



National
Defence

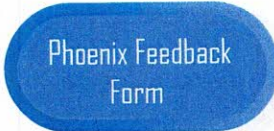
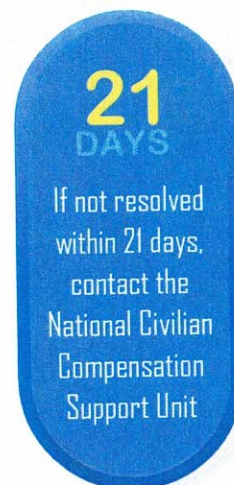
Défense
nationale

ASSISTANT DEPUTY MINISTER (HUMAN RESOURCES — CIVILIAN)



SOUS-MINISTRE ADJOINT (RESSOURCES HUMAINES – CIVILS)

Do you know how to:



OR



More information

can be found on the Compensation and Benefits intranet site:

<http://hrciv-rhciv.mil.ca/en/e-compensation-problem-with-your-pay.page>





Savez-vous comment:



Discutez
avec votre
gestionnaire



Votre gestionnaire
doit s'assurer que
les documents
requis ont été
envoyés
correctement à
votre conseiller
en RH



Envoyez
votre demande au
Centre des services
de paye

21
JOURS

Si le problème
n'est pas résolu dans
un délai de
21 jours,
communiquez
avec l'Unité nationale
de soutien en
rémunération
civile



Un conseiller en
rémunération
communiquera
avec vous et
tentera de
résoudre votre
problème

Formulaire
de rétroaction Phénix

ou

Formulaire de demande
d'intervention de paye

Plus de renseignements

se trouvent sur le site intranet Rémunération et avantages sociaux :

<http://hrciv-rhciv.mil.ca/fr/e-remuneration-probleme-de-paye.page>





REPORT YOUR PAY ISSUE

Are emergency funds needed? If **yes**, request a salary advance.

If you are experiencing a problem with your pay, **follow the steps below:**

STEP 1

- Speak to your manager about your pay issue.
- Ensure you have all required documentation (including staffing and classification) to support your request has been submitted by your manager.
- Submit your request to the Pay Centre for processing, using either the Phoenix Feedback Form or the Pay Action Request Form (PAR) via your Trusted Source.

Make sure you understand when to use a Phoenix Feedback Form vs a Pay Action Request Form. Submitting the wrong form will result in it being rejected by the Pay Centre and delay the processing of your request.

STEP 2

- If your case is not resolved within 21 days, contact the National Civilian Compensation Support Unit.
- All cases will be escalated by priority and the Compensation Unit will work with the Pay Centre to resolve your case.

Cases will be dealt with in the priorities outlined below:

Priority 1: employees not receiving basic pay and benefits (including students and casuals), death in service, LWOP (Disability), Maternity and Paternity leave top up, terminations, record of employment, transfers in and out, labour relations and any other no basic pay situations.

Priority 2: employees with pay at risk of disruption, including salary above the minimum, overpayment disputes, leave with income averaging, pre-retirement transition leave and any priority 3 case greater than 18 months.

Priority 3: actings, promotions, increments, pension 35 years of service and ex-military leave.



National
Defence

Défense
nationale



ASSISTANT DEPUTY MINISTER (HUMAN RESOURCES — CIVILIAN)

SOUS-MINISTRE ADJOINT (RESSOURCES HUMAINES – CIVILS)



SIGNALEZ VOTRE PROBLÈME DE PAY

L'employé a-t-il besoin de fonds d'urgence? Dans l'affirmative, présentez une demande d'avance de salaire.

Si vous avez des problèmes de paye, **suivez les étapes ci-dessous.**

ÉTAPE 1

- Parlez de votre problème de paye à votre gestionnaire.
- Assurez-vous que toutes les mesures de dotation requises ont été traitées.
- Assurez-vous que vous avez en votre possession tous les documents requis pour appuyer votre demande.
- Soumettez votre demande au Centre des services de paye pour qu'elle soit traitée, soit au moyen du formulaire de rétroaction sur Phénix ou d'un Formulaire de Demande d'intervention de paye (DIP) par l'entremise de votre source fiable.

**** Assurez-vous de savoir si vous devez utiliser un formulaire de rétroaction sur Phénix ou un formulaire de Demande d'intervention de paye. Si vous soumettez le mauvais formulaire, votre demande sera rejetée par le Centre des services de paye, ce qui en retardera le traitement.**

ÉTAPE 2

- Si votre problème n'est pas résolu dans un délai de 21 jours, veuillez contacter l'Unité nationale de soutien en rémunération civile.
- Tous les problèmes de paye seront traités par ordre de priorité et l'Unité de la rémunération travaillera de concert avec le Centre des services de paye pour résoudre votre problème.

