

Demande d'état de compte du cotisant (ÉCC) - Intranet

Version
2



Guide de formation

Février 2007

Février 2007

Février 2007

Février 2007

Demande d'état de compte du cotisant (ÉCC)

©Publié en mai 2003. 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

Demande d'état de compte du cotisant (ÉCC)	4
1.1 Objet	4
1.2 Auditoire cible	4
1.3 Prérequis.....	4
1.4 Objectif d'apprentissage	5
1.5 Comment se servir du présent manuel.....	5
Comment démarrer	6
2.1 Ouverture de session	6
Services de soutien du GED	7
3.1 Trouver une demande.....	7
3.2 Demande d'état de compte du cotisant - Recherche.....	8
3.3 Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche – description	11
3.4 Rechercher les demandes rejetées	14
3.5 Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche	16
Résolutions des demandes rejetées	17
4.1 Écran Résoudre la demande.....	17
4.2 Écran Demande résolue	18
Annulation des demandes	20
5.1 Écran annuler la demande	20
Sortir du système.....	22
6.1 Écran Sortie.....	22

Demande d'état de compte du cotisant (ÉCC)

Section

1

1.1 Objet

Le présent manuel a été élaboré pour vous familiariser avec l'application Administration des demandes d'état de compte du cotisant (ÉCC). Il vous fournira le contexte et les connaissances nécessaires pour utiliser cette application.

1.2 Auditoire cible

La partie Intranet de ce guide s'adresse aux employés de Service Canada qui doivent répondre aux questions sur les demandes d'ÉCC présentées par Internet et traiter les demandes rejetées en se servant de l'application Administration des demandes d'ÉCC combinée aux méthodes opérationnelles en vigueur.

1.3 Prérequis

Comme le présent manuel ne traite que des exigences fonctionnelles de cette application, l'on s'attend à ce que ses utilisateurs aient de vastes acquis préalables des pratiques administratives en vigueur aux Cotisations et aux Services aux client cotisants du Régime de pensions du Canada.

1.4 Objectif d'apprentissage

La partie Intranet des demandes d'ÉCC est utilisée pour répondre aux demandes reliées à l'ÉCC. En utilisant l'application Administration des demandes d'ÉCC, vous serez en mesure de:

- répondre aux questions sur les demandes d'ÉCC;
- rechercher les demandes d'ÉCC;
- rechercher les demandes rejetées par le système; et
- traiter les demandes rejetées par le système.

1.5 Comment se servir du présent manuel

Le présent manuel est conçu pour vous montrer les fonctions de l'application Administration des demandes d'ÉCC. Comme vous connaissez déjà la méthode de traitement des demandes d'ÉCC rejetées, nous ne nous concentrerons que sur l'intégration de cette nouvelle application à vos fonctions quotidiennes. D'une manière générale, vous trouverez des exemples d'écran, suivis d'explications détaillées du nouveau processus.

Comment démarrer

Section

2

2.1 Ouverture de session

Le présent guide a été conçu dans le but de vous permettre de vous familiariser avec les fonctions administratives associées aux demandes d'ÉCC.

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

Services de soutien du GED Section

3

3.1 Trouver une demande

À partir de l'écran *Services de soutien du GED*, sélectionnez le lien **Trouver une demande** sous la section **Demande de l'état de compte du cotisant**.

Service Canada

Canada

English	Aide	Sortie du GED		

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

▲

3.2 Demande d'état de compte du cotisant - Recherche

Ensuite, l'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Recherche* est affiché.

Cet écran vous permet de rechercher une demande d'ÉCC par Internet précise ou de rechercher un éventail de demandes rejetées.

Service Canada

Canada

English	Aide	Sortie		
Menu				

INTRANET
Système
d'exécution

Demande d'état de compte du cotisant - Recherche

Prière de n'introduire qu'un seul critère de recherche :

Numéro de confirmation :

Numéro de téléphone du client : () -

NAS du client : - -

Demandes rejetées par l'ordinateur central :

Toutes :

Début des derniers chiffres :

Fin des derniers chiffres :

[[Menu](#)]

Pour rechercher une demande de client précise, introduisez un des critères de recherché suivants dans le champ approprié situé dans la moitié supérieure de:

- Numéro de confirmation;
- Numéro de téléphone du client; ou
- NAS du client.

