



Maintenant et demain
L'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Collège Service Canada@RHDC

Régime de pensions du Canada État de compte du cotisant

Guide du participant

Gouvernement en direct (GED)

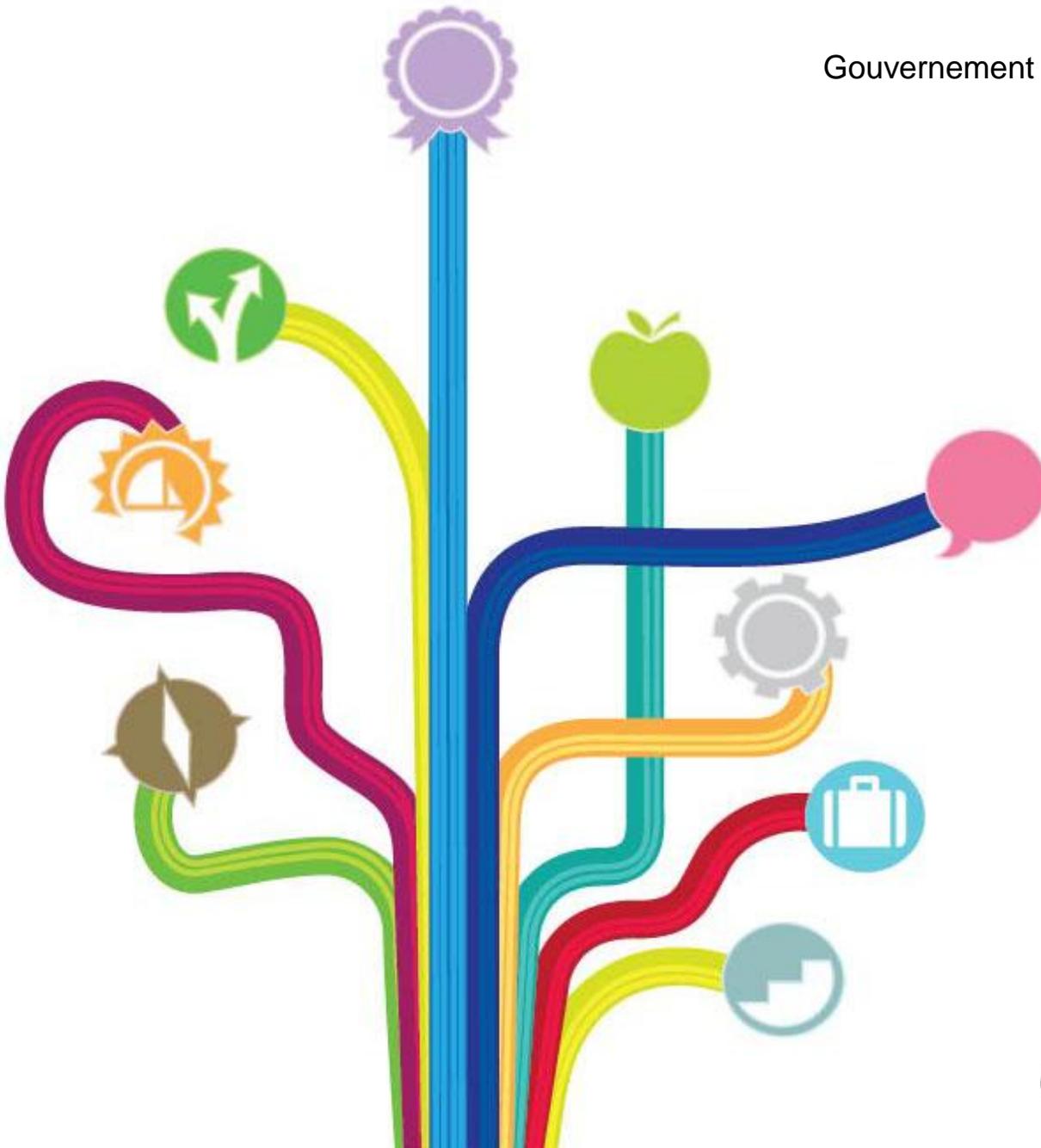


Table des matières

Historique des changements	4
À propos du présent manuel	5
But	5
Destinataires.....	5
Préalables.....	5
Objectifs d'apprentissage	6
Travailler avec ce manuel.....	6
Temps requis.....	6
Code d'apprentissage.....	6
Commentaires et suggestions	7
Introduction au service en direct d'État de compte du cotisant au RPC	8
Contexte	8
Objectifs.....	8
Avantages.....	8
Effets du changement.....	9
Conditions d'accès au service	9
Survol de l'élément Internet.....	10
Pour commencer	10
Page d'accueil de Mon dossier Service Canada	12
Gains et cotisation au RPC.....	13
Demande d'un ÉCC par la poste	14
Visualiser les estimations des prestations mensuelles du RPC.....	16
Estimation des prestations mensuelles du RPC	16
Aide en direct.....	18
Fermeture de session	19
Annexe A.....	21
Rôles et responsabilités des centres d'appels.....	21

À propos du présent manuel

But

Le présent manuel de formation a été élaboré pour vous familiariser avec le service en direct d'État de compte du cotisant (ÉCC) au Régime de Pension du Canada (RPC), permettant de visualiser et d'imprimer une copie officielle de son état de compte du cotisant. Ce manuel vous fournira les renseignements généraux nécessaires et la connaissance pour :

- comprendre comment nos clients utiliseront ce service; et
- répondre aux questions des clients au sujet de ce service.

