



# Portail-Clients

---

## Manuel d'utilisation rapide

### Se connecter à la plateforme:

- Accès au portail.

### Visualiser mes factures:

- Comment obtenir une copie des documents.
- Obtenir des informations sur le compte courant.
- Comment créer un Litige
- Filtres disponibles

### Visualiser les données de base de mon compte :

- Information disponible.

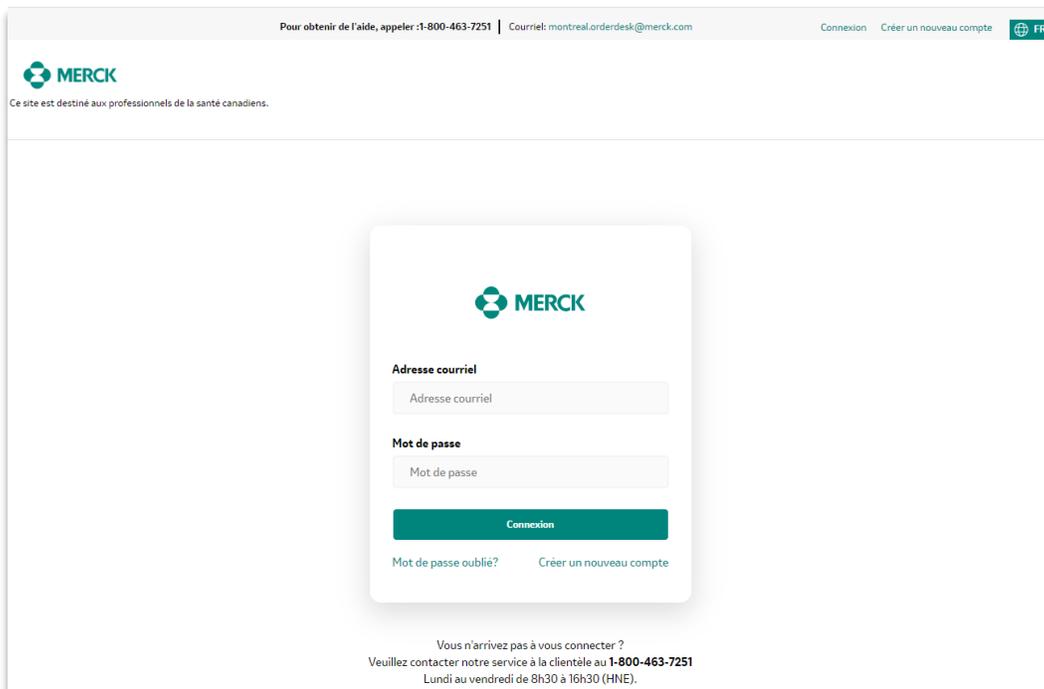
### Affichage de mon extrait de compte :

- Filtres disponibles.

## Connectez-vous à la plateforme

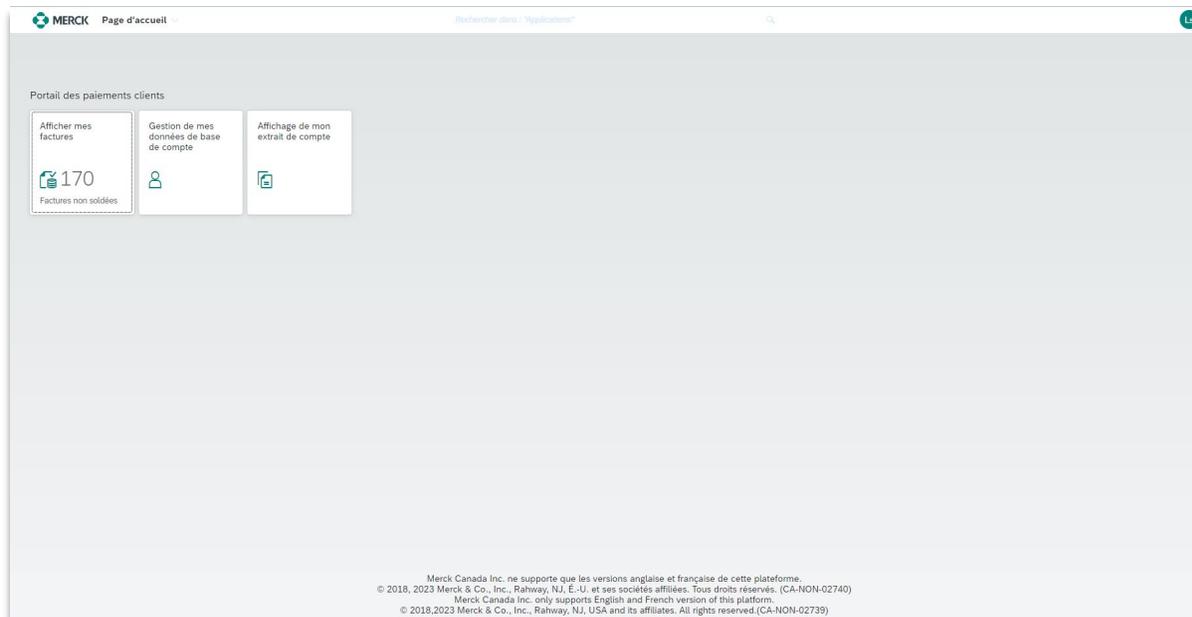
La plateforme est accessible via le site Web suivant : <https://commandesmerck.ca/login>

