

Des problèmes de connexion?

VOICI QUELQUES
PISTES DE SOLUTION!



À L'AUTOMNE 2020, VOTRE PORTAIL CLIENT A FAIT PEAU NEUVE!

Si vous y accédez pour la première fois, une **réinitialisation de votre mot de passe** est nécessaire. Pour ce faire, assurez-vous d'avoir en main votre code d'utilisateur puis cliquez sur « **Mot de passe oublié?** ».

Code utilisateur

Sauf exception, votre code d'utilisateur est le même que celui auparavant utilisé dans l'ancien Portail client (il ne s'agit pas de votre adresse courriel).

Si vous ne vous rappelez pas de votre code, vous pouvez cliquer sur « **Code d'utilisateur oublié?** » pour débiter le processus de récupération de votre code. Cette option fonctionne uniquement pour les comptes individuels et conjoints. Les comptes non personnels (entreprises, organismes, fiducie, exécuteur testamentaire, mandataire, etc.) doivent appeler le Service à la clientèle au 418 838-1107 ou au 1 888 776-1668 pour obtenir de l'aide.

Adresse courriel

Il s'agit de l'adresse courriel que vous avez communiquée à votre conseiller pour l'inscription à votre dossier.

PROBLÉMATIQUES POUVANT ÊTRE RENCONTRÉES

- **Je ne reçois pas le courriel de réinitialisation du mot de passe**
Cela peut prendre jusqu'à 30 minutes avant de recevoir ce courriel. Assurez-vous que celui-ci ne se trouve pas dans votre boîte de courrier indésirable.
- **Mon lien de réinitialisation de mot de passe est expiré**
Le lien de réinitialisation a une durée d'une heure (1 h). Si vous cliquez sur le lien après ce délai, vous serez redirigé(e) vers la page d'authentification. Vous devrez alors cliquer sur « **Mot de passe oublié?** » et entrer votre code d'utilisateur, votre nom et prénom pour poursuivre le processus de réinitialisation de mot de passe.
- **Je ne suis pas capable de réinitialiser mon mot de passe avec mon téléphone cellulaire**
Nous vous suggérons de procéder à la réinitialisation de votre mot de passe à partir d'un ordinateur.

Si un message d'erreur apparaît à l'écran ou que vous ne réussissez pas à vous connecter, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle pour obtenir de l'aide au 418 838-1107 ou sans frais au 1-888-776-1668.