

Demande de pension de retraite du Régime de pensions du Canada en direct (RPC RET) – Intranet

Version
2



Guide de formation

Février 2007

Février 2007

Février 2007

Février 2007

Demandes de pension de retraite du RPC en direct, version 2

© Révisé en février 2007 par le Groupe de formation opérationnelle

Rédigé en partenariat avec :

Le groupe Mon dossier Service Canada
Le groupe Amélioration des processus opérationnels
Le groupe de formation opérationnelle
Des représentants des Opérations RPC/SV
Des représentants des Systèmes

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec le Groupe de formation opérationnelle à l'adresse : http://intracom.hq-ac.prv/isp-psr/learning/general/evaluateform_f.shtml

Table des matières

RPC RET	3
1.1 Demande de pension de retraite du Régime de pensions du Canada en direct.....	3
1.2 Rechercher une demande de pension de retraite du RPC en direct	4
1.3 Écran Résultats de la recherche pour la demande de pension de retraite du RPC.....	7
1.4 Écran Détails de la demande de pension de retraite du RPC.....	8
1.5 Modifier l'état de la demande de pension de retraite	10
1.6 Suivi et expiration.....	11
1.7 Déconnexion d'une session de RPC RET en direct	17
Annexe A	19
Lettres du SNMA pour effectuer le suivi auprès des clients et faire expirer une demande.....	19

RPC RET

Section

1

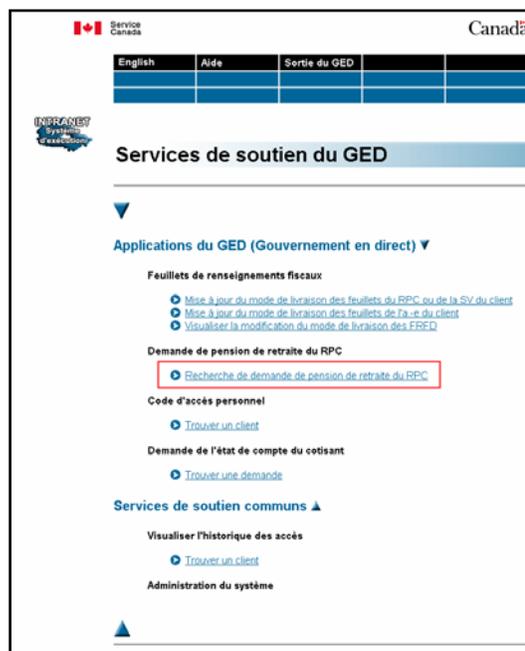
1.1 Demande de pension de retraite du Régime de pensions du Canada en direct

L'information envoyée par le client par Internet parvient automatiquement à une base de données interne du Ministère.

Vous pouvez visualiser cette information au moyen d'un raccourci créé sur le bureau (par le personnel des systèmes) ou en sélectionnant le lien GED sur la page du Système d'exécution du renouvellement de la technologie de l'information (SERTI).

Vous pouvez chercher, visualiser et imprimer des copies de demandes de pension de retraite (RET) du Régime de pensions du Canada (RPC) en direct d'un client.

Vous pouvez accéder à cette fonctionnalité par le lien [Base de données de la demande en direct pour la pension de retraite du RPC](#) :



1.2 Rechercher une demande de pension de retraite du RPC en direct

L'écran suivant s'affiche : *Recherche de demande de pension de retraite du RPC*.

Vous avez trois possibilités pour effectuer la recherche de demande de pension de retraite du RPC à partir de cette page.

Service Canada Canada

English Aide Sortie du GED

Menu

INTRANET
Système
d'exécution

Recherche de demande de pension de retraite du RPC

Entrez les critères de recherche :

1 Numéro de confirmation :

OU

2 NAS du client : - -

OU

3 Région :

État :

Période :

Trois premiers chiffres :

Trois derniers chiffres :

Chercher Réinitialiser

[Menu]

Vous lancez la recherche soit :

1. En entrant le Numéro de confirmation du client (qui figure sur la page de signature envoyée par le client);
2. En indiquant le numéro d'assurance sociale (NAS) du client (qui figure également sur la page de signature envoyée par le client);
3. Par région, état et période.



Les clients peuvent présenter *jusqu'à trois* RPC RET en direct.

