

# Guide: Centrale des demandes



Les produits et services des Régimes collectifs de retraite sont offerts par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life.  
© Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie. Tous droits réservés.

# Il suffit de quelques étapes simples

## Étape 1

Ouvrez une session sur le **site des promoteurs** à l'adresse [sunlife.ca/promoteur](http://sunlife.ca/promoteur).

The screenshot shows the Sun Life website interface for promoters. It features a login form with fields for 'Code d'accès' and 'Mot de passe', a 'Mémoriser le code d'accès' checkbox, and a 'Soumettre' button. A 'Services aux promoteurs' pop-up window is visible, providing information about collective pension and guarantee services. Navigation links for 'Régimes collectifs de retraite' and 'Garanties collectives' are at the top.

## Étape 2

À la page d'**accueil**, dans le menu du haut, cliquez sur **Centrale des demandes**.

Vous pouvez aussi utiliser le lien qui se trouve dans la section Liens rapides.

The screenshot displays the Sun Life promoter dashboard. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Relevés', 'Gestion', 'Placements', 'Guides et renseignements', 'Request centre', and 'Compte'. The main content area is divided into 'Régimes collectifs de retraite' (with a code and access key) and a 'Liens rapides' section. The 'Liens rapides' section contains six tiles: 'Centrale des demandes', 'Voir les cotisations transmises', 'Gérer les participants', 'Télécharger un fichier de cotisations', 'Sommaires du promoteur', and 'Renseignements sur les participants'.

## Étape 3

Cliquez sur le bouton **Créer une demande**.

The screenshot shows a personalized welcome message: 'Bienvenue, Sara'. Below the message, it says 'Nous espérons que ce nouveau portail vous aidera à créer vos demandes et à en faire le suivi plus facilement.' A prominent green button labeled '+ Créer une demande' is visible. At the bottom, there is a section for 'de vos demandes'.

## Étape 4

Choisissez une catégorie :

- **Adhésion** (pour envoyer des renseignements relatifs à l'adhésion)
- **Mise à jour – participants** (pour apporter des changements aux renseignements de vos participants)
- **Demande de renseignements** (pour poser une question)

The screenshot shows a selection screen with a '← Précédent' button and the question 'Comment pouvons-nous vous aider aujourd'hui?'. Three circular icons represent the categories: 'Adhésion' (with a printer icon), 'Mise à jour – participants' (with a wrench and screwdriver icon), and 'Demande de renseignements' (with a question mark icon). Each icon has a brief description of its function.

## Étape 5

Entrez les renseignements demandés (nombre de participants, numéro de participant, etc.)

The screenshot shows the 'Adhésion' form. It features a printer icon and the text 'C'est parti...'. A question asks 'Vous voulez procéder à l'adhésion de combien de participants?' with two radio button options: 'Jusqu'à 99 participants dans une liste' and '1 participant à partir d'un formulaire'.

## Étape 6

Chargez ou déposez votre fichier.

The screenshot shows a form for uploading files. It asks 'Veuillez entrer ce qui suit:' and has two sections: '\*No de participant' with an input field, and '\*Pièce jointe' with a 'Charger des fichiers' button and an 'ou déposer des fichiers' input field. A note specifies 'Joindre 1 fichier pdf pour 1 participant de 10 Mo maximum. Veuillez joindre les documents PDF sans protection par mot de passe ni éléments dynamiques.' There are 'Annuler' and 'Soumettre' buttons at the bottom.

## Étape 7

Vous pouvez vérifier où en sont vos demandes en vérifiant leur état.

The screenshot shows a confirmation screen with a green checkmark and the text 'Demande envoyée!'. It states 'Nous prévoyons répondre dans les 2 jours ouvrables. Le délai de réponse exact peut toutefois varier selon la demande.' A confirmation number '00001489' is displayed. A note indicates 'À des fins de suivi, un nouveau numéro de demande s'affichera dans votre tableau de bord d'ici 10 minutes.' At the bottom, there is an 'Étape suivante' section with a 'Créer une autre demande' button and a 'Retour au tableau de bord' link.

# Comment utiliser la fonctionnalité Demande de renseignements

Sélectionnez le sujet de votre question.