Destinataires

Ce manuel de formation s'adresse essentiellement au personnel qui devra répondre aux questions sur le service en direct d'État de compte du cotisant au RPC. Ce sont notamment les employés :

- des Centres d'appels de Service Canada;
- des Centres de traitement de Service Canada; et
- des Centres Service Canada.

Préalables

Puisque ce manuel de formation ne concerne que les fonctions de ce service, il est nécessaire de posséder une bonne connaissance préalable du service en direct du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV). Veuillez vous assurer d'avoir complété les modules suivants avant de commencer la formation sur l'ÉCC :

- [Introduction aux modules du PNA;](#)
- [Orientation aux prestations de la sécurité du revenu \(PSR\);](#)
- [Aperçu des outils de travail;](#)
- [Maintien des comptes \(RPC/SV\);](#)
- [Inscription et authentification \(I/A\) et code d'accès personnel \(CAP\);](#)
- [Mon dossier Service Canada – Formation assistée par ordinateur \(FAO\);](#)
- [Formation relative au poste d'agent du service aux citoyens;](#)

- [Assistance à l'APS.](#)

Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce manuel de formation, vous aurez les connaissances de base nécessaires pour bien comprendre le service d'État de compte de cotisant au RPC sur Internet et répondre efficacement aux questions des clients au sujet de ce service. Vous pourrez notamment répondre aux demandes de renseignements sur :

- la visualisation et l'impression d'une copie officielle d'ÉCC; et
- les demandes d'envoi postal officielles d'ÉCC au client.

Travailler avec ce manuel

Ce manuel a été conçu pour illustrer le fonctionnement du service en direct de l'ÉCC au RPC. Comme vous savez déjà comment répondre aux demandes de renseignements des clients, nous n'aborderons que les aspects de ce service qui auront une incidence sur vos tâches quotidiennes.

Ce manuel donne un aperçu détaillé de l'élément Internet du service en direct de l'ÉCC au RPC. On y retrouve des imprimés d'écrans, des explications détaillées sur le nouveau processus et d'autres renseignements connexes. Même si vous n'avez pas vraiment à utiliser l'élément Internet du service en direct de l'ÉCC, vous serez mieux en mesure de répondre aux questions des clients à son sujet.

Temps requis

Ce module demande environ trente minutes de votre temps.

Code d'apprentissage

Pour que cette formation soit consignée dans la liste des cours que vous avez suivis au sein du Ministère, vous devez remplir le Rapport d'apprentissage HRB 2791, avec le code de formation 25269.

Vous trouverez ce formulaire en format électronique à l'adresse <http://forms-formulaires.prv/eform99/index.cfm?App=Launch&FormID=4149&GroupID=201&LANG=F>.

Commentaires et suggestions

Si vous avez des commentaires ou des suggestions au sujet de ce module, veuillez envoyer un courriel au Groupe de formation opérationnelle au Collège de Service Canada à l'adresse de courriel suivante :NC-OTG_INQUIRIES-GFO_DEMANDES-GD

Introduction au service en direct d'État de compte du cotisant au RPC

Contexte

Le gouvernement du Canada souhaite utiliser l'Internet pour rendre ses programmes et ses services plus accessibles et plus pratiques pour ses clients. Dans le cadre de son initiative Modernisation du service pour les Canadiens (MSC), l'ancien ministère, Développement social Canada (DSC) (maintenant appelé Ressources humaines et Développement des compétences Canada), lance le service en direct d'État de compte du cotisant (ÉCC) au RPC. Ce nouveau service permettra aux clients de consulter de façon autonome leur État de compte du cotisant et d'imprimer une copie officielle.

Objectifs

Ce nouvel outil en direct a pour objectif de permettre aux cotisants authentifiés du RPC (âgés de 18 ans et plus et dont les cotisations ne sont pas administrées par la Régie des rentes du Québec) d'effectuer les tâches suivantes :

- visualiser et imprimer une copie officielle de leur État de compte du cotisant au Régime de pensions du Canada; et
- demander qu'on leur envoie par la poste une copie officielle de leur État de compte du cotisant.

Avantages

Ce service en direct a pour avantage de permettre aux clients de visualiser et d'imprimer une copie officielle de leur État de compte du cotisant au RPC et de réduire ainsi les coûts de Service Canada. Ce service offre notamment :

- un moyen sécurisé et pratique de visualiser et d'imprimer une copie officielle de l'État de compte du cotisant;
- d'offrir un autre mode de services aux clients, et
- de faciliter l'accès à l'information pour la planification de la retraite.

Effets du changement

Le ministère prévoit que des demandes de renseignements sur les sujets suivants augmenteront au fur et à mesure que les clients connaîtront et utiliseront le service d'ÉCC du RPC :

- Service en direct d'ÉCC du RPC et autres services sur Internet; et
- activités reliées aux codes d'accès personnel (CAP) et à la clé d'accès.

Conditions d'accès au service

Lorsqu'un client tente d'utiliser ce service, toutes les conditions suivantes doivent être remplies.

- le client doit détenir un NAS valide.
- le client doit avoir contribué au RPC
- le client doit avoir plus de 18 ans
- le client ne doit pas être décédé
- le client ne doit pas posséder un NAS frauduleux
- le client doit posséder des gains ou des contributions au RPC à l'intérieur de la période de cotisations.
- si le client a fait des cotisations au RRQ, il ne doit pas habiter au Québec
- le client doit avoir une adresse au dossier
- le client ne doit pas avoir une adresse étrangère si la dernière cotisation a été faite au RRQ

Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, le client verra son accès refusé. De plus, le client doit fournir une clé d'accès. Si le client est un premier utilisateur, il aura besoin d'un code d'accès personnel (CAP) afin de valider son identité. Le client doit utiliser un ordinateur qui se conforme aux exigences informatiques minimales.

