



La Foire aux Questions permet de répondre aux interrogations fréquentes sur l'Espace Client de Lussier Dale Parizeau.

QU'EST-CE QUE L'ESPACE CLIENT DE LUSSIER DALE PARIZEAU?

L'Espace Client de Lussier Dale Parizeau est un outil en ligne simple vous permettant de consulter et de modifier vos informations de connexion, de visualiser vos documents d'assurance en version électronique, d'imprimer vous-même vos documents, incluant le certificat d'assurance et d'obtenir des trucs et conseils en lien avec vos différents produits et services.

QUI PEUT AVOIR SON ESPACE CLIENT LUSSIER DALE PARIZEAU?

Tout client de Lussier Dale Parizeau détenant une police d'assurance des particuliers en vigueur peut s'inscrire à l'Espace Client de Lussier Dale Parizeau. Il suffit d'avoir une adresse courriel valide à votre dossier. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez contacter notre service de soutien technique au 1 855-217-7722.

PUIS-JE AVOIR UN ESPACE CLIENT COMMUN AVEC UNE AUTRE PERSONNE ?

Il n'est malheureusement pas possible d'avoir un Espace Client conjoint avec une personne de votre famille, un ami, etc. L'Espace Client se conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels, il est donc impossible d'avoir un Espace Client pour deux personnes. Dans le cas où vous détenez une police conjointement avec une autre personne, une seule d'entre vous pourra s'inscrire à l'Espace Client, soit celle dont le courriel est celui par défaut au dossier. Vous pourrez donc vous partager le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'Espace Client liés à votre dossier d'assurance pour y accéder. Toutefois, les courriels de notification seront envoyés seulement à l'adresse courriel par défaut au dossier.

LES DONNÉES AFFICHÉES SUR MON ESPACE CLIENT SONT-ELLES À JOUR ?

Vous retrouverez sur votre Espace Client vos documents d'assurance concernant vos polices actives de l'année en cours. Ces documents seront conservés dans votre Espace Client avec les années. Vous aurez donc également accès aux documents des années antérieures. Il est important de noter qu'il peut y avoir un délai de 48 heures pour la publication de vos documents lors de votre inscription à l'Espace Client.



COMMENT PUIS-JE RETROUVER MON NOM D'UTILISATEUR OU MON MOT DE PASSE ?

En vous rendant sur la page de connexion de l'Espace Client, vous trouverez l'onglet *Vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe ?*



Vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe ?

Cliquez sur « Retrouvez vos informations » ci-dessous pour retrouver vos informations personnelles. Le processus est simple, efficace et rapide !

Retrouvez vos informations

En cliquant sur *Retrouvez vos informations*, vous devrez entrer l'adresse courriel associée à votre compte. Vous recevrez par la suite un courriel contenant un lien pour réinitialiser votre mot de passe. En cliquant sur le lien, vous serez redirigé vers une page web dans laquelle vous devrez inscrire la réponse à votre question secrète. Vous recevrez finalement un courriel avec vos nouvelles informations de connexion. Si vous le désirez, vous pourrez par la suite modifier votre mot de passe temporaire dans la section *Gestion de vos informations de connexion*.

COMMENT FAIRE POUR IMPRIMER MES DOCUMENTS ?

Vous pourrez imprimer vos documents d'assurance en allant dans la section *Gestion de vos polices d'assurance* en cliquant sur le dossier  et en cliquant sur l'icône de la police que vous voulez imprimer. En cliquant sur le bouton , vous pourrez télécharger ce document. Une fois le document téléchargé, vous serez en mesure de l'imprimer. Veuillez prendre note qu'il vous faut le logiciel Adobe Reader pour télécharger vos documents. Ce logiciel est téléchargeable gratuitement au <https://get.adobe.com/fr/reader/otherversions/>

POURQUOI MES DOCUMENTS NE SE TÉLÉCHARGENT-ILS PAS ?