Les dossiers seront traités selon l'ordre de priorité suivant :

Priorité 1 : employés qui ne reçoivent pas leurs avantages sociaux ni leur salaire de base (y compris les étudiants et les employés occasionnels); décès en cours d'emploi; congé sans solde (invalidité); paiements complémentaires de congé de maternité/paternité; cessation d'emploi; dossiers d'emploi transferts; griefs liés aux relations de travail; autres situations où l'employé ne reçoit pas de salaire de base.

Priorité 2 : employés dont le versement du salaire risque d'être interrompu, y compris les salaires supérieurs au salaire minimum; contestations de trop-payé; congé avec étalement de revenu; congé de transition préalable à la retraite; dossiers de priorité 3 non réglés depuis plus de 18 mois.



National
Defence

Défense
nationale



ASSISTANT DEPUTY MINISTER (HUMAN RESOURCES — CIVILIAN)

SOUS-MINISTRE ADJOINT (RESSOURCES HUMAINES — CIVILS)

Using a Pay Action Request (PAR) *versus* a Phoenix Feedback Form

A PAR can only be used for certain activities, outlined in the graphic below.
All other requests, including questions related to your pay or case, will be rejected
by the Pay Centre and result in a delay in processing your request.

Pay Action Request Form



- Update benefit information (dependants, switching from supplementary to comprehensive coverage)
- Request a change to the amount of tax being deducted from your pay
- Requesting an emergency salary advance
- Request for leave without pay greater than five consecutive working days
- When you submit hours worked, overtime, or leave without pay less than 5 consecutive working days that are 6 months or older

Phoenix Feedback Form



All other pay related enquiries, including:

- If you are experiencing pay issues, or would like to report a problem with your pay (including accessing your pay information online)
- Not paid the correct amount – my pay was too little or too much
- Did not receive bilingual bonus on my pay
- For questions about my pay or my deductions.

More information

can be found on the Compensation and Benefits intranet site:

<http://hrciv-rhciv.mil.ca/en/e-compensation-problem-with-your-pay.page>





Quand utiliser le formulaire de demande d'intervention de paye (DIP) **ou** le formulaire de rétroaction de Phénix

Une DIP peut uniquement être utilisée pour certaines activités, qui sont précisées dans le graphique ci-dessous. Toutes les autres demandes, y compris les questions relatives à votre paye ou à votre cas, seront rejetées par le Centre des services de paye et occasionneront un retard dans le traitement de votre demande.

Formulaire de demande d'intervention de paye



- Mettre à jour des renseignements sur les avantages sociaux (personnes à charge, passage d'une couverture supplémentaire à une couverture complète, etc.).
- Effectuer une demande de modification au montant de l'impôt déduit de votre paye.
- Effectuer une demande d'avance de salaire d'urgence.
- Effectuer une demande de congé non payé pour une période de plus de 5 jours ouvrables consécutifs.
- Déclarer des heures travaillées et des heures supplémentaires ainsi que demander un congé non payé pour une période de moins de 5 jours ouvrables consécutifs qui remontent à 6 mois ou plus.

Formulaire de rétroaction sur Phénix



Toute autre demande relative à la paye, notamment :

- Si vous éprouvez des problèmes de paye ou souhaitez signaler un problème relatif à votre paye (y compris des difficultés d'accès aux renseignements sur votre paye en ligne).
- Si vous n'avez pas reçu le bon montant – signaler un manque ou un trop payé.
- Si vous n'avez pas reçu votre prime au bilinguisme.
- Si vous avez des questions à formuler au sujet de votre paye ou de vos retenues.

Plus de renseignements

se trouvent sur le site intranet Rémunération et avantages sociaux :

<http://hrciv-rhciv.mil.ca/fr/e-remuneration-probleme-de-paye.page>



How to Complete “Priority Payment on Non-Basic Pay – Phoenix” Form – Employees

Background

This form is for processing requests for advance payments for non-basic pay not received due to Phoenix pay system errors.

Non-basic pay scenarios that may result in financial hardship:

1. Retroactive Pay (promotion/increments), Extra Duty Pay, and Other Entitlements:

Financial hardship as a result of outstanding or incomplete pay actions associated with:

- Incorrect salary calculations due to promotion;
- Incorrect salary increments;
- Substantial overtime pay outstanding;
- Other entitlements

Please note: Only 60% of approved gross amounts will be paid to account for deductions

If you are experiencing financial hardship due to one of the above non-basic pay scenarios, you may request an advance payment.

