

# **Paiements de soutien pour le rattrapage – Foire aux questions sur le compte My Ontario**

---

## **Contenu**

Inscription – questions générales.....	1
Inscription – Vérification du courriel Accès public sécurisé .....	3
Problèmes de connexion.....	5
Questions liées à l’ouverture de session à l’aide des renseignements utilisés pour les services bancaires en ligne .....	6

Si vous avez des questions qui ne figurent dans aucun des tableaux ci-dessous ou si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires, vous pouvez vous renseigner en composant l’un des numéros sans frais suivants : 1 833 703-2331/ATS : 1 800 268-7095 ou 416 325-3408.

## **Inscription – Questions générales**

### **Comment puis-je m’inscrire pour bénéficier des paiements de soutien pour le rattrapage en utilisant mon compte My Ontario?**

- Rendez-vous à [Ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage](http://Ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage).
- Cliquez sur « Accédez aux paiements de soutien pour le rattrapage ».
- Faites défiler la page et cliquez sur « Créer un compte ».
- Entrez l’adresse courriel (il doit s’agir d’une adresse courriel à laquelle vous avez accès).
- Créez un mot de passe.
- Acceptez les conditions d’utilisation d’Accès public sécurisé.
- Un courriel de vérification vous sera envoyé.
- Cliquez sur le lien « Activer le compte » qui se trouve dans le courriel de vérification. Faites-le dans un délai de 60 minutes.
- Entrez l’adresse courriel et le mot de passe.
- Acceptez les conditions d’utilisation régissant les paiements de soutien pour le rattrapage.
- Cliquez sur « Se connecter ».
- Votre inscription est terminée.

### **Comment puis-je m’inscrire pour bénéficier des paiements de soutien pour le rattrapage en ouvrant une session grâce au service**

## **Gouvernement connecté par Vérifiez.Moi ou au service Partenaire de connexion?**

- Rendez-vous à [Ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage](http://Ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage) et cliquez sur « Accédez aux paiements de soutien pour le rattrapage ».
- Cliquez sur le bouton Vérifiez.Moi ou Partenaire de connexion.
- Sélectionnez la langue de préférence.
- Sélectionnez l'institution bancaire.
- Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- Acceptez les modalités d'utilisation de l'ouverture de session au moyen du service Gouvernement connecté par Vérifiez.Moi ou le Service d'ouverture de session Interac.
- Entrez une adresse courriel (assurez-vous d'entrer une adresse courriel à laquelle vous avez accès).
- Un code de vérification unique à six chiffres vous sera envoyé par courriel. Veuillez noter que le code expirera dans les 15 minutes suivant la connexion à votre compte Accès public sécurisé. Si le code expire, veuillez en demander un autre.
- Entrez le code lorsque vous y êtes invité et acceptez les conditions d'utilisation d'Accès public sécurisé, puis cliquez sur « Continuer ».
- À partir de la page de confirmation, cliquez sur « Continuer ».
- Acceptez les conditions d'utilisation régissant les paiements de soutien pour le rattrapage.
- Cliquez sur « Se connecter ».
- Votre inscription est terminée.

## **J'essaie de m'inscrire, mais lorsque je veux créer une session dans mon compte My Ontario, je vois le message d'erreur : « Ce Email est déjà utilisé pour un autre compte ». Que dois-je faire?**

Si vous voyez ce message d'erreur et que vous avez déjà créé un compte My Ontario pour un autre programme ou service du gouvernement, vous pouvez utiliser ce compte pour vous inscrire aux paiements de soutien pour le rattrapage.

Si tel est le cas, cliquez de nouveau sur le navigateur et essayez d'ouvrir une session à l'aide du courriel et du mot de passe que vous aviez utilisés, au lieu de cliquer sur « Créer un compte ».

Si vous ne réussissez pas à ouvrir une session à l'aide du courriel et du mot de passe, essayez de récupérer votre mot de passe en cliquant sur « Besoin d'aide pour vous connecter? », puis sur « Mot de passe oublié? ».

Si le problème persiste, veuillez demander de l'aide en composant l'un des numéros sans frais 1 833 703-2331/ATS : 1 800 268-7095 ou 416 325-3408.

