

Inscription et authentification (I et A) et code d'accès personnel (CAP) - Intranet

Phase
2



Guide de formation

Février 2007

Février 2007

Février 2007

Février 2007

Inscription et authentification (I et A) et code d'accès personnel (CAP), Phase 2

©Révisé en février 2007 par le Groupe de formation opérationnelle

Rédigé en partenariat avec:

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

Pour de plus amples 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

Inscription et authentification (I et A) et code d'accès personnel (CAP).....	4
1.1 Contexte.....	4
1.2 La composante intranet du système I et A.....	5
1.3 Servira le système intranet I et A.....	5
1.4 La composante intranet du CAP.....	5
À propos du présent guide de formation.....	7
2.1 Objet.....	7
2.2 Objectifs d'apprentissage.....	7
2.3 Documents de référence.....	8
2.4 Organisation du Guide.....	8
Services de soutien du GED.....	9
3.1 Code d'accès personnel – Trouver un client.....	9
3.1.1 Erreur NAS introuvable.....	12
3.2 Écran Code d'accès personnel – Gestion.....	13
3.2.1 Code d'accès personnel – Historique.....	14
3.2.2 Code d'accès personnel – Demander l'historique.....	16
3.2.3 Code d'accès personnel – Désactiver.....	18
3.2.4 Code d'accès personnel – Demander.....	20
3.3 Fermeture de la session CAP.....	22
3.3.1 Service de soutien du GED - Fermeture de session.....	23
Que faire lorsqu'un client a un problème.....	24
4.1 Difficultés d'ordre général.....	24
4.2 L'Immatriculation aux assurances sociales (IAS).....	24
Annexe A.....	26
Définitions.....	26
Numéro d'assurance sociale.....	26
Prénom.....	26
Nom de famille.....	26
Date de naissance.....	27
Nom de jeune fille de la mère.....	27
Code d'accès personnel.....	27
Annexe B.....	29
Lettre type concernant le CAP.....	29
Lettre concernant le CAP pour les clients qui résident à l'extérieur du Canada....	30
Annexe C.....	31
Messages d'erreurs.....	31

Inscription et authentification (I et A) et code d'accès personnel (CAP)

Section 1

1.1 Contexte

En 2001, Développement social Canada (DSC) a lancé l'initiative quinquennale *Modernisation du service pour les Canadiens (MSC)*. Ce plan visait à s'assurer que l'on élabore et que l'on fournisse aux Canadiennes et aux Canadiens des politiques, des programmes et des services de meilleure qualité, plus adaptés et efficaces. L'initiative MSC se traduira par un changement fondamental dans la façon dont le Ministère perçoit son rôle et son mode de prestation des services.

Dans le cadre de son engagement découlant de l'initiative MSC, Service Canada a entrepris d'élaborer plusieurs initiatives en direct visant à offrir aux clients d'autres modes de prestation des services. Dans le contexte de ces initiatives en direct, il convient d'établir comme il se doit l'identité des clients avant qu'ils ne se voient accorder l'accès aux services en direct. En outre, les clients doivent savoir que les renseignements échangés les concernant sont protégés.

Pour valider en toute sécurité l'identité d'un client, on a élaboré la solution Inscription et Authentification (I et A) décrite dans la version Internet du présent guide. En outre, on a élaboré une composante administrative ou intranet de la solution I et A afin

d'assurer le soutien du nouveau système; c'est celle-ci qui est décrite dans le présent guide.

1.2 La composante intranet du système I et A

La composante intranet du système Inscription et Authentification sert à assurer le soutien du processus d'authentification en direct pour les clients qui souhaitent accéder aux services en direct. Pour gérer la distribution des codes d'accès personnels (CAP) requis pour confirmer l'identité de chaque client, ce système fournit des renseignements spécifiques au sujet de l'activité dans chaque compte client.

1.3 Servira le système intranet I et A

Le personnel de Service Canada aura recours au système intranet I et A pour consulter les comptes de CAP de nos clients et exécuter des opérations administratives en rapport avec ceux-ci.

1.4 La composante intranet du CAP

La composante intranet du CAP est utilisée pour répondre aux demandes de renseignements concernant le CAP. En utilisant l'outil de gestion du CAP, vous pourrez :

- Trouver le dossier d'un client;
- Demander un nouveau CAP pour le client;
- Désactiver le CAP du client;
- Consulter l'historique des demandes de CAP du client; et
- Consulter l'historique du CAP du client.



Pour plus de renseignements sur l'inscription et l'authentification et sur le CAP, vous pouvez consulter les Questions et réponses du lien Réponses - Services de première ligne. Une rubrique « Questions et réponses : les systèmes d'Inscription et d'authentification (I/A) et de Code d'accès personnel (CAP) » se trouve à l'adresse suivante : http://intracom.hq-ac.prv/isp-psr/frontline/qa/pac-launch_f.shtml.

À propos du présent guide de formation

Section 2

2.1 Objet

Le présent guide a été conçu dans le but de vous permettre de vous familiariser avec les fonctions administratives associées aux comptes du CAP auxquels aura recours Service Canada pour assurer le soutien de ses services d'inscription et d'authentification.

