

## J'ai perdu mon mot de passe et/ou ma signature numérique (fichier .epf).

Vous voulez accéder à votre signature numérique, mais vous avez perdu votre mot de passe et/ou votre fichier .epf.

Choisissez la situation qui vous concerne :

1. **J'ai accès à mon adresse courriel professionnelle ou mon adresse secondaire associée à ma signature Notarius.**
2. **Je n'ai ni accès à mon adresse courriel professionnelle et je n'ai pas non plus accès à mon adresse secondaire associée à ma signature Notarius.**
3. **Je ne me souviens plus de mes réponses aux 3 questions secrètes.**

### 1. J'ai accès à mon adresse courriel professionnelle ou mon adresse secondaire associée à ma signature Notarius.

Allons récupérer votre certificat de signature numérique (fichier .epf) et mettre à jour vos informations.

Processus de récupération de fichier .epf:

- a. Allez sur [notarius.com/recuperer](https://notarius.com/recuperer).
- b. Entrez votre **adresse courriel professionnelle associée à votre signature**; vous recevrez un courriel à votre **adresse secondaire** ET à votre **adresse courriel professionnelle associée à votre signature**.
  - i. *Si vous n'avez pas accès à l'une ou l'autre de ces options, [contactez notre équipe du Service à la clientèle](#).*
- c. Dans votre boîte courriel, vous recevrez un courriel\* provenant de [support@notarius.com](mailto:support@notarius.com). Ouvrez-le.
  - i. *\*Vérifiez vos courriels indésirables.*
  - ii. *\*Assurez-vous d'ajouter [support@notarius.com](mailto:support@notarius.com) dans vos contacts pour éviter que nos courriels rebondissent.*
- d. **Cliquez sur *Récupérez votre signature numérique*.**
- e. Sur votre navigateur, confirmez que vous n'êtes pas un robot!
- f. Répondez à vos 3 questions de sécurité et cliquez sur **Suivant**.
- g. Vous recevrez un courriel indiquant **votre numéro de référence**.
- h. Remplissez le formulaire.
  - i. *Si vous avez commencé votre processus de récupération auparavant, veuillez vérifier vos courriels précédents. Vous devriez avoir reçu un **numéro de référence**.*

- i. Cliquez sur **Téléchargez et activez**.
- j. Ouvrez le fichier **.epf** que vous venez de télécharger ; une session utilisateur vous invitera à entrer votre mot de passe de signature numérique.
- k. Entrez votre mot de passe et cliquez sur **OK**.
- l. Une session **Entrust** sera alors ouverte sur votre poste.
  - i. L'icône Entrust indiquera que vous êtes connecté.

Vous avez accès à votre signature numérique sur votre ordinateur.\*

\*Si vous avez plus d'une signature numérique, pour assurer votre sécurité, faites cette procédure pour chacune de vos signatures. Prenez soin de vous déconnecter/connecter à chaque fois.

## 2. Je n'ai ni accès à mon adresse courriel professionnelle et je n'ai pas non plus accès à mon adresse secondaire associée à ma signature Notarius.

1. [Contactez notre équipe du Service à la clientèle.](#)

## 3. Je ne me souviens plus de mes réponses aux 3 questions secrètes.

Pour retrouver votre signature, effectuez une adhésion sans paiement [en cliquant ici](#).

- i. Vous serez alors invité(e) à procéder à une [vérification d'identité avec l'un de nos Agents de Vérification d'Identité](#).



» **On vous aide à signer!**

Vous avez d'autres questions? Consultez notre centre d'aide afin de trouver une réponse rapidement.

**support.notarius.com**