**J'essaie de m'inscrire au moyen du service Gouvernement connecté par Vérifiez.Moi ou des Partenaires de connexion, mais lorsque j'essaie de confirmer mon adresse courriel, je vois le message d'erreur : « Ce Email est déjà utilisé pour un autre compte ». Que dois-je faire?**

Si vous avez déjà créé un compte pour bénéficier des paiements de soutien pour le rattrapage (p. ex., si vous avez récemment demandé une réinitialisation de compte), réessayez de vous inscrire après une période de 24 heures ou composez l'un des numéros sans frais 1 833 703-2331/ATS : 1 800 268-7095 ou 416 325-3408 afin de confirmer que la réinitialisation complète du compte a été réalisée, y compris la réinitialisation du compte Accès public sécurisé.

Une autre possibilité est d'entrer une adresse courriel différente, si vous en avez une autre.

**À chaque fois que j'entre mon adresse courriel dans le champ Courriel, je vois le message d'erreur « Cette valeur n'est pas une adresse électronique valide. ». Que dois-je faire?**

Veillez vous assurer que le format de votre courriel est valide : nom@exemple.com. Votre courriel doit contenir le signe @ et un domaine.

**Je pense que mon compte a été piraté. Que dois-je faire?**

Vous pouvez obtenir de l'aide en composant l'un des numéros sans frais : 1 833 703-2331/ATS : 1 800 268-7095 ou 416 325-3408.

**Inscription – Vérification du courriel Accès public sécurisé**

**Je n'ai pas reçu le courriel pour vérifier mon adresse courriel pour mon compte My Ontario. Comment puis-je continuer?**

Si vous ne trouvez pas ce courriel dans votre boîte de réception, pensez à regarder la boîte des courriels indésirables de l'adresse courriel (compte) que vous avez fournie. Vous pouvez faire une recherche en utilisant l'objet du courriel : « Activate My Ontario Account / Activer compte My Ontario ».

Si vous ne trouvez toujours pas le courriel, essayez de vous inscrire de nouveau : allez à la page [Ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage](https://Ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage) et cliquez sur « Accéder aux paiements de rattrapage », puis sur « Créer un compte ».

Remarque : Le lien de vérification dans le courriel n'est valide que pendant **60 minutes**. Une fois ce délai est écoulé, vous devrez recommencer les étapes d'inscription.

## **Je vois le lien de vérification « Activer le compte » dans le courriel que j'ai reçu, mais que dois-je faire ensuite?**

Le courriel que vous avez reçu fait partie des étapes d'inscription pour votre compte de paiements de soutien pour le rattrapage. Cliquez sur le lien de vérification dans le courriel pour continuer de créer votre compte. Une fois que vous aurez cliqué sur le lien, vous passerez aux prochaines étapes de votre inscription à la page des paiements de soutien pour le rattrapage.

Le lien de vérification de My Ontario est valide pendant 60 minutes. Après quoi, vous devez faire une autre demande à la page [Ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage](https://ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage) pour recevoir un nouveau courriel de vérification.

Le numéro d'identification personnel (NIP) de vérification du gouvernement (à l'aide des renseignements bancaires) n'est valide que pendant cinq minutes. Il s'agit d'une vérification ponctuelle. Si la vérification n'est pas effectuée dans le délai de cinq minutes, vous devez demander qu'un autre NIP vous soit envoyé.

## **Le lien d'activation du compte ne fonctionne pas. Que dois-je faire?**

Si vous avez réussi à ouvrir une session à l'aide de votre adresse courriel ou de votre nom d'utilisateur et mot de passe, cela veut dire que votre compte est déjà vérifié; vous n'avez donc pas besoin d'utiliser le lien dans le courriel.

Si vous n'arrivez pas à ouvrir une session, cliquez sur « Besoin d'aide pour vous connecter? », puis sur « Code expiré? » et suivez les directives pour obtenir un nouveau code.

## **Je vois le message d'erreur « 404 – Le jeton n'est pas valide ». Que dois-je faire?**

**(Ce message s'affiche d'habitude si le lien My Ontario n'est pas vérifié ou activé dans le délai de 60 minutes ou si l'ouverture de session au moyen du NIP bancaire n'est pas vérifiée dans le délai de cinq minutes)**

Essayez de réinitialiser le mot de passe en cliquant sur le lien sur la page 404.

