



## Foire aux questions

Les dernières modifications sont surlignées en jaune.

### Connexion

1. *Si l'employé n'a pas d'adresse courriel, comment peut-il se créer un compte sur le Service d'authentification gouvernementale ?*

L'employé devra se créer une adresse courriel (s'il n'en possède pas), soit personnelle ou fournie par l'employeur, afin d'effectuer la création de son compte au Service d'authentification gouvernementale. Une adresse courriel est obligatoire afin de créer son compte.

Par ailleurs, chaque employé doit utiliser une adresse courriel distincte afin de procéder à son authentification. Nous vous recommandons de prévoir une adresse courriel à laquelle il aura facilement accès afin de recevoir le code de sécurité lui permettant d'accéder au portail Mandataires en VVR.

Votre employé devra entrer le code de sécurité à 6 chiffres qu'il recevra sur ce courriel à chaque fois que sa session se déconnectera. La déconnexion se fera après 15 minutes d'inactivité sur le site pour des raisons de sécurité.

2. *Que dois-je faire si, lors de ma connexion, je me rends jusqu'à la page de confirmation de mes informations, mais que lorsque j'essaie de passer à l'étape suivante, le système me renvoie à la page de connexion du départ ?*

Dans ce cas en particulier, vous devez nous écrire un courriel à [crq-ssm@saaq.gouv.qc.ca](mailto:crq-ssm@saaq.gouv.qc.ca) avec les informations suivantes :

- Votre nom et prénom;
- Votre code d'accès (4 lettres et 4 chiffres ou 3 lettres et 5 chiffres);
- Un numéro de téléphone pour vous joindre facilement (ex : cellulaire);
- Le prénom de votre mère;
- Votre date de naissance (année, mois et jour);
- Les 3 derniers chiffres de votre numéro d'assurance sociale (NAS).

3. *De combien de tentative de connexion dispose-t-on pour le Service d'authentification gouvernementale? Si le mécanicien commet plusieurs erreurs successives, est-ce que le compte sera bloqué? Avec qui devra-t-il communiquer pour le faire débloquent?*

Il existe en effet un nombre de 5 tentatives de connexion avant que le compte du mécanicien soit suspendu. À l'heure actuelle, vous devez simplement attendre que le délai de suspension soit écoulé avant de pouvoir vous connecter à nouveau.

Nous vous recommandons de faire preuve de vigilance lorsque vous entrez vos informations, car actuellement, il n'est pas possible de communiquer avec une équipe afin de faire débloquent votre compte plus rapidement que le délai indiqué.

4. *Que faire si, après ma connexion, un message « Vous êtes déjà connecté » s'affiche?*

Cette situation survient principalement lorsque vous utilisez le « X » de la page Internet pour quitter le portail, car cela ne vous déconnecte pas.

Afin d'éviter de bloquer votre compte, vous devez donc vous déconnecter du portail en utilisant le bouton *Déconnexion* qui se situe dans le menu gris de gauche.

5. *Que dois-je faire si je reçois 2 courriels contenant des codes de sécurité à 6 chiffres ?*



## Transformation numérique

MAJ 2023-05-26

Si cette situation se produit, nous vous recommandons d'utiliser le 2<sup>ème</sup> code de sécurité que vous recevrez par courriel. Il n'est pas nécessaire de communiquer avec Services Québec pour cette situation, cette problématique est connue et une équipe s'affaire à apporter des correctifs à cette situation.

6. *Pour quelles raisons est-ce qu'il n'y a aucun service en ligne disponible lorsque mon personnel administratif ou mon technicien (celui qui effectue des expertises techniques) se connecte sur le portail SAAQcllc Mandataires en vérification de véhicules routiers?*

Pour le moment, si votre personnel administratif voit un message lorsqu'il accède au portail SAAQcllc Mandataires en VVR mentionnant qu'ils ne sont associés à aucun mandat, c'est normal.

Pour ce qui est de l'expertise technique, nous vous rappelons que ces services ne sont pas disponibles en ligne, tout comme c'était le cas auparavant, c'est pourquoi, il n'y a rien sur le portail à ce sujet.