Survol de l'élément Internet

Pour commencer

La composante Internet du Régime de pensions du Canada, État de compte du cotisant, permet à nos clients d'accéder aux demandes en direct de Service Canada. Les prochaines pages expliqueront comment le système est utilisé par nos clients.

Le service en direct d'État de compte du cotisant se trouve sur le site Internet de Service Canada au www.servicecanada.gc.ca.



Le client doit sélectionner sa langue de préférence à l'écran ci dessus.

On peut également accéder à l'État de compte du cotisant au RPC à partir du site: Ressources humaines et Développement des compétences Canada, en sélectionnant le lien Service Canada, à <http://www.hrsdc.gc.ca/>.

Du site Internet de Service Canada, le client doit sélectionner le lien Accédez à Mon dossier Service Canada afin d'accéder à Mon dossier Service Canada.



Le client devra ouvrir une session en utilisant sa clé d'accès. Il devra se soumettre au processus d'inscription et d'authentification pour obtenir l'accès à Mon dossier Service Canada.

Si vous désirez voir les étapes à suivre afin de vous inscrire pour l'obtention d'une clé d'accès ou pour ouvrir une session sur Mon dossier Service Canada ou encore, pour naviguer sur le site Web de Service Canada, vous n'avez qu'à accéder à la formation assistée par ordinateur sur Mon dossier Service Canada à cette adresse : <http://intracom.hq-ac.prv/sc-college/fra/cdon/formation/programme/fao/mdsc2/mdsc2-info.shtml>. Sélectionnez le lien Lancer la FAO pour débiter.

Le guide de formation Inscription et authentification et code d'accès personnel (I/A et CAP) pour les services en ligne vous renseigne sur les

processus liés à l'inscription, à l'authentification et au code d'accès personnel (CAP).



Notez bien : Mon dossier Service Canada se fermera automatiquement si l'écran n'est pas utilisé pendant plus de 15 minutes. Si cela survient avant l'enregistrement d'une transaction, la demande initiale ne prendra pas effet.

Page d'accueil de Mon dossier Service Canada

Le client qui a réussi à franchir les étapes du processus d'inscription et d'authentification se retrouve devant la page d'accueil de Mon dossier Service Canada, depuis laquelle il peut accéder à tous les services disponibles. Le nom du client et la date de sa dernière ouverture de session apparaissent au haut de la page.

The screenshot displays the user interface of the 'Mon dossier Service Canada' website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Services en vedette', 'Accessibilité', 'Faire aux questions', and 'Aide'. Below this, the user is greeted with 'Bienvenue JOHN DOE' and 'Jour mois année [date courante]'. A 'Fermer la session' button is visible. The main content area features a 'Services en vedette' section with a list of links: 'Visualiser mes messages d'a.-e.', 'Visualiser ma demande courante d'a.-e.', 'Visualiser mes renseignements de paiements d'a.-e.', and 'Remplir ma déclaration d'a.-e. en ligne'. There are also sections for 'Formulaires en ligne' and 'Centre de messages'. The 'Régime de pensions du Canada (RPC) / Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)' section is highlighted, and a red arrow points to the link 'Visualiser mes cotisations au RPC'. Other links in this section include 'Visualiser mes renseignements de paiements d'a.-e.', 'Visualiser mes estimations de prestations mensuelles au RPC', and 'Assurance-emploi (A.-E.)' with sub-links for messages, payments, current requests, previous requests, and employment records. An 'Autres' section contains a link for 'Visualiser mon feuillet de renseignements fiscaux (T4E, T4A, NR4)'. The page footer includes the Canadian flag, government logos, and the URL 'Canada.gc.ca'.

Pour accéder à l'écran Gains et cotisations au RPC, le client doit sélectionner le lien Visualiser mes cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC).

Gains et cotisation au RPC

L'écran Gains et cotisations au RPC affichera :

- le nom et la date de naissance du client de l'IAS;
- la date de la dernière mise à jour des gains et cotisations;
- les années pendant lesquelles le client a cotisé;
- le montant des cotisations;
- les gains ouvrant droit à pension; et
- les notes sur les cotisations pour l'année en question.

S'il n'y a aucune donnée pour quelques années consécutives, ces années formeront une seule rangée et le groupe d'années sera indiqué dans la colonne des années, comme démontré à l'écran qui suit :



Notez bien : Depuis le 18 mai 2009, les clients avec un partage des crédits peuvent visualiser leur ECC en ligne.

MARY BROWN

Date de naissance : **MMM AAAA**

La rubrique Gains et cotisations au RPC fournit un historique de vos gains et de vos cotisations au RPC (et au Régime de rentes du Québec, si vous avez cotisé aux deux régimes).