Après avoir accédé au site Web, vous devez vous connecter avec les informations d'identification fournies.



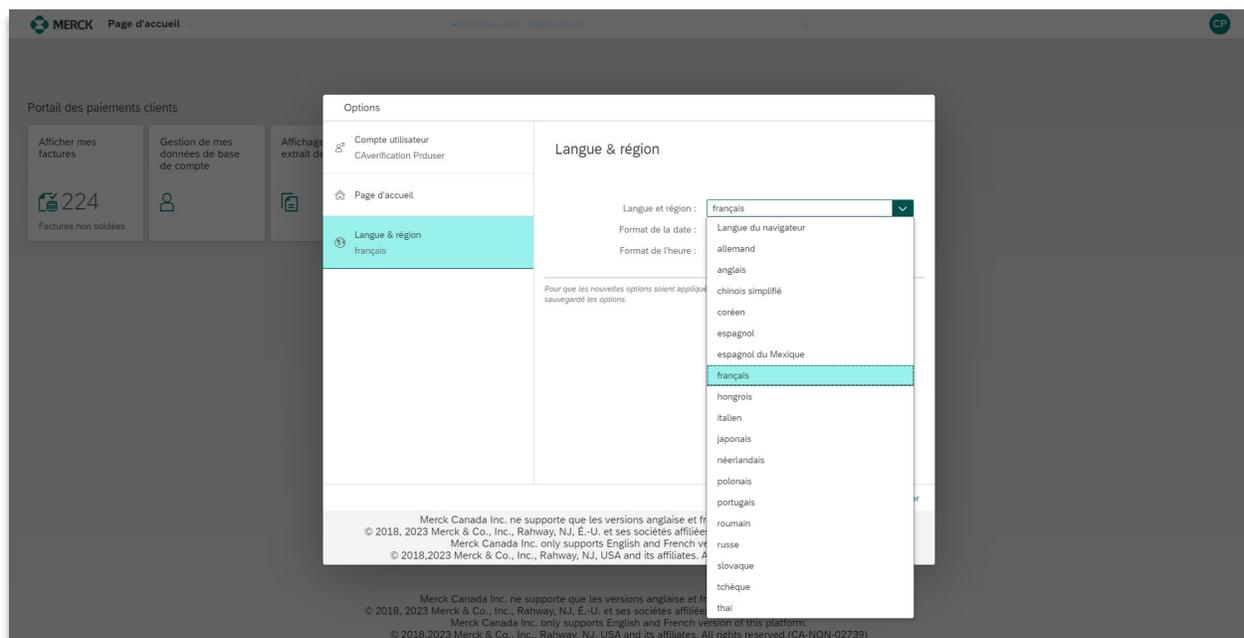
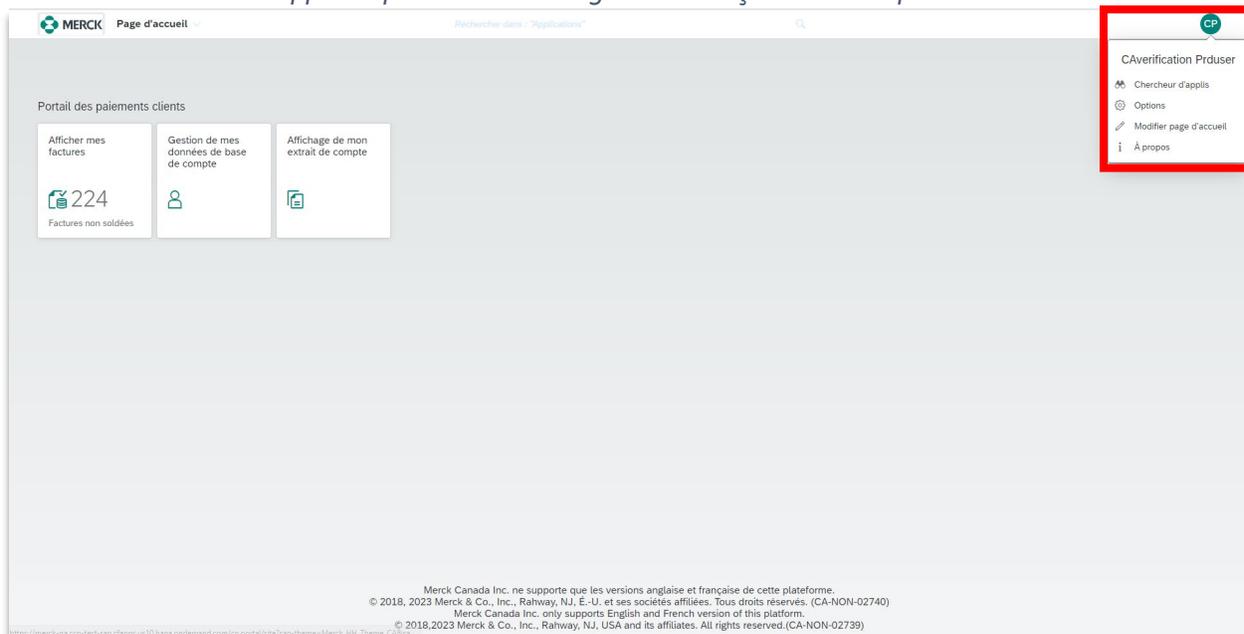
The screenshot shows the Merck login page. At the top, there is a navigation bar with the text "Pour obtenir de l'aide, appeler :1-800-463-7251 | Courriel: montreal.orderdesk@merck.com" and links for "Connexion" and "Créer un nouveau compte". The Merck logo is on the left, and a language selector "FR" is on the right. Below the logo, it says "Ce site est destiné aux professionnels de la santé canadiens." The main content area features a white login card with the Merck logo, a label "Adresse courriel" above a text input field, a label "Mot de passe" above another text input field, and a green "Connexion" button. Below the button are links for "Mot de passe oublié?" and "Créer un nouveau compte". At the bottom of the page, there is a message: "Vous n'arrivez pas à vous connecter ? Veuillez contacter notre service à la clientèle au 1-800-463-7251 Lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 (HNE)."

