



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

Collège Service Canada@RHDCC

Visualisation et mise à jour des renseignements personnels (VMRP) – Internet

Guide du participant

Gouvernement en direct (GED)

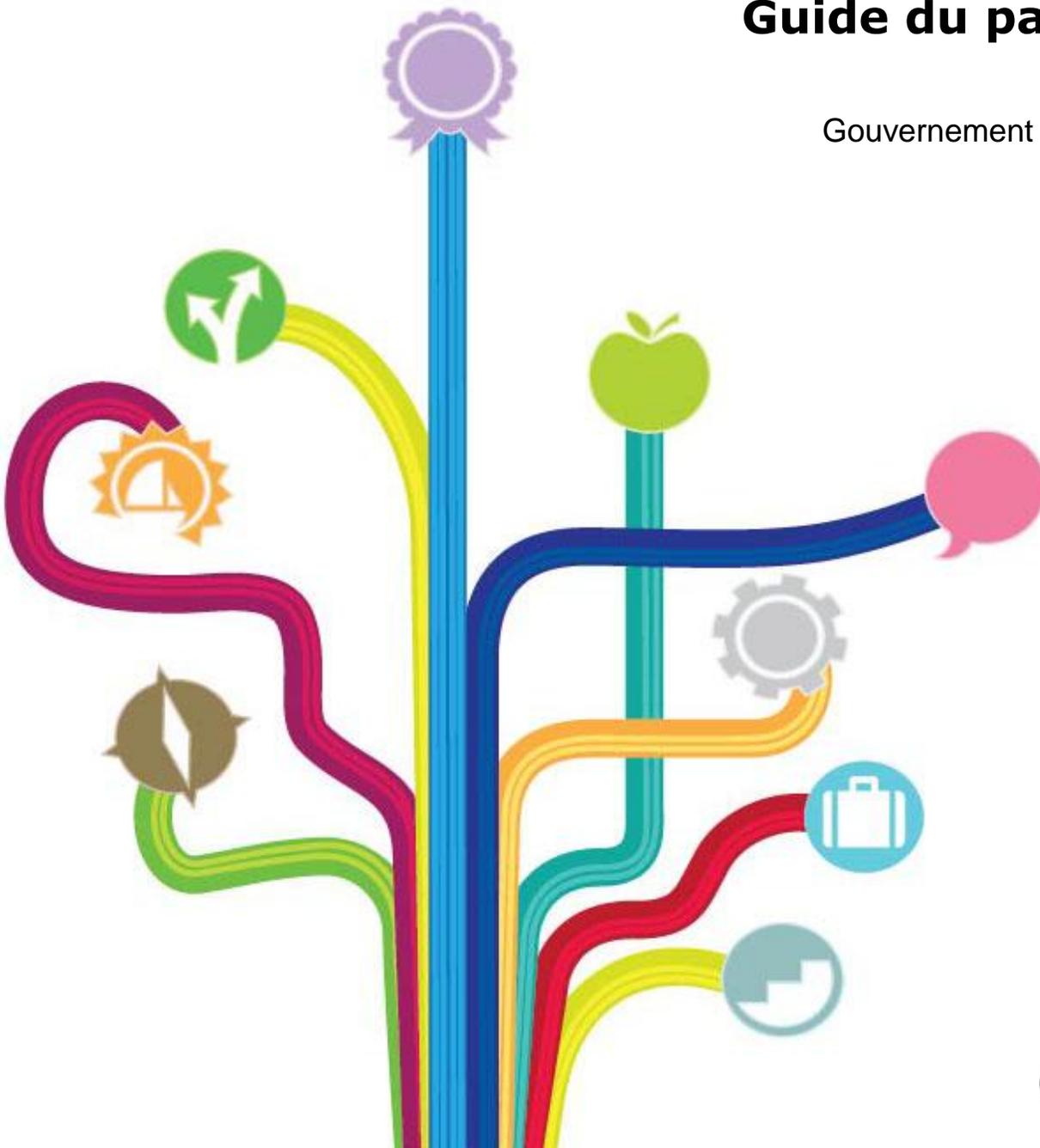


Table des matières

Historique des changements	5
Travailler avec ce guide de formation.....	7
But	7
Destinataires.....	7
Objectifs d'apprentissage	7
Travailler avec ce guide.....	7
Temps requis.....	8
Code d'apprentissage.....	8
Commentaires et suggestions	8
Introduction à l'application Visualisation et mise à jour des renseignements personnels.....	9
Contexte et historique.....	9
Objectif	9
Avantage	9
Effets prévus du changement.....	10
Préalables.....	10
Qui peut utiliser ce service.....	10
Survol de l'élément Internet.....	13
Pour commencer	13
Écran de bienvenue.....	15
Adresse	18
Visualiser/modifier l'adresse	18
Changement d'adresse.....	19
Saisir le code postal – Étape 1.....	19
Saisir l'adresse – Étape 2.....	20
Confirmer le changement d'adresse – Étape 3	24
Supprimer une adresse future	24
Destination du paiement.....	26
Visualiser/modifier la destination du paiement.....	26
Choix du mode de livraison du paiement.....	27
Dépôt direct	27
Exactitude du numéro de compte.....	28
Confirmer le changement de la destination du paiement.....	29
Confirmation de la transaction.....	30
Numéro de téléphone.....	31
Visualiser/modifier le numéro de téléphone.....	31
Changement du numéro de téléphone	31

Confirmer le changement du numéro de téléphone.....	32
Confirmation de la transaction.....	32
Supprimer le numéro de téléphone	32
Confirmer la suppression du numéro de téléphone.....	32
Confirmation de la transaction.....	33
Option de refus de la SV	34
Retarder la réception de la pension de la SV	34
Confirmer le report de la pension de la SV	34
Enregistrement de transaction.....	35
Assistance en ligne	36
Terminer la session.....	37
Annexe 1	38

Travailler avec ce guide de formation

But

Le présent guide de formation a été élaboré pour vous familiariser avec le service intitulé Visualisation et mise à jour des renseignements personnels (VMRP), soit le service en direct de Service Canada pour demander d'apporter des modifications à des renseignements personnels qui figurent dans le dossier du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV). Vous y trouverez les renseignements nécessaires et la connaissance pour :

- comprendre comment les clients utiliseront cette application; et
- répondre aux questions des clients au sujet l'application.