Pour consulter vos documents, vérifiez tout d'abord que vous avez le logiciel Adobe Reader, ce logiciel est nécessaire pour la consultation de documents sur l'Espace Client. Il est possible de télécharger le logiciel gratuitement au <https://get.adobe.com/fr/reader/otherversions/>. Si toutefois en ayant le logiciel Adobe Reader vous avez des problèmes avec le téléchargement de vos documents vous pouvez nous contacter par courriel au espace.client@ldpi.ca ou par téléphone au 1 855-217-7722

COMMENT PUIS-JE MODIFIER MES INFORMATIONS PERSONNELLES ?

Le site ne permet pas pour l'instant de modifier vos informations personnelles telles que votre adresse ou votre profession. Vous devez contacter votre courtier au 1 877-LUSSIER pour modifier ces informations.




POURQUOI N'AI-JE PAS ACCÈS À CERTAINS ONGLETS GRISÉS ?

Les icônes grisées correspondent aux produits que vous ne détenez pas chez Lussier Dale Parizeau. Si toutefois vous possédez un de ces produits et que vous désirez regrouper ce produit avec vos autres polices chez Lussier Dale Parizeau, vous n'avez qu'à téléphoner à votre courtier au 1-877-LUSSIÉ pour obtenir une soumission.

COMMENT PUIS-JE FAIRE UNE SOUMISSION ?

Le site ne permet pas de faire une soumission, toutefois il est possible de faire une soumission automobile ou de remplir des formulaires de requête pour d'autres produits via le [site internet](#) de Lussier Dale Parizeau. Il est également possible de contacter votre courtier au 1-877-LUSSIÉ pour obtenir une soumission.

COMMENT DOIS-JE FAIRE POUR CHANGER MON MOT DE PASSE ?

Il est possible de changer votre mot de passe dans la section *Gestion des informations de connexion* (identifié par l'icône de cadenas ) . Après la modification de votre mot de passe, vous recevrez un courriel confirmant votre nouveau mot de passe.

COMMENT FAIRE POUR ME DÉCONNECTER APRÈS MON UTILISATION ?

Dans le coin de la page en haut à droite il est possible de fermer votre session sur l'Espace Client. Un seul clic suffit pour déconnecter votre compte et maintenir vos informations en toute sécurité. Il est peu conseillé de se connecter sur un ordinateur public. Si jamais vous n'avez pas le choix, il est préférable de supprimer les "cookies" (témoins électroniques) de cet ordinateur après l'utilisation. Pour ce faire, vous devez vous rendre dans la section *Options* de votre navigateur et supprimer les « cookies ».

LE SITE EST-IL SÉCURITAIRE ?

Le site possède un niveau de sécurité très élevé. Lussier Dale Parizeau s'engage à fournir un site sécuritaire respectant les normes les plus strictes en matière de sécurité informatique. Lussier Dale Parizeau s'engage également à respecter les lois provinciales et fédérales applicables. Lussier Dale Parizeau met en œuvre tous les efforts adéquats pour protéger vos renseignements personnels de manière efficace. Il est toutefois de votre responsabilité de vous assurer que l'ordinateur ainsi que les logiciels que vous utilisez sont également protégés contre toutes sortes de menaces informatiques.



FAQ – FOIRE AUX QUESTIONS



Lussier Dale Parizeau a mis en place de nombreuses mesures de sécurité et de contrôle afin de vous protéger et d'assurer la protection de vos informations personnelles.

- **Utilisation de témoins électroniques:** Les témoins électroniques (souvent appelés « cookies ») sont utilisés sur l'Espace Client pour permettre à l'utilisateur de rester connecté durant ses activités sur l'Espace Client.
- **Chiffrement :** L'Espace Client utilise un chiffrement AES (Advanced Encryption Standard) 128 bits combiné avec le SHA-1 (Secure Hash Algorithm). Ce chiffrement est le plus utilisé et le plus sécuritaire.
- **Procédure d'inscription en plusieurs étapes :** Nous avons mis en place une procédure complète d'inscription en plusieurs étapes permettant de prévenir les fraudes et l'hameçonnage. Seule la personne titulaire de l'adresse courriel au dossier pourra s'inscrire à l'Espace Client car seulement elle recevra les informations de connexion pour se connecter la première fois à l'Espace Client. Si vous ne recevez pas les courriels tel qu'indiqué lors de la procédure d'inscription, contactez le soutien technique pour vous assurer que votre courriel est exact dans notre système informatique.
- **Certificat numérique :** Le certificat numérique de l'Espace Client a été émis par Go Daddy.

