

Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers

Section 2.5 – Le soutien

1. Résumé

Cette section présente les différentes formes de soutien ainsi que les coordonnées des intervenants qui sont disponibles pour le mandataire.

2. Principes généraux

2.1 Le soutien par téléphone

La Société offre du soutien téléphonique au mandataire afin de lui permettre de respecter les directives et de répondre à ses besoins. Le soutien téléphonique offert est réservé exclusivement au mandataire et celui-ci ne doit d'aucune façon donner le numéro de la ligne téléphonique à ses clients ou à d'autres personnes (voir annexe 1).

Pour les demandes d'information ou les plaintes des clients, le mandataire doit les adresser au service à la clientèle ou au Centre de la satisfaction des clientèles (voir annexe 2).

Lorsque le mandataire appelle la Société, il doit choisir, parmi plusieurs, l'option appropriée à son besoin et, dans ses communications, il doit utiliser l'alphabet phonétique international (voir annexe 3).

2.2 Le soutien dans l'installation du mandataire

La Société offre également un service de soutien en accompagnant le mandataire dans ses installations dans la réalisation de ses activités.

Pour obtenir cette assistance, le mandataire doit en faire la demande par courriel à la Direction des communications opérationnelles et du soutien en vérification de véhicules routiers (cra-ssm@saaq.gouv.qc.ca) en précisant :

- Ses coordonnées;
- Le nom du gestionnaire responsable à contacter et ses coordonnées;
- Les sujets, les directives et les normes pour lesquels il souhaite obtenir de l'assistance;
- Les noms des personnes concernées;
- Les dates et la durée de l'assistance souhaitée.

Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers

Section 2.5 – Le soutien

2.3 Problème de connexion au portail SAAQclic Mandataires en vérification de véhicules routiers

Pour obtenir de l'assistance concernant un problème de connexion au portail SAAQclic Mandataires en vérification de véhicules routiers, le personnel du mandataire doit communiquer avec la Direction des communications opérationnelles et du soutien en vérification de véhicules routiers par courriel au crq-ssm@saaq.gouv.qc.ca.

Dans ce courriel, nous vous demandons de nous fournir les renseignements suivants :

- Une description du problème;
- Votre nom et votre prénom;
- Votre numéro de mécanicien;
- Votre ou vos numéros de mandat liés à la demande d'assistance;
- Un numéro de téléphone pour vous joindre facilement (ex. : cellulaire).

Toutefois, si vous êtes dans l'une des situations ci-dessous, sachez qu'elles ont été soulevées aux équipes concernées. En attendant que les correctifs soient apportés, voici ce que vous pouvez faire :

- Si vous recevez deux courriels contenant des codes de sécurité à 6 chiffres, nous vous recommandons d'utiliser le deuxième code que vous avez reçu;
- Si votre technicien voit un message lui mentionnant que ses accès ne sont associés à aucun mandat, il s'agit d'une situation normale. Pour le moment, il n'y a pas de service disponible en ce qui concerne l'expertise technique.

Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers

Section 2.5 – Le soutien

Annexe 1

| Option | Heures d'ouverture | 1 866 507-5482 Numéro réservé aux mandataires |
|--------|--|--|
| 1 | Du lundi au vendredi de 8 h à 21 h 30 et le samedi de 8 h à 12 h | Pour connaître le statut d'un véhicule irrécupérable ou gravement accidenté provenant de l'extérieur du Québec, son poids nominal brut (PNBV), la date de sa première immatriculation ou de son remisage |
| 2 | Du lundi au vendredi de 8 h à 21 h 30 et le samedi de 8 h à 12 h | Pour recevoir de l'aide relativement à la création, à l'annulation ou à l'inscription de la conformité d'un certificat de vérification mécanique (CVM) |
| 3 | Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h | Pour obtenir des conseils et des précisions sur les directives administratives et les normes concernant l'apposition de plaquettes d'identification de véhicule (NIV), la vérification d'un véhicule modifié ou de fabrication artisanale, la vérification d'un véhicule modifié et adapté, la vérification photométrique et la vérification mécanique |
| 4 | Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h | Pour obtenir des conseils et des précisions sur les directives administratives et les normes concernant l'expertise technique des véhicules reconstruits |
| 5 | Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h | Pour obtenir des conseils et des précisions sur les obligations et les dispositions contractuelles |
| 6 | Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h | Pour obtenir des conseils et des précisions sur la façon de commander des formulaires et des vignettes de conformité |
| 7 | Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h | Pour obtenir des informations sur les formations offertes ainsi que la façon de s'y inscrire ou pour obtenir un accès aux services du portail SAAQclic Mandataires en vérification de véhicules routiers |
| 8 | Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h | Pour obtenir de l'information à propos d'une facture concernant les services offerts par la Direction du soutien aux mandataires |

Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers

Section 2.5 – Le soutien

Annexe 2

| Pour la clientèle des mandataires | |
|--|-----------------------------|
| Pour obtenir de l'information | Montréal : 514 873-7620 |
| Service à la clientèle | Québec : 418 643-7620 |
| Site Web de la Société www.saaq.gouv.qc.ca | Sans frais : 1 800 361-7620 |
| Section <i>Documents et publications</i> | |
| Pour formuler une plainte | Sans frais : 1 866 891-6545 |
| Centre de la satisfaction des clientèles | |
| Contrôle routier Québec | |
| Coordonnées sur le site Web www.crq.gouv.qc.ca | |

Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers

Section 2.5 – Le soutien

Annexe 3

| | | | |
|---|----------|---|----------|
| A | Alpha | N | Novembre |
| B | Bravo | O | Oscar |
| C | Charlie | P | Papa |
| D | Delta | Q | Québec |
| E | Écho | R | Roméo |
| F | Foxtrot | S | Sierra |
| G | Golf | T | Tango |
| H | Hôtel | U | Uniforme |
| I | India | V | Victor |
| J | Juliette | W | Whisky |
| K | Kilo | X | X-Ray |
| L | Lima | Y | Yankee |
| M | Mike | Z | Zulu |