Il précise le contexte ainsi que les connaissances nécessaires pour comprendre comment ce système sera utilisé.



De plus, l'Annexe A vous fournira des définitions des champs standard que le client verra lorsqu'il remplira sa demande de CAP.

2.2 Objectifs d'apprentissage

Au terme de la présente formation, vous pourrez effectuer les opérations suivantes :

- Trouver le compte d'un client;
- Demander un nouveau CAP pour un client;
- Désactiver le CAP d'un client;
- Accéder à l'historique des demandes de CAP;
- Accéder à l'historique des CAP; et
- Aider le client s'il a de la difficulté à ouvrir une session.

2.3 Documents de référence

Les documents de référence suivants peuvent vous aider en ce qui concerne l'inscription et l'authentification et le CAP :

- Guide de formation - [Inscription et authentification \(I et A\) et code d'accès personnel \(CAP\) Internet](#);
- BPS-122: [Gouvernement en direct : inscription et authentification](#); et [Questions et réponses : les systèmes d'Inscription et d'authentification \(I/A\) et de Code d'accès personnel \(CAP\)](#);
http://intracom.hq-ac.prv/isp-psr/frontline/sda_assist/welcome.htm

2.4 Organisation du Guide

Le présent guide a été conçu de manière à illustrer le fonctionnement du système intranet I et A.

Des employés désignés de Service Canada auront recours à l'application pour exécuter les fonctions administratives du système.

Nous avons inclus des écrans, des explications détaillées du nouveau processus ainsi que d'autres renseignements connexes.

Services de soutien du GED

Section

3

3.1 Code d'accès personnel – Trouver un client

De l'écran *Services de soutien du GED* choisir le lien TROUVER UN CLIENT dans la section **Code d'accès personnel**.

Service Canada Canada

English	Aide	Sortie		

INTRANET Système d'exécution

Services de soutien du GED

▼

Applications du GED (Gouvernement en direct) ▼

Feuillets de renseignements fiscaux

- ▶ [Mise à jour du mode de livraison des feuillets du RPC ou de la SV du client](#)
- ▶ [Mise à jour du mode de livraison des feuillets de l'a.-e. du client](#)
- ▶ [Visualiser la modification du mode de livraison des FRFD](#)

Demande de pension de retraite du RPC

- ▶ [Recherche de demande de pension de retraite du RPC](#)

Code d'accès personnel

- ▶ [Trouver un client](#)

Demande de l'état de compte du cotisant

- ▶ [Trouver une demande](#)

Services de soutien communs ▲

Visualiser l'historique des accès

- ▶ [Trouver un client](#)

Administration du système

- ▶ [Mise à jour des avis important](#)
- ▶ [Cycles de production](#)

L'écran *Code d'accès personnel – Trouver le client* apparaît.

English Aide Sortie du GED

Menu

INTRANET
Système
d'exécution

Code d'accès personnel - Trouver un client

Entrez les critères de recherche :

NAS du client :

OU

Code d'accès personnel :

OU

Code postal :
(exemple: K1A 2B3)

Chercher Réinitialiser

[Menu]

Sur cette écran, vous pouvez chercher client, procédez comme suit :

- introduisez le NAS du client;
- code d'accès personnel; ou
- le code postal.

Il est suggéré de se servir du NAS du client pour trouver le client.

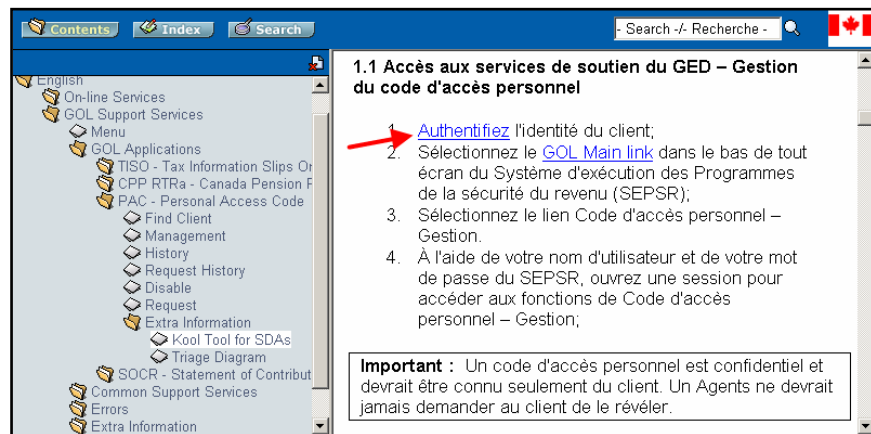
Introduisez le NAS et activez le bouton CHERCHER.



Lorsqu'un client communique avec Service Canada au sujet de son CAP, vous **devez** procéder à son authentification selon les pratiques opérationnelles en vigueur.

