



Collège Service Canada@RHDCC

Visualiser l'historique des accès – Intranet

Guide du participant

Services de soutien communs



Table des matières

Registre des modifications	5
À propos du guide	6
But	6
Public cible	6
Objectif d'apprentissage	6
Utilisation du guide	6
Rapport d'apprentissage.....	6
Services de soutien communs	8
Visualiser l'historique des accès.....	8
Visualiser l'historique des accès – Trouver le client	9
Visualiser l'historique des accès – Détails.....	9
Fermer la session Visualiser l'historique des accès	10
Fermeture de session des services de soutien du GED	10
Menu des services de soutien du GED	11
Annexe A.....	12
Visualiser l'historique des accès – écran Détails : Titres et descriptions	12
Annexe B.....	13
VMRP – Niveaux d'accès	13
Accès complet.....	13
Accès limité	14
Accès refusé	14
ECC – Niveaux d'accès	15
Accès complet.....	15
Accès refusé	15

À propos du guide

But

Le présent guide de formation vous donnera tous les outils pour aider les clients à utiliser les applications de Mon dossier Service Canada. Les écrans d'historique des accès sont importants, car ils montrent quelles pages les clients ont consultées et identifient les endroits où ils ont eu des problèmes. Vous serez en mesure d'aider les clients en les guidant à travers les applications.

Public cible

Le guide est destiné aux personnes qui répondent aux clients de Mon dossier Service Canada ayant de la difficulté à accéder au service de visualisation et mise à jour des renseignements personnels (VMRP) ou à leur état de compte du cotisant (ECC).

Objectif d'apprentissage

Après avoir parcouru le guide, vous serez capable...

- de décrire à quoi sert la visualisation de l'historique des accès;
- d'illustrer comment on utilise la visualisation de l'historique des accès;
- d'identifier et de résoudre les problèmes qu'un client pourrait avoir en utilisant Mon dossier Service Canada.

Utilisation du guide

Pour vous donner une bonne connaissance pratique de cet outil, le guide met l'accent sur l'importance de vraiment visualiser l'historique des accès.

Il vous faudra environ une heure pour prendre connaissance du contenu du guide.

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

Rapport d'apprentissage

Pour que la formation soit inscrite sur la liste des cours que vous avez suivis au Ministère, vous devez remplir le formulaire Rapport d'apprentissage – HRB2791 en

utilisant le code de formation 25269. Vous trouverez ce formulaire sur la page des formulaires électroniques.

Après avoir parcouru le guide d'un bout à l'autre, remettez le formulaire de rapport d'apprentissage dûment rempli à votre responsable administratif. Votre formation sera inscrite dans les systèmes financier et de gestion ministérielle (SGM), où elle fera l'objet d'un suivi.

Services de soutien communs

Visualiser l'historique des accès

Visualiser l'historique des accès est le service de soutien intranet du Gouvernement en direct (GED), qui fournit les données relatives à chaque client qui utilise les services en ligne de Service Canada, l'outil de visualisation et de mise à jour des renseignements personnels (VMRP) et l'État de compte du cotisant.

Ce service vous permet de répondre aux demandes des clients qui essaient d'accéder à ces applications.

Pour voir l'historique des accès d'un client, sélectionnez le lien Trouver un client dans la section Services de soutien commun :

The screenshot shows the Service Canada intranet interface. At the top left is the Service Canada logo and the text 'Service Canada'. At the top right is the 'Canada' logo. Below the logo is a navigation bar with 'English', 'Aide', and 'Sortie' links. The main content area is titled 'Services de soutien du GED'. Underneath, there is a section for 'Applications du GED (Gouvernement en direct)' with a dropdown arrow. This section is divided into several categories: 'Feuillets de renseignements fiscaux' with links for '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', and 'Visualiser les feuillets de renseignements fiscaux'; 'Demande de pension de retraite du RPC' with a link for 'Recherche de demande de pension de retraite du RPC'; 'Code d'accès personnel' with a link for 'Trouver un client'; 'Services de soutien communs' with a dropdown arrow, containing a link for 'Visualiser l'historique des accès' and another for 'Trouver un client'; and 'Administration du système' with links for 'Mise à jour des avis important' and 'Cycles de production'. A red rectangular box highlights the 'Services de soutien communs' section and its sub-links.

Visualiser l'historique des accès – Trouver le client

Ensuite, l'écran Visualiser l'historique des accès – Trouver le client, qui figure ci-dessous, apparaît.