Destinataires

Ce guide de formation s'adresse d'abord au personnel qui devra répondre aux questions sur la façon de modifier les renseignements personnels. Ce sont notamment les employés qui travaillent dans :

- les Centres d'appels de Service Canada;
- les Centres de traitement du courrier de Service Canada; et
- les Centres Service Canada.

Objectifs d'apprentissage

Après avoir parcouru ce guide, vous aurez une compréhension de base de l'application Internet de la VMRP et vous pourrez répondre efficacement aux questions des clients concernant ce service. Plus précisément, vous pourrez répondre aux questions sur les sujets suivants :

- afficher/changer l'adresse;
- afficher/changer la destination de paiement;
- afficher/changer le numéro de téléphone; et
- afficher/changer les montants des prestations.

Travailler avec ce guide

Ce guide a été conçu pour illustrer le fonctionnement de l'application VMRP. Comme vous savez déjà comment répondre aux demandes de renseignements des clients, nous

n’aborderons que les aspects de cette application qui auront une incidence sur vos tâches quotidiennes.

Vous y retrouvez des imprimés d’écrans avec des explications détaillées sur le nouveau processus et d’autres renseignements connexes. Même si vous n’allez pas utiliser l’élément Internet de la VMRP, vous serez mieux en mesure de répondre aux questions des clients à son sujet.

Temps requis

Il vous faudra environ deux heures pour effectuer le présent module d’auto apprentissage.

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 à l'application Visualisation et mise à jour des renseignements personnels

Contexte et historique

Le gouvernement du Canada est résolu à rendre ses programmes et ses services plus accessibles et pratiques pour ses clients au moyen de l'Internet. Dans le cadre de son initiative de Modernisation du service pour les Canadiens (MSC), Ressources humaines et Développement des compétences Canada (anciennement Développement social Canada) a lancé un nouveau service électronique qui permet aux bénéficiaires du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) de visualiser et de mettre à jour leurs renseignements personnels par Internet. L'élaboration de ce système visait à offrir une plus grande autonomie aux clients pour se conjuguer en une plus grande satisfaction et davantage de choix.

Objectif

Ce nouveau service en direct a pour objectif de permettre aux clients authentifiés du RPC et de la SV de :

- visualiser et modifier la destination de leur paiement (par chèque ou par dépôt direct) du RPC ou de la SV;
- visualiser et modifier leur adresse et leur numéro de téléphone;
- visualiser le montant de leur prestation mensuelle; et
- Option d'abstention aux prestations de la Sécurité de la vieillesse

Avantage

L'avantage de ce service en ligne est qu'il permet aux bénéficiaires du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi qu'aux clients en attente de leur premier chèque de SV qui vivent au Canada de visualiser et de mettre à jour leur adresse, numéro de téléphone et destination du paiement du RPC et de la SV, de visualiser leurs montants de paiement net et de choisir l'option de se retirer en ligne du programme de la SV, ce qui réduira du même coup les frais pour Service Canada. De façon plus précise, ce service offre :

- d'offrir un autre mode de prestation de services aux clients;

- d’offrir un moyen sécuritaire et pratique de visualiser et de modifier les renseignements personnels; et
- de réduire le nombre de demandes de modification traitées par le personnel du RPC et de la SV.

Effets prévus du changement

À mesure que les clients découvrent le service VMRP et qu’ils apprennent à le connaître, nous prévoyons qu’il y aura des demandes de renseignements sur :

- le service VMRP et les autres services Internet; et
- des activités ayant trait aux codes d’accès personnel, à la cléGC et au Partenaire de connexion.

Préalables

Puisque le présent guide ne concerne que les exigences fonctionnelles de l’application, il est supposé que vous avez déjà beaucoup de connaissances sur les services en ligne du RPC et de la SV ainsi que sur l’inscription et l’authentification.

Assurez vous d’avoir suivi les formations suivantes avant de commencer la formation sur le service VMRP :

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

Qui peut utiliser ce 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 ne doit pas être décédé.
- Le compte ne doit pas être sous le contrôle d'un fiduciaire.
- Le compte ne doit pas être payé par paiements en bloc.
- Toutes les adresses de destination de paiement présentes et futures sont des adresses à l'intérieur du pays incluant les comptes de PIAE (Accord international) et le DD. (À l'heure actuelle, les clients qui vivent, ou ont vécu à l'extérieur du Canada ou qui reçoivent leurs prestations dans une banque à l'étranger peuvent visualiser leur information en ligne, mais ne peuvent pas la modifier).
- Le client doit recevoir activement des prestations du RPC ou de la SV, ou être en attente d'un premier paiement.
 - Prestation active du RPC doit être au moins l'une des suivantes :
 - RET
 - SURV
 - INV
 - CES
 - PECCI/ORP Enfant de plus de 18 ans (lié au NAS du cotisant)
 - Prestation active de la SV doit être au moins l'une des suivantes :
 - SV
 - ALC
 - ALCS
 - ou une combinaison de SV et de SRG



Notez bien : un seul des mêmes types de prestations est actif. Exceptions : Les enfants de plus de 18 ans et de moins de 18 ans peuvent recevoir jusqu'à deux prestations du même type. Par exemple, 2 ORP; un parent gardien qui reçoit une prestation de survivant ou d'invalidité peut recevoir plusieurs prestations pour les moins de 18 ans, en fonction du nombre d'enfants à sa charge (doit être relié au NAS de SURV ou INV); toutefois, les prestations pour les moins de 18 ans ne seront pas utilisées pour déterminer si un client reçoit des prestations.

Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, le client verra son accès refusé.

De plus :

- Le client devra fournir une clé d'accès ou SecureKey Service de Concierge; ou
- Un premier utilisateur aura besoin d'un code d'accès personnel (CAP) afin de valider son identité; et
- Le client doit utiliser un ordinateur qui se conforme aux exigences informatiques minimales.

Survol de l'élément Internet

Pour commencer

L'application Visualisation et mise à jour des renseignements personnels se trouve sur le site Internet de Service Canada :

<http://www.servicecanada.gc.ca>



L'application VMRP est aussi accessible par le biais d'autres sites comme : Ressources humaines et Développement des compétences Canada sous le lien Service Canada : <http://www.rhdcc.gc.ca/fra/accueil.shtml>, et l'ARC à la rubrique Changez votre adresse : <http://www.cra-arc.gc.ca/menu-fra.html>.