L'Assistance à l'APS: Pour consulter les pratiques opérationnelles en vigueur pour authentifier un client, sélectionnez le lien AUTHENTIFIÉ de la section **1.1 Accès aux services de soutien du GED - Gestion du Code d'accès personnel** dans l'Assistance à l'APS.

http://intracom.hq-ac.prv.isp-psr/frontline/sda_assist/vupi_f/GOLSS/vupi_procedures_french.htm



The screenshot shows a web application interface with a navigation menu on the left and a main content area on the right. The navigation menu includes items like 'English', 'On-line Services', 'GOL Support Services', 'Menu', 'GOL Applications', 'TISO - Tax Information Slips Or', 'CPP RTRa - Canada Pension F', 'PAC - Personal Access Code', 'Find Client', 'Management', 'History', 'Request History', 'Disable', 'Request', 'Extra Information', 'Kool Tool for SDAs', 'Triage Diagram', 'SOCR - Statement of Contribut', 'Common Support Services', 'Errors', and 'Extra Information'. The main content area displays the title '1.1 Accès aux services de soutien du GED – Gestion du code d'accès personnel' and a list of four numbered steps. A red arrow points to the first step, 'Authentifiez l'identité du client;'. Below the list is a box with an 'Important' note.

1. [Authentifiez](#) l'identité du client;
2. Sélectionnez le [GOL Main link](#) dans le bas de tout écran du Système d'exécution des Programmes de la sécurité du revenu (SEPSR);
3. Sélectionnez le lien Code d'accès personnel – Gestion.
4. À l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe du SEPSR, ouvrez une session pour accéder aux fonctions de Code d'accès personnel – Gestion;

Important : Un code d'accès personnel est confidentiel et devrait être connu seulement du client. Un Agents ne devrait jamais demander au client de le révéler.

3.1.1 Erreur NAS introuvable

Si le NAS est erroné ou s'il s'avère introuvable, un message d'erreur similaire au suivant apparaît.

Service Canada

Canada

English	Aide	Sortie du GED		
Menu				

INTRANET
Système
d'exécution

Code d'accès personnel - Trouver un client

Entrez les critères de recherche :

Veuillez corriger l' (les) erreur(s) suivante(s):

- NAS non valide fourni.

NAS du client :

OU

Code d'accès personnel :

OU

Code postal :

(exemple: K1A 2B3)

[[Menu](#)]

Pour poursuivre :

- activez le bouton RÉINITIALISER
- réintroduisez le NAS; et
- activez le bouton CHERCHER.

3.2 Écran Code d'accès personnel – Gestion

L'écran *Code d'accès personnel – Gestion* est le suivant à apparaître.

Service Canada Canada

English	Aide			
Menu	CAP - Trouver un client			

Code d'accès personnel – Gestion

Nom du client : JOHN DOE
NAS : 123456789

Verrouillage du NAS du client - Non verrouillé
État actuel du CAP - Niveau 1 Actif
État de la demande actuelle de CAP - Aucun en cours

[Code d'accès personnel - Historique](#) [Code d'accès personnel - Désactiver](#)
[Code d'accès personnel - Demander l'historique](#) [Code d'accès personnel - Demander](#)

[Menu | [CAP - Trouver un client](#)]

On peut avoir recours à cet écran pour consulter rapidement l'état du CAP d'un client. On y retrouve les renseignements suivants :

- Nom du client;
- NAS du client;
- État de verrouillage du NAS du client – indique si le client a été ou non verrouillé du service en direct;
- État actuel du CAP – indique si le CAP est actif, désactivé ou a été remplacé; et
- État de la demande actuelle de CAP – indique si une demande de CAP est traitée, en suspens, code généré, refusée ou s'il n'y en a aucune en suspens.

Cet écran dresse la liste des fonctions administratives disponibles.

Choisissez l'une des fonctions suivantes en sélectionnant le lien :

- Code d'accès personnel – Historique;
- Code d'accès personnel – Demander l'historique;
- Code d'accès personnel – Désactiver;
- Code d'accès personnel – Demander.

3.2.1 Code d'accès personnel – Historique

L'écran *Code d'accès personnel - Historique* dresse une liste des demandes de CAP du client.



Service Canada

Canada

English Aide

Menu CAP - Trouver un client CAP - Gestion

INTRANET
Système
d'exécution

Code d'accès personnel – Historique

Nom du client : JOHN DOE
 NAS: 123456789

3 rangées ont été trouvées. Rangées 1 à 3 sont affichées.

Compte	État	Date de l'état	Date du début	Date d'expiration	Id. utilisateur
3	Remplacé	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	GOLPACR
2	Remplacé	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	GOLPACR
1	Actif	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	DLABERGE

[[Menu](#) | [CAP - Trouver un client](#) | [CAP - Gestion](#)]

On y retrouve les renseignements suivants :

- **Compte** : Nombre de CAP qui ont été créés pour le client;
- **État** : État de chaque CAP (« Actif », « Remplacé » ou « Désactivé »);
- **Date de l'état** : La date de l'état, qui correspond à la date à laquelle l'état du CAP a été attribué;
- **Date du début** : La date du début, qui correspond à la date de la création du CAP;
- **Date d'expiration** : La date d'expiration, qui correspond à la date à laquelle expirera le CAP (la date d'expiration est toujours cinq ans après la date du début); et

- **Id utilisateur** : Le code de l'utilisateur de chaque personne ayant modifié l'état du CAP (si le champ du code de l'utilisateur est vierge, cela signifie que le client a modifié l'état du CAP en en demandant un nouveau, sur Internet).