Activez le bouton CHERCHER pour continuer.

Si votre recherche ne donne aucun résultat, l'écran suivant indiquant qu'*Aucune demande ne correspond au critère de recherche*. Cet écran apparaîtra dans les circonstances suivantes:

- Vous avez introduit des renseignements erronés; ou
- Le client n'a pas rempli une demande d'ÉCC sur Internet.

Service Canada Canada

English	Aide	Sortie du GED		
Menu				

INTRANET
Système d'exécution

Demande d'état de compte du cotisant - Recherche

Aucune demande ne correspond aux critères de recherche : Numéro de confirmation : 123456789

Prière de n'introduire qu'un seul critère de recherche :

Numéro de confirmation :

Numéro de téléphone du client : () -

NAS du client : - -

Demandes rejetées par l'ordinateur central :

Toutes :

Début des derniers chiffres :

Fin des derniers chiffres :

[[Menu](#)]

Pour continuer:

- vérifiez auprès du client si les renseignements introduits sont exacts;
- activez le bouton EFFACER;
- introduisez de nouveau les renseignements exacts; et
- activez le bouton CHERCHER.

S'il manque des renseignements ou que les renseignements sont inexactement introduits à l'écran **Demande d'état de compte du cotisant - Recherche**, vous serez incité par un des messages suivants, qui vous demandera de corriger votre erreur:

- Prière de n'introduire qu'un seul critère de recherche;
- Format de numéro de confirmation invalide (*doit être numérique seulement*);
- Indicatif régional/numéro de téléphone invalide (*vérifiez auprès du client*);
- NAS invalide (doit être numérique ET doit réussir la vérification MOD 10).

Service Canada

Canada

English	Aide	Sortie du GED		
Menu				

INTRANET
Système
d'exécution

Demande d'état de compte du cotisant - Recherche

Prière de n'introduire qu'un seul critère de recherche :

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

- Prière d'introduire un critère de recherche

Numéro de confirmation :

Numéro de téléphone du client : () -

NAS du client : - -

Demandes rejetées par l'ordinateur central :

Toutes :

Début des derniers chiffres :

Fin des derniers chiffres :

[[Menu](#)]

3.3 Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche - description

Après avoir rentrer à nouveau votre critère de recherche sur l'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Recherche*, les résultats de votre critère de recherche s'afficheront à l'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche* ci-dessous.

Service Canada Canada

English Aide Sortie

Menu

INTRANET Système d'exécution

Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche

Résultats de la recherche pour NAS 123456789

2 Nombre d'enregistrements trouvés. Intervalle affiché : 1-2.

Numéro de confirmation	NAS	Numéro de téléphone du client :	État	Motif du rejet : Clic	Date de la présentation :	Date de la modification :	Modification par l'utilisateur :	Mesure :
3117	123 456 789	(256) 3333366	Résolue		AAAA-MM-JJ	AAAA-MM-JJ	ISPQA34	
3364	123 456 789	(123) 4567896	Envoyée		AAAA-MM-JJ	AAAA-MM-JJ	ISPQA34	

2 Nombre d'enregistrements trouvés. Intervalle affiché : 1-2.

[Menu | Search]

L'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche* affiche les renseignements suivants:

- Nom;
- Numéro de confirmation (*numéro fourni par le système de demandes d'ÉCC au client lorsqu'il a soumis sa demande*);
- NAS;
- Numéro de téléphone du client;
- État;
- Motif du rejet;
- Date de la présentation;
- Date de la modification;
- Modification par l'utilisateur; et
- Mesure.



Si le fichier n'a pas été modifié ou rejeté, certaines colonnes peuvent être vierges.