1.2.1 Recherche par Numéro de confirmation

En lançant une recherche par numéro de confirmation, le système ne trouve qu'une seule demande : celle qui correspond précisément au numéro de confirmation qui figure sur la page de signature du client. Si le client a présenté d'autres demandes, cette méthode ne vous permettra pas de les trouver.

1.2.2 Recherche par numéro d'assurance sociale (NAS) du client

Nous vous recommandons vivement d'effectuer la recherche par le NAS du client. Ce mode de recherche vous permet de récupérer toutes les demandes présentées par le client qui figurent dans la base de données. N'oubliez pas qu'un client peut présenter jusqu'à 3 demandes de pension de retraite du RPC en direct.

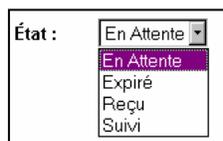
1.2.3 Recherche par région, état et période

On utilise généralement ce mode de recherche pour trouver toutes les demandes d'une même région pour lesquelles *on n'a reçu aucune page de signature*.

Vous pouvez également recourir à ce mode de recherche pour trouver une demande lorsque vous n'avez pas la page de signature correspondante ou qu'un client ne peut pas vous donner son NAS.

Pour lancer ce mode de recherche, vous devez préciser la région avant de peaufiner votre recherche :

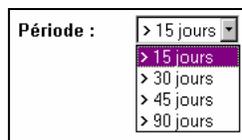
- *Région* : champ obligatoire pour établir les paramètres de recherche (pas de valeur par défaut);
- *État* : champ obligatoire pour établir les paramètres de la recherche (valeur par défaut : « En attente »);



État :

- En Attente
- Expiré
- Reçu
- Suivi

- *Période* ou nombre de jours qui se sont écoulés depuis la présentation de la demande : champ obligatoire pour établir les paramètres de la recherche (valeur par défaut : « > 15 jours »);



Période :

- > 15 jours
- > 30 jours
- > 45 jours
- > 90 jours

- *Trois premiers chiffres* : champ facultatif qui désigne les 3 dernier chiffres des NAS qui correspondent au *début* d'un groupe de NAS; et
- *Trois derniers chiffres* : champ facultatif qui désigne les 3 derniers chiffres des NAS qui correspondent à la *fin* d'un groupe de NAS.



Si vous ne remplissez pas les champs obligatoires ou si vous faites une erreur, vous recevrez un message d'erreur.

Une fois les données entrées dans les champs pertinents, vous avez 2 possibilités :

1. Activez le bouton RÉINITIALISER : les données saisies sont effacées et vous entrez de nouvelles données pour lancer une nouvelle recherche; ou,
2. Activez le bouton CHERCHER pour poursuivre la procédure. L'écran suivant s'affiche : **Résultats de la recherche pour la demande de pension de retraite du RPC.**

1.3 Écran Résultats de la recherche pour la demande de pension de retraite du RPC

Les résultats qui correspondent à vos critères de recherche s'affichent sur l'écran **Résultats de la recherche pour la demande de pension de retraite du RPC.**

Résultats de la recherche pour la demande de pension de retraite du RPC

Résultats de recherche pour NAS du client 123456789

3 Dossiers trouvés. Résultats 1-3 Sont affichés.

Rég	Numéro de confirmation	NAS	Nom de famille	État	Date de demande en direct	Date de modification	Utilisateur
ON/SC	123456789010	123 456 789	Doe	Suivi	aaaa-mm-jj	aaaa-mm-jj	ISPQA34
ON/SC	123456789011	123 456 789	Doe	En Attente	aaaa-mm-jj	aaaa-mm-jj	ISPQA34
ON/SC	123456789012	123 456 789	Doe	Expiré	aaaa-mm-jj	aaaa-mm-jj	ISPQA34

3 Dossiers trouvés. Résultats 1-3 Sont affichés.

[Menu]

À partir de cet écran, vous pouvez :

1. Activez le bouton NOUVELLE RECHERCHE : vous serez redirigé vers l'écran **Recherche de demande de pension de retraite du RPC**; ou
2. Choisir la demande que vous souhaitez visualiser en sélectionnant le lien du Numéro de confirmation correspondant. S'ouvre alors l'écran **Détails de la demande de pension de retraite du RPC** qui indique les détails de la demande du client.