La dernière mise à jour des gains et cotisations a été effectuée le **JJ MMM AAAA**

Année	Vos cotisations	Vos gains ouvrant droit à pension	Notes
2000	1 045,44 \$	30 306,00 \$	PC
2001	1 496,40 \$	38 300,00 \$	A, M
2002	1 444,17 \$	39 100,00 \$	M
2003	1 309,80 \$	29 960,00 \$	M
2004	1 831,50 \$	40 500,00 \$	D
2005	1 861,20 \$	41 100,00 \$	D, M
2006	1 910,70 \$	42 100,00 \$	M
2007	1 861,20 \$	41 100,00 \$	A, M
2008	1 309,80 \$	29 960,00 \$	A
2009	1 496,40 \$	38 300,00 \$	A
2010	1 861,20 \$	41 100,00 \$	A, M
2011	1 496,40 \$	42 100,00 \$	D
2012	1 861,20 \$	42 100,00 \$	M
2013	1 910,70 \$	42 100,00 \$	M
2013	295,87 \$	42 100,00 \$	P

Légende pour les notes:

D - En dessous de l'exemption de base | M - Maximum | P - Prestation après-retraite | A - Gains tirés d'un emploi autonome | PC - Partage des crédits

Remarques :

- Si l'un des renseignements fournis est inexact, veuillez [nous envoyer votre\(vos\) corrections](#) .
- Si vous avez produit votre déclaration de revenus, vos gains et vos cotisations de l'année courante ne sont peut-être pas encore inscrits.
- [Demander un État de compte du cotisant par la poste](#)

[Retour à la page d'accueil de Mon dossier Service Canada](#)

Le client peut également sélectionner le lien nous envoyer une correction, qui donne des instructions concernant la façon de corriger l'information sur les gains et les cotisations au RPC.

Le client peut imprimer une copie officielle de son État de compte du cotisant en sélectionnant l'icône de l'imprimante située en haut de la page ou sur la barre d'outils.

Demande d'un ÉCC par la poste

Le client peut également demander à recevoir un État de compte du cotisant par la poste en sélectionnant sur le lien Demander un État de compte du cotisant par la poste.

2008	1 387,00 \$	27 700,00 \$	A
2009	1 496,40 \$	38 300,00 \$	A
2010	1 861,20 \$	41 100,00 \$	A, M
2011	1 496,40 \$	42 100,00 \$	D
2012	1 861,20 \$	42 100,00 \$	M
2013	1 910,70 \$	42 100,00 \$	M
2013	295,87 \$	42 100,00 \$	P

Légende pour les notes:
D - En dessous de l'exemption de base | M - Maximum | P - Prestation après-retraite | A - Gains tirés d'un emploi autonome | PC - Partage des crédits

Remarques :

- Si l'un des renseignements fournis est inexact, veuillez [nous envoyer votre\(vos\) corrections](#).
- Si vous avez produit votre déclaration de revenus, vos gains et vos cotisations de l'année courante ne sont peut-être pas encore inscrits.
- **Demander un État de compte du cotisant par la poste**

[Retour à la page d'accueil de Mon dossier Service Canada](#)

Le client sera dirigé à la page suivante, l'informant de l'étape qu'il est pour prendre :

Mon dossier Service Canada

Services en vedette | Accessibilité | Aide

N'oubliez pas de **Fermer la session** avant de quitter le site

MARY BROWN

Options concernant les envois postaux

Demander un État de compte du cotisant officiel par la poste
On vous enverra par la poste, une copie de votre État de compte dans un délai de deux semaines.

[Retour à la page d'accueil de Mon dossier Service Canada](#)

Après que le client a sélectionné le lien Demander un État de compte du cotisant officiel par la poste, il est présenté avec la page suivante :

Demande d'État de compte du cotisant par la poste

N'oubliez pas de **Fermer la session** avant de quitter le site

MARY BROWN

Vous pouvez demander que l'on vous envoie par la poste une copie officielle de votre État de compte du cotisant. Nous vous l'enverrons par la poste votre État de compte dans les deux semaines suivant la réception de votre demande.

Pour que nous puissions répondre à votre demande d'État de compte du cotisant, veuillez confirmer que vous voulez que le document vous soit envoyé à l'adresse suivante :

111 NAME STREET
OTTAWA ON
AOA 1A1

[Est-ce que cette adresse est exacte](#)?

Soumettre | Annuler

En sélectionnant Soumettre, le client confirme qu'il souhaite qu'on lui envoie un ÉCC à l'adresse qui apparaît. Si le client veut mettre à jour son adresse, il peut sélectionner le lien Est-ce que cette adresse est exacte et les directives pour faire un changement d'adresse sera alors affichée.

Visualiser les estimations des prestations mensuelles du RPC

Le client qui a vu les montants de ses cotisations pour chaque année voudra ensuite connaître le montant de ses prestations mensuelles. Pour voir le montant estimatif de ses prestations mensuelles du RPC, le client devra retourner à la page d'accueil de Mon dossier Service Canada. Pour ce faire, il doit sélectionner le lien Retour à la page d'accueil de Mon dossier Service Canada ou sur le lien Accueil dans la barre de navigation en haut de l'écran.

Estimation des prestations mensuelles du RPC

Le client doit sélectionner le lien Estimer ma prestation du RPC s'il désire voir une estimation de ses prestations mensuelles fondée sur ses cotisations.

Le client pourra visionner les estimations des prestations mensuelles du RPC qu'il recevrait s'il y était admissible en ce jour. L'admissibilité aux prestations et les montants affichés varient d'un client à l'autre, car les calculs sont fondés sur les conditions individuelles et sur les cotisations versées à ce jour. Ces estimations peuvent changer si des cotisations supplémentaires sont versées.