Demande de renseignements

Posez-nous une question...

\*Sur quoi votre question porte-t-elle?

- Cotisations
- Retraits
- Retenues sur la paie
- Audits
- Changement de situation personnelle
- Adhésion
- Cessation
- Facturation
- Autre

Fournissez les renseignements nécessaires et chargez ou déposez votre fichier, au besoin.

Précisions sur la demande de renseignements

Urgent

No de participant

Nom du participant

Objet

\*Dites-nous-en plus (champ obligatoire)

Notez votre numéro de confirmation.

✓ Demande envoyée!

Nous prévoyons répondre dans les 2 jours ouvrables. Le délai de réponse exact peut toutefois varier selon la demande.

Numéro de confirmation: 00002814

À des fins de suivi, un nouveau numéro de demande s'affichera dans votre tableau de bord d'ici 10 minutes.

Étape suivante

Créer une autre demande Retour au tableau de bord

Après avoir présenté une demande de renseignements, vous pouvez cliquer sur le numéro de dossier de votre demande dans votre tableau de bord. Vous pourrez voir votre conversation avec l'équipe des Opérations dans un onglet distinct.

No de demande	No de participant	Catégorie	Création	Date cible	État
GRS-91496	12345	Renseignements - Cotisations	10 juin 2024	15 avr. 2024	Reçu
GRS-91495	12345	Renseignements - Cotisations	10 juin 2024	15 avr. 2024	Reçu

Messages Télécharger les pièces jointes Demande de renseignements initiale

De : Promoteur de régime  
À : Équipe des RCR  
16 mai 2024 à 14 h 17 HE  
Bonjour,

Je vous ai envoyé un formulaire d'inscription par la poste la semaine dernière pour Sam. Pourriez-vous me dire si vous l'avez reçu?

Merci!

# Messages sortants

La fonction de messages sortants permet aux équipes de la Sun Life de communiquer avec vous de façon sécurisée et efficace si nous avons une question ou si nous voulons vous envoyer un rapport. Vous pouvez également utiliser cette fonctionnalité pour nous poser une question de suivi ou demander des explications.

**Important :** Vous recevrez une notification par courriel chaque fois qu'un nouveau message nécessitant votre attention est publié dans la Centrale des demandes. Assurez-vous d'ouvrir une session sur le site sécurisé et de consulter votre tableau de bord.

Sun Life

Un message vous attend. Veuillez visiter la Centrale des demandes.

Numéro de Client/régime : ABC001/02  
Numéro de la demande : GRS-56789  
Catégorie : Inquiry-Contribution

Bonjour,

Nous avons un message pour vous. Veuillez accéder à la Centrale des demandes dès que possible pour examiner les renseignements que nous vous avons envoyés.

Pour voir le message :

- Ouvrez une session sur [sunlife.ca/promoteur](http://sunlife.ca/promoteur).
- Sélectionnez **Centrale des demandes**.
- Sélectionnez le **numéro de la demande** sur votre **tableau de bord**.

Vous ne connaissez pas la Centrale des demandes?

La Centrale des demandes permet à l'équipe des RCR de rester en contact avec les promoteurs de régime. Pour en savoir plus sur cet outil, communiquez avec votre représentant des RCR ou consultez le [guide sur la Centrale des demandes](#).

Les messages sortants de la Sun Life seront faciles à repérer sur le tableau de bord (logo de la Sun Life à côté du message).

Sun Life

Centrale des demandes

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS | English

COYZD01 REGIME DE RETRAITE DE COMPAGNE.YYZ  
ID d'accès #:

Bienvenue, Sara

Ce portail vous aidera à créer vos demandes et à en faire le suivi plus facilement.

+ Créer une demande

Active		Terminée				
No de demande	No de participant Nom du participant	Qui peut voir la demande	Catégorie	Création	Date cible	État
GRS-113600		Tout le monde	Renseignements Cotisations	19 mars 2025	26 mars 2025	Attribué
GRS-113449	TEST	Tout le monde	Renseignements Adhésion	18 mars 2025	18 mars 2025	Réponse requise
GRS-113440	TEST1803 SushmitaTest	Tout le monde	Renseignements Retraits	18 mars 2025	19 mars 2025	Attribué