Le client doit sélectionner sa langue de préférence.

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 au moyen de sa cléGC ou du Partenaire de connexion, et se soumettre au processus d'inscription et d'authentification pour obtenir l'accès à Mon dossier Service Canada.

Si vous désirez revoir 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.)



***Notez bien :** La session en ligne de Mon dossier Service Canada prend fin après une période d'inactivité de 15 minutes. En effet, après 14 minutes et 30 secondes d'inactivité (sans clic de souris), une fenêtre contextuelle apparaît durant 30 secondes et propose au client de prolonger sa session de 15 minutes. Si le client ne répond pas, l'écran affichera une page de fermeture de session. Si cela survient avant l'enregistrement d'une transaction, la demande initiée ne sera pas prise en compte.*

Écran de bienvenue

Après avoir terminé le processus d'inscription et d'authentification, les clients se trouveront devant la page d'accueil de Mon dossier Service Canada. Il peut avoir accès à tous les services à partir de cette page. Notez que le nom du client apparaît à l'écran.

The screenshot displays the 'Mon dossier Service Canada' web application. At the top, there is a navigation bar with the Canadian flag, the text 'Gouvernement du Canada / Government of Canada', and the URL 'Canada.gc.ca | Programmes | Ministère | English'. The main header features the 'Mon dossier Service Canada' logo and a large red maple leaf. Below the header, a navigation menu includes 'Services en vedette', 'Accessibilité', 'Faire aux questions', and 'Aide'. The user is logged in as 'JOHN DOE' and is greeted with a welcome message and a 'Fermer la session' button. A 'Plus populaire' section lists several links for viewing messages, requests, and payments. Below this, there are sections for 'Formulaires en ligne' and 'Centre de messages'. The main content area is divided into three sections: 'Régime de pensions du Canada (RPC) / Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)', 'Assurance-emploi (A.-E.)', and 'Autres'. Each section contains a list of links for viewing various documents and information. At the bottom of the page, there is a footer with 'Avis | Transparence', 'À propos de nous', 'Contactez-nous', and a list of service categories: SANTÉ, VOYAGE, SERVICE CANADA, EMPLOIS, and ÉCONOMIE.

À partir de l'écran Bienvenue, le client devra sélectionner l'onglet
Changer, ce qui lui permettra d'accéder aux options de visualisation et de
changement :

View/Print	Change	Apply for	Other links
Canada Pension Plan (CPP) / Old Age Security (OAS) Pension			
<ul style="list-style-type: none">• View / change my payment destination• Delay receiving my OAS pension• View / change my address• View / change my telephone number			
Employment Insurance (EI)			
<ul style="list-style-type: none">• Change or view my agreement status (self-employed)• View / change my direct deposit• View / change my mailing address and telephone number• View / change my province of residence• View / change my preferred language for written communication			
Other			
<ul style="list-style-type: none">• View / change my tax slip (T4E, T4A, NR4) mailing options			



Notez bien : Il faut utiliser les liens de la VMRP pour naviguer dans l'application. L'utilisation du bouton Précédent du fureteur pour retourner à un écran visualisé antérieurement peut entraîner des erreurs de l'application.



Notez Bien : Les résidents canadiens sur le profil desquels figure un accord international ne peuvent modifier leurs renseignements personnels. À l'heure actuelle, ils ne peuvent que les visualiser. Ils doivent téléphoner pour demander un changement.

Adresse

Visualiser/modifier l'adresse

Dans cet écran sont affichées l'adresse courante et (s'il y a lieu) l'adresse future du client. Comme la case de saisie de l'adresse est obligatoire, les clients n'ont pas la possibilité de supprimer leur adresse courante. Les changements effectués ici ne modifieront pas la destination du paiement. Pour visualiser ou changer la destination du paiement, le client doit sélectionner le lien Visualiser/modifier ma destination de paiements sur la page d'accueil de Mon dossier Service Canada.

Services en vedette Accessibilité Aide

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

Adresse

MARY BROWN

Pour visualiser les renseignements sur la destination de votre chèque ou dépôt direct, veuillez choisir **Visualiser/Modifier ma destination de paiement** sur la page d'accueil Mon dossier Service Canada.

Le *Régime de pensions du Canada* et la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* exigent que vous déclarez:

- un changement de votre état civil;
- le décès d'un bénéficiaire de prestations;
- un changement relatif à la garde de votre(vos) enfant(s) âgé(s) de moins de 18 ans;
- votre départ du Canada d'une durée de plus d'un mois;
- votre retour au Canada;
- votre déménagement d'un pays à l'autre.

Si l'une des situations susmentionnées vous concerne et que vous n'avez pas encore informé Développement social Canada, vous devez [communiquer](#) avec ce ministère pour obtenir de l'aide. Si vous résidez ailleurs qu'en Amérique du Nord, vous devez [communiquer](#) avec le ministère par écrit ou par l'entremise de votre ambassade. **Si vous ne suivez pas ces procédures, vous pourriez recevoir un plus-payé ou ne pas recevoir** les prestations auxquelles vous pourriez avoir droit.

Sécurité de la vieillesse (SV)

Adresse actuelle 111 NOM RUE OTTAWA Ontario K1K 1K1	Adresse future En vigueur le AAAA-MM-JJ 000 NOM RUE OTTAWA Ontario A1A 1A1
---	---

Régime de pensions du Canada (RPC)

Adresse actuelle 111 NOM RUE OTTAWA Ontario K1K 1K1	Adresse future En vigueur le AAAA-MM-JJ 000 NOM RUE OTTAWA Ontario A1A 1A1
---	---

Changer Supprimer

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

Pour modifier une adresse, le client doit :

- déterminer quelle adresse modifier (courante ou future);
- activer le bouton Changer qui se trouve sous l'adresse.



Notez bien : L'application VMRP ne peut contenir qu'une seule adresse courante de correspondance par client. Si nos dossiers font état d'adresses différentes pour le RPC et la SV, la VMRP affichera les deux adresses. Une fois le changement d'adresse effectué à l'aide de l'application VMRP, les deux adresses seront remplacées par la nouvelle adresse inscrite dans l'application VMRP.

