

10. FAQ

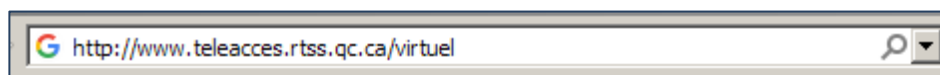
10.1 Mon compte téléaccès est verrouillé. Que dois-je faire?

Pour déverrouiller votre jeton téléaccès, vous devez ouvrir un billet au **Centre de services informatiques (CSI)**. Depuis peu, certains intervenants ont reçu les droits pour procéder au déblocage.

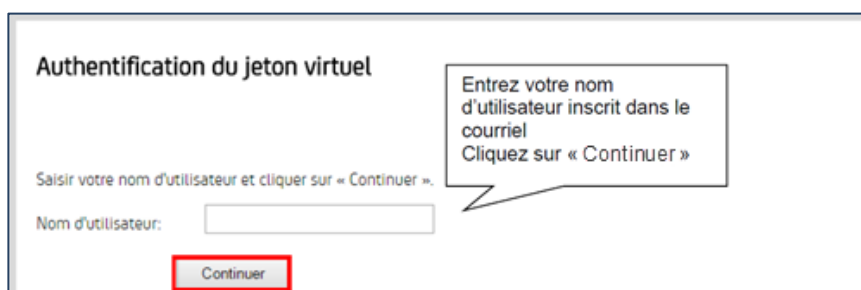
Toutefois, si le Centre de services informatiques de votre établissement n'est pas en mesure de vous débloquent, vous devrez contacter la DGTI (MSSS) au 1 877 826-2433 et seul le propriétaire du compte est autorisé à communiquer avec la DGTI pour le déblocage.

10.2 J'ai oublié mon NIP. Que dois-je faire?

a) Inscrire l'adresse : <http://www.teleacces.rtss.qc.ca/virtuel> dans votre navigateur.



b) Saisir votre **NIP d'utilisateur** de votre compte téléaccès.



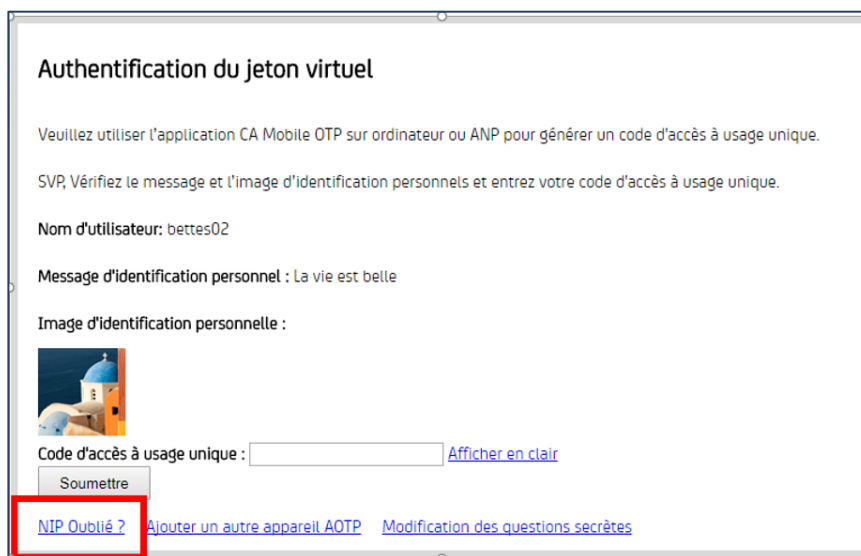
Authentification du jeton virtuel

Saisir votre nom d'utilisateur et cliquer sur « Continuer ».

Nom d'utilisateur:

Entrez votre nom d'utilisateur inscrit dans le courriel
Cliquez sur « Continuer »

c) Cliquer sur **NIP oublié?**.



Authentification du jeton virtuel


Veillez utiliser l'application CA Mobile OTP sur ordinateur ou ANP pour générer un code d'accès à usage unique.

SVP, Vérifiez le message et l'image d'identification personnels et entrez votre code d'accès à usage unique.

Nom d'utilisateur: bettes02

Message d'identification personnel : La vie est belle

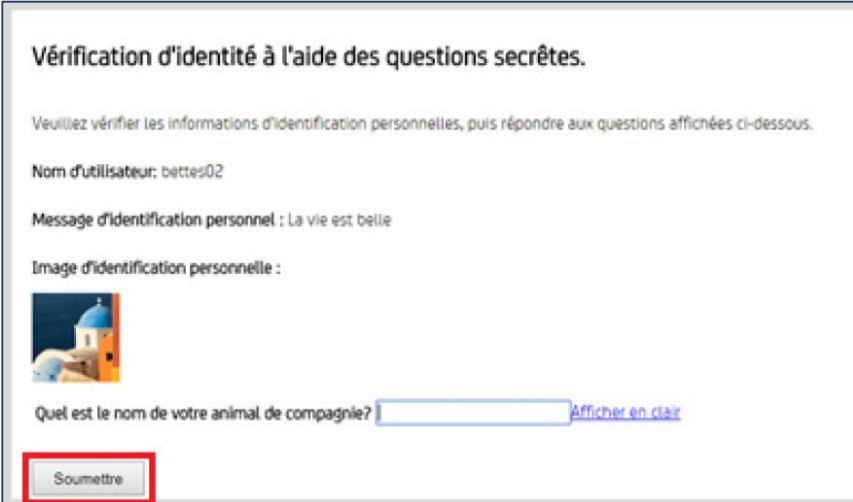
Image d'identification personnelle :



Code d'accès à usage unique : [Afficher en clair](#)

[NIP Oublié ?](#) [Ajouter un autre appareil AOTP](#) [Modification des questions secrètes](#)

- d) Répondre à la question secrète et cliquer sur **Soumettre**.




Vérification d'identité à l'aide des questions secrètes.

Veillez vérifier les informations d'identification personnelles, puis répondre aux questions affichées ci-dessous.

Nom d'utilisateur: bettes02

Message d'identification personnel : La vie est belle

Image d'identification personnelle :



Quel est le nom de votre animal de compagnie? [Afficher en clair](#)

Soumettre

- e) Recréer votre compte dans l'application OTP avec les informations qui vous seront données.
- f) Afin de pouvoir créer à nouveau votre compte, vous devrez supprimer votre ancien profil.