



## Foire Aux Questions

**1) Sur quels appareils et systèmes d'exploitation fonctionne eClaim? J'essaie d'utiliser un iPad ou une tablette Samsung, mais je reçois un message d'erreur indiquant que le fichier n'est pas pris en charge.**

Le système eClaim fonctionnera sur les téléphones Windows, Macbook et Android tant que vous utilisez la bonne version d'Adobe Reader. Des modifications sont en cours de mise en œuvre pour permettre l'utilisation de l'iPad et d'autres appareils. Veuillez utiliser Chrome dans la mesure du possible.

**2) Est-il obligatoire d'utiliser eClaim?**

Non, il n'est pas obligatoire que vous utilisiez eClaim. Bien que l'utilisation d'une méthode de soumission électronique comme eClaim ou MDP soit encouragée, vous pouvez toujours soumettre vos réclamations par télécopieur, par la poste ou courrier électronique (e-mail). Veuillez n'utiliser qu'une seule méthode de soumission par réclamation. Si votre réclamation électronique échoue ou si vous rencontrez des difficultés pour soumettre votre réclamation électronique, veuillez ne pas imprimer le formulaire et l'envoyer par la poste, télécopieur ou courrier électronique. Cela retardera le paiement. Si vous choisissez d'envoyer votre demande par la poste, par télécopieur ou par e-mail, veuillez utiliser votre formulaire de facture POS à code-barres fourni par votre agence de passeport locale.

**3) Puis-je ajouter / modifier un travailleur de soutien, une personne gérant des fonds, un bénéficiaire (mes informations bancaires) ou une adresse e-mail à partir du site eClaim?**

Non, vous ne pouvez pas ajouter ou modifier des informations à l'aide du site eClaim. Tous les ajouts ou modifications tels que l'ajout d'un travailleur de soutien, d'une personne gérant les fonds, vos informations de compte bancaire ou d'une adresse e-mail ne peuvent être effectués qu'en contactant votre agence locale de passeport.

**4) J'obtiens un message d'erreur indiquant que la personne qui gère les fonds et le bénéficiaire n'est pas sélectionnée. Je peux toujours enregistrer le formulaire, mais lorsque je le télécharge/téléverse en ligne, j'obtiens un message d'erreur. Comment puis-je réparer cela?**

La sélection d'une personne gérant les fonds et du bénéficiaire sur votre réclamation électronique est obligatoire et votre soumission échouera sans cela. Assurez-vous de

sélectionner la personne qui gère les fonds et le bénéficiaire dans une liste déroulante sur la page 1 avant de remplir votre demande de règlement électronique.

**5) Comment puis-je soumettre les heures pour les travailleurs de soutien ? Quel formulaire signent-ils et où dois-je le télécharger?**

Vous pouvez ajouter les heures du travailleur de soutien à la page 2 de votre réclamation électronique. Vous devrez entrer le nom du travailleur de soutien, la date de début, la date de fin, le nombre d'heures et le taux horaire. Les signatures de chaque travailleur de soutien sont requises. Lorsque vous remplissez une réclamation électronique qui comprend les heures du travailleur de soutien, une copie signée de la page 2 (téléchargée à partir de la page « téléchargement ») doit être soumise en pièce jointe.

**6) Je souhaite utiliser eClaim mais je dois acheter un scanner. Est-ce éligible?**

Oui, un scanner est une dépense admissible selon les lignes directrices sur le financement des passeports.

**7) Lorsqu'une soumission est en cours d'examen ou qu'il y a des questions sur ma soumission, je ne peux pas voir les raisons sur le site eClaim. Est-il possible de résoudre la réclamation ou de répondre aux questions directement sur le site eClaim? J'ai accidentellement téléchargé le mauvais reçu et / ou fait des erreurs sur ma réclamation électronique. Puis-je résoudre ce problème après l'avoir soumis et qu'il est en cours d'examen?**

Vous serez contacté par votre agence de passeport locale s'il y a des questions ou des informations manquantes concernant votre eClaim. Une fois soumise, vous ne pouvez pas corriger ou modifier votre soumission sans contacter votre agence de passeport locale.

**8) Existe-t-il un moyen d'ajouter une page ou plusieurs pages au document? Par exemple, j'ai plusieurs reçus pour la page 3, puis-je ajouter une page 3 supplémentaire au document?**

Oui, vous pouvez ajouter autant de pages que nécessaire à votre réclamation électronique en cliquant sur le bouton + en bas de la page.

**9) Si je commande des équipements ou de la technologie et que je l'achète en dollars américains, dois-je cliquer sur « Hors province » en remplissant le formulaire électronique ?**

Si vous achetez quelque chose des catégories 'Technologies' ou 'Fournitures and Equipements' en dollars américains, vous n'avez pas besoin de sélectionner « Hors province» lorsque vous remplissez votre réclamation électronique. «Hors province» ne doit être sélectionné que si un travailleur de soutien, un programme ou un autre service fourni au bénéficiaire du programme Passport Funding se trouve à l'extérieur de l'Ontario.

**10) Puis-je vérifier mon solde via le site eClaim?**

Non, vous ne pouvez pas vérifier votre solde via le site eClaim et vous devrez contacter votre agence locale de passeport pour obtenir votre solde.

**11) Vais-je recevoir un remboursement plus rapide si j'utilise eClaim plutôt que de faxer ou d'envoyer une réclamation par e-mail?**

Oui, parce que le système eClaim est automatisé et que vous utilisez un PDF à remplir, PassportONE reçoit votre demande avec une grande partie des informations automatiquement ajoutées, ce qui n'est pas le cas en cas d'envoi par e-mail ou par télécopieur.

**12) Lors de la jonction de factures / reçus, quels types de fichiers sont acceptés?**

Les types de fichiers acceptés sont png, jpg, jpeg, bmp, gif, tif, tiff et pdf.

**13) Si je paie à mon travailleur de soutien à un taux forfaitaire par mois, comment puis-je le documenter sur eClaim?**

Si vous payez à votre travailleur de soutien à un taux forfaitaire pour le mois, vous pouvez ajouter 1 heure travaillée dans le champ heures et combien vous paierez au travailleur de soutien dans le champ Taux horaire.

**14) Je saisis correctement mon nom, le nom du bénéficiaire de Passport Funding et le code client lors de l'inscription, mais je reçois toujours le message indiquant que le client est introuvable. Comment puis-je réparer cela?**

C'est un problème courant lors de l'inscription si vous utilisez un nom différent de celui que vous avez fourni à votre agence locale de passeport. Par exemple, si vous avez fourni une documentation à votre agence locale de passeport qui comprenait une initiale au milieu et que vous n'utilisez pas l'initiale du milieu pour vous inscrire, vous obtiendrez un message d'erreur. Vous pouvez résoudre ce problème en contactant votre agence locale de passeport et en demandant des instructions sur le nom à utiliser.

**15) Y a-t-il un manuel d'instructions étape par étape auquel je peux me référer après cette formation ?**

Oui, un manuel étape par étape comprenant des captures d'écran et des vidéos d'instructions est disponible pour référence à tout moment sur le site DSO. Vous pouvez accéder à tous les documents de formation en cliquant ici: <https://www.dsontario.ca/passport-program/learn-about-passport-eclaim>