Services en vedette	Accessibilité	Aide
Accueil > -----		
Estimation des prestations mensuelles du RPC		N'oubliez pas de Fermer la session avant de quitter le site
MARY BROWN		
Date de naissance : JJ MMM AAAA		
Vous êtes admissible aux prestations du RPC parce que vous avez cotisé au Régime de pensions du Canada (RPC) ou à la fois au RPC et au Régime de rentes du Québec. Le montant de vos prestations dépend du montant que vous avez cotisé au RPC, et du nombre d'années pendant lesquelles vous avez fait des cotisations à ces régimes. L'âge que vous avez lorsque vous commencez à recevoir votre pension est également considéré.		
Les montants mensuels indiqués ci-dessous sont des estimations des prestations basées sur nos dossiers auxquelles vous auriez droit si vous deviez recevoir des prestations du RPC aujourd'hui. Rappelez-vous que ces estimations sont fondées sur vos gains et vos cotisations au RPC .		
Estimation des prestations mensuelles du RPC en date du JJ MMM AAAA		
Pension de retraite		
Le montant mensuel maximum de la pension de retraite à l'âge de 65 ans pour cette année est de : 960,00 \$		
Si vous commencez à recevoir votre pension le mois prochain,		
• vous pourriez recevoir une pension de retraite mensuelle de : 433,60 \$		
Si vous aviez 65 ans aujourd'hui,		
• vous pourriez recevoir une pension de retraite mensuelle de : 716,43 \$		
Si vous présentez une demande à l'âge de 60 ans,		
• vous pourriez recevoir une pension de retraite mensuelle de : 551,10 \$		
Si vous présentez une demande à l'âge de 70 ans,		
• vous pourriez recevoir une pension de retraite mensuelle de : 931,36 \$		
Remarques :		
<ul style="list-style-type: none">• Votre pension de retraite mensuelle est basé sur vos rémunérations effectives depuis le 1er janvier 1966 ou lorsque vous avez atteint l'âge de 18 ans, celui le plus tardif. Si vos revenus ou contributions change, votre montant de pension de retraite mensuelle peut varier.• Vous pouvez demander à recevoir une pension de retraite n'importe quand entre les âges de 60 et de 70.• Si vous le désirez, vous pouvez utiliser la calculatrice du revenu de retraite canadienne. Elle fournit des renseignements sur les pensions publiques du Canada. Elle peut aussi vous aider à évaluer les revenus dont vous aurez besoin à la retraite, selon votre situation financière personnelle.		
Prestations d'invalidité		
Si le RPC détermine que vous avez une invalidité grave ,		
• vous pourriez recevoir : 951,40 \$		
• chacun de vos enfants à charge pourrait recevoir : 208,77 \$		
Prestations de survivant		
Advenant votre décès,		
• votre survivant , s'il est âgé de 65 ans ou plus, pourrait recevoir : 429,86 \$		
• votre survivant , s'il est âgé entre 45 et 65 ans, ou s'il a moins de 45 ans et est atteint d'une invalidité grave ou a des enfants à charge , pourrait recevoir: 430,22 \$		
• chacun de vos enfants à charge pourrait recevoir : 208,77 \$		
• votre succession pourrait recevoir une prestation de décès sous la forme d'un montant forfaitaire de : 2 500,00 \$		
Remarques :		
<ul style="list-style-type: none">• Les montants des prestations mensuelles précitées ne sont que des estimations. Pour recevoir une prestation, vous devez en faire la demande.• Nous pouvons produire un calcul exact de vos prestations uniquement lorsque nous traitons votre demande.• Si vous recevez un bénéfice d'invalidité du RPC ou une pension de retraite combinée avec une prestation de survivant, le montant sera ajusté. Vous ne pouvez pas bénéficier de deux pleines prestations.• Si vos enfants sont nés après le 31 décembre 1958, les montants estimés pourraient augmenter si vous avez quitté le marché du travail ou si vous avez réduit vos revenus. Si c'est le cas, vous pourriez avoir droit à l'application de la clause pour élever des enfants. Vous devez en faire la demande lorsque vous présentez une demande de prestations du RPC.		
Retour à la page d'accueil de Mon dossier Service Canada		

Les clients peuvent visualiser des renseignements supplémentaires en sélectionnant le lien approprié. Pour retourner à la page d'accueil de Mon dossier Service Canada, ils doivent sélectionner le lien Retour à la page d'accueil de Mon dossier Service Canada situé au bas de la page, ou le lien Accueil situé dans la barre de navigation qui se trouve au haut de la page.

Aide en direct

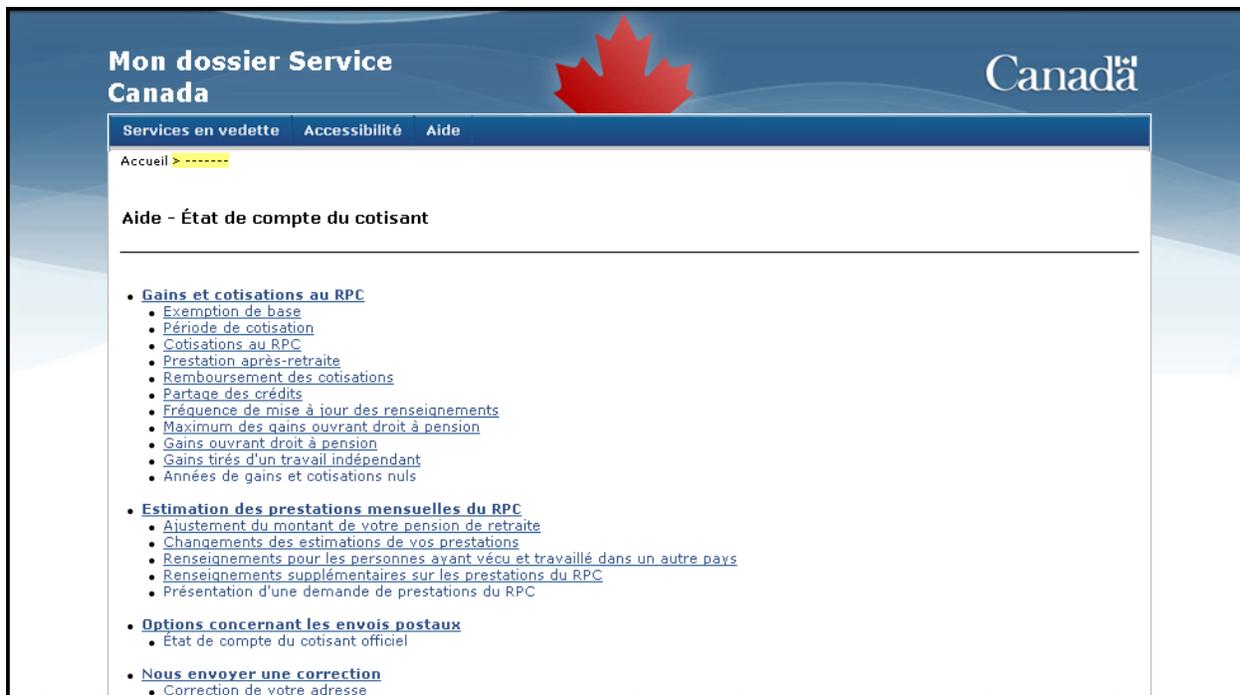
Si le client a besoin de renseignements ou d'explications supplémentaires, il peut sélectionner le lien Aide situé au haut de chaque page de l'application.