La colonne **État** de l'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche* utilisera un des codes suivants pour indiquer à quelle étape celle-ci se trouve dans le processus de traitement des demande d'ÉCC:

- **En attente** - La demande a récemment été présentée par un client et n'a pas encore été soumise à l'ordinateur central.
- **Envoyée** - La demande a été accepté par l'ordinateur central et sera envoyée au traitement hebdomadaire par lots pour traitement ultérieur.
- **Rejetée** - La demande n'a pas été acceptée par l'ordinateur central pour les motifs indiqués dans la colonne **Motif du rejet**. Seules les demandes soumises par *Internet* qui ont été rejetées sont saisies dans ce champ.
- **Résolue**- La demande rejetée a été résolue par un APS.
- **Annulée**- La demande a donné lieu à une enquête, mais n'a pu être résolue avec le client (*généralement du fait qu'il n'a pas été possible de le joindre*).

La colonne **Motif du rejet** de l'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche* utilisera un des codes suivants pour indiquer le motif du rejet de la demande:

- Absence de gains
- Absence d'adresse
- NAS introuvable
- Cotisant aux deux régimes résidant au Québec
- Cotisant au RRQ uniquement
- Non-cotisant
- NAS non numérique

- NAS invalide
- Aucune mise à jour du code du cotisant
- M5001, M3001 or M1780



Si le message d'erreur M5001, M3001 ou M1780 apparaît dans la colonne **Motif du rejet** cela veut dire qu'il y a un problème dans le fichier dans l'ordinateur central. Communiquez immédiatement avec l'Info Service National au 1-800-268-0408.

3.4 Rechercher les demandes rejetées

Pour rechercher les demandes rejetées, allez simplement à la section **Demande rejetées par l'ordinateur central** de l'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche* (au milieu de l'écran) et sélectionnez une des quatre options suivantes:

1. pour rechercher toutes les demandes rejetées, cochez la case **Toutes**;
2. pour rechercher les demandes rejetées à l'intérieur d'un intervalle de derniers chiffres du NAS, introduisez les premiers et derniers chiffres (*trois derniers chiffres*) de cet intervalle;
3. pour rechercher les demandes rejetées à partir d'une série spécifique de derniers chiffres du NAS, introduisez les chiffres du début de la série; ou
4. pour rechercher les demandes rejetées se terminant par une série spécifique de derniers chiffres du NAS, introduisez les chiffres de la fin.

Service Canada Canada

English	Aide	Sortie		
Menu				

INTRANET
Système
d'exécution

Demande d'état de compte du cotisant - Recherche

Prière de n'introduire qu'un seul critère de recherche :

Numéro de confirmation :

Numéro de téléphone du client : () -

NAS du client : - -

Demandes rejetées par l'ordinateur central :

Toutes :

Début des derniers chiffres :

Fin des derniers chiffres :

[Menu]

Activez le bouton CHERCHER pour afficher l'écran ***Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche.***



Le terme **Demande rejetée** s'entend des fichiers Internet que l'ordinateur central a rejetés. Les rejets résultant du traitement hebdomadaire par lots ne sont pas saisis ici. (*Ils sont traités conformément aux processus opérationnels en vigueur à travers SNRP*).

3.5 Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche

Une liste de tous les résultats correspondant à vos critères de recherche apparaîtra à l'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche* présenté ci-dessous. Vous utiliserez cet écran pour ANNULER ou RÉSOUDRE une demande.

Service Canada Canada

English Aide Sortie
Menu Recherche

INTRANET
Système
d'exécution

Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche

Résultats de la recherche pour Demandes rejetées - Toutes

33 Nombre d'enregistrements trouvés. Intervalle affiché : 1-5. [Prochains résultats](#)

Numéro de confirmation :	NAS :	Numéro de téléphone du client :	État :	Motif du rejet : Clé	Date de la présentation :	Date de la modification :	Modification par l'utilisateur :	Mesure:
JOHN DOE								
72102	000000000	(777) 7777777	Rejetée	NAS 1	2003-12-10	2004-04-05	SOCR_DAEMON	Annuler Résoudre
JANE DOE								
72103	000000000	(777) 7777777	Rejetée	NAS 1	2003-12-10	2005-02-01	SOCR_DAEMON	Annuler Résoudre

33 Nombre d'enregistrements trouvés. Intervalle affiché : 1-5. [Prochains résultats](#)

[[Menu](#) | [Recherche](#)]

Pour afficher un fichier individuel à partir de cet écran, sélectionnez le lien **RÉSOUDRE** ou **ANNULER** dans la colonne **Mesure** à côté du fichier que vous aimeriez afficher.

