



# Capsule d'information

À l'intention des agents et des fournisseurs

---

## RAPPEL

### Façon de soumettre vos demandes au Service d'Assistance aux Relations d'Affaires (SARA)

Nous vous remercions d'utiliser le module de communication [Contactez SARA](#) pour joindre le Service d'Assistance aux Relations d'Affaires (SARA).

Il est **IMPORTANT** de choisir les bons sujets de votre requête parmi les choix offerts dans les listes déroulantes.

A cet effet, la liste des sujets est disponible sur la page d'accueil de SAQ-B2B, sous la section du SARA. Nous avons inscrit des précisions dans la liste afin que vous puissiez compléter correctement le formulaire. **Nous vous suggérons d'imprimer la liste des sujets et de la conserver à portée de main pour référence.**

À même le formulaire, vous avez la possibilité d'ajouter un texte qui nous donnera plus d'explications en lien avec votre demande (exemple : code SAQ d'un produit, etc.). Vous pouvez aussi inclure des pièces justificatives, si nécessaire, comme par exemple un habillage. Finalement, vous devez inscrire votre **signature complète** (incluant le nom du fournisseur ou de l'agence).

Lorsque vous aurez expédié votre formulaire, 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 [saq@service-now.com](mailto:saq@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.**

Si, selon notre compréhension de la demande, celle-ci est considérée comme résolue, vous recevez la réponse 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. Sachez que cette boîte ne peut recevoir aucun courriel.

Veuillez noter, qu'à moins de demande spéciale (ex : retour de fichier), seules les demandes soumises par le biais du module de communication [Contactez SARA](#) seront traitées.

Lorsque la demande est urgente (accès aux sites B2B et PromoPunch, appel d'offres en cours ou encore un changement de millésime dans une demande de pièces) vous pouvez toujours communiquer avec nous directement par téléphone au 514 254-2711.

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.