Changement d'adresse

VMRP guidera le client à travers les trois étapes du processus de changement d'adresse suivantes :

- Étape 1 : Saisir le code postal
- Étape 2 : Saisir l'adresse
- Étape 3 : Confirmer le changement d'adresse

Saisir le code postal – Étape 1

Dans le premier écran, il suffit de saisir son code postal.

Pour modifier une adresse, le client doit :

- entrer le nouveau code postal; et
- activer le bouton Continuer.



Notez bien : Le client peut sélectionner le lien *Chercher votre code postal* s'il ignore son nouveau code postal.

Changer une adresse

Vous devez répondre aux champs et aux questions marqués d'un astérisque (*)

Étape 1 de 3 - Entrez le code postal de votre nouvelle adresse

Nota : Si vous n'êtes pas certain de l'exactitude de votre code postal, vous pouvez le chercher dans le site Web de [Postes Canada](#).

* Code postal :
(Exemple : K1A 2B3)

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

Exactitude du code postal

Une fois le code postal entré, celui-ci est validé par comparaison avec le logiciel de Postes Canada sur l'exactitude des adresses. Si l'exactitude du

code postal ne peut être validée, mais que son format est bon, l'avertissement suivant apparaît : « Notez bien : L'exactitude de ce code postal ne peut être confirmée. Le code postal a peut-être été attribué trop récemment pour que notre service en ligne le reconnaisse. Toutefois, si vous êtes certain que l'information est correcte, elle sera utilisée. » Le client est alors invité à confirmer le code postal.

Si le client est certain de l'exactitude du code postal qu'il a inscrit (peut être s'est il installé dans un nouveau secteur), il peut activer le bouton Continuer et passer à l'écran suivant, [Changer une adresse](#).



Notez bien : Le lien [L'exactitude de ce code postal](#) permet d'afficher plus d'information sur les conditions du code postal.

Si le code postal n'est pas valide, le client doit sélectionner le lien [Réinscrire votre code postal](#), entrer un nouveau code postal et sélectionner le bouton Continuer.

Saisir l'adresse – Étape 2

Selon le code postal saisi, un écran semblable à celui qui figure ci dessous apparaît. Notez que plusieurs cases sont déjà remplies en fonction des données du code postal.

[Fermer la session](#)

avant de quitter le site

Vous devez répondre aux champs et aux questions marqués d'un astérisque (*)

MARY BROWN

Étape 1 de 2 - Entrez votre nouvelle adresse

Notez bien : Vous ne pouvez conserver qu'une seule adresse pour la SV et le RPC; par conséquent, votre nouvelle adresse sera appliquée automatiquement aux deux programmes.

* Numéro municipal :

Suffixe :

Unité/bureau/app. :

Mode de livraison :

Numéro de la route :

* Nom de la rue :

* Ville/village :

Province :

Code postal :

Inscrivez la date d'entrée en vigueur de votre nouvelle adresse. Veuillez noter que la date ne doit pas dépasser le JJ MMM AAAA : <-(6 mois au jour)

Jour : Mois/Année :

Votre nouvelle adresse est-elle différente de celle que l'on retrouve ci-dessus?
 Si oui, voulez-vous :

- inscrire un code postal différent?
- inscrire une adresse différente pour ce code postal?

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



Notez bien : Les changements aux adresses doivent être effectués au moins un mois à l'avance. Au moment de choisir la date à laquelle le changement entrera en vigueur, le client doit s'assurer de choisir une date qui est d'un mois ultérieur au mois actuel. Si le client fournit les renseignements à la toute fin du mois ou après le premier jour du mois, il pourrait avoir dépassé la date limite. Les changements d'adresse future peuvent être soumis jusqu'à 180 jours à l'avance.

Pour compléter le processus de changement d'adresse, le client doit :

- remplir les champs obligatoires marqués d'un astérisque (*)
- entrer la date d'entrée en vigueur du changement (s'il y a lieu);
- activer le bouton Continuer.



Notez bien : Si le client décide de changer son adresse « courante » alors qu'une adresse « future » figure dans la liste, la date d'entrée en vigueur du changement sera automatiquement celle de la transaction (le client n'aura pas la possibilité de changer la date).

Entrer une adresse différente – cette page est à titre d'illustration seulement.

Si l'adresse affichée à l'écran précédent est erronée, le client peut sélectionner le lien Inscrire une adresse différente pour ce code postal dans l'écran Changer une adresse pour la corriger.

Pour changer les détails de l'adresse, le client doit :

- remplir les champs obligatoires;
- entrer la date d'entrée en vigueur du changement (s'il y a lieu);
- activer le bouton Continuer.



Notez bien : Le client est informé que l'application pourrait ne pas être en mesure de vérifier l'exactitude de l'adresse qu'il souhaite utiliser.

Adresse suggérée

Si l'adresse saisie ne peut être vérifiée, le logiciel peut proposer une adresse de remplacement valide à l'aide du logiciel de Postes Canada (consultez la section Changement d'adresse). Le cas échéant, l'application VMRP affichera l'écran ci dessous sur lequel figurent l'Adresse inscrite et l'Adresse suggérée. Le client peut opter pour l'Adresse suggérée ou poursuivre avec l'Adresse qu'il a saisie.

[Fermer la session](#)

avant de quitter le site

Vous devez répondre aux champs et aux questions marqués d'un astérisque (*)

MARY BROWN

Nota : Votre adresse est comparée aux registres de Postes Canada pour vérifier son exactitude. Dans certains cas, il se peut que le système ne soit pas capable d'indiquer l'exactitude de l'adresse, et ce, parce qu'elle vient d'être créée et que le système de Postes Canada ne la reconnaît pas encore. Vous pouvez tout de même utiliser cette adresse si vous êtes certain de son exactitude.

<p>Adresse inscrite :</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> 111 NOM RUE OTTAWA K1K 1K1 En vigueur le AAAA-MM-JJ </div>	<p>Adresse suggérée :</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> 111 NOM RUE OTTAWA K1K 1K1 En vigueur le AAAA-MM-JJ </div>
---	---

Choisissez l'adresse que vous souhaitez utiliser.

Utilisez ce que j'ai inscrit
 Utilisez l'adresse suggérée

Si aucune de ces adresses n'est exacte, vous devez [réinscrire votre adresse](#).

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

Pour compléter le changement d'adresse, le client doit :

- activer le bouton Réinscrire votre adresse correspondant à l'adresse exacte ; ou
- cocher la case située à côté de l'adresse exacte ; et
- activer le bouton Continuer.