En vous appuyant sur cette information, vous pouvez conseiller le client quant à l'état actuel du CAP et lui soumettre diverses options quant à la suite des événements (comme désactiver un CAP, demander un nouveau CAP, etc.).



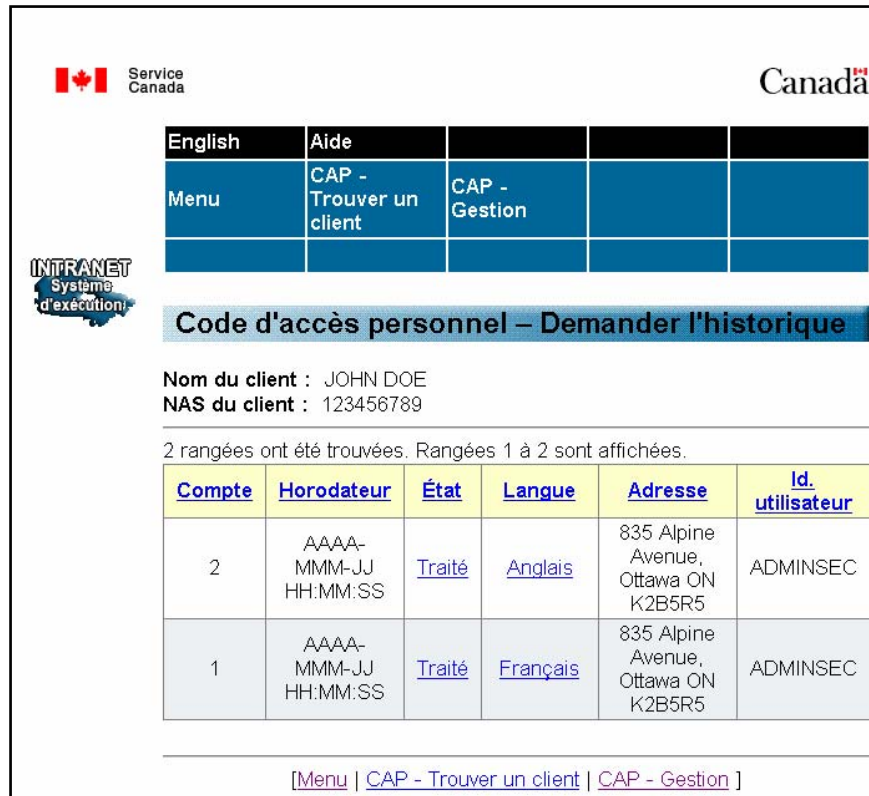
Chaque écran comprend un lien permettant de revenir à l'écran ***CAP - Gestion***.

[[Menu](#) | [CAP - Trouver un client](#) | [CAP - Gestion](#)]



3.2.2 Code d'accès personnel – Demander l'historique

L'écran *Code d'accès personnel – Demander l'historique* dresse une liste de chacune des demandes de CAP de ce client.



Code d'accès personnel – Demander l'historique

Nom du client : JOHN DOE
 NAS du client : 123456789

2 rangées ont été trouvées. Rangées 1 à 2 sont affichées.

Compte	Horodateur	État	Langue	Adresse	Id. utilisateur
2	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	Traité	Anglais	835 Alpine Avenue, Ottawa ON K2B5R5	ADMINSEC
1	AAAA- MMM-JJ HH:MM:SS	Traité	Français	835 Alpine Avenue, Ottawa ON K2B5R5	ADMINSEC

[[Menu](#) | [CAP - Trouver un client](#) | [CAP - Gestion](#)]

On y retrouve les paramètres suivants :

- **Compte** : Le nombre de demandes de CAP qui ont été présentées en rapport avec un NAS;
- **Horodateur** : La date et l'heure de la demande;
- **État**: L'état de la demande (En suspens, Code généré, Traitée, Rejetée, Refusée, Annulée, Aucune en suspens);
- **Langue**: Le langage dont la lettre CAP sera imprimé.
- **Adresse** : L'adresse postale à laquelle la demande de CAP a été (ou sera) livrée; et
- **Id Utilisateur**: Le code d'utilisateur de la personne ayant demandé le CAP, initialement. (Si le code d'utilisateur est vierge, cela signifie que le client a demandé le CAP en ligne.).

Si le client n'a aucun dossier concernant le CAP, l'écran suivant sera affiché :

Service Canada

Canada

English	Aide	Sortie		
Menu	CAP - Trouver un client	CAP - Gestion		

INTRANET
Système
d'exécution

Code d'accès personnel - Historique

Nom du client : JOHN DOE
NAS : 123456789

Aucune demande de CAP trouvée pour ce NAS.