In order to request an advance payment, the following forms must be completed:

- [DND 4389: Priority Payment on Non-Basic Pay - Phoenix - Form](#) (completed by employee, certified/approved by S.34 Manager)
- [PAR "PSPC-SPAC 446-5E"](#) (completed by employee's S.34 Manager)

When you have completed Sections 1 and 2 of the DND4389, take the form to your S.34 manager so that they may complete Section 3 of the DND4389 and initiate the PAR.

1. Complete the DND Priority Payment on Non-Basic Pay – Phoenix - Form

Section 1: Employee Information

Enter the required information in each field.

<i>PRI:</i>	Personal Record Identifier
<i>Classification:</i>	AS-1, AS-3, FI-02, CS-02, etc.
<i>Surname:</i>	Last name
<i>Given Name:</i>	First Name
<i>Phone Number:</i>	Provide phone number at which you can be reached
<i>Unit:</i>	Example: DG Fin Ops 6362
<i>Base/Wing/Center:</i>	Drop down menu available. Select the appropriate base.

Employment type: Indeterminate/Casual/Student/Term/etc.
Email Address: Provide the email address at which you can be reached
Home Address: Your street address
City: The city in which you reside
Province: The province in which you reside
Postal Code: The postal code of the provided street address
Payment Method: The only option is direct deposit. Indicate that you have attached your banking information

Fig. 1: Example of a completed Section 1

Section 1. Employee information (to be completed by employee)					Voucher no.
					Batch no.
PRI 050555555	Classification AS-02	Surname Smith	Given name John		
Phone number 613-555-6419	Unit DG Fin Ops	Base / Wing / Center Ottawa-Gatineau			
Email address john.smith555@forces.gc.ca		Home address 24 Sussex Dr.			
City Ottawa	Province ON	Postal code K1M 1M4	Employment type Indeterminate	Authority under which requested Treasury Board Directive on Payments	
Payment method: ☒ Direct deposit (void cheque / direct deposit info)					

Section 2: Priority Payment Requested – Subject for Review

Enter the gross amount of pay you have outstanding in the appropriate category. For example, if you are missing overtime pay, put the gross amount in the “Extra Duty Pay” category. Please attach all supporting documentation, as well as any calculations you used to determine the gross amount.

Fig. 2: Example of a completed Section 2

Section 2. Priority payment requested - subject for review (columns "Particulars" and "Gross amount outstanding" to be completed by employee)

Particulars	Gross amount outstanding	Amount approved	IO code
1. Missing or incorrect increment			
2. Missing or incorrect calculation due to promotion			
3. Substantial extra duty pay outstanding	\$6,520.00		
4. Other:			
Total	\$6,520.00		
Certified that the amount requested herein has not been requested previously and that the details are as stated.			
Please note: Priority payments may be recovered in full from first available funds.			
Employee name John Smith	Signature <i>John Smith</i>		Date (yyyy-mm-dd) 2017-05-19

Please note: Section 3 must be completed by your S.34 manager. Sections 4-7 do not need to be completed by the employee or the manager. Please leave them blank.

Submitting the Claim Package

The employee's S.34 manager scans, encrypts and emails the DND4389, the PAR, and supporting documentation to the [Priority Payment on Non-Basic Pay - Phoenix Unit positional mailbox](#) for processing.

When Payment Has Been Processed

Employee will be notified by the Priority Payment on Non-Basic Pay Unit via email.



National
Defence

Défense
nationale



ASSISTANT DEPUTY MINISTER (HUMAN RESOURCES — CIVILIAN)

SOUS-MINISTRE ADJOINT (RESSOURCES HUMAINES — CIVILS)

SUPPORT FOR EMPLOYEES EXPERIENCING PAY ISSUES

If you are experiencing a problem with your pay, speak to your manager about the support available to you until your pay issues are resolved.

Emergency Salary Advance - If you are missing basic pay, you can request an Emergency Salary Advance (ESA) and funds can be provided to you within 48 hours. To obtain an ESA, the Section 34 Manager must submit a Pay Action Request Form with a request for Emergency Salary Advance to the Pay Centre via Trusted Source.

Priority Payment - If you are owed non-basic pay, such as an acting, overtime pay or a promotion, you can obtain a priority payment, which provides up to 66 percent of the amount owed. Employees do not need to demonstrate financial hardship to receive a priority payment.

