

## Besoin d'aide concernant l'utilisation de la plateforme?

Vous pouvez nous joindre par courriel à l'adresse suivante : [soutien.plateforme@fadacsdm.ca](mailto:soutien.plateforme@fadacsdm.ca)

Ou par téléphone en composant le (514) 350-8800 (poste 3060).

[Cliquez ici pour connaître nos heures d'ouverture.](#)

*P.S. Vous n'avez jamais reçu de courriels de la plateforme ? C'est étrange. Il est possible que votre adresse soit invalide.*

### **Attention: adresse courriel non validée**

Lors de votre connexion, si la plateforme vous présente votre profil avec le champ requis « Adresse de courriel », c'est soit que vous n'avez pas encore inscrit une adresse courriel (le champ est vide), soit que vous avez indiqué une adresse courriel non validée. Voici ce qu'il faut faire en 3 étapes:

1 – Si le champ est vide, il faut y entrer soigneusement votre « Adresse de courriel », si le champ indique une adresse courriel, vérifiez son exactitude (écrire des lettres en majuscules est inutile).

2 - CLIQUER au bas de la page sur le bouton bleu « Enregistrer le profil ». MAIS CE N'EST PAS SUFFISANT POUR ACTIVER OU RÉACTIVER VOTRE COMPTE. La plateforme vous indique alors que vous avez demandé d'enregistrer votre adresse de courriel. Il ressemble à celui-ci:

*Vous avez demandé la modification de votre adresse de courriel pour [boumboum@hotmail.com](mailto:boumboum@hotmail.com). Pour des raisons de sécurité, un message de confirmation vous est envoyé à la nouvelle adresse afin de confirmer qu'elle vous appartient. Votre adresse de courriel sera modifiée dès que vous aurez cliqué sur l'URL indiquée dans le message envoyé.*

3 - Vous devez donc aller ouvrir ce message dans vos courriels et CLIQUER SUR LE LIEN URL qui apparaît à la fin du message. Ce qui vous ramènera dans votre compte sur la plateforme où vous aurez une confirmation que votre adresse courriel a été modifiée. LÀ, VOTRE COMPTE EST ACTIVÉ ou RÉACTIVÉ.

*Si vous ne trouvez pas le message, vérifiez dans votre boîte de courriels indésirables ou pourriels (en anglais on dit « junk mail » ou « spam »).*