



# Capsule d'information

À l'intention des agents et des fournisseurs

---

## **Précision : façon de soumettre vos demandes au Service d'Assistance aux Relations d'Affaires (SARA)**

Depuis le 31 mai dernier, un nouveau module de communication est disponible sur le site SAQ-B2B pour contacter le Service d'Assistance aux Relations d'Affaires (SARA). Bien que les coordonnées téléphoniques du SARA demeurent, vous devez maintenant utiliser le module de communication [Contactez SARA](#).

Après quelques mois d'utilisation, nous avons remarqué que la sélection des sujets est incorrecte. Afin de mieux identifier les demandes et les traiter par priorité, il est primordial que vous choisissiez les bons sujets de votre requête parmi les choix offerts dans les listes déroulantes. Nous vous avons inscrit des précisions dans la [liste](#) afin de vous aider à mieux sélectionner les sujets en complétant le formulaire. **Nous vous suggérons de l'imprimer et de la conserver à portée de main pour référence.**

Vous avez également la possibilité d'ajouter un texte qui nous donnera plus d'explications en lien avec votre demande. Vous pouvez aussi joindre des pièces justificatives, si nécessaire, comme par exemple un habillage.

Finalement, nous vous demandons de bien vouloir inclure votre **signature complète** afin de nous assurer de bien relier les demandes au bon partenaire. Nous entendons par signature complète :

Prénom  
Nom  
Nom du fournisseur / agence  
Adresse électronique  
Ou tout autre renseignement que vous jugez pertinent

Une fois votre requête expédiée, vous recevez une confirmation de réception de la demande avec un numéro pour le suivi. Cette information vous sera transmise par courriel de l'adresse [NePasRepondre@service-now.com](mailto:NePasRepondre@service-now.com).

Si nous devons obtenir de l'information supplémentaire de votre part, un courriel vous sera envoyé de l'adresse [sag@service-now.com](mailto:sag@service-now.com). Si tel est le cas, vous devrez **obligatoirement** nous envoyer l'information en réponse à ce même courriel en vous assurant de conserver l'historique afin d'assurer le suivi de la demande. **En aucun cas, vous ne devez changer cette adresse courriel.**

Une fois que votre demande sera résolue, vous en serez avisé par le biais d'un courriel de la boîte [NePasRepondre@service-now.com](mailto:NePasRepondre@service-now.com). Aucune action ne devra être prise de votre part. Notez que cette boîte ne peut recevoir aucun courriel.

Veuillez noter qu'à compter du **15 octobre**, seules les demandes soumises par le biais du module de communication [Contactez SARA](#) seront traitées.

Nous comptons sur votre habituelle collaboration.

Pour toute information supplémentaire, n'hésitez pas à communiquer avec  
notre Service d'Assistance aux Relations d'Affaires (SARA),  
par le biais de [Contactez SARA](#) ou par téléphone au 514 254-2711.