Si vous ne trouvez pas le lien ou le courriel d'activation, retournez à la page d'ouverture de session principale (<https://signin.ontario.ca/?lang=fr>).

À cette page, sélectionnez « Besoin d'aide pour vous connecter? », puis « Code expiré? ».

Pour réactiver votre compte, suivez les directives qui seront affichées.

Vous recevrez alors un lien de réinitialisation du mot de passe qui servira à activer votre compte.

Accédez à votre boîte de réception et ouvrez le courriel envoyé par [noreply@signin.ontario.ca](mailto:noreply@signin.ontario.ca), puis cliquez sur le bouton « Activer le compte ».

Si vous ne recevez pas le courriel de réinitialisation du mot de passe, il est possible que vous ayez utilisé une autre adresse courriel pour vous inscrire. Vous devrez alors vous réinscrire à un compte My Ontario.

## **Problèmes de connexion**

### **Que dois-je faire si j'ai de la difficulté à ouvrir une session (p. ex., mot de passe oublié)?**

Si vous avez oublié votre mot de passe, sélectionnez « Besoin d'aide pour vous connecter? », puis « Mot de passe oublié? », et suivez les étapes pour réinitialiser le mot de passe. Le lien qui sera envoyé n'est valide que pendant 60 minutes.

Le lien se trouve sous le bouton d'ouverture de session Gouvernement connecté par Vérifiez.Moi ou Partenaires de connexion.

### **Que dois-je faire si mon compte est bloqué?**

Si votre compte est bloqué, suivez les étapes décrites pour « Débloquer le compte? » dans la section « Besoin d'aide pour vous connecter? » de la page de connexion à compte My Ontario.

En cliquant sur « Débloquer le compte? », vous lancez le processus de réinitialisation du mot de passe, qui vous permettra de débloquent votre compte. Le lien de réinitialisation du mot de passe n'est valide que pendant 60 minutes.

À la fin de ce processus, votre compte sera débloquent et vous pourrez ouvrir une session à l'aide des identifiants d'ouverture de session valides.

### **Quelle est la différence entre les options de connexion?**

Pour vous inscrire, vous pouvez choisir l'une des deux options pour ouvrir une session :

1. Ouverture de session à l'aide du compte My Ontario. Cette option vous permet d'utiliser votre courriel et un mot de passe que vous créez. Choisissez-la si :
  - Vous voulez utiliser un nom d'utilisateur réservé aux services du gouvernement de l'Ontario
  - Vous préférez ne pas ouvrir de session à la page [Ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage](https://ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage) à l'aide de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe des Services bancaires en ligne.
  - Vous n'effectuez pas vos opérations bancaires en ligne

- La banque ou la coopérative de crédit n'est pas prise en charge par Gouvernement connecté par Vérifiez.Moi ou les partenaires de connexion
  - Vous changez souvent de banque
  - Vous avez seulement un compte bancaire conjoint
2. Gouvernement connecté par Vérifiez.Moi ou partenaires de connexion. Cette option vous permet d'utiliser votre nom d'utilisateur et votre mot de passe des services bancaires en ligne.

En ouvrant une session à l'aide du service Gouvernement connecté par Vérifiez.Moi ou les partenaires de connexion, vous utiliserez vos renseignements bancaires en ligne, ce qui vous évitera de créer et de mémoriser un autre nom d'utilisateur et mot de passe.

## **Questions liées à l'ouverture de session à l'aide des renseignements utilisés pour les services bancaires en ligne**

### **Que sont les options Gouvernement connecté et Partenaires de connexion?**

### **Pourquoi ces options s'affichent-elles lorsque j'essaie de m'inscrire à mon compte en ligne?**

### **Pourquoi me demande-t-on mon nom d'utilisateur et mon mot de passe que j'utilise pour mes opérations bancaires en ligne?**

Si vous souhaitez utiliser le même nom d'utilisateur et le même mot de passe que vous utilisez déjà pour effectuer vos opérations bancaires en ligne, Gouvernement connecté et Partenaires de connexion vous permettent d'ouvrir une session rapidement et en toute sécurité. Ainsi, vous n'aurez pas besoin de créer un nouveau nom d'utilisateur et un nouveau mot de passe, et de vous en souvenir, car vous utiliserez ceux que vous connaissez déjà. C'est simple et facile.