L'accessibilité au portail a été fournie en priorité aux mécaniciens afin que ces derniers puissent l'utiliser pour effectuer et réintégrer les vérifications mécaniques et photométriques.

### Utilisation du portail SAAQcllc Mandataires en VVR

1. *Est-ce qu'il sera possible d'imprimer des CVM prénumérotés lors d'une panne du système informatique?*

Non, il est de la responsabilité du mandataire de prévoir une quantité suffisante de CVM prénumérotés en cas de panne informatique et/ou pour l'utilisation de l'unité mobile.

Nous vous recommandons de conserver un inventaire de CVM prénumérotés correspondant à vos besoins pour une (1) semaine d'inspections.

2. *Comment puis-je fournir à mon client le CVM ou l'AVP que j'ai réalisé et que je n'ai pas pu imprimer en raison d'un code d'erreur ?*

La plupart des CVM et des AVP sont disponibles dans votre historique (*le service Consulter un CVM ou un AVP*) et vous pourrez les imprimer.

Si ce n'est pas le cas, nous vous demandons de nous écrire par courriel à [crq-ssm@saaq.gouv.qc.ca](mailto:crq-ssm@saaq.gouv.qc.ca) le numéro du CVM ou de l'AVP avec le numéro de la plaque ou le numéro d'identification du véhicule (NIV).

3. *Comment puis-je demander des statistiques en attendant que le service soit disponible dans le portail SAAQcllc Mandataires en VVR?*

Au courant de l'année 2023, la Direction du soutien aux mandataires prendra connaissance des statistiques disponibles et créera un formulaire afin que vous puissiez acheminer vos demandes de statistiques par courriel à [CRQ-SSM@saaq.gouv.qc.ca](mailto:CRQ-SSM@saaq.gouv.qc.ca). Une interruption de ce service est donc à prévoir.

### Intégration des CVM et des AVP émis pendant la période de transition

1. *Que dois-je faire si un client s'est fait refuser une transaction dans un centre de services en raison de son certificat de vérification mécanique?*

Vous devrez référer le client au Centre de satisfaction à la clientèle au 1 866 891-6545 ou par courriel en consultant la page Web [Nous joindre - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](#).



## Transformation numérique

MAJ 2023-05-26

### Création et conformité d'un CVM ou d'un AVP

1. *Que dois-je faire si, lors de ma recherche dans le portail, j'obtiens les bons renseignements sur le véhicule, mais que c'est le nom d'un autre propriétaire qui est indiqué?*

Lorsque les renseignements sur le véhicule qui apparaissent à l'écran sont les mêmes que ceux dont vous disposez et que seul le nom du propriétaire est différent, nous vous demandons de sélectionner ce véhicule sans en créer un nouveau.

Cette situation risque de se produire lorsque des véhicules proviennent de l'extérieur du Québec, mais qu'ils ont déjà été immatriculés au Québec par le passé.

2. *Si j'ai un propriétaire avec un numéro d'identification (NI) de l'extérieur de la province (ex. permis de conduire) qui possède plus de 13 caractères, comment est-ce que je peux l'intégrer au système ?*

Nous vous demandons d'inscrire des zéros « 0 » à l'espace prévu pour les 13 caractères du NI. De plus, afin d'avoir l'information sur le document, nous vous demandons d'inscrire le NI complet dans la section *Remarques*.

3. *Pourquoi est-ce que j'obtiens une « Erreur 500 » lorsque je veux créer un CVM pour un véhicule provenant d'une autre province?*

La majorité des erreurs 500 pour ces véhicules sont causés par un trop grand nombre de caractères pour le champ « Nom » du propriétaire. Nous vous demandons de réduire le nombre de caractères que vous avez inscrits dans le champ « Nom » à un maximum de 40 caractères. Cela vous permettra de créer le CVM.