1.4 Écran Détails de la demande de pension de retraite du RPC

L'écran Détails de la demande de pension de retraite du RPC affiche toutes les données que le client a envoyées par Internet.

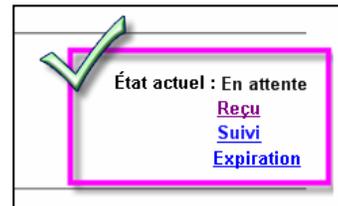
English	Aide	Sortir		
Menu				
 Canada				
Détails de la demande de pension de retraite du RPC				
Impression du sommaire du traitement Impression de la page signature Impression de la page sommaire du client		Résultats de recherche Nouvelle recherche Prochaine demande dans les résultats		Etat actuel: En attente Reçu Salarié Expiration
Numéro de confirmation : 123456789010		Date de soumission : 31 jul. 2003, 12:00:00 EDT		
Nom :	Mlle Jane Doe			
Nom à la naissance :	Jane Smith			
Pays natal :	Sans objet			
Numéro d'assurance sociale :	123 456 789			
Date de naissance :	01 janv. 1938			
État civil actuel :	Marié			
Veuillez indiquer votre langue préférée pour la correspondance :				
Adresse de résidence :				
123 rue principal Ottawa Ontario, Canada A1A 1A1				
Si vous habitez actuellement à l'étranger quelle était votre dernière province ou territoire de résidence au Canada?				
Sans objet				
Adresse postale :				
Même que ci-dessus				
Numéro de téléphone pendant la journée :				
Non fourni				
Quand voulez-vous que votre pension commence?				
Aussitôt que je suis admissible après 65 ans				
Avez-vous des enfants qui sont nés après le 31 décembre 1968				
Oui				
Premier Enfant				
Nom complet :	Geni Smith			
Numéro d'assurance sociale :	123 456 789			
Date de naissance :	03 fév. 1971			
Date d'entrée au Canada :	Sans objet			
Étiez-vous le principal responsable à prendre soins de l'enfant?				
Oui				
Qui était admissible à l'allocation familiale ou la Prestation fiscale fiscale canadienne pour enfants?				
Vous				
Périodes quand vous n'avez pas reçu d'allocations familiales ou de Prestation fiscale canadienne pour enfants.				
De :	fév. 1974			
Au :	fév. 1975			
Raison :	Sans objet			
De :	Sans objet			
Au :	Sans objet			
Raison :	Sans objet			
Nom du bénéficiaire de l'allocation familiale :				
John Doe				
Numéro d'assurance sociale du bénéficiaire de l'allocation familiale :				
123 456 789				
Voulez-vous partager votre pension?				
Oui				
Numéro d'assurance sociale de l'époux/du conjoint de fait				
123 456 789				
Avez-vous cessé de travailler en raison d'une invalidité?				
Oui				
Si vous avez vécu ou travaillé dans un autre pays, vous pourriez avoir droit à des prestations de ce pays.				
Sans objet				
Méthode de versement de votre paiement :				
Dépôt direct en envoyant un chèque annulé				
Renseignements fournis par une tierce partie :				
Sans objet				
[Menu]				



Tous les Agents de prestations de services (ASP), les agents des services aux citoyens (ASC) et les agents des services de paiement (ASP) peuvent visualiser l'état d'une demande en direct. Cependant, pour pouvoir modifier l'état d'une demande dans la base de données (voir marque de validation ci-dessus), votre profil doit vous permettre de traiter les demandes en direct.

On attribue à toutes les RPC RET envoyées par Internet un état qui dépend de celui de la page de signature. L'état d'une demande peut changer à plusieurs reprises durant son cycle de vie, selon la page de signature du client :

- En attente;
- Reçu;
- Suivi; et/ou
- Expiration.



1.4.1 En attente

Lorsque la base de données reçoit une demande en direct, l'état « En attente » lui est attribué. La demande conserve cet état jusqu'à la réception de la page de signature par courrier ou jusqu'à ce qu'un suivi soit effectué.

1.4.2 Reçu

Lorsque la page de signature arrive par la poste au Centre de traitement de Service Canada, changez l'état de la demande en direct pour lui attribuer l'état « Reçu ».

