

Conseils utiles concernant le site RéseauÉquitable

Vous avez besoin d'aide pour naviguer sur le site RéseauÉquitable? Nous avons compilé cinq conseils utiles sur les sujets suivants qui proviennent des questions les plus fréquemment posées par les conseillers :

[1. Demande de renseignements sur les contrats ou les affaires nouvelles en suspens](#)

[2. Recherche de documents](#)

[3. Relevés de contrats et correspondance](#)

[4. Soutien lié au nom d'utilisateur et à l'adresse courriel](#)

[5. Vous avez besoin d'une aide supplémentaire?](#)

Vous obtiendrez de plus amples renseignements à ce sujet ou concernant d'autres conseils sur le site dans la présente [foire aux questions](#) qui a été conçue pour vous aider à vous y retrouver sur le site.

1. Demande de renseignements sur les contrats ou les affaires nouvelles en suspens

Vous trouverez vos demandes de renseignements des affaires nouvelles en suspens sous le bouton Demande de renseignements sur les contrats et les affaires nouvelles. **Vous devez ouvrir une session** pour être en mesure de visualiser votre demande de renseignements sur les contrats ou les affaires nouvelles en suspens.

- Repérez Demande de renseignements sur les contrats sur le ruban.
- Cliquez sur Demande de renseignements sur les contrats ou les affaires nouvelles en suspens et effectuez votre recherche à l'aide du numéro de contrat, du nom, etc.

The screenshot shows the top navigation bar of the RéseauÉquitable website. The 'Demande de renseignements sur les contrats ou les affaires nouvelles' button is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the page title is 'DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES CONTRATS'. The search form is titled 'Demande de renseignements sur les contrats' and has a dropdown menu set to 'Demande de renseignements des affaires nouvelles en suspens'. The form contains several input fields: 'Numéro de contrat', 'Prénom', 'Nom de famille', 'Niveau organisationnel' (with a dropdown menu set to 'Agent'), 'Nom', 'Code', and 'Consulter'. There are also 'Rechercher' and 'Réinitialiser' buttons at the bottom of the form.

2. Recherche de documents

Vous ne voyez pas l'outil de téléchargement de documents ou celui destiné à la correspondance?

L'outil de téléchargement de documents et celui destiné à la correspondance ont été regroupés dans une seule section maintenant appelée **Recherche de documents**. Vous devez ouvrir une session pour voir et accéder à cette application. Cliquer sur Recherche de documents à partir du ruban pour accéder à cette application.

RECHERCHE DE DOCUMENTS

Niveau organisationnel Agent	Nom Nom de l'organisation	Code Code de l'organisation	Consulter Consulter
Numéro de contrat Numéro de contrat		Prénom de la personne assurée Prénom	Nom de famille de la personne assurée Nom de famille
Type de document	Lu/Non lu Tout		
Date de début 2018-02-25	Date de fin 2020-02-25		
Rechercher		Réinitialiser	

3. Relevés de contrats et correspondance

Vous devez ouvrir une session pour voir et accéder à vos relevés de contrats et votre correspondance. Dès que vous aurez ouvert une session, le menu du ruban apparaîtra et vous pourrez ainsi voir les relevés de contrats et la correspondance à l'extrême droite de votre écran.

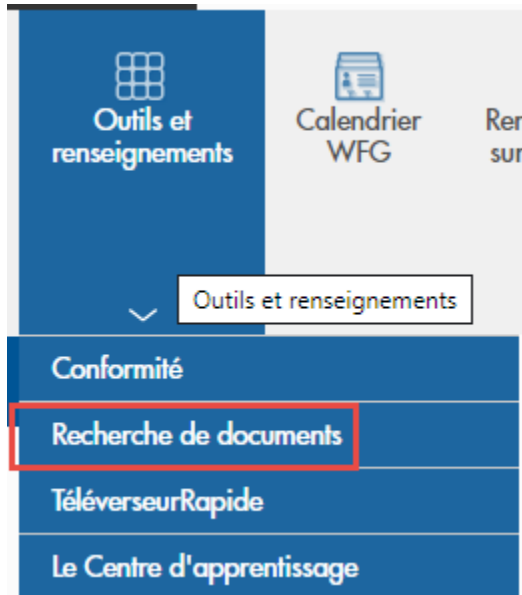


Veillez noter : si le zoom de votre navigateur est réglé à plus de 100 %, il sera peut-être nécessaire de faire défiler l'écran vers la droite à la page d'accueil pour accéder aux relevés de contrats et à la correspondance.



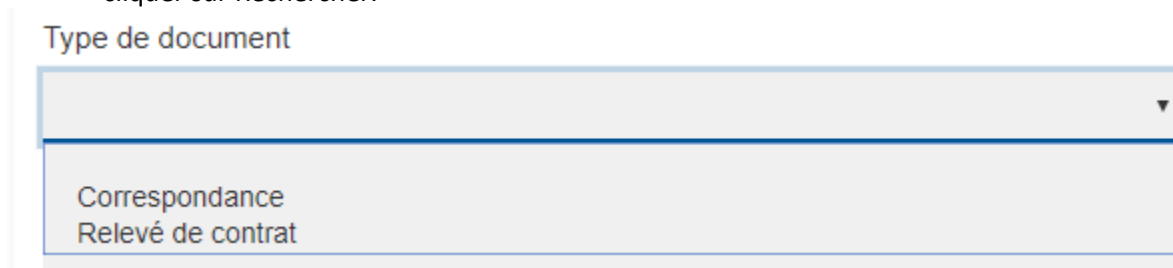
Lorsque vous cliquez sur Relevés de contrats ou Correspondance, cela vous amènera à la page

Recherche de documents. Un lien vers l'outil Recherche de documents est également accessible à partir du menu déroulant sous Outils et renseignements sur le ruban.