Après la connexion, la page d'accueil s'affichera avec le statut de votre compte, différents choix s'offre à vous.



The screenshot shows the Merck dashboard. At the top, there is a navigation bar with the Merck logo, "Page d'accueil", a search bar with "Rechercher dans : 'Applications'", and a user profile icon. Below the navigation bar, there is a section titled "Portail des paiements clients" with three cards: "Afficher mes factures" (showing 170 factures non soldées), "Gestion de mes données de base de compte", and "Affichage de mon extrait de compte". At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Merck Canada Inc. ne supporte que les versions anglaise et française de cette plateforme. © 2018, 2023 Merck & Co., Inc., Rahway, NJ, E.-U. et ses sociétés affiliées. Tous droits réservés. (CA-NON-02740) Merck Canada Inc. only supports English and French version of this platform. © 2018, 2023 Merck & Co., Inc., Rahway, NJ, USA and its affiliates. All rights reserved. (CA-NON-02739)"

Vous pouvez modifier la langue du système dans le menu des paramètres (en haut à droite):  
 \*Merck Canada Inc. Ne supporte que les versions anglaise et française de cette plateforme.



## Afficher mes factures

Dans la section ‘Afficher mes factures’, vous pouvez vérifier l'état de votre compte en temps réel.

L'application mettra à votre disposition plusieurs actions où vous pourrez, par exemple : voir les détails des factures et des notes de crédit, exporter les informations en format Excel et ouvrir un litige en cas d'irrégularité dans la (les) facture(s)

Montant à payer: 0, Solde: 93 042,96 CAD

Factures non soldées (3)

Numéro de facture	Date d'échéance	Date de la pièce	Montant de la facture	Montant non soldé	Montant à payer	Référence	Litige	Type de pièce
7170500359	18 févr. 2023	19 janv. 2023	41 246,16 CAD	41 246,16 CAD		977875	Litiges	Facture
7170501181	11 mars 2023	9 févr. 2023	40 383,48 CAD	40 383,48 CAD		983368	Litiges	Facture
7170501538	22 mars 2023	20 févr. 2023	11 413,32 CAD	11 413,32 CAD		985953		Facture