Résolutions des demandes rejetées

Section

4

4.1 Écran Résoudre la demande

L'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Résolution de la demande* présenté ci-dessous apparaîtra après que vous avez sélectionné le lien RÉSOUUDRE dans la colonne **Mesure**, à l'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Résultats de la recherche*.

Administration des ÉCC n'est en mesure de détecter que les demandes Internet rejetées par l'ordinateur central. La résolution proprement dite se fait en utilisant une des application dont vous vous servez actuellement pour traiter les demandes rejetées (i.e. ISP 2005).

Service Canada Canada

English	Aide	Sortie		
Menu	Recherche			

INTRANET
Système
d'exécution

Demande de l'État de compte du cotisant - Résolution de la demande

Résoudre cette demande :

Nom :	JOHN DOE
Numéro de confirmation :	72102
NAS :	000000000
Numéro de téléphone du client :	7777777
État :	Rejetée
Motif du rejet :	NAS 1
Date de la présentation :	2003-12-10
Date de la modification :	2004-04-05
Modification par l'utilisateur :	SOCR_DAEMON

[Retour aux résultats de la demande](#) [Résolution de la demande](#)

[[Menu](#) | [Recherche](#)]

Vous pouvez résoudre une demande en suivant les étapes ci-dessous:

- laissez l'écran **Demande d'état de compte du cotisant - Résolution de la demande** et vous aurez accès à une demande externe (c.-à-d. ISP 2005 – formulaire pour le groupe Services aux clients cotisants);
- traitez la demande en utilisant la méthode établie;
- revenez à Administration des ÉCC (Si vous avez dépassé le temps imparti connectez-vous de nouveau simplement et cherchez le fichier pour continuer);
- Activez le bouton **RÉSOLUTION DE LA DEMANDE** pour compléter la transaction.

Si la demande ne peut être résolue dans l'ordinateur central et doit être annulée:

- mettre à jour les Notes, expliquant que la demande est annulée;
- revenez à Administration des ÉCC;
- activez le bouton **RETOUR AUX RÉSULTATS DE LA DEMANDE** au bas de l'écran;
- suivez les instructions *Annuler la* se trouvant à la section 5.1 du présent manuel.

4.2 Écran Demande résolue

Si vous avez réussi à **résoudre** la demande, l'écran **Demande d'état de compte du cotisant - Résolution de la demande** présentée ci-dessous apparaîtra.

The screenshot shows a web interface for Service Canada. At the top left is the Service Canada logo. At the top right is the word 'Canada'. Below the logo is a navigation menu with buttons for 'English', 'Aide', 'Sortie', 'Menu', and 'Recherche'. The main content area has a blue header with the text 'Demande d'état de compte du cotisant - Résolution de la demande'. Below this, a message states 'La demande suivante a bien été résolue : 72102'. At the bottom, there is a button labeled 'Retour aux résultats de la demande' and a link '[Menu | Recherche]'.

À partir de l'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Résolution de la demande* vous pouvez choisir une des options suivantes:

- **Retour aux résultats de la demande** – afficher la liste de demandes précédentes;
- **Sortie** – pour sortir de l'application.
- **Menu** - pour retourner à l'écran Service de soutien du GED;
- **Recherche** - pour effectuer une nouvelle recherche.



Une fois résolue, la demande n'apparaît plus dans la liste des demandes rejetées.

