



# Passport ONE

FAMILY SERVICE TORONTO

## *Formation sur eClaim*

**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 Windows, MacBook et les téléphones Android tant que vous utilisez la bonne version d'Adobe Reader. Des changements sont en train d'être mis en œuvre pour permettre l'utilisation de l'iPad et d'autres appareils. Veuillez utiliser Chrome autant que 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 la poste, fax ou e-mail. Veuillez n'utiliser qu'une seule méthode de soumission par réclamation. Si votre eClaim échoue ou si vous rencontrez des difficultés pour soumettre votre eClaim, veuillez ne pas imprimer le formulaire électronique et l'envoyer par la poste, fax ou e-mail. Cela retardera le paiement. Si vous choisissez d'envoyer votre réclamation par la poste, fax ou e-mail, veuillez utiliser votre formulaire de facture d'achats de services à code-barres fourni par votre agence locale offrant le programme Passeport.

**3) Puis-je ajouter/modifier un travailleur de soutien, une personne gérant les fonds, un bénéficiaire (informations de compte bancaire) 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, des informations de compte bancaire ou d'une adresse e-mail ne peuvent être effectués qu'en contactant votre agence locale de Passeport.

**4) Je reçois un message d'erreur indiquant que la personne qui gère les fonds et le bénéficiaire ne sont pas sélectionnés. Je peux toujours enregistrer le formulaire, mais lorsque je le télécharge, je reçois un message d'erreur. Comment corriger cela?**

La sélection d'une personne gérant les fonds et un bénéficiaire sur votre eClaim est obligatoire et votre soumission échouera sans ceux-là. Assurez-vous de sélectionner la personne qui gère les fonds et le bénéficiaire dans la liste déroulante sur la page 1 avant de remplir votre eClaim.

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

Vous pouvez ajouter les heures du travailleur de soutien sur la page 2 de votre eClaim. 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. Pendant l'expansion temporaire des directives à cause de la pandémie COVID-19, les travailleurs de soutien ne sont pas tenus de signer le formulaire sur le travailleur de soutien s'il n'est pas possible de le faire en toute sécurité. Si votre travailleur de soutien ne peut pas signer le formulaire, vous pouvez joindre une page vierge (la page 2 de votre eClaim) lorsque vous joignez vos reçus/factures.

**6) 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 j'ai fait des erreurs sur mon formulaire eClaim. Puis-je résoudre ce problème après l'avoir soumis et qu'il est en cours d'examen?**

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

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

Oui, un scanner est une dépense admissible selon les directives de l'aide financière du programme Passeport.

**8) Y a-t-il un moyen d'ajouter une page ou plusieurs pages au formulaire? 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 vous avez besoin à votre eClaim en cliquant sur le bouton + en bas de la page.

**9) Si je commande quelque chose dans le cadre de l'extension temporaire des directives et que je l'achète en dollars américains, est-ce que je clique sur «Hors de l'Ontario»?**

Si vous achetez quelque chose en dollars américains, vous n'avez pas besoin de sélectionner «Hors de l'Ontario» lorsque vous remplissez votre eClaim. «Hors de l'Ontario» ne doit être sélectionné que si un travailleur de soutien, un programme ou un autre service fourni au bénéficiaire de l'aide financière du programme Passeport est 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 pour les envois par e-mail ou par télécopie.

**12) Le système eClaim sera-t-il disponible après la pandémie COVID-19?**

Oui, le système eClaim sera disponible après la pandémie COVID-19 et vous êtes encouragé à utiliser une méthode de soumission électronique telle que eClaim ou MDP autant que possible.

**13) Quels types de fichiers sont acceptés lorsqu'on joint les factures/reçus?**

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

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

Si vous payez votre travailleur de soutien un taux fixe pour le mois, vous pouvez ajouter 1 heure travaillée dans le champ «Nombre d'heures» et combien vous paierez au travailleur de soutien dans le champ «Taux horaire».

**15) Je saisis correctement mon nom, le nom du bénéficiaire du programme Passeport et le code client lors de l'enregistrement, mais je reçois toujours le message indiquant que le client est introuvable. Comment résoudre cela?**

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

**16) Y a-t-il un manuel avec des instructions détaillées auquel je peux me référer après cette formation?**

Oui, un manuel avec des instructions détaillées comprenant des captures d'écran et des vidéos éducatives 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.sopdi.ca/fr/passport-program/learn-about-passport-eclaim>