Notez bien : L'application VMRP accepte les adresses qui ne peuvent être vérifiées, par contre les erreurs ou les incohérences pourraient causer des délais. On recommande fortement aux clients de bien vérifier l'exactitude de l'adresse avant d'effectuer un changement.

Si le numéro de la maison ou de l'immeuble n'est pas le bon, le client peut en inscrire un autre en sélectionnant Inscrire une autre adresse pour ce code postal, comme on l'a indiqué plus tôt.

Exactitude de l'adresse

Si l'exactitude de l'adresse ne peut être vérifiée par comparaison avec le logiciel de Postes Canada, l'adresse saisie par le client apparaîtra sur l'écran suivant. Le client aura alors deux possibilités :

- sélectionner le lien Réinscrire votre adresse pour changer l'adresse;
ou
- activer le bouton Continuer pour utiliser l'adresse affichée à l'écran.

Confirmer le changement d'adresse – Étape 3

Enfin, l'écran Confirmer le changement d'adresse apparaît, sur lequel figurent l'ancienne (De :) et la nouvelle (À :) adresse s'affiche à l'écran du client.

Services en vedette Accessibilité Aide

Accueil

N'oubliez pas de [Fermer la session](#) avant de quitter le site

MARY BROWN

Confirmation de la transaction

Merci! Votre demande a été complétée.

Veuillez inscrire le numéro de confirmation ou imprimer cette page pour vos dossiers.

Date de la transaction : JJ MMM AAAA, HH:MM:SS EDT

Numéro de confirmation : **6333**

Changement d'adresse pour le Régime de pensions du Canada (RPC)

De : 111 NOM RUE
OTTAWA
Ontario K1K 1K1

À : 111 NOM RUE
OTTAWA
Ontario K1K 1K1
En vigueur le AAAA-MM-JJ

Changement d'adresse pour le Régime de pensions du Canada (RPC)

De : 111 NOM RUE
OTTAWA
Ontario K1K 1K1

À : 111 NOM RUE
OTTAWA
Ontario K1K 1K1
En vigueur le AAAA-MM-JJ

Maintenant que vous avez complété votre transaction, nous vous encourageons à [vérifier vos changements](#).

Veuillez vous assurer d'apporter les changements nécessaires à votre [numéro de téléphone](#) ou à votre [destination du paiement](#), s'il y a lieu.

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

Changement d'adresse – Confirmation de la transaction

L'écran de Confirmation de la transaction suivant apparaît lorsque le client confirme la demande de changement. Le client doit :

- vérifier l'exactitude de l'information affichée à l'écran;
- imprimer la page de confirmation et la conserver dans ses dossiers;
- faire les changements de numéro de téléphone et de destination de paiement requis, le cas échéant.

Supprimer une adresse future

L'adresse future d'un client peut être supprimée en activant le bouton Supprimer situé au bas de l'écran Adresse présenté ci-dessous.

Sécurité de la vieillesse (SV)

Adresse actuelle 111 NOM RUE OTTAWA Ontario K1K 1K1	Adresse future En vigueur le AAAA-MM-JJ 000 NOM RUE OTTAWA Ontario A1A 1A1
---	---

Régime de pensions du Canada (RPC)

Adresse actuelle 111 NOM RUE OTTAWA Ontario K1K 1K1	Adresse future En vigueur le AAAA-MM-JJ 000 NOM RUE OTTAWA Ontario A1A 1A1
---	---

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

Ensuite apparaît une fenêtre de confirmation de suppression de l'adresse. Le client peut choisir le bouton Confirmer ou Annuler. Le bouton Confirmer supprimera l'adresse future. Une page de confirmation s'affichera alors pour confirmer la suppression. Le client peut l'imprimer afin de la conserver dans ses dossiers.



Notez bien : La même procédure sera utilisée afin de supprimer une destination de paiement future.

Destination du paiement

Visualiser/modifier la destination du paiement

La fenêtre Destination du paiement affiche la destination actuelle et future (le cas échéant) du paiement du client. Elle permet au client de changer le mode de paiement des prestations du RPC et de la SV.



Notez bien : Les changements effectués sur l'écran Destination du paiement ne modifieront pas l'adresse. Pour visualiser ou change une adresse, le client doit sélectionner le lien Visualiser/modifier mon adresse situé sur la page d'accueil de Mon dossier Service Canada.

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

MARY BROWN

Par visualiser ou modifier les renseignements sur votre adresse, veuillez choisir **Visualiser/Modifier mon adresse** sur la page d'accueil Mon dossier Service Canada.

Remarque : Vous devez modifier votre adresse au moins un mois à l'avance, c'est-à-dire que votre nouvelle adresse doit entrer en vigueur le mois précédent le mois au cours duquel vous souhaitez recevoir votre paiement.

Par exemple, si vous voulez que votre paiement pour janvier soit envoyé à votre nouvelle adresse, la date d'entrée en vigueur du changement doit être le 31 décembre au plus tard.

Si vous changez votre adresse à la fin du mois, ou après le premier jour du mois, vous risquez de dépasser la date limite. Avant de modifier votre adresse, nous vous recommandons donc de **communiquer avec nous** pour vérifier si le changement prendra effet à la date voulue.

Le *Régime de pensions du Canada* et la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* exigent que vous déclariez:

- un changement de votre état civil;
- le décès d'un bénéficiaire de prestations;
- un changement relatif à la garde de votre(vos) enfant(s) âgé(s) de moins de 18 ans;
- votre départ du Canada d'une durée de plus d'un mois;
- votre retour au Canada;
- votre déménagement d'un pays à l'autre.

Si l'une des situations susmentionnées vous concerne et que vous n'avez pas encore informé Développement social Canada, vous devez **communiquer** avec ce ministère pour obtenir de l'aide. Si vous résidez ailleurs qu'en Amérique du Nord, vous devez **communiquer** avec le ministère par écrit ou par l'entremise de votre ambassade. **Si vous ne suivez pas ces procédures, vous pourriez recevoir un plus-payé ou ne pas recevoir** les prestations auxquelles vous pourriez avoir droit.