Postes créditeurs: Aucune donnée disponible

© 2018, 2023 Merck & Co., Inc., Rahway, NJ, É.-U. et ses sociétés affiliées. Tous droits réservés. (CA-NON-02740)  
 Merck Canada Inc. only supports English and French version of this platform.  
 © 2018, 2023 Merck & Co., Inc., Rahway, NJ, USA and its affiliates. All rights reserved. (CA-NON-02739)

### Options:

Échéance

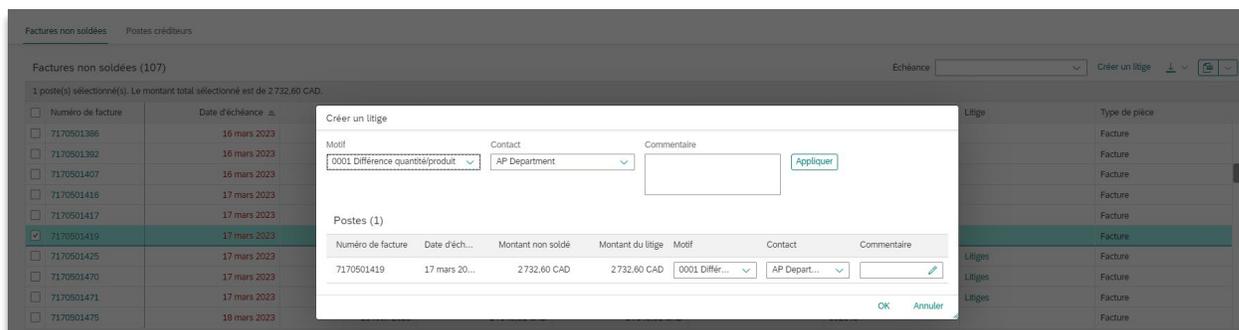
- Retard de plus de 91 jours
- Retard de 61 à 90 jours
- Retard de 31 à 60 jours
- Retard de 1 à 30 jour(s)
- Échéance dans 0 à 30 jour(s)
- Échéance dans 31 à 60 jours
- Échéance dans 61 à 90 jours
- Échéance dans plus de 91 jours

Litiges

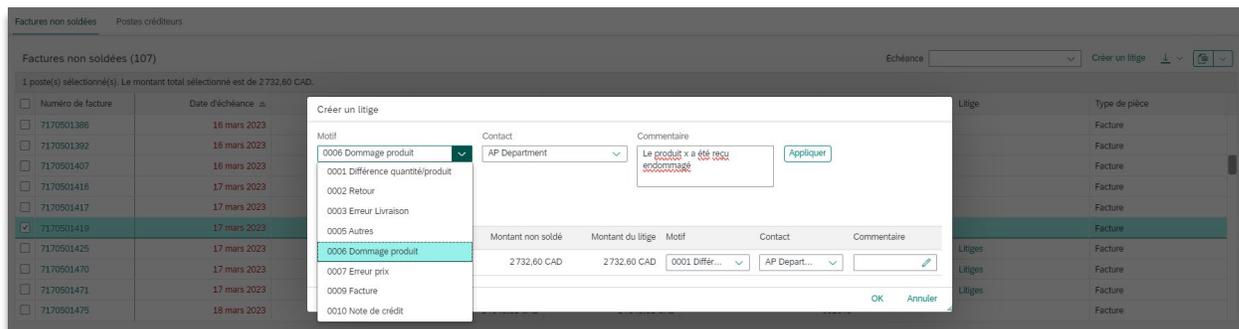
**Date d'échéance** : vous pouvez filtrer les documents ouverts par date d'échéance (par exemple, échéance dans 0 à 30 jour(s)).

**Créer un Litige**: S'il y a un écart avec une facture après l'avoir sélectionnée, vous pouvez créer un litige directement dans le portail afin de l'analyser.

Vous devez sélectionner la ou les facture (s), puis cliquer sur **Créer un litige** Créer un litige



Si toutes les factures ont le même motif et commentaire, cela peut être modifiés dans la première case de commentaire et cliquer sur appliquer, si les factures ont un motif/commentaire différent, cela peut être modifié ligne par ligne.



Ensuite, cliquez sur ok et le mot "Litiges" apparaîtra pour la ou les facture(s) affectée(s).