Une fois dans l'application Recherche de documents :

- Pour rechercher des relevés de contrats : saisir le numéro de contrat ou le nom de la personne assurée, et sélectionner Relevé de contrat à partir du menu déroulant sous Type de document et cliquer sur Rechercher.
- Pour rechercher de la correspondance : saisir le numéro de contrat ou le nom de la personne assurée, et sélectionner Correspondance à partir du menu déroulant sous Type de document et cliquer sur Rechercher.



Il est également possible d'effectuer une recherche selon une période donnée en sélectionnant le type de document, soit « correspondance » ou « relevé de contrat », en précisant une période (la date de début et la date de fin).

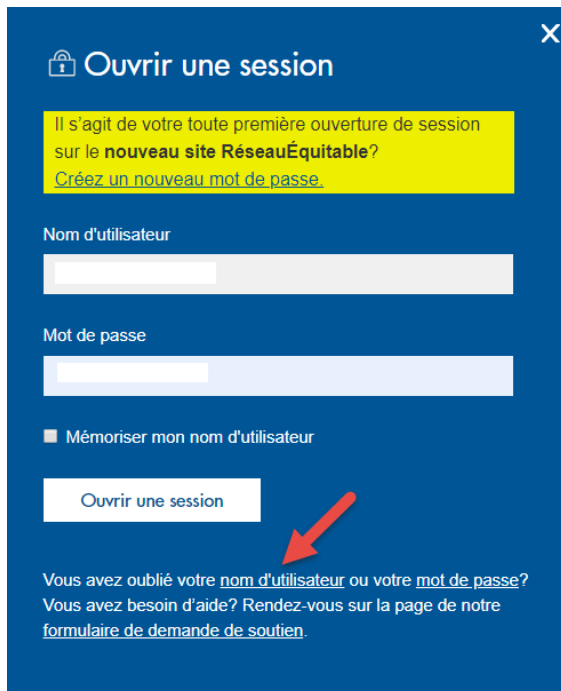
* La période précisée ne peut dépasser deux ans. Par exemple, si la date de début indiquée est 2017-01-01, la date de fin ne peut être ultérieure à 2019-01-01.

Date de début	Date de fin
2017-01-01	2019-02-01
	<small>La date de fin ne doit pas dépasser 2019-01-01</small>

4. Soutien lié au nom d'utilisateur et à l'adresse courriel

J'ai oublié mon nom d'utilisateur, pouvez-vous m'aider?

Vous pouvez récupérer votre nom d'utilisateur en cliquant sur Ouvrir une session dans le coin supérieur droit du site RéseauÉquitable puis en cliquant sur Vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe?



Ouvrir une session

Il s'agit de votre toute première ouverture de session sur le **nouveau site RéseauÉquitable**?
[Créez un nouveau mot de passe.](#)

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Mémoriser mon nom d'utilisateur

Ouvrir une session

Vous avez oublié votre [nom d'utilisateur](#) ou votre [mot de passe](#)?
Vous avez besoin d'aide? Rendez-vous sur la page de notre [formulaire de demande de soutien](#).

Que dois-je faire pour mettre à jour mon adresse courriel?

Pour ce faire, vous devez d'abord ouvrir une session.

1. Vous devez ensuite cliquer sur l'icône de l'utilisateur (comme montré ci-dessous).



2. À la page du profil, l'adresse courriel sera déjà inscrite. Vous devrez saisir une nouvelle adresse courriel, la confirmer et ensuite, cliquer sur Enregistrer.

PROFIL

Adresse courriel Mot de passe

Adresse courriel actuelle

Nouvelle adresse courriel

Confirmer l'adresse courriel

Enregistrer

Réinitialiser

5. Vous avez besoin d'une aide supplémentaire?

Il vous suffit de soumettre une demande de soutien à l'aide du Formulaire de demande de soutien du RéseauÉquitable.

Lorsque la session est fermée, il y a deux moyens d'accéder au formulaire de soutien :

a) à partir de l'écran Ouvrir une session

b) à partir du pied de page du site

Lorsque la session est ouverte, le formulaire de soutien est accessible seulement à partir du pied de page du site.

Accéder au formulaire de soutien à partir de l'écran Ouvrir une session

1. Cliquer sur Ouvrir une session situé au coin supérieur droit du site Web.



2. Dans la fenêtre Ouvrir une session, cliquer sur Formulaire de demande de soutien. Cette action entraînera l'ouverture du formulaire. L'utilisatrice ou l'utilisateur doit remplir le formulaire en y

indiquant son nom, son nom d'utilisateur du RéseauÉquitable, ce en quoi concerne le problème, la description du problème et ensuite cliquer sur Soumettre.

Ouvrir une session

Il s'agit de votre toute première ouverture de session sur le **nouveau site RéseauÉquitable**?
[Créez un nouveau mot de passe.](#)

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Mémoriser mon nom d'utilisateur

Vous avez oublié votre [nom d'utilisateur](#) ou votre [mot de passe](#)?
Vous avez besoin d'aide? [Rendez-vous sur la page de notre formulaire de demande de soutien.](#)

FORMULAIRE DE DEMANDE DE SOUTIEN

Nom

Nom d'utilisateur du RéseauÉquitable
Ex : 111B2punte1

Adresse courriel


Code de conseiller

Numéro de téléphone

Votre problème concerne
Sans objet ▼

Description du problème

reCAPTCHA

Je ne suis pas un robot 
Confidentialité - Conditions

Accéder au formulaire de soutien à partir du pied de page du site Web