Sécurité de la vieillesse (SV)

<p>Destination actuelle du paiement</p> <p>Numéro de succursale : 30582 Numéro de l'institution : 0001 Numéro de compte : 8510232</p> <p style="text-align: center;">Changer</p>	<p>Destination future du paiement En vigueur le AAAA-MM-JJ</p> <p>Numéro de succursale : 30582 Numéro de l'institution : 0001 Numéro de compte : 8510232</p> <p style="text-align: center;">Changer Supprimer</p>
---	--

Régime de pensions du Canada (RPC)

<p>Destination actuelle du paiement</p> <p>Numéro de succursale : 30582 Numéro de l'institution : 0001 Numéro de compte : 8510232</p> <p style="text-align: center;">Changer</p>	<p>Destination future du paiement En vigueur le AAAA-MM-JJ</p> <p>Numéro de succursale : 30582 Numéro de l'institution : 0001 Numéro de compte : 8510232</p> <p style="text-align: center;">Changer Supprimer</p>
---	--

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

Pour changer la destination du paiement, le client doit activer le bouton Changer approprié.



Notez bien : Les destinations de paiement et les modes de paiement peuvent être différents pour chacun des programmes.

Choix du mode de livraison du paiement

Les clients ont le choix de recevoir un chèque ou de voir le montant de leur prestation déposé directement dans leur compte.

Changer la destination d'un paiement

Vous devez répondre aux champs et aux questions marqués d'un astérisque (*)

Choisissez le mode de livraison du paiement

* Par quel mode voulez-vous recevoir votre paiement? Choisissez **une** des options suivantes :

Par dépôt direct ▾

Continuer Annuler

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

Pour changer une destination de paiement, le client doit

- sélectionner le mode de paiement désiré; et
- activer le bouton Continuer.

L'application VMRP affichera la page correspondant au mode de paiement choisi par le client.

Dépôt direct

Changer la destination du paiement se complète en deux étapes comme décrites ci dessous :

- Étape un : entrer la nouvelle destination du paiement; et
- Étape deux : confirmer le changement de la nouvelle destination du paiement.

Dans ce cas ci, le mode de paiement sélectionné est le dépôt direct. Notez que le client peut changer la destination du paiement pour les deux

programmes en sélectionnant la case située au dessus des informations bancaires.

Pour changer la destination du dépôt direct, le client doit :

- remplir le champ du numéro de la succursale (comporte un lien Aide pour le client);
- remplir le champ du numéro de l'institution (comporte un lien Aide pour le client);
- remplir le champ du numéro de compte (comporte un lien Aide pour le client);
- entrer la date à laquelle le changement doit entrer en vigueur; et
- activer le bouton Continuer.



Notez bien : Les clients qui souhaitent changer leur mode de paiement afin de recevoir un chèque seront dirigés vers les écrans Changement de destination du paiement. Le processus est le même que celui présenté ci-dessus.

Exactitude du numéro de compte

Conformément aux pratiques commerciales actuelles, les paiements nationaux peuvent être déposés directement à n'importe quelle banque

canadienne. De temps à autre, l'écran suivant pourrait s'afficher pour indiquer que l'on ne peut pas vérifier le format du numéro de compte. Les paiements étrangers sont traités par la Bank of America, notre fournisseur de service extérieur.

N'oubliez pas de [Fermer la session](#) avant de quitter le site

MARY BROWN

Notez bien : L'exactitude de ce numéro de compte ne peut être vérifiée. Si vous êtes incertain de l'exactitude des renseignements bancaires concernant votre dépôt direct, nous vous recommandons fortement de communiquer avec votre institution financière. Des erreurs ou des incompatibilités pourraient entraîner des retards de livraison, c'est pourquoi nous vous encourageons à vérifier ces renseignements attentivement. Cependant, si vous êtes certain de la validité de votre information, elle sera utilisée.

Changement demandé :

Numéro de succursale : 30582
Numéro de l'institution : 0001
Numéro de compte : 8510231
En vigueur le AAAA-MM-JJ

[Réinscrivez votre information sur le dépôt direct](#)

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

Le client a alors trois possibilités. Il peut :

- Sélectionner Continuer pour signifier qu'il sait que cette information ne peut être vérifiée, mais qu'il souhaite quand même l'utiliser. (Les clients doivent confirmer le changement et un rapport de transaction sera produit);
- Sélectionner le lien Réinscrire votre information sur le dépôt direct pour retourner à l'écran Changer la destination du paiement et corriger l'information; ou
- Sélectionner Annuler pour retourner à l'écran Destination du paiement.



Notez bien : Les erreurs et les incohérences peuvent causer des retards; par conséquent, on recommande fortement aux clients de communiquer avec leur institution financière s'ils ne sont pas certains de l'exactitude de leurs informations bancaires.

Confirmer le changement de la destination du paiement

Avant que le changement ne soit effectué, l'ancienne et la nouvelle destination du paiement s'affichent et le client doit les vérifier.

Services en vedette
Accessibilité
Aide

Accueil > -----

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

MARY BROWN

Changer la destination d'un paiement

Étape 2 de 2- Confirmer

Notez bien : Vous ne pouvez conserver qu'une seule adresse pour la SV et le RPC; par conséquent, votre nouvelle adresse sera appliquée automatiquement aux deux programmes.

En confirmant le changement suivant, vous indiquez que vous désirez utiliser cette information. Votre confirmation sera consignée.

Notez bien : L'exactitude de ce numéro de compte ne peut être vérifiée. Si vous êtes incertain de l'exactitude des renseignements bancaires concernant votre dépôt direct, nous vous recommandons fortement de communiquer avec votre institution financière. Des erreurs ou des incompatibilités pourraient entraîner des retards de livraison, c'est pourquoi nous vous encourageons à vérifier ces renseignements attentivement. Cependant, si vous êtes certain de la validité de votre information, elle sera utilisée.

Changer la destination du paiement de la SVre vérifié

<p>De :</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> 111 NOM RUE OTTAWA Ontario K1K 1K1 </div>	<p>À :</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> Numéro de succursale : 30582 Numéro de l'institution : 0001 Numéro de compte : 8510232 En vigueur le AAAA-MM-JJ </div>
---	---

Changer la destination du paiement du RPC

<p>De :</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> 111 NOM RUE OTTAWA Ontario K1K 1K1 </div>	<p>À :</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> Numéro de succursale : 30582 Numéro de l'institution : 0001 Numéro de compte : 8510232 En vigueur le AAAA-MM-JJ </div>
---	---

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

Pour conclure la transaction et produire un rapport du changement, le client doit activer le bouton Confirmer.