SUIS-JE LE SEUL À AVOIR ACCÈS À MON ESPACE CLIENT ?

Vous seul avez accès à votre Espace Client, (à moins que vous ne partagiez votre compte avec une autre personne figurant sur votre police d'assurance). Si vous avez des doutes quant à la fiabilité de votre mot de passe, il est toujours possible d'en faire la modification à n'importe quel moment lorsque bon vous semble. Il est conseillé de conserver votre nom d'utilisateur et votre mot de passe en lieu sûr pour protéger vos informations.

EST-CE NORMAL QUE MA POLICE D'ASSURANCE COMMERCIALE N'APPARAISSE PAS SUR MON ESPACE CLIENT ?

Pour le moment l'Espace Client n'est pas en mesure de vous offrir l'accès à votre police commerciale.

COMMENT FAIRE POUR PAYER MA FACTURE DE LUSSIER DALE PARIZEAU VIA L'ESPACE CLIENT ?

Il est présentement impossible de payer votre facture via l'Espace Client. Vous pouvez toutefois imprimer votre facture et vous rendre à votre institution financière et en faire le paiement, ou faire un paiement via le site internet de votre institution financière. Vous pouvez également demander à votre courtier d'inscrire votre police à notre programme de prélèvements autorisés. Informez-vous auprès de votre courtier au 1 877-LUSSIER.



COMMENT FAIRE POUR ANNULER MA POLICE ?

Dans le but de mieux vous servir et afin que nous puissions remplir les documents nécessaires, vous devez absolument parler de vive voix avec votre courtier, c'est d'ailleurs pour cette raison que cette fonction n'est pas disponible sur l'Espace Client.

COMMENT VAIS-JE SAVOIR SI MON DOCUMENT EST PUBLIÉ SUR L'ESPACE CLIENT ?

Pour chaque document qui sera publié sur votre Espace Client vous recevrez un courriel indiquant que celui-ci est désormais disponible. Il n'est donc pas nécessaire d'aller voir sur l'Espace Client à chaque jour. Le nombre de messages en attente pour chaque police est inscrit dans le cercle au-dessus de l'icône de la police.

POURQUOI NE REÇOIS-JE PAS D'AVIS PAR COURRIEL LORS DE LA PUBLICATION DE MES DOCUMENTS D'ASSURANCE SUR L'ESPACE CLIENT ?

Il se peut que les avis courriel se retrouvent automatiquement dans vos éléments indésirables.

Si ce n'est pas le cas, vous pouvez contacter notre soutien technique par courriel au espace.client@ldpi.ca ou par téléphone au 1 855-217-7722 pour vérifier si l'adresse courriel dans votre dossier est encore valide.

EST-CE QU'UNE COPIE DE MON CERTIFICAT D'ASSURANCE QUE J'IMPRIME MOI-MÊME A LA MÊME VALEUR QUE LA VERSION ORIGINALE QUE JE REÇOIS HABITUELLEMENT PAR LA POSTE ?

Oui, vous pouvez effectivement présenter votre certificat d'assurance que vous avez imprimé vous-même à un agent de la paix et celui-ci aura la même valeur. Tous les renseignements nécessaires sont inscrits sur cette copie. Assurez-vous seulement que toutes les informations sont bien imprimées et sont lisibles.

Bonne navigation,

L'équipe de l'Espace Client

Pour rejoindre votre courtier : 1 877-LUSSIÉ

Pour rejoindre le soutien technique de l'Espace Client :

Par courriel : espace.client@ldpi.ca

Par téléphone : 1 855-217-7722

