



Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 9 septembre 2024

Informations importantes

- [Codes d'erreurs E00582 et E00V dans SAAQclic Commerçants](#)
- [Mise à jour des accès dans le portail SAAQclic Commerçants](#)
- [Commander ou annuler une plaque amovible](#)
- [Vente d'accommodement](#)
- [Rappel : Obligation d'utiliser SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles](#)
- [Nouvelle fonctionnalité : Consultation des archives des Bulletins Commerçants](#)

Codes d'erreurs E00582 et E00V dans SAAQclic Commerçants

Le code d'erreur E00582 a été résolu et toutes les fonctionnalités du portail SAAQclic Commerçants sont maintenant opérationnelles.

Cependant, un nouveau code d'erreur, « E00V », est apparu lors de l'immatriculation de certains véhicules acquis par un commerçant, notamment pour les véhicules de démonstration ou de courtoisie. Il n'est pas nécessaire de contacter le Centre des relations partenaires à ce sujet. Nous vous prions d'attendre une prochaine communication de notre part pour vous informer d'un correctif à venir.

En attendant, pour les transactions touchées par le code d'erreur E00V, nous vous autorisons **EXCEPTIONNELLEMENT ET UNIQUEMENT** à utiliser les formulaires d'ATAC et transit papier.

Nous nous excusons pour les désagréments et nous vous remercions pour votre compréhension.

Mise à jour des accès dans le portail SAAQclic Commerçants

Nous invitons tous les commerçants agréés à demander la mise à jour des accès à leur compte SAAQclic Commerçants. Cette opération permet de s'assurer que seul le personnel autorisé dispose des accès nécessaires à votre compte.

Pour mettre en œuvre cette procédure, l'un des gestionnaires autorisés au contrat doit envoyer un courriel ayant pour objet « Mise à jour des accès » à gestion.commerçants@saaq.gouv.qc.ca. Il doit indiquer dans le

courriel le ou les numéros de licences pour lesquels il désire obtenir la liste d'accès. Il recevra ensuite la liste des accès actuels ainsi que les instructions pour apporter les modifications requises.

Il s'agit également d'une excellente occasion de vous préparer au déploiement des nouveaux rôles prévu cet automne.

Commander ou annuler une plaque amovible

Pour commander une ou plusieurs plaques amovibles, vous devez être titulaire d'un [permis de commerçant de véhicules routiers](#). La commande d'une plaque amovible (plaque X) s'effectue dans SAAQclic Commerçants. L'administrateur du commerce doit utiliser le service en ligne Commander une plaque amovible.

À la fin du service, vous devrez télécharger et imprimer le certificat d'immatriculation et la plaque d'immatriculation provisoire. En attendant la réception de la plaque métallique par la poste, vous devrez apposer la plaque provisoire sur votre véhicule. Vous devrez également signer le certificat d'immatriculation pour qu'il soit valide.

Il est important de souligner que le renouvellement de l'immatriculation des plaques amovibles se fait via le portail SAAQclic Entreprises. Le renouvellement de l'immatriculation d'une plaque X est prévu au mois de mars.

Seuls le remplacement et l'annulation d'une plaque amovible se font dans un point de service. La personne qui se présente pour remplacer ou annuler une plaque amovible doit apporter :

- son permis de conduire ou un autre document officiel avec photo
- l'original du mandat qui l'autorise à représenter l'entreprise, si elle n'est pas l'un de ses administrateurs
- la plaque d'immatriculation (pour une annulation seulement)

Pour plus de détails sur la plaque amovible, veuillez cliquer: [ici](#)

Vente d'accommodement

Il y a une vente d'accommodement lorsqu'une personne (acquéreur), propriétaire d'un véhicule routier d'occasion, acquiert d'un commerçant un véhicule routier neuf ou d'occasion et qu'elle se départit de son véhicule. Cette acquisition se fait au profit d'une autre personne que l'acquéreur a lui-même nommée (tiers désigné) et qui acquiert le véhicule du commerçant pour une contrepartie convenue entre l'acquéreur et ce tiers.

Le commerçant doit remplir deux attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) :

- une première pour l'acquisition avec échange (vente d'un véhicule avec échange pour l'acquéreur);
- une seconde pour la vente d'accommodement (vente d'un véhicule d'occasion au tiers désigné).

Chaque ATAC remise aux acquéreurs peut être accompagnée d'un certificat d'immatriculation temporaire 10 jours (pour l'acquéreur et le tiers-désigné).

Pour consulter un exemple de vente d'accommodement, veuillez consulter le [Manuel du Commerçant des véhicules routières](#)

Rappel : Obligation d'utiliser SAAQclic Commerçants pour produire les pièces officielles

Depuis le 1^{er} juin 2024, tous les commerçants doivent produire les attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) et les certificats d'immatriculation temporaires (transits) de 4 ou 10 jours dans le portail SAAQclic Commerçants.

Les formulaires papier doivent être utilisés uniquement dans des situations d'exception, telles que les pannes du système informatique ou les incidents empêchant l'utilisation du portail et la réalisation des transactions. Pour toute autre situation en lien avec votre modèle d'affaires, vous devez nous écrire à gestion.commerçants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca.

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. Pour toutes questions à ce sujet, nous vous invitons à visionner ce [webinaire du 15 mai 2024](#) ainsi que la [foire aux questions](#).

Nouvelle fonctionnalité : Consultation des archives des Bulletins Commerçants

Il est désormais possible de consulter les archives des bulletins commerçants, via la page Aide de 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 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.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.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca

Pour faire une demande d'ajout, d'authentification, de réactivation, de suspension ou d'annulation ainsi pour un saaqclic.commerçants@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 résolus

1. Code d'erreur E00582¹

Ce message d'erreur n'apparaît plus et toutes les fonctionnalités du portail SAAQclic Commerçants sont maintenant pleinement opérationnelles.

État : résolu

2. Message d'erreur E0300

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

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.

¹ Les nouveaux incidents résolus sont marqués en vert

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.

1. Message d'erreur E00V¹

Dans la transaction « Immatriculation de véhicules acquis par un commerçant » le code d'erreur E00V apparaît, notamment pour les véhicules de démonstration ou de courtoisie.

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

État : correction à venir

Quoi faire ?

Veuillez ne pas contacter le Centre des relations partenaires (CRP). **EXCEPTIONNELLEMENT ET UNIQUEMENT** pour les transactions touchées par le code d'erreur E00V, utilisez les formulaires d'ATAC et transit papier.

2. 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

Veuillez contacter le Centre des relations partenaires (CRP) ou envoyez un courriel à info.commerçants2@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.

3. Message d'erreur EDIV 1000

Pour les transactions d'immatriculation des véhicules usagés, un nouveau message d'erreur sera ajouté, afin d'éviter que la transaction soit incomplète et de bloquer celle-ci si nécessaire.

¹ Les nouveaux incidents en cours sont marqués en rouge

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 des relations partenaires (CRP) pour qu'une correction puisse être faite au système. Pour l'instant, la correction ne peut pas être effectuée lors de l'appel. 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](#). 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.