commerçants, nous vous transmettons des informations sur l'immatriculation des véhicules-outils.

Une entreprise propriétaire d'un véhicule-outil doit l'immatriculer dans un point de service de la SAAQ.

Voici ce que l'on entend, entre autres, par véhicule-outil :

- Une nivelleuse
- Une rétrocargeuse
- Une grue autoporteuse
- Une pelle mécanique
- Une chargeuse-pelleteuse (pépine)
- Une souffleuse à neige
- Un balai de rue qui n'est pas monté sur un châssis de camion

Si vous utilisez un **véhicule-outil** seulement quelques mois dans l'année, vous pouvez le remiser. Vous pourriez avoir droit à un remboursement de l'immatriculation, selon le moment où vous le remisez.

Pour immatriculer un véhicule-outil au nom d'une entreprise

L'entreprise doit être immatriculée au [Registre des entreprises](#) et fournir son numéro d'entreprise du Québec (NEQ) pour l'immatriculation du véhicule-outil.

Avant d'acheter un véhicule-outil usagé, vérifiez auprès du [Registre des droits personnels et réels mobiliers](#) s'il est libre de dettes, afin d'éviter toute saisie par un créancier.

Lors de l'immatriculation, l'acheteur et le vendeur, ou leurs représentants, doivent présenter un permis de conduire ou un autre document officiel avec photo.

Quand le véhicule-outil est neuf

L'acheteur doit présenter le formulaire *Attestation de transaction avec un commerçant* remis par le commerçant.

Lorsque le véhicule-outil est usagé

Les documents à présenter lors de l'immatriculation sont différents selon le statut de la personne ou de l'entreprise qui vend le véhicule-outil. Dans tous les cas, il faudra en préciser le kilométrage.

Achat chez un commerçant	Achat à un particulier	Achat à une entreprise ou à un travailleur autonome inscrit aux fichiers de TPS et de TVQ
<ul style="list-style-type: none">Le formulaire <i>Attestation de transaction avec un commerçant</i>Le certificat d'immatriculation signé par l'ancien propriétaire et le commerçant	<ul style="list-style-type: none">Aucun document additionnel requis	<ul style="list-style-type: none">Le contrat de vente entre l'acheteur et l'entreprise ou le travailleur auto

PAIEMENT DE LA TPS ET DE LA TVQ

Que le véhicule-outil soit neuf ou usagé, l'acheteur doit payer la TPS et la TVQ au vendeur s'il l'achète chez un commerçant, à une entreprise ou à un travailleur autonome inscrit aux fichiers de taxes.

Pour plus d'information, communiquez avec [Revenu Québec](#).

Si le véhicule-outil est acheté à un particulier seule la TVQ doit être payée à la SAAQ lors du transfert d'immatriculation.

Pour plus de détails sur l'immatriculation d'un véhicule-outil, veuillez cliquer : [ici](#)

Astuce : couleur de la plaque d'immatriculation en fonction de la source d'énergie

Afin de vous assurer que vos clients reçoivent la plaque d'immatriculation appropriée, il vous suffit de sélectionner la source d'énergie adéquate. Pour vous guider dans le choix de la couleur de la plaque et pour éviter les erreurs, veuillez consulter le tableau ci-dessous basé sur la source d'énergie de l'automobile.

Source d'énergie	Couleur de la plaque d'immatriculation	Exemple
Diesel	bleue	
Électrique	verte	
Électrique – pile à hydrogène	verte	
Essence	bleue	
Gaz naturel comprimé	bleue	
Hybride – électrique/essence	bleue	
Hybride branchable – électrique/essence	verte	
Propane	bleue	

En résumé, pour obtenir une plaque verte, la source d'énergie du véhicule doit être : entièrement électrique, électrique avec pile à hydrogène ou hybride branchable – électrique/essence.