English	Aide	Sortie		
Menu				

INTRANET
Système d'exécution
du renouvellement
de la T1

Visualiser l'historique des accès – Trouver un client

NAS du client :

[[Menu](#)]

Pour afficher le dossier du client :

1. entrez le NAS du client; et
2. activez le bouton CHERCHER.

Visualiser l'historique des accès – Détails

L'écran Visualiser l'historique des accès – Détails, qui figure ci-dessous, apparaît. Remarquez que cet écran contient les renseignements suivants ayant trait au client :

- nom du client;
- identificateur du client; et,
- NAS du client.

Service Canada Canada

English Aide Sortie
Menu Trouver le client

INTRANET
Système d'exécution
du renouvellement
de la T-1

Visualiser l'historique des accès – Détails
Nom du client : JOHN DOE
Identificateur du client : 000000000000 NAS : 000000000

Source	Niveau d'accès	Horodateur	Règle(s)	Validation de la (des) règle(s)	ID utilisateur
VECC	Accès complet	AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	A un NAS valide	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	A 18 ans ou plus relié au cotisant	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	A des revenus ou des cotisations au RPC	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Pas de date de décès	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Pas un cotisant aux deux régimes du QC	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Pas à l'étranger avec dernières cotisations RRQ	Test passé	
VMRP	Accès refusé	AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Pension RPC et/ou SV versée	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Adresse et paiement au Canada	Test échoué	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Compte non géré par un fiduciaire	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Pas de date de décès	Test passé	

[Menu | Trouver un client]

Pour voir ce que chaque titre signifie, vous pouvez cliquer sur l'hyperlien ou consulter l'Annexe A. L'Annexe B vous fournira aussi des détails supplémentaires sur les différents niveaux d'accès accordés aux clients à ces diverses applications.

Fermer la session Visualiser l'historique des accès

Pour des raisons de sécurité, on vous demande de fermer l'application à la fin de chaque session. Pour ce faire, il suffit de sélectionner le lien Sortie au haut de la page lorsque vous êtes prêt à sortir du système .

Service Canada Canada

English Aide Sortie
Menu

Fermeture de session des services de soutien du GED


Une fois que vous aurez réussi à fermer la session, l'écran Service de soutien du GED - Fermeture de session apparaît.



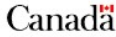
Notez bien : Si le système demeure inactif pendant plus de 15 minutes, la session se terminera automatiquement. Si vous fermez la session avant d'avoir complété votre opération, les changements effectués seront perdus.

Menu des services de soutien du GED

Vous pouvez retourner au menu Services de soutien du GED en sélectionnant le lien Menu dans la barre du menu institutionnelle qui se trouve au haut de la page ou en sélectionnant le lien au bas de la page.



Service Canada



English	Aide	Sortie		
Menu	Trouver le client			

INTRANET
Système d'exécution
du renouvellement
de la T.T.

Visualiser l'historique des accès – Détails

Nom du client : JOHN DOE
Identificateur du client : 00000000000000 NAS : 0000000000

Source	Niveau d'accès	Horodateur	Règle(s)	Validation de la (des) règle(s)	ID utilisateur
VECC	Accès complet	AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	A un NAS valide	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	A 18 ans ou plus relié au cotisant	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	A des revenus ou des cotisations au RPC	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Pas de date de décès	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Pas un cotisant aux deux régimes du QC	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Pas à l'étranger avec dernières cotisations RRQ	Test passé	
VMRP	Accès refusé	AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Pension RPC et/ou SV versée	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Adresse et paiement au Canada	Test échoué	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Compte non géré par un fiduciaire	Test passé	
		AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ADT	Pas de date de décès	Test passé	

[Menu] [Trouver un client]

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

Annexe A

Visualiser l'historique des accès – écran Détails : Titres et descriptions

Titres	Descriptions
Source	Cette colonne indique sur quelle application portent les détails de l'historique des accès.
Niveau d'accès	Indique si le niveau d'accès du client était complet, limité ou refusé. Voir l'annexe B pour plus de détails concernant les niveaux d'accès.
Horodateur	Indique la date et le moment de la tentative d'accès. Cette information est consignée par ordre chronologique, la dernière tentative d'accès apparaissant en premier.
Règle(s)	Cette colonne indique la règle particulière que le système a appliquée pour accorder un accès limité ou refuser l'accès au client.
Validation de la (des) règle(s)	<p>Cette colonne indique que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la règle particulière a réussi ou échoué le test de validation du système; • le système a mis un terme à la session ouverte par le client; ou, • le client a accepté ou décliné l'invitation à accéder à la page.
ID utilisateur	<p>Cette colonne indique l'ID utilisateur du représentant(e) qui a effectué l'opération.</p> <p>Note : Cette colonne restera vide si le client a effectué l'opération en ligne.</p>

Annexe B

VMRP – Niveaux d'accès

L'accès aux fonctions relatives à la pension est accordé en fonction du dossier de prestations RPC/SV du client. Le dossier précise ensuite les conditions auxquelles sont accordés au client les 3 types d'accès : accès complet, accès limité et accès refusé.