[[Menu](#) | [CAP - Trouver un client](#) | [CAP - Gestion](#)]

3.2.3 Code d'accès personnel – Désactiver

L'écran *Code d'accès personnel - Désactiver* vous permet (à la demande du client) de désactiver le CAP actuel du client. Rappelez-vous que le client doit être authentifié selon les pratiques opérationnelles en vigueur avant qu'un CAP puisse être désactivé. Une fois qu'un CAP a été désactivé, il ne peut être réactivé et le client doit en demander un nouveau.

English	Aide			
Menu	CAP - Trouver un client	CAP - Gestion		

Code d'accès personnel – Désactiver

Nom du client : JOHN DOE
NAS du client : 123456789

Veillez confirmer que vous souhaitez désactiver le code d'accès personnel (CAP) du client sélectionné.

Veillez vous assurer que le client sait que son CAP actuel ne peut pas être réactivé. S'il souhaite utiliser un service en direct qui nécessite un CAP, à l'avenir, il devra demander un nouveau CAP **par téléphone**.

[[Menu](#) | [CAP - Trouver un client](#) | [CAP - Gestion](#)]

Une fois que le nom et le NAS du client apparaissent à l'écran, activez le bouton DÉACTIVER qui se trouve au bas de celui-ci.

Vous êtes ensuite invité à confirmer que vous souhaitez désactiver le CAP de ce client.

- Activez le bouton DÉACTIVER pour poursuivre.
- Activez le bouton ANNULER si vous ne désirez pas désactiver le CAP.



Si l'état du CAP est « Désactivé », vous ne pouvez demander de le désactiver à nouveau. Seuls les CAP dont l'état est « Actif » peuvent être désactivés. Si un client possède un CAP « Actif » et en demande un nouveau, l'état de l'ancien CAP deviendra « Remplacé ».

Vous ne pouvez désactiver un code d'accès personnel dont l'état de la demande de CAP est « En suspens ». Ce n'est qu'une fois que l'état d'une demande de CAP est « Traité » qu'il peut être désactivé.

Cependant, la désactivation d'un code d'accès personnel n'entraîne que la désactivation de la possibilité de l'utiliser. Le CAP sera toujours imprimé et posté par le système. Le client pourra ensuite demander un nouveau CAP, s'il le désire.

Si l'état d'une demande de CAP est « En suspens » lorsque le client téléphone pour le faire désactiver, vous devez l'inviter à rappeler le lendemain alors que son état sera devenu « Traité ». Il faut compter 24 heures entre le moment de la demande et celui où son état passe à « Traité ».

3.2.4 Code d'accès personnel – Demander

On a recours à l'écran *Code d'accès personnel - Demander* pour demander un CAP pour le client.

Pour générer un CAP, sélectionnez les paramètres suivants :

- Préférence linguistique (langue (anglais ou français) dans laquelle la lettre relative au CAP sera imprimée);
- Adresse postale (adresse que le client nous a fournie); et
- Bouton SAUVEGARDER.

Il se peut que dans cet écran figurent plusieurs adresses pour le client. Vous devez demander au client de fournir une adresse qui correspond à celle qui se trouve dans le dossier.

Si aucune adresse ne correspond au client ou si les adresses apparaissant à l'écran ne correspondent pas à celles que le client a fourni, procédez comme suit :

1. revenez à la page principale des Services du soutien du GED;
2. mettez à jour l'adresse du client en utilisant le **SERTI** (Lors de l'ajout d'une nouvelle adresse pour le client, vous devez vous déconnecter du système intranet du CAP puisque celui-ci n'a aucune fonction de « régénération ». Ce n'est qu'en vous déconnectant, en ajoutant l'adresse et en vous reconnectant, que la nouvelle adresse apparaîtra dans l'application intranet du CAP);



L'adresse sera mise à jour instantanément si l'agent utilise le SERTI pour faire le changement d'adresse.

Par contre, si l'agent utilise le menu 1J1 (CICS) pour changer l'adresse, il se peut que le changement ne prenne effet que dans une semaine; les transactions effectuées dans CICS sont mises à jour par un cycle hebdomadaire (tous les jeudis).

Donc, si le menu 1J1 est utilisé pour changer l'adresse, vous devrez dire au client combien de temps il faudra pour effectuer le changement. Le client aura alors le choix de rappeler pour demander son CAP ou de faire une demande en direct.

3. revenez à l'écran **CAP - Gestion** et demandez un nouveau CAP pour le client.

Une fois que vous avez présenté la demande, le système intranet des Services de soutien du GED génère automatiquement le code d'accès personnel ainsi qu'une lettre adressée au client. Cette lettre sera automatiquement envoyée par la poste au client.



Consulter l'Annexe B où vous trouverez deux exemples de lettres concernant le CAP.

3.3 Fermeture de la session CAP

Pour des raisons de sécurité, vous devez fermer la session du système de CAP à la fin de chaque session. Le lien SORTIE est situé au haut de chaque page.