Confirmation de la transaction

Une fois la demande de changement confirmée par le client, l'écran Confirmation tel qu'illustré ci-dessus apparaît.

On rappelle au client :

- d'imprimer la page de confirmation et de la conserver dans ses dossiers;
- de sélectionner le lien vérifier pour afficher l'écran Destination d'un paiement avec les changements; et
- de faire les changements de numéro de téléphone et de destination de paiement requis.

Numéro de téléphone

Visualiser/modifier le numéro de téléphone

Les clients peuvent visualiser, changer, ajouter ou supprimer leur numéro de téléphone à l'aide du lien Visualiser/modifier mon numéro de téléphone qui se trouve sur la page d'accueil de Mon dossier Service Canada. Comme il n'est pas obligatoire de fournir un numéro de téléphone, le client peut aussi supprimer son numéro de téléphone.

Numéro de téléphone

Numéro de téléphone actuel
(000) 000-0000
Changer Supprimer

Numéro de téléphone futur
(000) 000-0000
Effective on YYYY-MM-DD
Changer Supprimer

Numéro de téléphone actuel
Il n'y a pas de numéro de téléphone actuel dans votre dossier.
Ajouter un numéro

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

Pour changer un numéro de téléphone, il suffit simplement de activer le bouton Changer qui figure sous le numéro de téléphone à changer.

Changement du numéro de téléphone

L'écran Changer le numéro de téléphone apparaît ensuite. Le client doit entrer les dix chiffres de son numéro de téléphone dans la case prévue à cette fin. Le numéro de téléphone sera automatiquement formaté par le système VMRP.

Pour changer un numéro de téléphone, le client doit :

- Étape 1 – entrer le nouveau numéro de téléphone, et entrer la date d'entrée en vigueur du nouveau numéro de téléphone, le cas échéant;
- Étape 2 – sélectionner le bouton Continuer.



Notez bien : Les changements de numéro de téléphone futurs peuvent être soumis jusqu'à 180 jours à l'avance.

Confirmer le changement du numéro de téléphone

Cet écran affiche l'ancien (De :) et le nouveau (À :) numéro de téléphone. Les clients doivent vérifier la nouvelle information et confirmer le changement en activant le bouton Confirmer.

Confirmation de la transaction

Ensuite, l'écran Confirmation de la transaction apparaît. On demande au client de conserver cette confirmation dans ses dossiers en l'imprimant.

Supprimer le numéro de téléphone

Il n'est pas nécessaire qu'un client ait un numéro de téléphone au dossier. Afin de supprimer un numéro de téléphone, le client doit simplement activer le bouton Supprimer qui se trouve sous le numéro à supprimer.

Numéro de téléphone

Numéro de téléphone actuel
(000) 000-0000
Changer Supprimer

Numéro de téléphone futur
(000) 000-0000
Effective on YYYY-MM-DD
Changer Supprimer

Numéro de téléphone actuel
Il n'y a pas de numéro de téléphone actuel dans votre dossier.
Ajouter un numéro

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

Confirmer la suppression du numéro de téléphone

Les clients doivent confirmer la suppression en activant le bouton Confirmer dans l'écran ci dessous.

Confirmation de la transaction

Ensuite, l'écran Confirmation de la transaction apparaît. On suggère au client de conserver cette information dans ses dossiers.

Option de refus de la SV

Retarder la réception de la pension de la SV

Si un client reçoit une lettre d'avis (ISP-3009) et qu'il ne souhaite pas recevoir de pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) pour le moment, il peut choisir de reporter la date du début de cette pension. Une fois qu'il a choisi l'option de refus en ligne, il lui faut présenter une demande s'il souhaite commencer à recevoir sa pension.

The screenshot shows a web page titled "Pension de la SV" with a navigation bar at the top containing "Services en vedette", "Accessibilité", and "Aide". Below the navigation bar, there is a "N'oubliez pas de" section with a red button labeled "Fermer la session" and the text "avant de quitter le site". The main content area includes a header "Pension de la SV" and a note: "Vous devez répondre aux champs et aux questions marqués d'un astérisque (*)". The user's name "MARY BROWN" is displayed in the top right. Under "Renseignements importants :", there are several paragraphs of text explaining the process of reporting the pension start date. A key instruction states: "* En cochant cette case et en cliquant sur « SOUMETTRE », vous déclarez que vous ne souhaitez pas recevoir votre pension de la SV pour l'instant. Vous comprenez que si vous voulez recevoir cette pension à l'avenir, vous devrez présenter une demande et que toute admissibilité (y compris à des prestations rétroactives pour une période maximale de 11 mois, le cas échéant) sera établie en fonction des renseignements que vous fournirez à ce moment-là." At the bottom, there are two buttons: "Soumettre" and "Annuler".

Si le client ne souhaite pas recevoir de pension de la SV pour le moment, il peut reporter la date de début en cochant la case, puis en cliquant sur « SOUMETTRE ».

Confirmer le report de la pension de la SV

Le client confirme la suppression en cliquant sur le bouton Confirmer situé au bas de l'écran présenté ci-dessous.

Confirmation

Voulez-vous réellement reporter le début de votre pension de la SV?

ou

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

Enregistrement de transaction

Ensuite, l'écran Confirmation de la transaction apparaît. Conformément aux usages, le client devrait conserver cette transaction dans ses dossiers.

Enregistrement de transaction

avant de quitter le site

MARY BROWN

Merci! Votre demande a été envoyée.

Vous avez reporté le début de votre pension de la SV. Si vous souhaitez recevoir cette pension à l'avenir, vous devrez présenter une demande. Toute admissibilité (y compris à des prestations rétroactives pour une période maximale de 11 mois, le cas échéant) sera établie en fonction des renseignements que vous fournirez à ce moment-là.