Factures non soldées	Postes créditeurs								Echéance	Créer un litige
Factures non soldées (107)										
1 poste(s) sélectionné(s). Le montant total sélectionné est de 2732.60 CAD.										
N°	Numéro de facture	Date d'échéance	Date de la pièce	Montant de la facture	Montant non soldé	Montant à payer	Référence	Litige	Type de pièce	
<input type="checkbox"/>	7170501386	16 mars 2023	14 fév. 2023				087155		Facture	
<input type="checkbox"/>	7170501392	16 mars 2023	14 fév. 2023				017338		Facture	
<input type="checkbox"/>	7170501407	16 mars 2023	14 fév. 2023				048513		Facture	
<input type="checkbox"/>	7170501416	17 mars 2023	15 fév. 2023				016786		Facture	
<input type="checkbox"/>	7170501417	17 mars 2023	15 fév. 2023				017238		Facture	
<input checked="" type="checkbox"/>	7170501419	17 mars 2023	15 fév. 2023	2732.60 CAD	2732.60 CAD		016786	Litiges	Facture	

En cliquant sur le lien du litige, vous pouvez voir le commentaire saisi, la date de création, le statut et au besoin, vous pouvez télécharger n'importe quel document nécessaire en cliquant sur « charger ».

Détails de la facture

Facture : 7170501419 Facture de référence : 7170501419

Montant brut	Taxe	Montant net	Statut
2732,60 CAD	0,00 CAD	2732,60 CAD	En cours

Informations Postes Pièces jointes Litige

Pièces jointes (1) ↓

7170501419.pdf

Litige

Détails du litige

Informations de base	Supplémentaire
ID du cas : 00000589592	Montant en litige : 2732,60 CAD
Créé le : 15 sept. 2023	Contact : AP Department
Statut : 10 ASSIGNEZ UN STATUT SVP	Référence : 7170501419
Cause : 0001 Différence quantité/produit	

Pièces jointes du litige

Pièces jointes du litige (0)

[Charger](#)

À tout moment, l'équipe Merck met à jour le statut du litige, les modifications seront visibles dans le lien du litige

Détails de la facture

Facture : 7170501419 Facture de référence : 7170501419

Montant brut	Taxe	Montant net	Statut
2732,60 CAD	0,00 CAD	2732,60 CAD	En cours

Informations Postes Pièces jointes Litige

Litige

Détails du litige

Informations de base	Supplémentaire
ID du cas : 00000589592	Montant en litige : 2732,60 CAD
Créé le : 15 sept. 2023	Contact : AP Department
Statut : 23 OK (en cours)	Référence : 7170501419
Cause : 0001 Différence quantité/produit	

Pièces jointes du litige

Pièces jointes du litige (0) Charger

Aucun fichier trouvé  
 Déposez ici les fichiers à charger ou utilisez le bouton "Charger".

Notes concernant le litige

Publiez quelque chose ici...

: Merck, nous allons vérifier et nous vous reviendrons avec la réponse.

15 sept. 2023 à 12:40:24

**Télécharger** : Dans le menu de télécharger, vous pouvez sélectionner la (les) facture(s) que vous souhaitez télécharger, ou vous pouvez télécharger toutes les factures ouvertes en format PDF :



**Exporter dans une feuille de calcul**: En cliquant sur ce bouton, le système exportera la liste des factures ouvertes en format Excel.



Veuillez noter que les factures et les notes de crédit sont des hyperliens. Si vous cliquez sur la facture/note de crédit (l'avoir), vous aurez accès aux détails de la facture, ainsi que vérifier la copie de la facture en ligne et également en format PDF :

Détails de la facture

Facture : 7170501538 Facture de référence : 7170501538

Montant brut	Taxe	Montant net	Statut
11 413,32 CAD	0,00 CAD	11 413,32 CAD	En cours

Informations Postes Pièces jointes Litige

**Informations de base**

Destinataire : [redacted]  
Émetteur : Merck Canada Inc.  
Référence : 985953  
Numéro de commande d'achat : 985953

**Dates associées**

Date comptable : 20 févr. 2023  
Date de base du paiement : 20 févr. 2023  
Date d'échéance : 22 mars 2023

Pos.	Numéro de produit	Description	Quantité	Unité	Référence	Prix brut	Prix net
10	1008579	EMEND 125MG/ROMG 3CAP TRIFOLD CAN	48,000	EA	828902132/10	5 010,72 CAD	5 010,72 CAD
20	1007751	JANUMET 501000MG 60TAB CAN	60,000	EA	828902132/20	6 402,60 CAD	6 402,60 CAD

Pièces jointes (1)

 7170501538.pdf

À tout moment, si vous avez besoin de précisions sur le champ des colonnes, vous pouvez cliquer sur le symbole du point d'interrogation, dans le coin droit et une description des champs apparaîtra.