Accès complet

Le client peut visualiser le montant des versements, changer son adresse, son numéro de téléphone ou les renseignements pour le dépôt direct. Pour avoir un accès complet, le client doit respecter toutes les conditions suivantes :

1. Avoir un NAS valide;
2. Ne pas avoir de date de décès à son dossier;
3. Ses prestations ne sont pas gérées par une tierce partie;
4. Ses prestations ne sont pas payées en bloc;
5. Avoir un compte du RPC et, ou de la SV actif :
 - a) Un seul compte doit être actif en ce qui concerne ces deux régimes; Recevoir au moins un type de prestations du RPC suivantes :
 - i. RET;
 - ii. SURV;
 - iii. INV;
 - iv. Cession;
 - v. ECI/ orphelin ayant 18 ou plus (relié au cotisant)
 - b) Recevoir au moins un type de prestations de la SV suivantes :
 - i. SV;
 - ii. ALS;

- iii. ALCS; ou,
 - iv. Une combinaison de prestations de la SV et du SRG.
6. Toutes les adresses (actuelles ou futures) pour le versement des cotisations se trouvent au Canada :
- a) y compris les comptes des PIAE (Accords internationale);
 - b) y compris les comptes pour le dépôt direct.



Notez bien : *Il y a des exceptions au point 5a:*

- i. *les enfants âgés de moins de 18 ans et ceux de 18 ans ou plus peuvent recevoir jusqu'à deux prestations du même type (p. ex. 2 prestations pour enfants orphelins);*
- ii. *un tuteur qui reçoit des prestations au survivant (SURV) ou des prestations d'invalidité peut toucher des prestations multiples pour des enfants de moins de 18 ans, selon le nombre d'enfants à sa charge (leurs dossiers doivent être reliés au NAS du bénéficiaire qui touche des prestations SURV ou des prestations d'invalidité).*

Cependant, les prestations versées pour des enfants de moins de 18 ans ne servent pas à déterminer si un client touche des prestations multiples.

Accès limité

Le client peut visualiser son dossier, mais ne peut pas y apporter de modifications.

En ce qui concerne le client ayant un accès limité, toutes les mêmes règles concernant les clients ayant un accès complet s'appliquent, à l'exception de la règle 6 qui devient : Toutes les adresses (actuelles ou futures) pour le versement des prestations se trouvent à *l'extérieur du Canada* :

- a) y compris les comptes des PIAE (Accords internationale), et,
- b) y compris les comptes pour le dépôt direct.

Accès refusé

L'accès est refusé lorsque le client ne peut pas accéder au système.

S'il ne remplit aucune des conditions exigées pour l'accès complet ou l'accès limité, le client se verra refuser l'accès au système.

ECC – Niveaux d'accès

L'accès aux fonctions de visualisation et d'impression de l'état de compte du cotisant est accordé en fonction du dossier de prestations du RPC du client. Le dossier précise ensuite les conditions auxquelles sont accordés 2 niveaux d'accès : accès complet et accès refusé.

Accès complet

Le client peut visualiser et imprimer son état de compte du cotisant ou le montant estimé des prestations mensuelles du RPC. Pour avoir un accès complet, le client doit respecter *toutes* les conditions suivantes :

- détenir un NAS original valide;
- être âgé de plus de 18 ans;
- ne pas avoir de date de décès à son dossier;
- ne pas avoir utilisé frauduleusement son NAS;
- avoir réalisé des gains ou des contributions au RPC au cours de la période de cotisations;
- s'il a fait des cotisations au Régime de rentes du Québec (RRQ), ne pas habiter au Québec;
- avoir une adresse au dossier;
- si la dernière cotisation du client a été faite au RRQ, ne pas avoir une adresse à l'étranger.

Accès refusé

Le client ne peut pas accéder au système.

S'il ne remplit pas certaines des conditions exigées pour l'accès complet, le client se verra refuser l'accès au système.