

Foire aux questions

J'ai des problèmes à ouvrir une session pour voir mon règlement. Avec qui pourrais-je communiquer?

Veillez communiquer avec votre directeur de succursale pour obtenir de l'aide. Pour une aide supplémentaire, veuillez communiquer avec le Service d'assistance de Trimac au 1-800-587-4622 ou par courriel à helpdesk@trimac.com lors des heures d'ouverture régulières (du lundi au vendredi de 5 h à 17 h 30, heure normale des Rocheuses).

Pourquoi n'ai-je pas reçu mon code utilisateur ni mon mot de passe pour ouvrir une session?

Les codes utilisateurs et les mots de passe d'ouverture de session ont été postés aux directeurs de succursale, qui doivent envoyer ces renseignements aux entrepreneurs indépendants/propriétaires non-camionneurs. Si vous n'avez pas votre code utilisateur ni votre mot de passe pour voir votre règlement en ligne, veuillez communiquer avec votre directeur de succursale.

J'essaie d'ouvrir une session et d'entrer mon mot de passe, mais j'obtiens le message d'erreur suivant : *Your User ID and/or password are invalid.* (Votre code utilisateur et(ou) votre mot de passe ne sont pas valides).

Après 5 tentatives ou plus d'ouverture de session avec un code utilisateur ou un mot de passe incorrect, le système de sécurité bloquera votre code utilisateur. Veuillez téléphoner au Service d'assistance de Trimac au 1-800-587-4622 pour obtenir de l'aide.

N'oubliez pas que votre code utilisateur et votre mot de passe font la distinction entre les majuscules et les minuscules (si votre code utilisateur et votre mot de passe sont en majuscules, vous devez utiliser les majuscules). Si votre mot de passe a un caractère spécial (comme @), alors assurez-vous de **tenir enfoncée la touche Shift (Maj)** pendant que vous entrez @ sur votre clavier.

Les directives sur la manière de changer votre mot de passe seront bientôt affichées dans le site Web de Trimac.

Pourquoi dois-je changer mon mot de passe?

Le changement de votre mot de passe est une mesure de sécurité importante pour maintenir la confidentialité. Veuillez vous renseigner auprès de votre directeur de succursale pour obtenir les directives détaillées sur la manière de le changer. Ces directives seront bientôt affichées sur le site Web de Trimac.

Pourquoi les totaux cumulatifs annuels jusqu'à ce jour n'apparaissent-ils pas sur le règlement?

Les contractuels indépendants/propriétaires non-camionneurs pourront accéder à un rapport en ligne qui inclura les totaux cumulatifs annuels jusqu'à ce jour à la fin de 2007.

Dans combien de temps recevrai-je des copies sur papier des règlements de Trimac?

Les copies sur papier des règlements seront disponibles à la succursale jusqu'à avis contraire. Il n'y a aucune limite de temps présentement.

Lorsque j'accepte la déclaration de la Politique sur la confidentialité, pourquoi est-ce que je reçois le message "*FORBIDDEN: You are denied access because (access denied by access control list)* (INTERDIT : l'accès vous est refusé parce que (accès refusé par la liste de contrôle de l'accès))?

Les systèmes de Trimac comportent des coupe-feu, qui détectent les virus d'autres ordinateurs. Si votre ordinateur a des virus, vous recevrez le message ci-dessus. Pour obtenir une aide supplémentaire, veuillez communiquer avec votre fournisseur de service le plus proche.

Lorsque je clique sur *View PDF (Voir le document PDF)*, pourquoi ne vois-je pas les détails de mon règlement?

Adobe Acrobat Reader doit être installé dans l'ordinateur que vous utilisez afin de voir les règlements. Veuillez vous renseigner auprès du directeur de la succursale pour les directives sur la manière de télécharger gratuitement le programme Adobe Acrobat Reader. Ces directives seront bientôt affichées dans le site Web de Trimac.

J'ai installé le programme Adobe Acrobat Reader et je ne peux toujours pas voir les règlements. Pourquoi?

Votre ordinateur pourrait bloquer les fenêtres contextuelles ou la publicité.

Il serait peut-être nécessaire de désactiver temporairement tout logiciel (MSN, Google, Yahoo, etc.) qui bloque les fenêtres contextuelles, puis activer le site trimac.com, qui est sécurisé et digne de confiance.

Lorsque j'entre l'adresse www.trimac.com, mon ordinateur indique que la page ne peut s'afficher. Pourquoi?

