



De l'aide pour votre identifiant Manuvie

Si vous ne parvenez pas à vous connecter à votre compte d'épargne-retraite collectif à l'aide de votre identifiant Manuvie, ce guide vous explique quel peut être le problème, comment vous pouvez le régler vous-même et comment obtenir de l'aide si vous en avez besoin.

Il y a trois étapes pour configurer et associer votre identifiant Manuvie à votre compte d'épargne-retraite collectif.



Si vous rencontrez des difficultés avec les **étapes 1 et 2**, passer à cette section.

Si vous rencontrez des problèmes avec **l'étape 3**, commencez ici.

Si vous n'êtes pas sûr de l'étape avec laquelle vous rencontrez des problèmes, poursuivez ci-dessous pour trouver le problème que vous recherchez et obtenir la réponse.

1

Configurez votre identifiant Manuvie (si vous n'en avez pas)

2

Activez votre identifiant Manuvie

3

Associez votre compte d'épargne-retraite collectif à votre identifiant Manuvie

Sommaire

Vérifiez ci-dessous pour trouver le problème que vous pourriez rencontrer et cliquez sur le lien pour obtenir la réponse

Difficulté à configurer votre identifiant Manuvie (étapes 1 et 2)

- [Où puis-je obtenir de l'aide pour établir mon identifiant Manuvie?](#)
- [J'essaie de créer un mot de passe, mais celui que je saisis n'est pas accepté](#)
- [J'ai créé mon identifiant Manuvie, mais lorsque j'essaie de me connecter, il ne fonctionne pas](#)

Difficulté à associer votre identifiant Manuvie à votre régime (étape 3)

- [J'ai établi mon identifiant Manuvie et j'ai adhéré à mon régime, mais lorsque j'essaie d'ouvrir une session, un écran m'indique de lier mon compte d'épargne-retraite collectif](#)
- [Je viens d'entrer mon numéro de client ou mon numéro d'inscription, et on me demande maintenant un code d'inscription](#)

J'ai oublié mon mot de passe/nom d'utilisateur

- [J'ai oublié mon mot de passe](#)
- [J'ai cliqué sur le lien **Mot de passe oublié?**, mais rien ne s'est passé](#)
- [J'ai oublié mon nom d'utilisateur](#)
- [J'ai essayé de créer un identifiant Manuvie, mais je reçois un message au sujet d'un autre identifiant Manuvie](#)

Mon identifiant Manuvie ne fonctionne pas

- [Vous n'utilisez peut-être pas le bon nom d'utilisateur ou le mauvais mot de passe](#)
- [Il se peut que vous saissiez le nom d'utilisateur ou le mot de passe avec des espaces ou des fautes de frappe](#)
- [Vous avez peut-être essayé de vous connecter au moyen d'un lien mis en signet qui n'est pas à jour](#)
- [Vous essayez peut-être de vous connecter à l'aide d'un nom d'utilisateur ou d'un mot de passe enregistrés dans votre navigateur Web](#)
- [Vous avez peut-être été bloqué après avoir essayé de vous connecter trop de fois avec le mauvais mot de passe](#)

Conseils de dépannage technique

- [Conseils généraux](#)
- [Vider le cache de votre navigateur](#)

Salon VIP

[Je me suis connecté à mon compte dans le Salon VIP, mais je ne vois pas mon solde et un message s'affiche indiquant que mon régime a été transféré. Que se passe-t-il?](#)

Difficulté à configurer votre identifiant Manuvie (étapes 1 et 2)

? Où puis-je obtenir de l'aide pour établir mon identifiant Manuvie?

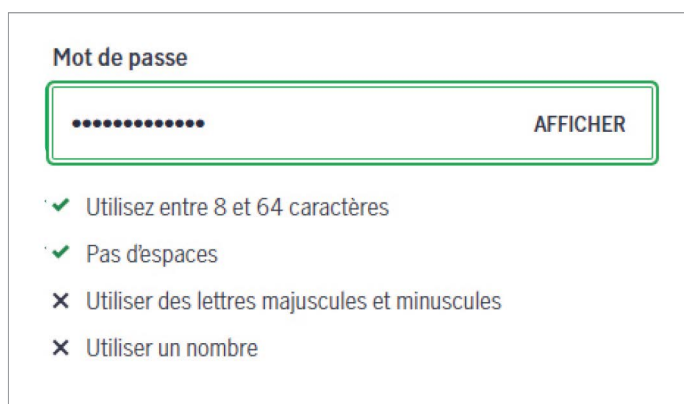
Que se passe-t-il?