4. *Pourquoi ne suis-je pas capable d'inscrire le nom complet de la rue lorsque je crée un CVM pour un véhicule provenant de l'extérieur de la province ?*

Actuellement, vous pouvez indiquer un maximum de 9 caractères pour le nom de la rue. Il s'agit d'une problématique connue, nous vous demandons d'inscrire le maximum de caractères que vous pouvez dans cet espace.

5. *Si le NIV d'un véhicule a moins de 17 caractères, comment dois-je indiquer le NIV dans le système ?*

Vous pouvez indiquer le NIV tel qu'inscrit sur les documents vous permettant d'identifier le véhicule, soit entre 1 et 17 caractères. Il n'est plus nécessaire de mettre des « 0 » afin d'obtenir un NIV à 17 caractères.

6. *Que dois-je indiquer lorsqu'il me manque la masse nette ou le numéro de la plaque pour compléter les champs lorsque je fais un CVM ou un AVP ?*

Si vous n'avez pas l'information concernant la masse nette ou le numéro de plaque, nous vous demandons de laisser ces champs vides puisqu'ils ne sont pas obligatoires. Le centre de services de la Société pourra ensuite modifier le champ lors de l'immatriculation du véhicule.

7. *Est-ce que le système prend les décimales?*

Oui, mais il faut mettre un point.

## Transformation numérique

MAJ 2023-05-26

8. *Que doit-on inscrire sur le CVM d'un véhicule provenant d'une autre province et dont le PNBV ne serait pas visible sur l'autocollant d'identification apposé sur la porte du véhicule?*

Dans un tel cas, le mandataire pourra inscrire dans le champ du PNBV le chiffre « 1 » s'il s'agit d'un véhicule léger (PNBV de moins de 4 500 kg) ou le chiffre « 4 501 » s'il s'agit d'un véhicule lourd (PNBV de 4 500 kg ou plus).

Le centre de services de la Société pourra ensuite modifier le champ lors de l'immatriculation du véhicule.

9. *Que dois-je faire si je veux annuler un CVM ou un AVP qui a été conformé ?*

Pour annuler un CVM, vous devez téléphoner au 1 866 507-5482, option 2.

Pour annuler un AVP, vous devez nous envoyer un courriel à [crq-ssm@saaq.gouv.qc.ca](mailto:crq-ssm@saaq.gouv.qc.ca) en nous mentionnant le numéro de l'AVP ainsi que le numéro d'identification du véhicule (NIV) ou la plaque du véhicule.

### CVM et AVP émis avant le 26 janvier à 17h

1. *Que dois-je faire si mon client souhaite avoir une copie de son CVM ou de son AVP qui a été réalisé avant la période de transition ?*

Comme ces documents ne se retrouveront pas dans « Consulter un CVM ou un AVP », vous devrez référer le client au 1 800 361-7620.

D'autres moyens pour nous joindre sont disponibles sur la page [Nous joindre - SAAQ \(gouv.qc.ca\)](https://www.saaq.gouv.qc.ca/nous-joindre).

2. *Si je reçois un CVM ou un AVP à conformer et que ce dernier a été produit avant le 26 janvier à 17h, comment est-ce que je peux l'intégrer au portail ?*

Tous les CVM ou AVP émis à l'aide des services en ligne SAAQclic avant le 26 janvier à 17h ont été convertis dans le nouveau portail, sauf pour les CVM ou les AVP effectués sur des véhicules provenant de l'extérieur de la province (voir question suivante). Vous pouvez donc effectuer votre recherche avec le numéro de CVM ou d'AVP qui est inscrit sur le document.

3. *Qu'est-ce que je fais si je ne trouve pas un CVM ou une AVP, émis avant le 26 janvier à 17h, qui a été réalisé sur un véhicule provenant de l'extérieur de la province?*

Dans ce cas, vous devrez créer un nouveau CVM ou AVP. Vous devez laisser le champ « Numéro du CVM » ou « Numéro de l'AVP » vide et indiquer le numéro de ce CVM ou de cet AVP dans la section *Remarques*. Par la suite, conservez le document papier antérieur au 26 janvier avec le nouveau que vous avez créé dans vos dossiers.