English	Aide	Sortie 		
Menu	CAP - Trouver un client	CAP - Gestion		

Sélectionnez simplement le lien SORTIE situé au haut de la page lorsque vous êtes prêt à sortir du système.

3.3.1 Service de soutien du GED - Fermeture de session

Lorsque vous avez fermé la session avec succès, la page de confirmation suivante s'affiche :



Que faire lorsqu'un client a un problème

Section

4

À la fin de cette section, vous serez en mesure de :

- *Aider le client s'il a de la difficulté à ouvrir une session.*

4.1 Difficultés d'ordre général

Si le client éprouve de la difficulté, il peut tenter de sortir de l'application et faire une nouvelle tentative plus tard. Le client peut communiquer avec nous, au 1 800 277-9914, ou, s'il a recours à un appareil télécopieur, il peut composer le 1 800 255-4786 (Canada et États-Unis).

Si le client reçoit un message lui indiquant que le système est en panne ou n'est pas disponible, invitez-le à faire une nouvelle tentative plus tard, une fois que le système sera à nouveau opérationnel. Vous pouvez communiquer avec [l'Info Service national](#) pour déterminer combien de temps le système sera en panne ou non disponible et informer le client du moment où il pourra faire une nouvelle tentative.

4.2 L'Immatriculation aux assurances sociales (IAS)

Il se peut que les renseignements dont on dispose dans l'IAS soient erronés. Lorsque l'on procède à l'identification d'un client

au téléphone, il convient de porter une attention particulière à l'information qu'il fournit.

Demandez au client si le problème est survenu tandis qu'il demandait un CAP en direct. Si tel est le cas, il est assuré que le problème concerne l'IAS - le client doit mettre à jour les renseignements qui s'y trouvent.

Si le client indique qu'il l'a fait, vous devez suivre les procédures qui s'imposent pour le conseiller quant à la marche à suivre pour mettre à jour les renseignements le concernant dans l'Immatriculation aux assurances sociales en lui fournissant le numéro de téléphone de l'unité I et A de Bathurst au Nouveau Brunswick : 1 866-279-5238.

Vous pouvez également dire au client où trouver le [Formulaire en direct](#) qu'il peut remplir pour modifier son dossier et/ou sa carte de numéro d'assurance sociale.



Voir l'Annexe C pour obtenir une liste de tous les messages d'erreurs qui peuvent être affichés par l'ordinateur d'un client du RPC/de la SV lorsqu'il essaie d'ouvrir une session dans le système de CAP.

Annexe A

Définitions

Voici des définitions des champs standard que le client verra lorsqu'il remplira une demande de CAP. Cette information sera affichée lorsqu'un client choisit l'hyperlien d'un élément de donnée sur l'écran d'*ouverture de session* - une fenêtre contextuelle affichera le texte pertinent.

Numéro d'assurance sociale

Le numéro d'assurance sociale est un numéro à neuf chiffres auquel on a recours pour l'administration de divers programmes du gouvernement du Canada. Veuillez introduire les neuf chiffres tels qu'ils apparaissent sur votre carte de numéro d'assurance sociale, sans espace.

Prénom

Veuillez n'introduire que votre premier prénom au complet. Ces renseignements seront vérifiés par rapport à ceux dont on dispose en rapport avec le numéro d'assurance sociale.

Nom de famille

Veuillez n'introduire que votre nom de famille. Ces renseignements seront vérifiés par rapport à ceux dont on dispose en rapport avec le numéro d'assurance sociale.

Date de naissance

Les champs de l'année, du mois et du jour de naissance sont obligatoires. Le mois et le jour de naissance doivent être sélectionnés dans les listes déroulantes prévues tandis que l'année de naissance doit être définie par quatre chiffres. À titre d'exemple, si vous êtes né en 1947, veuillez introduire « 1947 » plutôt que « 47 ».

Nom de jeune fille de la mère

Veillez n'introduire que le nom de jeune fille que portait votre mère à sa naissance. Veuillez ne pas fournir son nom de personne mariée non plus que son prénom ou son deuxième prénom. Ces renseignements seront vérifiés par rapport à ceux dont on dispose en rapport avec le numéro d'assurance sociale. Une fois que le processus d'authentification sera terminé, la page du service en direct sélectionnée apparaîtra et le client pourra entreprendre sa session au moyen de l'application en direct, telle que Visualisation de l'ECC ou VMRP.

Code d'accès personnel

Le code d'accès personnel est un identificateur unique que nous vous avons fourni, à votre demande. Pour accéder au service que vous avez sélectionné, vous devez introduire votre code d'accès personnel. Il s'agit d'un élément d'information additionnel que nous vous demandons pour assurer la confidentialité de vos renseignements personnels. Si vous n'avez pas de code d'accès

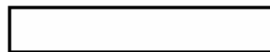
personnel, vous pouvez en demander un en revenant au menu
Mon dossier Service Canada.

Annexe B

Lettre type concernant le CAP

**- IMPORTANT -
VEUILLEZ CONSERVER CETTE
LETTRE POUR VOS DOSSIERS**

En réponse à votre demande, vous trouverez ci-dessous votre code d'accès personnel. Vous devrez avoir ce code pour utiliser certains services Internet ayant trait au programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) et au Régime de pensions du Canada (RPC).