Plusieurs étapes sont requises pour configurer votre identifiant Manuvie et l'associer à votre compte d'épargne-retraite collectif, mais nous avons des ressources pour vous aider.

Voici ce qu'il faut faire

- Commencez par ce [module d'apprentissage](#), qui vous guidera tout au long du processus.
- Vous trouverez d'autres ressources et une FAQ sur notre [page d'assistance](#).

? J'essaie de créer un mot de passe, mais celui que je saisis n'est pas accepté



Mot de passe

..... AFFICHER

- ✓ Utilisez entre 8 et 64 caractères
- ✓ Pas d'espaces
- ✗ Utiliser des lettres majuscules et minuscules
- ✗ Utiliser un nombre

Que se passe-t-il?

Votre mot de passe doit être sécurisé pour assurer la sécurité de votre compte.

Voici ce qu'il faut faire

Assurez-vous que le mot de passe que vous créez comporte les éléments suivants :

- Au moins 8 caractères
- Lettres majuscules et minuscules
- Pas d'espaces
- Au moins un chiffre
- Vous pouvez également utiliser des caractères spéciaux. Si c'est le cas, assurez-vous de ne pas commencer votre mot de passe par un caractère spécial et de ne choisir que parmi cette liste : ! « # \$ % & () * + - _ . / : ; < = > ? @ [\] ^ { | } »
- N'incluez ni votre prénom ni votre nom de famille
- N'incluez pas le nom d'utilisateur
- N'incluez pas de mots simples du dictionnaire (par exemple, « mot de passe », « bienvenue », etc.)
- N'incluez pas de schémas de clavier horizontaux (par exemple, « asdf », « poiu », « #\$\$%^ », etc.)
- N'incluez pas de substitutions de caractères courantes (par exemple, « St@art132, Str33!9215 », etc.)

? J'ai créé mon identifiant Manuvie, mais lorsque j'essaie de me connecter, il ne fonctionne pas

Que se passe-t-il?

Vous n'avez peut-être pas activé votre identifiant Manuvie après l'avoir créé.

Voici ce qu'il faut faire

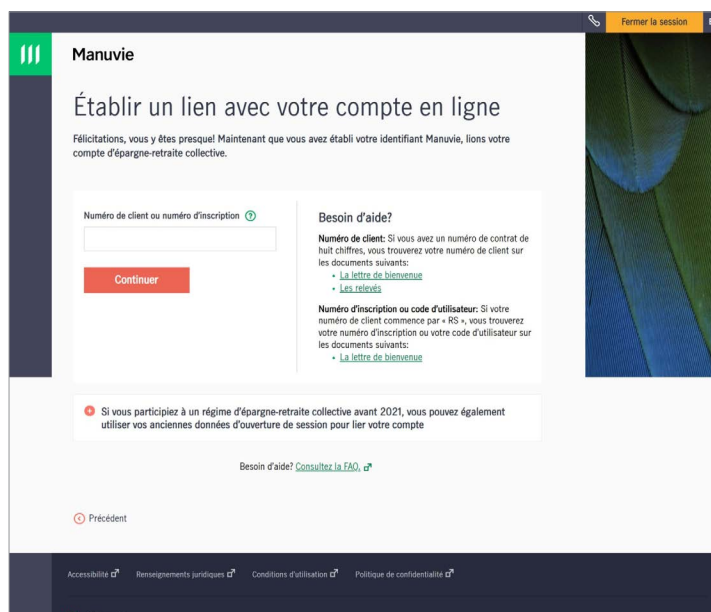
Vous devez activer votre identifiant Manuvie. Lorsque vous avez créé votre identifiant Manuvie, vous devriez avoir reçu un courriel de notre part contenant un bouton **Activer**. Vous devez cliquer sur ce bouton dans les 15 minutes avant l'expiration du lien. Si ce délai s'est écoulé :

- Créez à nouveau votre identifiant Manuvie à l'aide d'une adresse courriel à laquelle vous aurez toujours accès, comme votre adresse courriel personnelle, au cas où vous changeriez d'employeur.
- Surveillez le courriel d'activation dans votre boîte de réception et assurez-vous de cliquer sur le bouton **Activer**.
- Si vous ne voyez pas le courriel et qu'il ne se trouve pas dans votre dossier de pourriels, attendez 15 minutes et réessayez de configurer votre identifiant Manuvie.
- Si vous ne voyez toujours pas le courriel, **contactez-nous** pour obtenir de l'aide.