The screenshot displays the 'Afficher mes factures' (Show my invoices) interface. At the top, it shows the 'Montant à payer' (Amount to pay) as 93,042.96 CAD. Below this, there are two main sections: 'Factures non soldées (3)' (Unsettled invoices) and 'Postes créditeurs' (Credit entries). The 'Factures non soldées' section contains a table with the following data:

Numéro de facture	Date d'échéance	Date de la pièce	Montant de la facture	Montant non soldé	Montant à payer	Référence	Ligge
<input type="checkbox"/> 7170500399	18 Nov. 2023	19 Janv. 2023	41,246.16 CAD	41,246.16 CAD	977875		
<input type="checkbox"/> 7170501181	11 mars 2023	9 Nov. 2023	40,383.48 CAD	40,383.48 CAD	983368		
<input type="checkbox"/> 7170501538	22 mars 2023	20 Nov. 2023	11,413.32 CAD	11,413.32 CAD	989953		

The 'Postes créditeurs' section is currently empty, showing 'Aucune donnée disponible' (No data available). A tooltip for the 'Ligge' field is open, providing the following information:

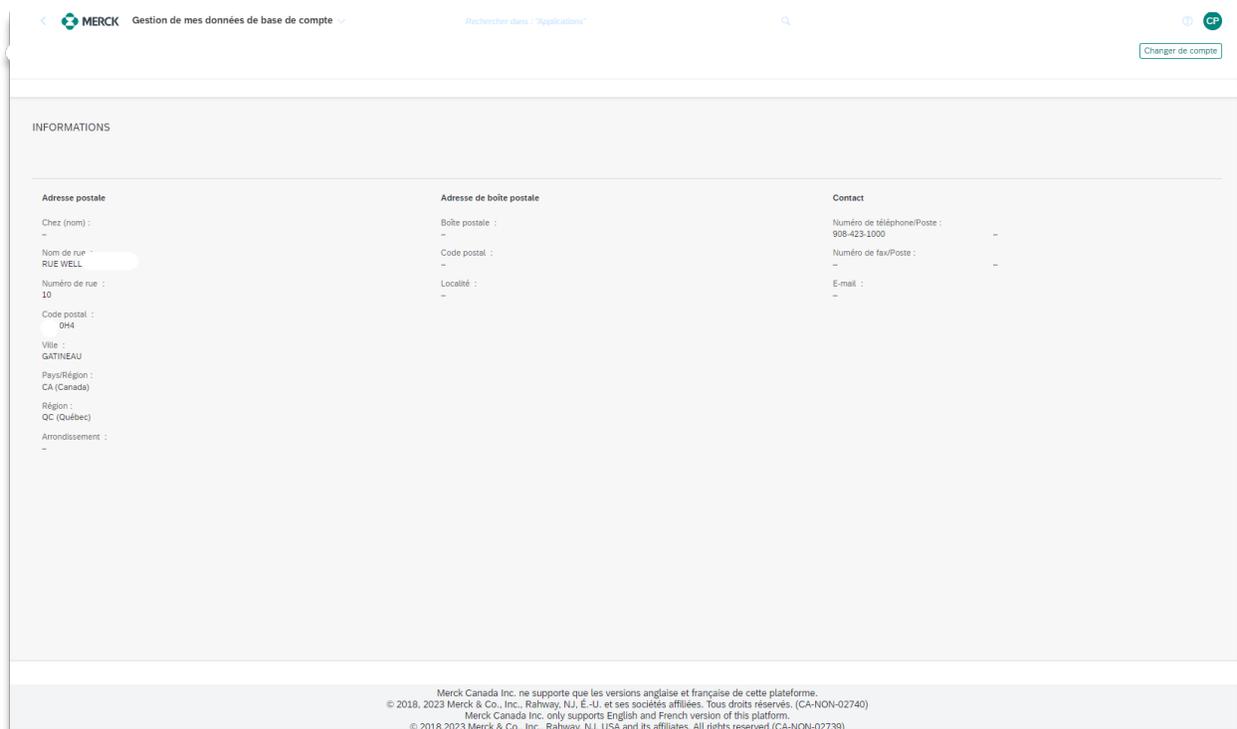
- Ligge**
- Définition**: Indique le statut de ligge d'une facture.
- Dépendances**: Lorsque vous créez un ligge pour une facture dans les applications Paiement de mes factures et Affichage de mon extrait de compte, vous pouvez afficher le statut de ligge pour la facture. Vous pouvez sélectionner le statut pour afficher des informations détaillées dans l'écran Détails de la facture.