The recovery of overpayments, emergency salary advances and priority payments will only begin once all pay issues are addressed and the employee has received correct pay for three consecutive pay periods.

More information can be found on the Compensation and Benefits website:

<http://hrciv-rhciv.mil.ca/en/e-compensation-problem-with-your-pay.page>



National
Defence

Défense
nationale

ASSISTANT DEPUTY MINISTER (HUMAN RESOURCES — CIVILIAN)



SOUS-MINISTRE ADJOINT (RESSOURCES HUMAINES — CIVILS)

SOUTIEN AUX EMPLOYÉS QUI ÉPROUVENT DES PROBLÈMES DE PAYE

Si vous éprouvez des problèmes liés à la paye, discutez avec votre gestionnaire des mesures de soutien qui vous sont offertes jusqu'à ce que vos problèmes soient réglés.

Avance de salaire d'urgence — Si vous ne recevez pas votre salaire de base, vous pouvez demander une avance de salaire d'urgence (ASU), qui pourra vous être versée dans un délai de 48 heures. Pour obtenir une ASU, votre gestionnaire (article 34) doit envoyer un formulaire de Demande d'intervention de paye, incluant la demande de salaire d'urgence, au Centre des services de paye par l'entremise d'une source fiable.

Paiement prioritaire — Si vous ne recevez pas votre salaire autre que celui de base (p. ex. : nomination intérimaire, heures supplémentaires ou promotion), vous pouvez effectuer une demande de paiement prioritaire et ainsi obtenir jusqu'à 66 % du montant qui vous est dû. Les employés n'ont pas à démontrer qu'ils éprouvent des difficultés financières pour recevoir un paiement prioritaire.

Le recouvrement des trop-payés, des avances de salaire d'urgence et des paiements prioritaires d'un employé commencera uniquement lorsque tous ses problèmes de paye seront réglés et que sa rémunération sera stable au cours de trois périodes de paye consécutives.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web Rémunération et avantages sociaux à l'adresse suivante :

<http://hrciv-rhciv.mil.ca/fr/e-remuneration-probleme-de-paye.page>



SUPPORT FOR MANAGERS

If your employee is experiencing a problem with their pay, speak to them about the support available until pay issues are resolved.

Emergency Salary Advance - If they are missing basic pay, you can request an Emergency Salary Advance (ESA) and funds can be provided to you within 48 hours. To obtain an ESA, the Section 34. Manager must submit a Pay Action Request Form with a request for Emergency Salary Advance to the Pay Centre via Trusted Source.

Priority Payment - If they are owed non-basic pay, such as an acting, overtime pay or a promotion, you can obtain a priority payment, which provides up to 66 percent of the amount owed. Employees do not need to demonstrate financial hardship to receive a priority payment.

The recovery of overpayments, emergency salary advances and priority payments will only begin once all pay issues are addressed and the employee has received correct pay for three consecutive pay periods.

More information can be found on the Compensation and Benefits website:

<http://hrciv-rhciv.mil.ca/en/e-compensationproblem-with-your-pay.page>



SOUTIEN AUX GESTIONNAIRES

Si votre employé éprouve des problèmes liés à la paye, discutez des mesures de soutien qui sont offertes jusqu'à ce que les problèmes soient réglés.

Avance de salaire d'urgence — S'il ne reçoit pas son salaire de base, vous pouvez demander une avance de salaire d'urgence (ASU), qui pourra être versée dans un délai de 48 heures. Pour obtenir une ASU, votre gestionnaire (article 34) doit envoyer un formulaire de Demande d'intervention de paye, incluant la demande de salaire d'urgence, au Centre des services de paye par l'entremise d'une source fiable.

Paiement prioritaire — S'il ne reçoit pas son salaire autre que celui de base (p. ex. : nomination intérimaire, heures supplémentaires ou promotion), vous pouvez effectuer une demande de paiement prioritaire et ainsi obtenir jusqu'à 66 % du montant qu'il est dû. Les employés n'ont pas à démontrer qu'ils éprouvent des difficultés financières pour recevoir un paiement prioritaire.

Le recouvrement des trop-payés, des avances de salaire d'urgence et des paiements prioritaires d'un employé commencera uniquement lorsque tous ses problèmes de paye seront réglés et que sa rémunération sera stable au cours de trois périodes de paye consécutives.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web Rémunération et avantages sociaux à l'adresse suivante : <http://hrciv-rhciv.mil.ca/fr/e-remunerationprobleme-de-paye.page>