Annulation des demandes

Section

5

5.1 Écran annuler la demande

Vous avez maintenant examiné le fichier dans le SERTI, déterminé qu'il est impossible de le résoudre et documenté l'annulation dans Notes. Ensuite, vous devez annuler la demande dans l'application Administration des ÉCC.

Pour ce faire, procédez comme suit:

- sélectionnez le lien ANNULATION de la colonne **Mesure** de l'écran *Demande d'état de compte du cotisant - Résolution de la demande*;
- examinez les renseignements qui se trouvent à l'écran *Demande de l'État de compte du cotisant - Annuler la demande*;
- activez le bouton ANNULATION DE LA DEMANDE.

English	Aide	Sortie		
Menu	Recherche			

Demande de l'État de compte du cotisant - Annuler la demande

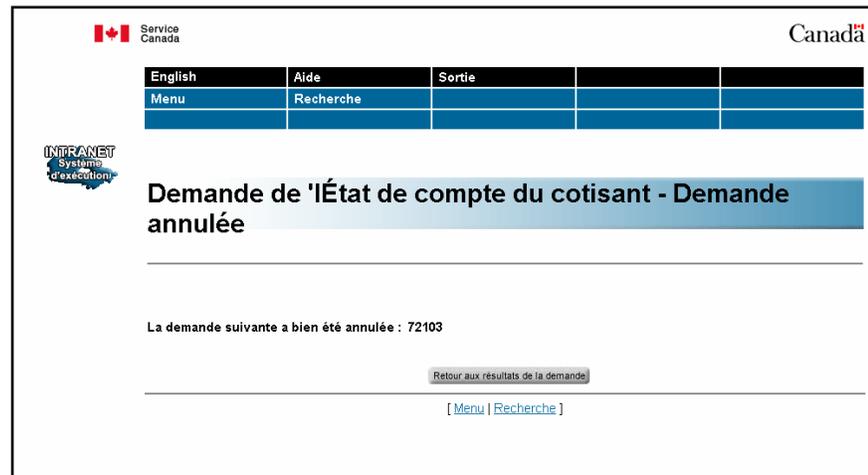
Annuler cette demande :

Nom : JOHN DOE
Numéro de confirmation : 72103
NAS : 00000000
Numéro de téléphone du client : 7777777
État : Rejetée
Motif du rejet : NAS 1
Date de la présentation : 2003-12-10
Date de la modification : 2005-02-01
Modification par l'utilisateur : SOCR_DAEMON

[Retour aux résultats de la demande](#) [Annulation de la demande](#)

[[Menu](#) | [Recherche](#)]

L'écran *Demande de l'État de compte du cotisant - Demande annulée* apparaîtra, comme ci-dessous, indiquant que la demande a été annulée.



English Aide Sortie
Menu Recherche

Demande de l'État de compte du cotisant - Demande annulée

La demande suivante a bien été annulée : 72103

Retour aux résultats de la demande

[Menu | Recherche]



Une fois annulée, la demande n'apparaît plus dans la liste des demandes rejetées. Il est important de documenter l'annulation (*incluant un motif*) dans Notes pour que l'employé(e) puisse localiser le dossier si nécessaire.

Sortir du système

Section

6

6.1 Écran Sortie

Sélectionnez le lien SORTIE du menu institutionnel pour sortir du système.

English	Aide	Sortie		
Menu	Recherche			

L'écran suivant apparaîtra pour vérifier si vous êtes bien sortie du système:



The screenshot shows a web page header with the Service Canada logo and the word 'Canada'. Below the header is a navigation menu with 'English' and 'Recherche' visible. The main content area features a blue banner that reads 'Service de soutien du GED - Fermeture de session.' Below this banner, a message states: 'Merci d'avoir utilisé nos services web. Votre session des Services de soutien du GED est maintenant terminée. Passez une bonne journée!' At the bottom of the message area, there is a button labeled 'Nouvelle session'.



Souvenez-vous que vous pouvez sortir à tout moment au cours de votre session. Toutefois, si vous sortez avant de terminer votre transaction, le changement effectué ne se fera pas.