1.4.3 Suivi

Si la page de signature ne parvient pas dans un délai raisonnable et qu'un suivi s'impose, modifiez l'état de la demande en ligne et faites-le passer à « Suivi ».

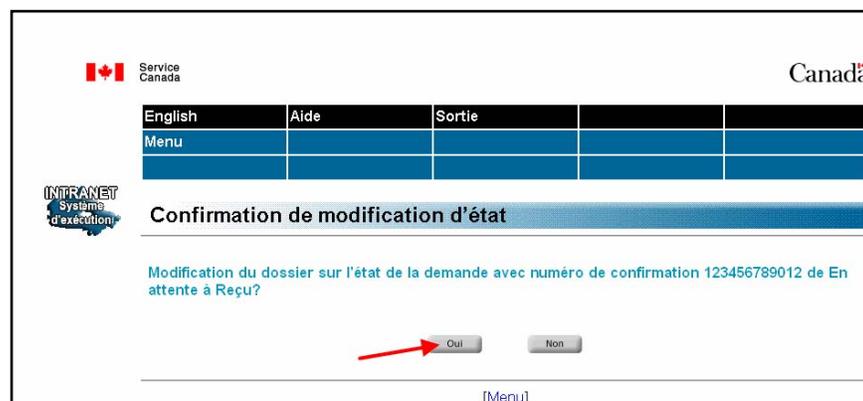
1.4.4 Expiration

Si le suivi ne donne aucun résultat et que vous ne recevez pas la page de signature du client, faites passer l'état de la demande en direct à « Expiration ».

1.5 Modifier l'état de la demande de pension de retraite

Vous pouvez modifier l'état d'une demande dans l'écran *Détails de la demande d'une pension de retraite du RPC* de la façon suivante :

- Choisissez l'état que vous souhaitez sélectionner (*Reçu, Suivi* ou *Expiration*);
- Vérifier la modification à l'écran *Confirmation de modification d'état*;



The screenshot displays the 'Confirmation de modification d'état' interface. At the top left is the Service Canada logo. A navigation menu contains 'English', 'Aide', and 'Sortie'. The main content area shows the title 'Confirmation de modification d'état' and a confirmation message: 'Modification du dossier sur l'état de la demande avec numéro de confirmation 123456789012 de En attente à Reçu?'. Below this message are two buttons, 'Oui' and 'Non'. A red arrow points to the 'Oui' button. At the bottom right, there is a '[Menu]' link.

- Activez le bouton OUI pour confirmer la modification, ou
- Activez le bouton NON pour l'annuler.



Traitez la demande comme d'habitude. Pour obtenir des renseignements détaillés sur le traitement d'une RPC RET, consultez le module du PNF sur les [pensions de retraite du Régime de pensions du Canada](#).

1.6 Suivi et expiration

Conformément aux procédures régionales, vous devez vérifier dans la base de données des RPC RET si elle contient des demandes en direct qui ont été présentées sans page de signature.

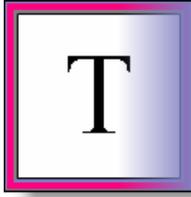
Nous vous *recommandons* de rechercher au moins une fois par semaine les demandes « En attente » depuis au moins 15 jours civils.

1.6.1 Recherche de demande sans page de signature

Vous pouvez lancer cette recherche à partir de l'écran **Recherche de demande de pension de retraite du RPC** en indiquant :

- la région pertinente dans le menu déroulant « Région »;
- « > 15 jours » dans le menu déroulant « Période »; et,
- activez le bouton CHERCHER pour obtenir la liste des demandes « En attente » à partir de l'écran **Résultat de la recherche pour la demande de pension de retraite du RPC**.

The screenshot shows a web interface for searching RPC pension requests. At the top, there are logos for 'Service Canada' and 'Canada'. Below that is a navigation menu with 'English', 'Aide', and 'Sortie'. The main heading is 'Recherche de demande de pension de retraite du RPC'. Underneath, it says 'Entrez les critères de recherche :'. There are two main search criteria sections: 'Numéro de confirmation' and 'NAS du client', each with an input field and an 'OU' (OR) option. Below these is a section for 'Région', 'État', and 'Période', each with a dropdown menu. A red box highlights these three dropdown menus. At the bottom, there are fields for 'Trois premiers chiffres' and 'Trois derniers chiffres', and two buttons: 'Chercher' (with a red arrow pointing to it) and 'Réinitialiser'. A '[Menu]' link is at the bottom right.