La cause la plus fréquente pourrait être que vous avez une barre d'outils spéciale installée dans votre ordinateur personnel (exemple : la barre d'outils de Google, Yahoo, MSN). Vous devrez désinstaller cette barre d'outils. Appuyez sur le bouton *Start* (Démarrer); allez à *Settings* (Paramètres), puis *Control Panel* (Panneau de configuration). Choisissez *Add/Remove Programs* (Ajout/suppression de programmes). Trouvez le programme qui fait fonctionner la barre d'outils spéciale et appuyez sur *Remove* (Supprimer). Puis, tentez d'ouvrir une session à nouveau dans le site Web de Trimac. Si cela ne fonctionne pas, alors votre ordinateur pourrait toujours contenir des programmes installés qui bloquent le site Web de Trimac. Pour obtenir une aide supplémentaire, veuillez communiquer avec votre fournisseur de service le plus proche.

Pourquoi l'écran au kiosque de la succursale est-il différent de celui que je vois à la maison?

Les succursales ont des paramètres par défaut qui vont directement à l'écran d'ouverture de session de PeopleSoft. Lorsque vous ouvrez une session à la maison, vous vous connectez à www.trimac.com, qui vous amène au site Web de Trimac. Tapez *Self Service* (Libre-service) dans la boîte de recherche et cliquez sur Entrée. Choisissez le lien *Employee/Contractor Self Service* (Libre-service pour employé/contractuel) et une page d'information s'affichera. Lorsque vous aurez terminé de lire, cliquez sur la case à côté de *I agree to the Privacy Policy as described above* (J'accepte la politique sur la confidentialité, telle que décrite ci-dessus). Puis, cliquez sur le bouton *Login* (Connexion). Vous verrez maintenant la page d'ouverture de session de PeopleSoft, qui est le même écran que vous voyez à la succursale.

Est-ce que les camionneurs de compagnies américaines peuvent voir leur paie en ligne?

La mise en place qui a eu lieu à la fin de juin ne comprenait que les Contractuels indépendants américains et les propriétaires américains non-camionneurs. Tous les camionneurs de compagnies américaines pourront voir leurs règlements en ligne à la fin de 2007.

Quand puis-je voir mon règlement le plus récent en ligne?

Vous pourrez voir vos données les plus récentes en ligne une journée avant le dépôt de votre paie dans votre compte bancaire ou la journée avant la « date du chèque » de votre chèque de paie.

Combien de règlements pourrais-je voir en ligne ?

Au fil des semaines, la liste des règlements augmentera jusqu'à ce qu'il y ait 18 mois de données stockées. À ce moment-là, le système supprimera le plus ancien règlement à chaque fois qu'un nouveau s'ajoute.

J'ai une nouvelle unité, mais je ne peux pas voir les renseignements à ce sujet lorsque j'examine mes règlements en ligne. Pourquoi?

Vous pourrez voir le règlement de vos nouvelles unités après avoir reçu votre **paie de la première semaine**. Les renseignements pour la nouvelle unité paraîtront en ligne une journée avant le dépôt de votre paie dans votre compte bancaire ou la journée avant la « date du chèque » de votre chèque de paie.

Au kiosque de la succursale, mon code utilisateur est toujours affiché à l'écran après que j'ai fermé la session avec PeopleSoft. Je m'inquiète du fait qu'une autre personne pourrait voir mes renseignements. Comment puis-je supprimer le code utilisateur?

Si vous tentez de supprimer tout simplement votre code utilisateur, il restera affiché. Pour enlever votre code utilisateur de l'écran aux kiosques des succursales, tapez un mot de passe erroné dans le champ *Password* (Mot de passe), puis appuyez sur Entrée. Cela supprimera votre code utilisateur et la personne suivante qui ouvrira une session dans l'ordinateur ne verra pas vos renseignements.

Lorsque j'entre "Code utilisateur - UserID" et "Mot de passe - Password", nous obtenons ce message en français : « La connexion a échoué car la langue sélectionnée n'est pas activée pour cette base de données » (The connection failed because the language selected is not activated in our data base). Pourquoi?

Le module HR Peoplesoft n'est configuré qu'avec la langue anglaise. Si vous obtenez ce message, faites cet ajustement à l'adresse Internet :

<https://onramp.trimac.com:591/psp/HRPRD/?cmd=login&languageCd=FRA>

Effacez **FRA**, puis tapez **ENG**. L'écran sera alors remplacé de :

Code utilisateur:

Mot de passe:

par
UserId
Password

Des montants d'argent ont été déposés dans mon compte, mais je ne peux pas voir le règlement en ligne pour cette transaction. Pourquoi?

Si vous avez reçu un dépôt direct à part votre paie hebdomadaire (ou toutes les deux semaines), celui-ci est considéré « Hors cycle ». Exemple : avances sur des revenus manqués. Les paies hors cycle ne figurent pas dans les règlements en ligne. Donc, vous ne pourrez pas voir les détails en ligne de « l'avance ». La succursale enverra au CI (Contractuel indépendant) un avis de paie et les montants déposés par la paie « Hors cycle » seront indiqués comme *Advance* (Avance) sur l'avis de paie, mais ne précisera pas non plus les détails de l'avance. Pour connaître les détails de l'avance, veuillez communiquer avec votre directeur de succursale.