Sélectionner Aide fournira au client des renseignements sur l'application dans laquelle il se trouve au moment même.

Une nouvelle fenêtre s'ouvrira et il lui suffira de parcourir la liste offerte et de sélectionner l'hyperlien correspondant au renseignement désiré.

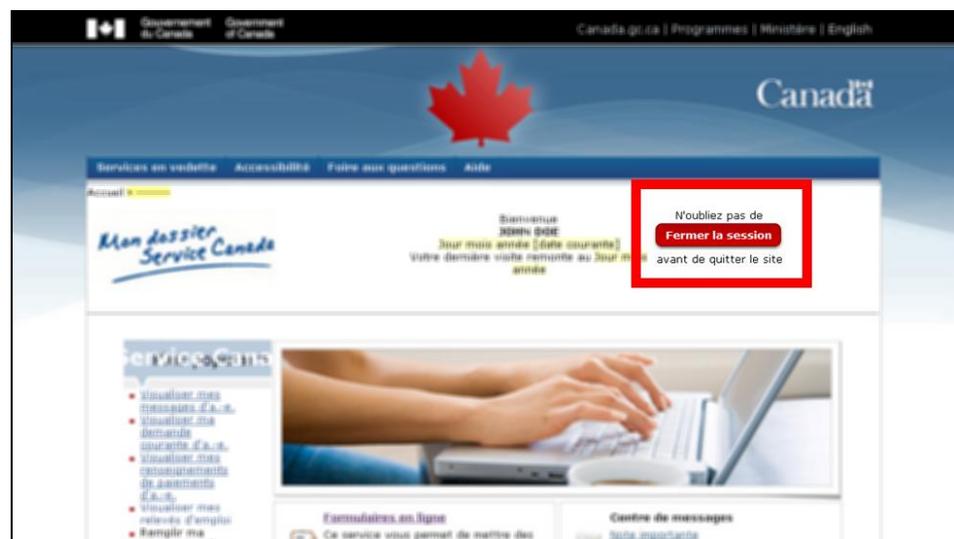
Voici un exemple de l'écran Aide d'ÉCC :



Le client peut sélectionner le titre qui correspond au renseignement supplémentaire recherché. La réponse ou l'explication demandée apparaîtra.

Fermeture de session

Le client doit terminer chaque session en sélectionnant le lien Fermer ma session situé en haut à droite de l'écran. Cette option est disponible à chaque écran de l'application.





***Notez bien :** L'utilisateur doit sortir complètement de l'application, vider la mémoire cache et fermer son navigateur afin que personne d'autre que lui ne puisse accéder à ses renseignements personnels.*

Annexe A

Rôles et responsabilités des centres d'appels

Centre d'appel	Rôle et responsabilités
<p>Centre de service aux clients (CSC) cléGC</p> <p>Sans frais : 1-855-438-1102 (Canada et É.U.)</p> <p>ATS sans frais : 1-855-438-1103</p> <p>International Sans frais : 1-800-2318-6290 *Composer le code de composition international suivi du numéro</p> <p>Heures de service: 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.</p>	<p>Aider les utilisateurs pour toutes questions concernant une le justificatif cléGC (p. ex., ouverture de session, processus d'inscription) et les exigences du service une cléGC en ce qui a trait au navigateur Web, etc.).</p> <p>Référrer au Bureau d'aide les utilisateurs qui ont de la difficulté avec un Partenaire de connexion.</p> <p>Référrer les utilisateurs au Bureau d'aide d'Inscription et Authentification (I et A) pour recevoir de l'aide avec le processus de validation de l'identité en ligne de Service Canada. Ce numéro de téléphone s'affiche au besoin dans les messages d'erreurs de I&A lorsqu'un utilisateur ne réussit pas à s'inscrire auprès de Service Canada (p. ex., lors de la première visite). Ce numéro de téléphone sert seulement à aider l'utilisateur lors du processus de validation de son identité en ligne sur les pages I et A qui suivent les étapes d'ouverture de session et d'inscription pour une cléGC ou pour un Partenaire de connexion.</p> <p>Référrer les utilisateurs vers les programmes de l'assurance-emploi ou du Régime de pension du Canada et de la Sécurité de la vieillesse pour toute demande concernant ces programmes ou pour le code d'accès personnel.</p> <p>Référrer les utilisateurs vers Mon dossier Service Canada lorsque ceux-ci peuvent ouvrir une session avec leur justificatif cléGC.</p>
<p>Centre d'assistance SecureKey Service de Concierge</p> <p>Sans frais : 1-855-433-5397</p> <p>ATS sans frais : 1-855-224-1714</p> <p>International Sans frais : 1-800-7328-7358 *Composer le code</p>	<p>Aider les utilisateurs qui ont de la difficulté avec un Partenaire de connexion et répondre à leur question sur ce service.</p> <p>Référrer les clients des banques partenaires à leur institution bancaire au besoin.</p> <p>Référrer les utilisateurs de cléGC pour toutes questions concernant la cléGC (p. ex., ouverture de session, processus d'inscription (d'inscription) et les exigences du service une cléGC en ce qui a trait au navigateur Web, etc.).</p> <p>Référrer les utilisateurs au Bureau d'aide d'Inscription et Authentification (I et A) pour recevoir de l'aide avec le processus de validation de l'identité en ligne de Service</p>