La valeur par défaut du champ *État* est toujours « En attente ».

À l'écran *Résultats de la recherche pour la demande de pension de retraite du RPC*, vous ne verrez que les dossiers « En attente », conformément aux paramètres que vous avez saisis à l'écran précédent (*Recherche de demande de pension de retraite du RPC*).

1.6.2 Suivi

Puisque vous effectuez un suivi de l'état de la page de signature d'un client, sélectionnez le numéro de confirmation de la première demande en direct de la liste (etc.).

Service Canada

Canada

English Aide Sortie

Menu

INTRANET
Système
d'exécution

Résultats de la recherche pour la demande de pension de retraite du RPC

Résultats de recherche pour NAS du client 123456789

3 Dossiers trouvés. Résultats 1-3 Sont affichés.

Rég	Numéro de confirmation	NAS	Nom de famille	État	Date de demande en direct	Date de modification	Utilisateur
ON/SC	123456789010	123 456 789	Doe	Suivi	2003-07-31	2005-03-18	ISPQA34
ON/SC	123456789011	123 456 789	Doe	En Attente	2003-07-31	2006-06-19	ISPQA34
ON/SC	123456789012	123 456 789	Doe	Expiré	2006-09-12	2006-09-16	ISPQA34

3 Dossiers trouvés. Résultats 1-3 Sont affichés.

Nouvelle recherche

[Menu]

En sélectionnant le Numéro de confirmation, vous êtes redirigé vers l'écran *Détails de la demande de pension de retraite du RPC* qui concerne le client. Cet écran vous donne le nom du client et le numéro de téléphone auquel vous pouvez le joindre

dans la journée. Vous pouvez donc communiquer directement avec lui pour lui demander des renseignements sur sa page de signature.

English	Aide	Sortir		
Menu				

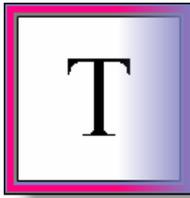
Détails de la demande de pension de retraite du RPC

[Impression du sommaire du traitement](#) [Résultats de recherche](#) Etat actuel: En attente
Suivi
Recu
Expiration
[Impression de la page signature](#) [Nouvelle recherche](#)
[Impression de la page sommaire du client](#) [Prochaine demande dans les résultats](#)

Numéro de confirmation : 123456789010 **Date de soumission :** 31 juil. 2003, 12:00:00 EDT
Nom : Mlle Jane Doe
Nom à la naissance : Jane Smith
Pays natal : Sans objet
Numéro d'assurance sociale : 123 456 789
Date de naissance : 01 janv. 1938
État civil actuel : Marié
Veillez indiquer votre langue préférée pour la correspondance : Français
Adresse de résidence : 123 rue principal
Ottawa
Ontario, Canada
A1A 1A1

Si vous habitez actuellement à l'étranger quelle était votre dernière province ou territoire de résidence au Canada? Sans objet
Adresse postale : Même que ci-dessus
Numéro de téléphone pendant la journée : 613 345-0987
Quand voulez-vous que votre pension commence? Aussitôt que je suis admissible après 65 ans
Avez-vous des enfants qui sont nés après le 31 décembre 1958 Oui
Premier Enfant
Nom complet : Geni Smith
Numéro d'assurance sociale : 123 456 789
Date de naissance : 03 fév. 1971
Date d'entrée au Canada : Sans objet
Êtes-vous le principal responsable à prendre soins de l'enfant? Oui
Qui était admissible à l'allocation familiale ou la Prestation fiscale fiscale canadienne pour enfants? Vous
Périodes quand vous n'avez pas reçu d'allocations familiales ou de Prestation fiscale canadienne pour enfants.
De : fév. 1974
Au : fév. 1975
Raison : Sans objet
De : Sans objet
Au : Sans objet
Raison : Sans objet
Nom du bénéficiaire de l'allocation familiale : John Doe
Numéro d'assurance sociale du bénéficiaire de l'allocation familiale : 123 456 789
Vous voulez partager votre pension? Oui
Numéro d'assurance sociale de l'époux/du conjoint de fait 123 456 789
Avez-vous cessé de travailler en raison d'une invalidité? Oui
Si vous avez vécu ou travaillé dans un autre pays, vous pourriez avoir droit à des prestations de ce pays. Sans objet
Méthode de versement de votre paiement : Dépôt direct en envoyant un chèque annulé
Renseignements fournis par une tierce partie : Sans objet