Lorsque vous entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe que vous utilisez pour vos services bancaires en ligne, la banque confirme que les renseignements que vous avez entrés sont valides; elle ne communique jamais de renseignements personnels ou financiers au service auquel vous accédez.

Si votre banque ou votre coopérative de crédit n'est pas prise en charge par Gouvernement connecté ou par un partenaire de connexion, vous pouvez utiliser l'option d'ouverture de session à l'aide de votre compte My Ontario. Vous pourrez ainsi ouvrir une session à l'aide de votre adresse courriel (nom d'utilisateur) et d'un mot de passe que vous créez.

## **J'ai de la difficulté à ouvrir une session avec mes nom d'utilisateur et mot de passe que j'utilise pour mes services bancaires en ligne. Que dois-je faire?**

Avez-vous déjà fait des opérations bancaires en ligne? Si vous avez eu de la difficulté à effectuer des opérations bancaires en ligne par le passé, il est probable que vous aurez également de la difficulté pour vous inscrire maintenant. Utilisez plutôt l'option d'ouverture de session au moyen de votre compte My Ontario.

Si vous avez de la difficulté à ouvrir une session, veuillez communiquer avec votre banque pour obtenir de l'aide. Elle devrait être en mesure de vous aider à régler des problèmes tels que ceux qui sont énumérés ci-dessous :

- Mot de passe qui ne fonctionne pas
- Mot de passe oublié
- Carte bancaire perdue
- Oubli des réponses aux questions de sécurité

## **Que dois-je faire si je change le nom d'utilisateur et le mot de passe de mon partenaire de connexion?**

Si vous modifiez vos renseignements d'ouverture de session, vous devez utiliser les nouveaux renseignements pour accéder aux paiements de soutien pour le rattrapage lorsque vous utilisez Gouvernement connecté ou Partenaires de connexion.

## **J'ai récemment remplacé ma carte bancaire et je n'arrive pas à ouvrir une session avec ma nouvelle carte. Avec mon ancienne carte, j'avais réussi à le faire.**

Veuillez composer l'un des numéros sans frais 1 833 703-2331/ATS : 1 800 268-7095 ou 416 325-3408 dès que possible pour réinitialiser votre compte et vous réinscrire.

## **J'ai récemment changé de banque. Puis-je ouvrir une session avec mon nouveau compte bancaire? Dois-je me réinscrire?**

Pour ouvrir une session avec une autre banque, vous pouvez utiliser le service Gouvernement connecté ou le service de changement de partenaire de connexion. Pour ce faire, vous devez tout de même avoir accès au nom d'utilisateur et au mot de passe que vous aviez déjà utilisés pour ouvrir une session.

Si vous n'avez pas accès au nom d'utilisateur et au mot de passe que vous aviez déjà utilisés pour ouvrir une session, composez l'un des numéros sans frais 1 833 703-2331/ATS : 1 800 268-7095 ou 416 325-3408 pour réinitialiser votre compte. Une fois votre compte réinitialisé, vous devrez en créer un nouveau.

**Je veux changer d'option d'ouverture de session. Je veux cesser d'utiliser Gouvernement connecté ou Partenaires de connexion et utiliser plutôt mon compte My Ontario. Comment faire?**

Allez à [Ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage](https://Ontario.ca/PaiementsDeSoutienPourLeRattrapage) et cliquez sur Accédez aux paiements de rattrapage.

Cliquez sur l'option « Besoin d'aide pour vous connecter? » qui se trouve sous le bouton Vérifiez.Moi ou Partenaires de connexion, puis sélectionnez « Mot de passe oublié? ».

Entrez le courriel que vous avez utilisé lorsque vous avez configuré votre ouverture de session et cliquez sur « Réinitialiser par courriel ».

Lorsque vous aurez reçu le courriel pour réinitialiser, suivez les étapes qui y sont décrites pour créer un nouveau mot de passe.

Vous pourrez alors accéder à la page des paiements de soutien pour le rattrapage en entrant votre adresse courriel et votre nouveau mot de passe.