Comment procéder avec l'ATAC lorsque le client change d'avis

Lorsque vous créez une attestation de transaction avec un commerçant (ATAC) électronique pour la raison : pour « Achat d'un véhicule par le commerçant », le véhicule se transfère automatiquement dans votre inventaire. Si la transaction échoue ou si le client change d'avis, l'ATAC ne peut pas être annulée et restera dans l'historique des ATAC. Vous devrez revendre le véhicule à votre client et produire une nouvelle ATAC. Si la TVQ a été perçue, contactez Revenu Québec pour vérifier la possibilité d'une exemption de taxe. Pour plus d'informations et des mises en situation, consultez le Manuel du Commerçant de véhicules routiers en cliquant : [ici](#)

Nouvelle fonctionnalité : Consultation des archives des Bulletins Commerçants

Il est désormais possible de consulter les archives des bulletins commerçants, à partir du 13 mai 2024, via la page [Aide SAAQclic Commerçants](#), en cliquant : [ici](#)

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

Commerce agréés :

418 528-4455 ou le 1 800 259-8060

Commerce 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

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

Pour faire une demande d'ajout, d'authentification, de réactivation, de suspension ou d'annulation ainsi pour un saaqclic.commercants@saaq.gouv.qc.ca employé d'un commerce agréé

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 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.

Véhicules créés en double dans la base de données

Lorsque vous faites une transaction d'immatriculation avec ou sans échange, il est important d'attendre que la transaction se finalise dans le portail. Évitez de tenter une nouvelle immatriculation pour le même véhicule

pendant qu'une autre transaction est encore en cours, car cela peut entraîner la création de doublons dans notre base de données. Cela peut également entraîner la création de deux véhicules avec le même NIV et le même propriétaire, mais avec deux plaques différentes ou la même plaque.

Voici une liste non exhaustive des impacts possibles :

- Deux plaques d'immatriculation peuvent être produites et expédiées au propriétaire, ce qui peut causer de la confusion et de l'incertitude.
- Des infractions peuvent être émises si le client n'a pas apposé la bonne plaque sur le véhicule.
- Vous serez facturé en double pour les frais de ces immatriculations.
- Un redressement sera nécessaire par l'équipe de l'immatriculation.
- Un redressement sera également nécessaire par l'équipe des finances.

Si vous constatez qu'un véhicule est enregistré en double, veuillez contacter le Centre de relations partenaires (CRP) pour annuler une des transactions.

Nous vous informerons lorsque la situation sera rétablie. D'ici là, veuillez ne plus essayer d'immatriculer un véhicule lorsqu'une autre demande est en cours. Nous vous remercions pour votre compréhension.

Incidents résolus

1. Message d'erreur E0300¹

Dans les transactions d'immatriculation de véhicules usagés : « Immatriculer véhicule usagé sans échange », « Immatriculer véhicule usagé avec échange », « Immatriculer véhicule racheté pas son propriétaire », il peut arriver que, pour certains véhicules, le poids nominal brut du véhicule (PNBV) connu du système soit inférieur à la masse nette ou égal à 0. Un ajustement sera fait le 4 septembre afin vous permettre d'inscrire le PNBV égal ou supérieur à masse nette, afin de pouvoir compléter la transaction.

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

¹ Les nouveaux incidents résolus sont indiqués en vert

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.commerchants2@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

Complexité	Volume de transactions	Canal de service
Majeure	Moyen	Transaction possible chez le commerçant usagé avec échange ».

État : correction à venir

Veuillez contacter le Centre de relations partenaires (CRP) ou envoyez un courriel à info.commerchants2@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. Message d'erreur EDIV 1000

Pour les transactions d'immatriculation des véhicules usagés, afin d'éviter que la transaction soit incomplète un nouveau message d'erreur sera ajouté pour bloquer la transaction.

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

État : correction à venir

Quoi faire ?

Lorsque le message suivant va apparaître : « Contactez le service à la clientèle SAAQclic au 1 800 259-8060. EDIV1000 sur le véhicule acquis », veuillez contacter le Centre de relations partenaires (CRP) pour qu'une correction puisse être faite au système. La correction ne peut pas être effectuée lors de l'appel en ce moment. Le délai de correction est le jour même où le jour ouvrable suivant et vous serez avisé dès que celui-ci sera fait pour que vous puissiez recommencer la transaction avec succès.

Pour consulter les autres incidents en cours, veuillez-vous référer aux bulletins antérieurs disponibles dans la [page des archives](#).

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.