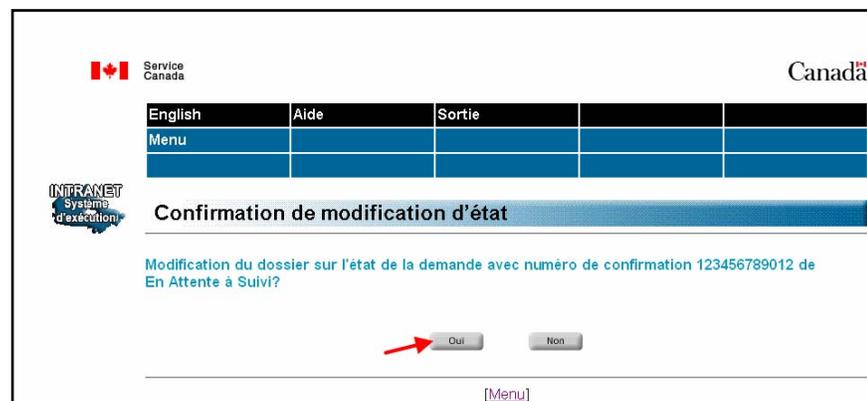
[\[Menu\]](#)



En l'absence de toute opération pendant plus de **15 minutes**, l'écran de la demande s'interrompt automatiquement. En cas d'interruption avant la production d'un dossier, la demande initiée **n'est pas** prise en compte.

Lorsque vous entamez le processus de suivi, faites passer l'état de la demande à « Suivi ».

Lorsque vous décidez de modifier l'état d'une demande, le système vous demande de le confirmer.



Vous pouvez :

1. Activez le bouton OUI, et l'état passe de « En attente » à « Suivi » sur l'écran *Détails de la demande de pension de retraite du RPC* qui concerne le client; ou
2. Activez le bouton NON; l'état ne sera pas modifié.

Lorsque vous effectuez un Suivi, n'oubliez pas de joindre une note au dossier du client pour indiquer ce que vous avez fait.

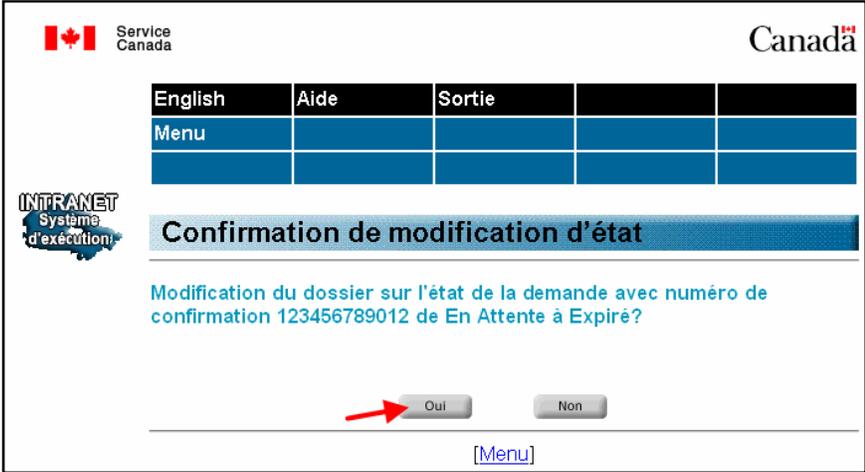


Selon les pratiques en vigueur dans votre région, vous pouvez également effectuer le suivi auprès du client à l'aide de lettres. Pour voir les lettres du Système national de modèles automatisés (SNMA) que vous pouvez utiliser pour effectuer le suivi de la demande auprès du client, consultez l'annexe A.

1.6.3 Expiration

Si les différentes tentatives de suivi auprès du client ne permettent pas d'obtenir sa page de signature dans un délai raisonnable déterminé par les procédures régionales et nationales, il faut prendre les mesures suivantes :

- Modifier l'état de la demande de RPC RET du client sur l'écran *Détails de la demande de pension de retraite du RPC* et la faire passer à l'état « Expiration »;
- Verser une note au dossier du client; et
- Lui faire savoir qu'il devra présenter une nouvelle demande.