At the bottom of the interface, there are links for 'Réinitialiser modifications' and 'Changer de compte'. The footer contains copyright information for Merck Canada Inc. and its affiliates.

## Gestion de mes données de base de compte

Dans cet onglet, vous pouvez vérifier les détails généraux de votre compte de Merck tels que l'adresse, les contacts, etc.

Si des informations doivent être mises à jour et/ou modifiées, vous pouvez contacter le service à la clientèle de Merck au 1-800-463 7251 ou par courriel à [montreal.orderdesk@merck.com](mailto:montreal.orderdesk@merck.com)



The screenshot shows a web interface for account management. At the top, there is a navigation bar with the Merck logo, the page title "Gestion de mes données de base de compte", a search bar, and a "Changer de compte" button. The main content area is titled "INFORMATIONS" and is divided into three columns: "Adresse postale", "Adresse de boîte postale", and "Contact".

Adresse postale	Adresse de boîte postale	Contact
Chez (nom) : -	Boîte postale : -	Numéro de téléphone/Poste : 908-423-1000
Nom de rue : RUE WELL	Code postal : -	Numéro de fax/Poste : -
Numéro de rue : 10	Localité : -	E-mail : -
Code postal : DH4		
Ville : GATINEAU		
Pays/Région : CA (Canada)		
Région : QC (Québec)		
Arrondissement : -		

At the bottom of the page, there is a footer with the following text:

Merck Canada Inc. ne supporte que les versions anglaise et française de cette plateforme.  
© 2018, 2023 Merck & Co., Inc., Rahway, NJ, É.-U. et ses sociétés affiliées. Tous droits réservés. (CA-NON-02740)  
Merck Canada Inc. only supports English and French version of this platform.  
© 2018, 2023 Merck & Co., Inc., Rahway, NJ, USA and its affiliates. All rights reserved. (CA-NON-02739)



## Affichage de mon extrait de compte

Le menu « affichage de mon extrait de compte » vous permet de vérifier toutes les transactions (non soldées, rapprochées ou les deux)

← MERCK Affichage de mon extrait de compte
Rechercher dans "Applications"
CP

Standard ▾

Compte : \* 1114 (Merck Canada ...) Statut : \* Non soldé Date comptable : \* Jusqu'à aujourd'hui (...) Date d'échéance : Date de la pièce : Date de rapprochement : Litige : Numéro de pièce : Type de pièce : Montant : Référence :

Référence de la facture :

Lancer Adapter les filtres (3)

Postes (3) ↓ [ ] [ ] [ ] [ ]

<input type="checkbox"/>	Numéro de pièce	Type de pièce	Statut	Période	Date d'échéance	Date comptable	Date de la pièce	Date de rapprochement	Montant	Référence	Litige	Référence de la facture	Montant non soldé
<input type="checkbox"/>	7170500359	Facture	En cours	janv. 2023	18 févr. 2023	19 janv. 2023	19 janv. 2023		41 246,16 CAD	977875	Litiges		41 246,16 CAD
<input type="checkbox"/>	7170501181	Facture	En cours	févr. 2023	11 mars 2023	9 févr. 2023	9 févr. 2023		40 383,48 CAD	983368	Litiges		40 383,48 CAD
<input type="checkbox"/>	7170501538	Facture	En cours	févr. 2023	22 mars 2023	20 févr. 2023	20 févr. 2023		11 413,32 CAD	985953	Litiges		11 413,32 CAD
									<b>83 042,96 CAD</b>				

Merck Canada Inc. ne supporte que les versions anglaise et française de cette plateforme.  
 © 2018, 2023 Merck & Co., Inc., Rahway, NJ, E.-U. et ses sociétés affiliées. Tous droits réservés. (CA-NON-02740)  
 Merck Canada Inc. only supports English and French version of this platform.  
 © 2018, 2023 Merck & Co., Inc., Rahway, NJ, USA and its affiliates. All rights reserved. (CA-NON-02739)

Options disponibles :

Filtres : vous pouvez filtrer tous les documents en fonction de vos besoins.

