

- 1. Que faire si je n'ai pas reçu le courriel de lancement de la campagne, si je ne peux pas accéder à mon courriel d'entreprise, si je rencontre des problèmes pour me connecter ou faire un don?**

Veillez contacter l'administrateur de votre campagne pour obtenir de l'assistance.

- 2. Puis-je modifier mon don par prélèvement sur la paie/retenué salariale?**

OUI. Si la campagne est toujours en cours, veuillez contacter l'administrateur de votre campagne et l'informer du changement. Si la campagne est clôturée, veuillez contacter votre service des ressources humaines.

- 3. Comment puis-je consulter l'historique de mes dons?**

Vous pouvez retrouver l'historique de vos dons sous l'onglet **MON HISTORIQUE** du menu de la plateforme *La philanthropie au travail*.

- 4. Pourquoi ne vois-je plus la retenue sur la paie comme option de don?**

Si vous avez déjà effectué votre don par déduction à la source, cette option disparaîtra. Si des modifications doivent être apportées à votre don par prélèvement sur la paie, veuillez vous référer à la question 2.

- 5. Que dois-je faire si je ne trouve pas le courriel contenant le lien de connexion?**

Il suffit de vous connecter à <https://portal.healthpartners.ca/Begin.jsp> et de sélectionner **IDENTIFIANT OU MOT DE PASSE OUBLIÉ**. Vous serez alors invité à saisir votre adresse courriel professionnelle et des instructions vous seront envoyées par courriel.

- 6. Comment puis-je accéder aux événements spéciaux et y participer?**

L'administrateur de votre campagne vous fournira un lien pour accéder et participer à tout événement spécial.


- 7. Puis-je faire un don par le biais de différents types de promesses de don?**

Les options de don qui vous sont proposées sont sélectionnées par votre équipe de campagne.

**8. Puis-je me reconnecter en utilisant le même lien si j'ai déjà cliqué dessus une fois, mais que je n'ai pas effectué mon don lors de la première visite?**

OUI. Veuillez utiliser uniquement le lien qui vous a été fourni à l'origine. Si vous ne le trouvez pas, reportez-vous à la question 6 et connectez-vous à <https://portal.healthpartners.ca/Begin.jsp>.

**9. Puis-je avoir plus d'informations sur les organismes bénéficiaires de la campagne?**

Pour plus d'informations sur les organismes de bienfaisance, vous pouvez cliquer sur leur logo sur la page d'accueil ou cliquer sur le bouton  sur la page de désignation.

**10. Je reçois un message d'erreur. Que dois-je faire ?**

Si vous recevez un message d'erreur lorsque vous essayez de vous connecter à la plateforme *Philanthropie au travail*, suivez ces étapes :

**1** : Fermez tous les navigateurs ouverts.

**2** : Effacez l'historique et le cache du navigateur Web.

**3** : Accédez à votre lien personnel à partir du courriel que vous avez reçu ou reportez-vous à la question 6. Si vous recevez toujours un message d'erreur, veuillez contacter votre équipe de campagne.

**11. Certaines de mes informations ont changé. Comment puis-je les mettre à jour ?**

L'option **Mon Profil** de votre menu vous permet de mettre à jour vos coordonnées et votre nom d'utilisateur. Si d'autres mises à jour de vos informations sont nécessaires, comme un changement de nom ou un changement de lieu de travail, veuillez contacter PartenaireSanté à l'adresse [info@healthpartners.ca](mailto:info@healthpartners.ca).

**12. J'ai fait un don à l'un des organismes de bienfaisance soutenus par mon lieu de travail, mais mon reçu est émis par PartenaireSanté Canada. Pourquoi ?**

Tous les dons sont traités par PartenaireSanté Canada, et les fonds sont ensuite transmis aux organismes de bienfaisance selon la désignation des donateurs et donatrices. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant votre don, veuillez nous en faire part à [info@healthpartners.ca](mailto:info@healthpartners.ca) et nous serons heureux de vous accompagner.

**13. Où puis-je trouver mon reçu fiscal ?**

Seuls les dons par retenues salariales, en espèces, par chèque et par carte de crédit sont admissibles aux reçus fiscaux. Pour les dons par retenues salariales, le reçu fiscal apparaîtra sur vos feuillets T4/RL1. Pour les autres types de dons, vous recevrez automatiquement votre reçu fiscal par courriel.

**14. À quel moment est-ce que mon don commencera à être déduit de ma paie ?**

Votre équipe de paie déterminera quand les dons commenceront à être déduits de votre paie. Communiquez avec votre gestionnaire de campagne pour plus de détails.

**15. Est-il possible de poursuivre ma retenue salariale de l'année dernière ?**

NON. Vous devrez vous connecter au système et enregistrer votre engagement pour cette année. Vous pouvez consulter l'onglet **MON HISTORIQUE** pour consulter vos dons passés.

**16. Qui verra mes données personnelles et mon don ?**

L'équipe du service de paie de votre organisation et le responsable de campagne PartenaireSanté auront accès à ces informations.

**Vous avez d'autres questions ou préoccupations? Veuillez contacter votre gestionnaire de campagne.**