Difficulté à lier votre identifiant Manuvie à votre régime (étape 3)

? J'ai établi mon identifiant Manuvie et j'ai adhéré à mon régime, mais lorsque j'essaie d'ouvrir une session, un écran m'indique de lier mon compte d'épargne-retraite collectif



Que se passe-t-il?

La prochaine étape consiste à lier votre régime d'épargne-retraite collectif à votre identifiant Manuvie afin de pouvoir y accéder et le gérer en ligne. C'est facile, et vous n'avez besoin de le faire qu'une seule fois.

En fonction de votre régime, vous aurez besoin de votre numéro de client ou de votre numéro d'inscription pour commencer.

Voici ce qu'il faut faire

1 Vérifiez le courriel ou la lettre que nous vous avons envoyé lorsque nous vous avons souhaité la bienvenue dans le programme ou un relevé récent pour trouver votre numéro de client ou votre numéro d'inscription. Voici comment savoir lequel vous avez :

- Si votre régime comporte un **numéro de contrat** sans lettres, vous avez un **numéro de client**.
- Si votre régime comporte un **numéro de client** commençant par RS, vous disposez d'un **numéro d'inscription**.

Si vous ne trouvez pas votre numéro de client ou votre numéro d'inscription, [contactez-nous](#) pour obtenir de l'aide.

2 Ensuite, liez votre compte :
[Ouvrez une session à l'aide de votre identifiant Manuvie](#), cliquez sur **Régime d'épargne-retraite collectif**, entrez votre numéro de client ou votre numéro d'inscription, et [suivez les étapes illustrées](#).

? Je viens d'entrer mon numéro de client ou mon numéro d'inscription, et on me demande maintenant un code d'inscription

Manuvie

Inscrivez-vous à votre nouveau compte en ligne

Particuliers

Bienvenue! Procédons à votre inscription.

Numéro d'inscription
123456

Code d'inscription

J'ai lu et j'accepte les [modalités](#)

Avant de pouvoir accepter les modalités, vous devez cliquer sur le lien et les lire.

Cliquez sur [S'inscrire](#) pour créer votre compte d'épargne-retraite collective et le lier à votre identifiant Manuvie.

[S'inscrire](#)

[Précédent](#)

[Accessibilité](#) [Renseignements juridiques](#) [Conditions d'utilisation](#) [Politique de confidentialité](#)

Manuvie © 1999-2025 La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturiers

Que se passe-t-il?

Il se peut que le numéro de client ou le numéro d'inscription que vous avez saisi soit erroné.

Voici ce qu'il faut faire

- Cliquez sur **Retour** et essayez de saisir à nouveau votre numéro de client ou votre numéro d'inscription. S'il est correct, on ne vous demandera plus de code d'inscription.
- Si vous saisissez un numéro de client, assurez-vous qu'il s'agit d'un numéro à 9 chiffres. N'entrez pas votre numéro de contrat, qui ne comporte que 8 chiffres.

Si le problème persiste, **[contactez-nous](#)** et nous nous assurerons que vous disposez du bon numéro de client ou de votre numéro d'inscription.

J'ai oublié mon mot de passe ou mon nom d'utilisateur

🔍 J'ai oublié mon mot de passe

Que se passe-t-il?

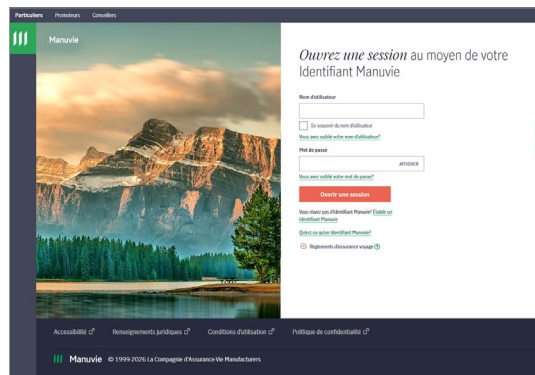
Nous oublions tous nos mots de passe, ne vous inquiétez pas, ils sont faciles à réinitialiser.

Voici ce qu'il faut faire

Avant de réinitialiser votre mot de passe, essayez de saisir le dernier mot de passe dont vous vous souvenez directement. Il se peut que votre navigateur Web saisisse un mot de passe obsolète.