The screenshot shows the Service Canada Intranet interface. At the top left is the Service Canada logo. At the top right is the word "Canada" with a small Canadian flag. Below the logo is a navigation menu with buttons for "English", "Aide", "Sortie", and "Menu". In the center, there is a confirmation dialog box titled "Confirmation de modification d'état". The dialog contains the text: "Modification du dossier sur l'état de la demande avec numéro de confirmation 123456789012 de En Attente à Expiré?". At the bottom of the dialog are two buttons: "Oui" and "Non". A red arrow points to the "Oui" button. Below the dialog is a "[Menu]" link.

- Activez le bouton OUI pour confirmer la modification, ou
- Activez le bouton NON pour l'annuler.



Pour voir la lettre du Système national de modèles automatisés (SNMA) que vous pouvez utiliser pour prévenir le client de l'expiration de sa demande, consultez l'annexe A.

N'oubliez pas que la décision de faire passer une demande à l'état « Expiration » doit être réfléchie et fondée sur de saines pratiques administratives. La loi vous autorise toutefois à prendre des décisions au cas par cas.

Pour en savoir plus, consultez les directives d'orientation suivantes :

- [RESPONSABILITÉ - Directives en matière de politique du RPC 12/2000](#); et
- [Le pouvoir discrétionnaire ministériel au sein des PSR en date du 6/1998](#).



Pour en savoir plus sur les demandes qui expirent, se reporter à Assistance à l'ASP.

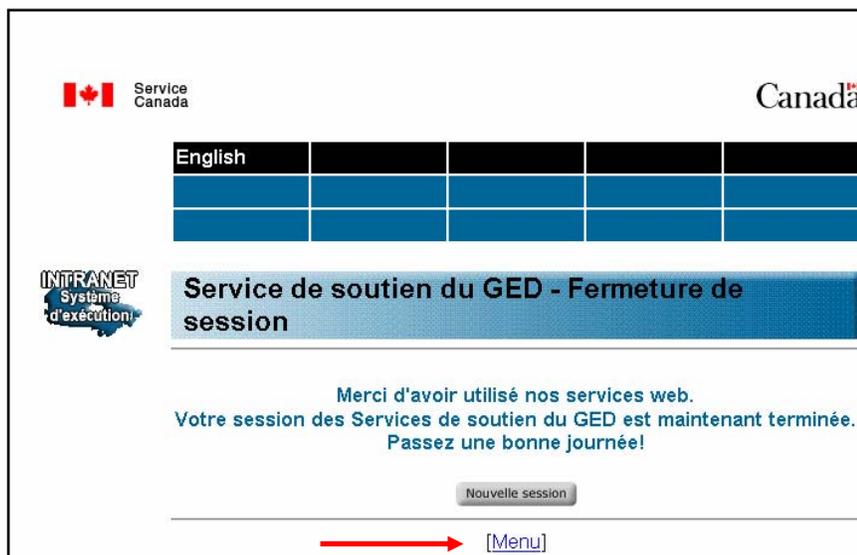
1.7 Déconnexion d'une session de RPC RET en direct

Pour des raisons de sécurité, vous devez fermer l'application à la fin de chaque session. Un lien SORTIE se trouve en haut de chaque page.



Il suffit de sélectionner le lien SORTIE, pour fermer la session.

Une fois la session fermée, la page de confirmation suivante apparaît :



Vous pouvez retourner au menu Services de soutien de GED en sélectionnant le lien MENU, qui se trouve au bas de la page.



Vous pouvez retourner au menu Services de soutien de GED en tout temps et à partir de n'importe quelle page en sélectionnant le lien MENU.

English	Aide	Sortie		
Menu				

Annexe A

Lettres du SNMA pour effectuer le suivi auprès des clients et faire expirer une demande

Numéro de lettre	Description	État visé RPC RET
N°950, RET en ligne	Première lettre de rappel - page de signature	Suivi
N°951, RET en ligne	Deuxième lettre de rappel - page de signature	Suivi
N°952, RET en ligne	Avis d'annulation de la demande	Expiration