Si vous recevez des prestations de la SV ou du RPC, vous pouvez utiliser votre code d'accès personnel pour :

- visualiser le montant de votre prestation,
- visualiser votre adresse ou numéro de téléphone,
- visualiser la destination de votre paiement (dépôt direct ou adresse du chèque),
- visualiser et imprimer vos feuillets de renseignements fiscaux du RPC et de la SV.

Si vous avez cotisé au RPC, vous pouvez utiliser votre code d'accès personnel pour voir votre état de compte du cotisant sur Internet. À l'aide de l'information contenue dans votre état de compte, vous pouvez également effectuer une estimation de votre revenu de retraite avec notre calculatrice en direct.

Votre code d'accès personnel expirera cinq ans après la date d'émission. Si votre code expire ou si vous l'égarez, vous devrez soumettre une nouvelle demande. Le code de remplacement que vous recevrez par la poste annule automatiquement l'ancien code afin que celui-ci ne soit pas réutilisé.

Veillez ne pas divulguer votre code d'accès personnel, car il est confidentiel. Ne le donnez pas non plus lorsque vous communiquez avec nous par écrit ou par téléphone. Si vous croyez qu'une autre personne connaît votre code ou si vous l'avez égaré, veuillez nous téléphoner au :

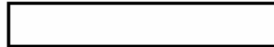
Sans frais :
Téléscripteur (ATS) :

Pour plus d'information sur la gamme de services et programmes gouvernementaux qui vous sont offerts par Service Canada, veuillez s'il vous plaît visiter notre site web à : servicecanada.gc.ca.

Lettre concernant le CAP pour les clients qui résident à l'extérieur du Canada

**- IMPORTANT -
VEUILLEZ CONSERVER CETTE
LETTRE POUR VOS DOSSIERS**

En réponse à votre demande, vous trouverez ci-dessous votre code d'accès personnel. Vous devrez avoir ce code pour utiliser certains services Internet ayant trait au programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) et au Régime de pensions du Canada (RPC).



Si vous recevez des prestations de la SV ou du RPC, vous pouvez utiliser votre code d'accès personnel pour :

- visualiser le montant de votre prestation,
- changer votre adresse ou numéro de téléphone,
- changer la destination de votre paiement (dépôt direct ou adresse du chèque),
- visualiser et imprimer vos feuillets de renseignements fiscaux du RPC et de la SV.

Veillez noter : Si vous ne résidez pas au Canada et que la destination de vos paiements (dépôt direct ou chèque) est à l'extérieur du Canada, vous ne pouvez présentement que visualiser vos adresse, numéro de téléphone et destination de paiement.

Si vous avez cotisé au RPC, vous pouvez utiliser votre code d'accès personnel pour visualiser votre État de compte du cotisant sur Internet. À l'aide de l'information contenue dans votre état de compte, vous pouvez également effectuer une estimation de votre revenu de retraite avec notre calculatrice en direct.

Votre code d'accès personnel expirera cinq ans après la date d'émission. Si votre code expire ou si vous l'égaré, vous devrez soumettre une nouvelle demande. Le code de remplacement que vous recevrez par la poste annule automatiquement l'ancien code afin que celui-ci ne soit pas réutilisé.

Veillez ne pas divulguer votre code d'accès personnel, car il est confidentiel. Ne le donnez pas non plus lorsque vous communiquez avec nous par écrit ou par téléphone. Si vous croyez qu'une autre personne connaît votre code ou si vous l'avez égaré, veuillez nous téléphoner :

Sans frais :
Téléscripteur (ATS) :

Pour plus d'information sur la gamme de services et programmes gouvernementaux qui vous sont offerts par Service Canada, veuillez s'il vous plaît visiter notre site web à : servicecanada.gc.ca.

Annexe C

Messages d'erreurs

Voici la liste complète des messages d'erreurs qu'un client du RPC/de la SV peut voir à l'écran d'ouverture d'une session d'inscription et d'authentification.

Code d'erreur	Message d'erreur	Définition
R001	Les renseignements saisis ne correspondent pas à ceux de nos dossiers. Veuillez vérifier cette information et essayer de nouveau. Si cette situation persiste, veuillez appeler le numéro 1 866 279-5238 entre 8 h 30 et 16 h 30, heure locale. (Erreur R001), veuillez téléphoner à l'unité I et A de Bathurst N-B au 1 866 279-5238.	Les données relatives au NAS ne correspondent pas. Le NAS ne doit pas comporter de restriction.
R002	Nous éprouvons temporairement des difficultés d'ordre technique. Veuillez réessayer plus tard. Nous nous excusons des inconvénients que cela peut vous causer. (Erreur R002)	Si un problème technique cause un problème pendant le traitement d'une transaction valide. Si un problème technique se produit lorsque l'utilisateur active le bouton d'ouverture de session de l'écran d'ouverture de session
R003	Échec d'ouverture de session. Il y a eu cinq tentatives d'ouverture de session non réussies. Pour des raisons de sécurité, vous ne serez pas en mesure d'accéder au service au cours des 24 prochaines heures. Si vous désirez	Un maximum de cinq tentatives consécutives est autorisé par NAS