<p><i>de composition international suivi du numéro</i></p> <p>Heures de service: 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.</p>	<p>Canada. Ce numéro de téléphone s'affiche au besoin dans les messages d'erreurs de I&A lorsqu'un utilisateur ne réussit pas à s'inscrire auprès de Service Canada (p. ex., lors de la première visite). Ce numéro de téléphone sert seulement à aider l'utilisateur lors du processus de validation de son identité en ligne sur les pages I et A qui suivent les étapes d'ouverture de session et d'inscription pour une cléGC ou pour un Partenaire de connexion.</p> <p>Référer les utilisateurs vers les programmes de l'assurance-emploi ou du Régime de pension du Canada et de la Sécurité de la vieillesse pour toute demande concernant ces programmes ou pour le code d'accès personnel.</p> <p>Référer les utilisateurs vers Mon dossier Service Canada lorsque ceux-ci peuvent ouvrir une session avec un Partenaire de connexion.</p>
<p>Bureau d'aide d'Inscription et Authentification (I et A)</p> <p>Sans frais: 1-866-279-5238 (bilingue)</p> <p>International : 1-506-548-7022</p> <p>Heures de service: Lundi à vendredi 8h30 à 16h30 (heure locale)</p>	<p>Aider les utilisateurs avec le processus de validation de l'identité en ligne de Service Canada.</p> <p>La première visite peut être infructueuse pour diverses raisons :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les renseignements soumis diffèrent de ce qui est inscrit au Registre d'assurance sociale (RAS); - un utilisateur a fait cinq tentatives infructueuses et son NAS est maintenant verrouillé pour 24 heures; - le mauvais code d'accès (pour l'AE ou le RPC/SV) a été utilisé. <p>Une tentative de validation de l'identité peut échouer lors d'une visite subséquente à cause d'une restriction au sein du RAS.</p> <p>Référer les utilisateurs vers les programmes de l'assurance-emploi ou du Régime de pension du Canada et de la Sécurité de la vieillesse pour toute demande concernant ces programmes ou pour le code d'accès personnel.</p> <p>Référer les utilisateurs vers le CSC cléGC pour toutes questions concernant le justificatif cléGC (p. ex., ouverture de session, inscription, pour une cléGC), et les exigences du service cléGC en ce qui a trait au navigateur Web, etc.).</p> <p>Référer au Bureau d'aide les utilisateurs qui ont de la difficulté avec un Partenaire de connexion.</p> <p>Signaler les problèmes techniques des systèmes de Service Canada à l'InfoService national de la technologie de l'information.</p> <p>NOTE : Bathurst pourrait recevoir des appels d'utilisateurs</p>

	<p>concernant certaines pages web combiné du MDSC et RE Web, tel des codes d'erreurs, liens d'aide, etc. Veuillez noter que Bathurst devras diriger ces usagers au CSE, aux coordonnées mentionné ci-bas.</p> <p>Centre de Services aux Employeurs (CSE)</p> <p>Sans frais : 1-800-367-5693 ATS sans frais : 1-855-881-9874</p> <p>Heures de service: Lundi à vendredi 7 h à 20 h (heure locale)</p>
<p>Centres d'appels de l'assurance-emploi</p> <p>Sans frais : 1-800-808-6352 ATS sans frais : 1-800-529-3742</p> <p>Heures de service: Lundi à vendredi 8h30 à 16h30 (heure locale)</p>	<p>Aider les clients et utilisateurs pour les questions liées aux programmes de l'assurance-emploi, sur les options de service en direct et pour obtenir un code d'accès.</p> <p>Aider les clients avec la navigation et le soutien technique pour les services MDSC et MDAE.</p> <p>Référez les utilisateurs vers le Centre de service à la clientèle (CSC) pour toute question concernant le justificatif cléGC (p. ex. ouverture de session, inscription) et les exigences du service cléGC en ce qui a trait au navigateur Web, etc.).</p> <p>Référez au Bureau d'aide les utilisateurs qui ont de la difficulté avec un Partenaire de connexion.</p> <p>Référez les utilisateurs au Bureau d'aide d'Inscription et Authentification (I et A) pour recevoir de l'aide avec le processus de validation de l'identité en ligne de Service Canada. Ce numéro de téléphone s'affiche au besoin dans les messages d'erreurs de I&A lorsqu'un utilisateur ne réussit pas à s'inscrire auprès de Service Canada (p. ex., lors de la première visite). Ce numéro de téléphone sert seulement à aider l'utilisateur lors du processus de validation de son identité en ligne sur les pages I et A qui suivent les étapes d'ouverture de session et d'inscription pour une cléGC ou pour un Partenaire de connexion.</p> <p>Signaler les problèmes techniques des systèmes de Service Canada à l'InfoService national de la technologie de l'information.</p>
<p>Centres d'appels du Régime de Pension du Canada (RPC) et la Sécurité de la</p>	<p>Aider les clients et utilisateurs pour les questions liées aux programmes du Régime de pension du Canada ou de la Sécurité de la vieillesse, sur les options de service en direct et pour obtenir un code d'accès personnel (CAP).</p>