- **Statut** : Non soldé, Rapproché, Tout
- **Date comptable** : Date à laquelle le document a été comptabilisé à votre compte. Les choix dans le menu déroulant varient selon : dates individuelles, plages de dates, mois, années, aucun groupe...
- **Date d'échéance** : date à laquelle le paiement doit être effectué. Mêmes choix que pour le filtre « Date comptable »
- **Date de la pièce** : Date d'émission du document. Mêmes choix que pour le filtre « Date comptable »
- **Date de rapprochement**: Date du paiement.
- **Litige** : Peut sélectionner « Litiges » pour voir toutes les factures pour lesquelles un litige a été créé ou « Pas de Litiges ».
- **Numéro de pièce**: Correspond au numéro de facture/crédit ou de paiement
- **Type de pièce**: Les choix sont : Avoir, Facture, Règlement et Solde
- **Référence** : numéro du bon de commande ou de la réclamation saisi par le client ou attribué par défaut
- **Référence de la facture** : Pour facture avec le statut « Règlement », un numéro de facture apparaîtra dans la colonne

Dans la liste de document, vous pouvez voir que vous avez 3 icônes disponibles :



s...	Date limite pou...	Montant de l'e...
:AD		
:AD		

Par défaut, la vue affichée sera le détail de tous les documents.



La deuxième option (structure d'âge) permet de vérifier les sous-totaux par l'âge des documents (l'âge est basé sur la date d'échéance) :

MERCK Affichage de mon extrait de compte

Standard

Compte : 1114 Merck Canada | Statut : Non soldé | Date comptable : 2026/08/31 | Date d'échéance : | Date de la pièce : | Date de rapprochement : | Liège : | Numéro de pièce : | Type de pièce : | Montant : | Référence : |

Référence de la facture : |

Lancer Adapter les filtres (3)

Postes (3)

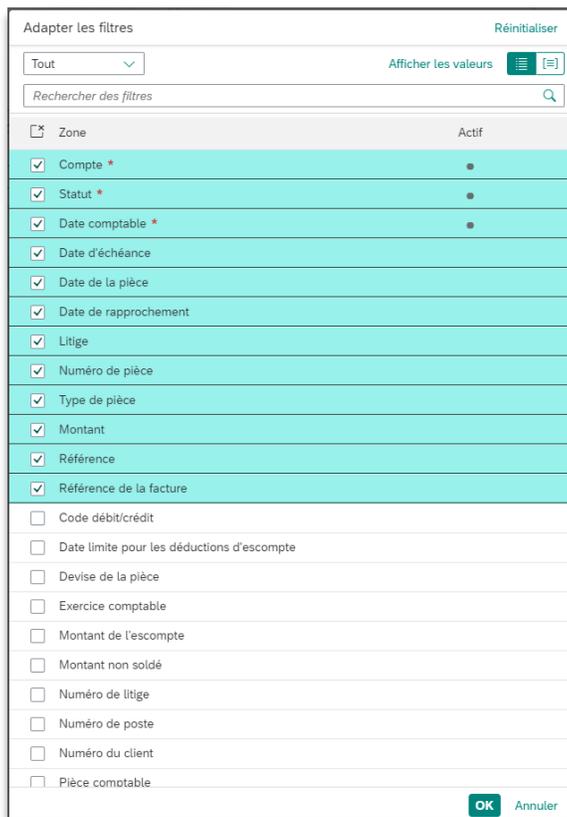
Numéro de pièce	Type de pièce	Statut	Période	Date d'échéance	Date comptable	Date de la pièce	Date de rapprochement	Montant	Référence	Liège	Référence de la facture	Montant non soldé
>	Structure d'âge: En retard de plus de 60 jours							81842,96 CAD				
>	Structure d'âge: En retard de 31 à 60 jours							0,00				
>	Structure d'âge: En retard de 1 à 30 jours							0,00				
>	Structure d'âge: Echu dans 0 à 30 jours							0,00				
>	Structure d'âge: Echu dans 31 à 60 jours							0,00				
>	Structure d'âge: Echu dans plus de 60 jours							0,00				
								<b>81842,96 CAD</b>				

Merck Canada Inc. ne supporte que les versions anglaise et française de cette plateforme.  
 © 2018, 2023 Merck & Co., Inc., Rahway, N.J. É.U. et ses sociétés affiliées. Tous droits réservés. (CA-NON-02740)  
 Merck Canada Inc. only supports English and French version of this platform.  
 © 2018, 2023 Merck & Co., Inc., Rahway, N.J. USA and its affiliates. All rights reserved. (CA-NON-02739)

Lorsque vous allez en bas, les détails des documents seront affichés.

## Filtres avancés.

Si vous avez besoin de filtrer les documents plus en détail, vous pouvez cliquer sur "adapter les filtres" et tous les champs disponibles s'afficheront.



Pour télécharger en format Excel vous pouvez simplement cliquer sur l'icône :