Code d'erreur	Message d'erreur	Définition
	régler cette question maintenant, veuillez communiquer avec nous au numéro 1 866 279-5238 entre 8 h 30 et 16 h 30, heure locale. (Erreur R003)	
R004	Échec de l'ouverture de session. Il y a eu cinq tentatives d'ouverture de session non réussies au cours de la même session. Veuillez fermer la fenêtre de navigation et essayer de nouveau. (Erreur R004)	Un maximum de cinq tentatives consécutives est autorisé par NAS
R006	Vous devez fournir un numéro d'assurance sociale valide de neuf chiffres. Veuillez entrer ces neuf chiffres tels qu'ils figurent sur votre carte de numéro d'assurance sociale, sans insérer d'espace ou de trait d'union. (Erreur R006)	Le NAS est obligatoire. Le NAS doit comporter neuf caractères. Le NAS doit subir un test MOD-10. Le NAS doit être entré sous forme numérique.
R007	Vous devez fournir votre prénom en employant uniquement des lettres. Entrez votre prénom tel qu'il paraît dans vos documents d'identification (c'est-à-dire NAS, passeport, documents de citoyenneté). N'entrez pas vos initiales. N'entrez pas votre surnom. N'entrez pas votre nom de famille dans ce champ. (Erreur R007)	Le prénom est obligatoire. Le prénom doit contenir des lettres seulement
R008	Vous devez fournir uniquement votre nom de famille tel qu'il paraît dans vos documents d'identification (c'est-à-dire NAS, passeport, document de citoyenneté). Vous devez fournir votre nom de famille en employant uniquement des lettres. N'entrez pas votre prénom dans ce champ. (Erreur R008)	Le nom de famille est obligatoire. Le nom de famille doit contenir des lettres seulement
R009	Vous avez entré une date de naissance invalide. Il est obligatoire de remplir les champs année, mois et date de naissance. Le mois et la date de naissance doivent être choisis à même les listes déroulantes fournies et l'année de naissance doit comprendre quatre chiffres. Par exemple, si vous êtes né(e) en	La date de naissance est obligatoire. La date de naissance doit être valide (p. ex. 30 février 2002). La date de naissance doit être antérieure à

Code d'erreur	Message d'erreur	Définition
	1947 veuillez inscrire 1947 plutôt que 47. (Erreur R009)	la date d'aujourd'hui. La date de naissance doit se situer à l'intérieur de l'intervalle des 120 dernières années
R010	Vous devez entrer uniquement le nom de famille de votre mère à sa naissance. N'entrez pas son nom de femme mariée, son prénom, son second prénom ou sa date de naissance. Vous devez fournir le nom de famille de votre mère à sa naissance en employant uniquement des lettres. . Par exemple : lorsque la mère de Jean est née on lui a donné le nom « Anne Marie Smith ». Par conséquent, Jean inscrira « Smith » dans ce champ. (Erreur R010)	Le nom de famille de la mère à la naissance est obligatoire. Le nom de famille de la mère à la naissance doit contenir des lettres seulement
R011	L'information à l'écran ne correspond pas à l'information que nous avons dans nos fichiers - veuillez essayer de nouveau. (Erreur R011)	Les données du code d'accès personnel ne correspondent pas à nos renseignements
R012	Vous avez inscrit un code inexact. Pour utiliser ce service, vous devez entrer un code d'accès personnel (CAP) de 7 caractères qui vous a été émis par Service Canada. Aucun autre code que votre CAP ne vous permettra d'accéder à ce service. Pour savoir comment demander un code d'accès personnel, veuillez sélectionner la «Foire aux questions » ci-dessus. (Erreur R012)	Le code d'accès personnel du RPC/de la SV est obligatoire. Le code d'accès personnel doit être numérique et être composé de 7 caractères.
R013	L'information à l'écran ne correspond pas à l'information que nous avons dans nos fichiers. Veuillez vérifier cette information et essayer de nouveau. Si cette situation persiste, veuillez appeler le numéro 1 866 279-5238 entre 8 h 30 et 16 h 30, heure locale. (Erreur R013)	Les données relatives au code d'accès de AE et au NAS ne correspondent pas à nos renseignements

Code d'erreur	Message d'erreur	Définition
R014	Vous devez fournir un Code d'accès valide. (Erreur R014)	Le Code d'accès de AE est obligatoire et doit contenir 4 caractères numériques
R015	Vous devez fournir une province valide dans le format approprié. Veuillez sélectionner le nom de ce champ pour obtenir des renseignements sur les endroits où ce service est disponible et sur la manière de remplir ce champ. (Erreur R015)	La province ou le territoire est obligatoire. Le service doit être disponible dans votre province ou territoire Doit contenir deux lettres seulement et correspondre à la province citée dans le tableau