<p>Vieillesse (SV)</p> <p>Sans frais : 1-800-277-9915 ATS sans frais : 1-800-255-4786</p> <p>Heures de service : Lundi à vendredi : 8h30 à 16h30 (heure locale)</p>	<p>Aider les clients avec la navigation et le soutien technique pour les services MDSC et les services en direct du RPC et de la SV (VMRP, FRFD, ECC, etc.).</p> <p>Référer les utilisateurs vers le Centre de service à la clientèle (CSC) pour toute question concernant le justificatif cléGC (p. ex. ouverture de session, inscription) et les exigences du service cléGC en ce qui a trait au navigateur Web, etc.).</p> <p>Référer au Bureau d'aide les utilisateurs qui ont de la difficulté avec un Partenaire de connexion.</p> <p>Référer les utilisateurs au Bureau d'aide d'Inscription et Authentification (I et A) pour recevoir de l'aide avec le processus de validation de l'identité en ligne de Service Canada. Ce numéro de téléphone s'affiche au besoin dans les messages d'erreurs de I&A lorsqu'un utilisateur ne réussit pas à s'inscrire auprès de Service Canada (p. ex., lors de la première visite). Ce numéro de téléphone sert seulement à aider l'utilisateur lors du processus de validation de son identité en ligne sur les pages I et A qui suivent les étapes d'ouverture de session et d'inscription pour une cléGC ou pour un Partenaire de connexion.</p> <p>Signaler les problèmes techniques des systèmes de Service Canada à l'InfoService national de la technologie de l'information.</p>
<p>1 800 O-Canada</p> <p>Sans frais : 1-800-622-6232 ATS Sans frais: 1 800 926-9105</p> <p>International Numéros sans frais disponibles dans certains pays : http://www.servicecanada.gc.ca/fra/commun/contacteznous/telophone.shtml</p> <p>Heures de service: Lundi à vendredi 8h à 20h (heure locale)</p>	<p>Aider les clients en fournissant des renseignements généraux sur les divers programmes et services du gouvernement du Canada.</p> <p>Référer les utilisateurs pour toutes questions concernant le justificatif cléGC (p. ex., ouverture de session, processus d'inscription) et les exigences du service cléGC en ce qui a trait au navigateur Web, etc.).</p> <p>Référer au Bureau d'aide les utilisateurs qui ont de la difficulté avec un Partenaire de connexion.</p> <p>Référer les utilisateurs au Bureau d'aide d'Inscription et Authentification (I et A) pour recevoir de l'aide avec le processus de validation de l'identité en ligne de Service Canada. Ce numéro de téléphone s'affiche au besoin dans les messages d'erreurs de I&A lorsqu'un utilisateur ne réussit pas à s'inscrire auprès de Service Canada (p. ex., lors de la première visite). Ce numéro de téléphone sert seulement à aider l'utilisateur lors du processus de validation de son identité en</p>

	<p>ligne sur les pages I et A qui suivent les étapes d'ouverture de session et d'inscription pour une cléGC ou pour un Partenaire de connexion.</p> <p>Référer les utilisateurs vers les programmes de l'assurance-emploi ou du Régime de pension du Canada et de la Sécurité de la vieillesse pour toute demande concernant ces programmes ou pour le code d'accès personnel.</p> <p>Référer les utilisateurs des services en direct des autres ministères du gouvernement du Canada pour toute questions concernant l'utilisation ou l'accès à leurs programmes.</p>
<p>Bureau d'aide de la Liaison et renseignements du Registre d'assurance sociale</p> <p>Sans frais : 1-800-808-6352, Option 3 ATS sans frais : 1-800-529-3742.</p> <p>International : 1-506-548-7961</p> <p>Heures de service: Lundi à vendredi: 8h30 à 16h30 (heure locale)</p>	<p>Aider les utilisateurs en ce qui concerne les questions liées à la confirmation d'un NAS, aux preuves d'identité exigées pour en obtenir un, au NAS et/ou identité perdu ou volé, aux erreurs, amendements ou omissions dans la base de données du Registre d'assurance sociale (RAS) incluant les restrictions, à la relâche de renseignements aux agences (autant fédérales que provinciales) ainsi qu'au secteur privé (p. ex : banques et employeurs).</p> <p>Référer les utilisateurs vers les programmes de l'assurance-emploi ou du Régime de pension du Canada et de la Sécurité de la vieillesse pour toute demande concernant ces programmes ou pour le code d'accès personnel.</p>
<p>InfoService national (ISN) de la technologie de l'information</p> <p>Sans frais : 1-800-268-0408</p>	<p><i>À l'usage des employés de Service Canada seulement. Ce numéro ne doit pas être donné aux citoyens. L'ISN ne retournera pas les appels des citoyens.</i></p> <p>Recevoir les demandes des clients et agents internes.</p> <p>Renvoyer les problèmes signalés concernant les systèmes et applications de Service Canada à la DGIT pour résolution.</p>