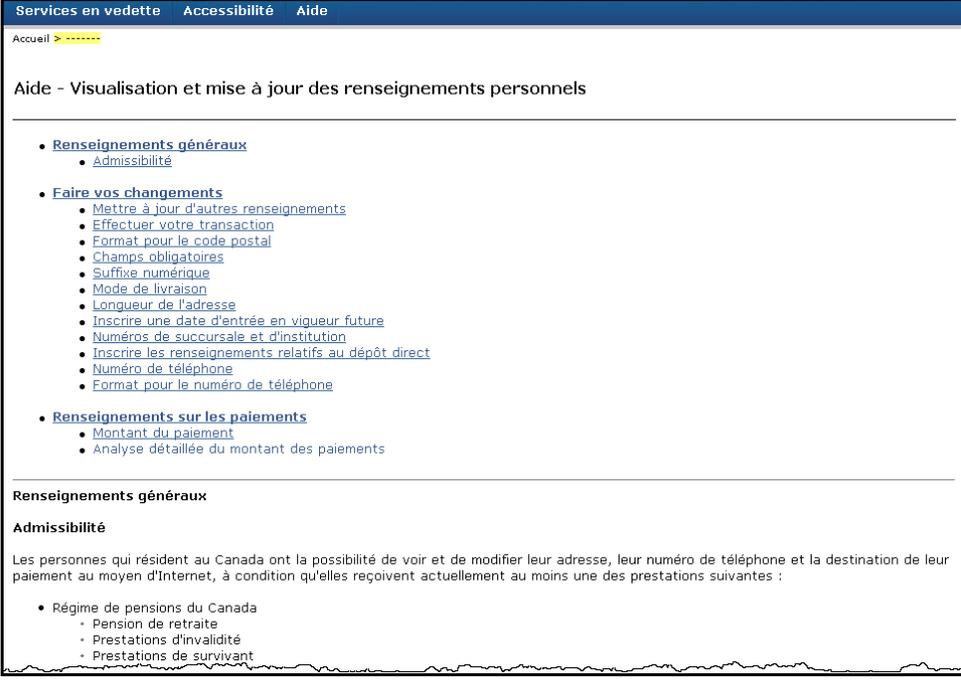
Date de la transaction : JJ MM AAAA, HH:MM:SS HAE

La mise à jour de l'état de vos prestations en ligne pourrait prendre de quatre à six semaines. **Veillez imprimer cette page pour vos dossiers.**

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

Assistance en ligne

Lorsque le client sélectionne le lien Aide qui se trouve en haut de chaque page de l'application VMRP, la fenêtre suivante s'ouvre. Il doit alors simplement faire défiler la page jusqu'au sujet qui l'intéresse et cliquer sur le lien en question pour obtenir les renseignements souhaités.



The screenshot shows a web interface with a blue header containing the navigation menu: "Services en vedette", "Accessibilité", and "Aide". Below the header, the page title is "Aide - Visualisation et mise à jour des renseignements personnels". The main content area is divided into three sections:

- Renseignements généraux**
 - [Admissibilité](#)
- Faire vos changements**
 - [Mettre à jour d'autres renseignements](#)
 - [Effectuer votre transaction](#)
 - [Format pour le code postal](#)
 - [Champs obligatoires](#)
 - [Suffixe numérique](#)
 - [Mode de livraison](#)
 - [Longueur de l'adresse](#)
 - [Inscrire une date d'entrée en vigueur future](#)
 - [Numéros de succursale et d'institution](#)
 - [Inscrire les renseignements relatifs au dépôt direct](#)
 - [Numéro de téléphone](#)
 - [Format pour le numéro de téléphone](#)
- Renseignements sur les paiements**
 - [Montant du paiement](#)
 - [Analyse détaillée du montant des paiements](#)

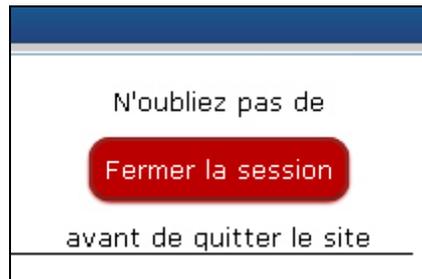
Below these sections, the page is titled "Renseignements généraux" and "Admissibilité". It contains the following text:

Les personnes qui résident au Canada ont la possibilité de voir et de modifier leur adresse, leur numéro de téléphone et la destination de leur paiement au moyen d'Internet, à condition qu'elles reçoivent actuellement au moins une des prestations suivantes :

- Régime de pensions du Canada
 - Pension de retraite
 - Prestations d'invalidité
 - Prestations de survivant

Terminer la session

Le client devrait toujours mettre fin à la session en utilisant le lien Fermer ma session situé dans la barre de navigation horizontale. Cette option est accessible dans toutes les pages de l'application.



Notez bien : *Il est important que le client ferme complètement l'application, vide la mémoire cache et ferme son navigateur afin que personne d'autre ne puisse accéder aux renseignements personnels qu'il a saisis.*

Annexe 1

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>Réfé rer au Bureau d'aide les utilisateurs qui ont de la difficulté avec un Partenaire de connexion.</p> <p>Réfé rer 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'usager 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>Réfé rer 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>Réfé rer 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 de composition international suivi du</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>Réfé rer les clients des banques partenaires à leur institution bancaire au besoin.</p> <p>Réfé rer 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>Réfé rer 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</p>

<p><i>numéro</i></p> <p>Heures de service: 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.</p>	<p>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>Référez 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>Référez 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>Référez 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>Référez 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>Référez 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 concernant certaines pages web combiné du MDSC et RE Web, tel des codes d'erreurs, liens d'aide, etc. Veuillez</p>

	<p>noter que Bathurst devras diriger ces usagers au CSE, aux coordonnés 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 Vieillesse (SV)</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>Aider les clients avec la navigation et le soutien technique pour</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>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/telphone.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 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</p>

	<p>de connexion.</p> <p>Référez 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>Référez 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>Référez 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>
<p>Centre d'appel</p>	<p>Rôle et responsabilités</p>
<p>Centre de service aux clients (CSC) cléGC</p> <p>Sans frais : 1-855-438-1102 (Canada et É.U.)</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>Référez au Bureau d'aide les utilisateurs qui ont de la difficulté avec un Partenaire de connexion.</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>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>Référez 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>Référez 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 de composition international suivi du numéro</p> <p>Heures de service: 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.</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>Référez les clients des banques partenaires à leur institution bancaire au besoin.</p> <p>Référez 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>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>Référez 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>Référez 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>Référez 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>Référez 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>Référez 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 pourrais recevoir des appels d'utilisateurs 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 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 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>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>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</p>

	<p>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>
--	---