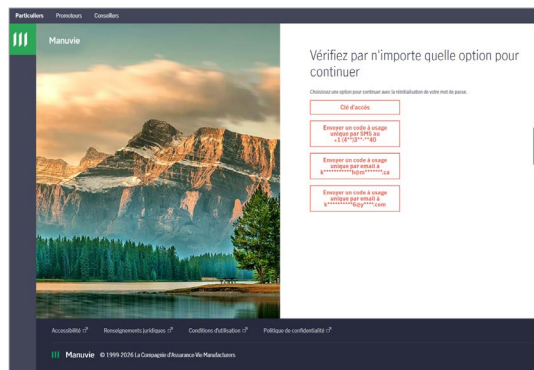
Si cela ne fonctionne pas, procédez comme suit pour réinitialiser votre mot de passe :

- 1 Dans le champ du mot de passe, cliquez sur **Mot de passe oublié?**

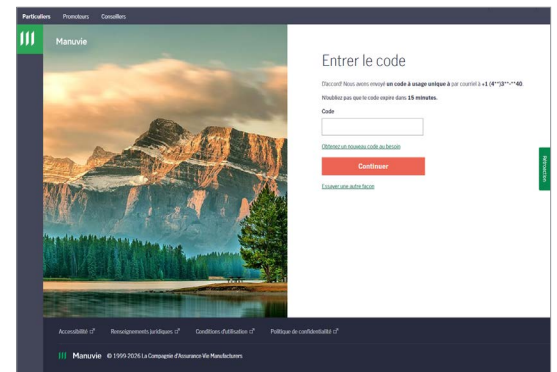


- 2 Sur l'écran suivant, entrez votre nom d'utilisateur.

- 3 Ensuite, dites-nous comment vous souhaitez que nous envoyions le code à usage unique, par message texte ou par courriel. Si un seul choix s'affiche, choisissez-le.



- 4 Une fois que vous avez le code à usage unique, vous avez 15 minutes pour le saisir sur l'écran suivant.



- Si vous n'avez pas reçu le code ou si le délai a expiré, cliquez sur **Obtenir un nouveau code** si nécessaire. Seul le dernier code que nous vous avons envoyé fonctionnera.
- Si vous n'obtenez toujours pas de code, cliquez sur **Essayer d'une autre manière**. Vous pouvez ensuite passer du courriel au message texte ou vice versa.
- Si vous avez demandé le code par courriel, n'oubliez pas de vérifier votre dossier de pourriels.

- 5 Une fois que vous avez entré le code, vous arriverez à l'écran où vous pourrez configurer votre nouveau mot de passe, puis cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**. Dans certains cas, il se peut que vous obteniez d'abord un écran vous demandant d'entrer votre nom de famille et votre date de naissance pour plus de sécurité.

- 6 Vous recevrez un message à l'écran et un courriel confirmant que vous avez modifié votre mot de passe. Vous pouvez maintenant vous connecter avec votre nouveau mot de passe.

? J'ai cliqué sur le lien **Mot de passe oublié?**, mais rien ne s'est passé

Que se passe-t-il?

Cela peut se produire si vous avez un compte d'épargne-retraite collectif d'avant 2021. Le système fonctionne un peu différemment pour vous.

Voici ce qu'il faut faire

- 1 Lorsque vous cliquez sur **Mot de passe oublié?**, au lieu de vous rediriger vers un nouvel écran contenant des instructions sur la réinitialisation de votre mot de passe, il ouvre un nouvel onglet dans votre navigateur Web. Vérifiez les onglets de votre navigateur pour trouver le nouvel onglet.
- 2 Si vous ne voyez pas de nouvel onglet, vérifiez les préférences ou les paramètres de votre navigateur et autorisez les fenêtres contextuelles à partir de manuvie.ca et gmanuvie.com.

Vous pouvez également consulter la [section de dépannage technique](#) de ce guide pour obtenir des conseils supplémentaires.

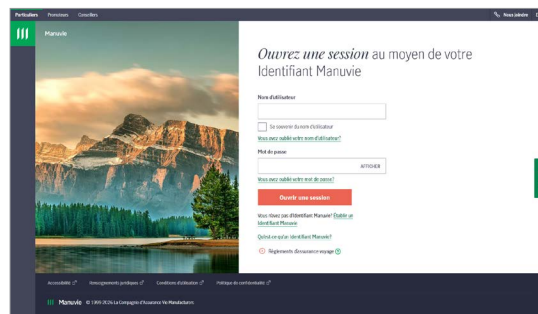
? J'ai oublié mon nom d'utilisateur

Que se passe-t-il?

Vous pouvez récupérer votre nom d'utilisateur. Normalement, vous n'avez besoin que de votre adresse électronique ou de votre numéro de téléphone portable. Si vous n'avez plus accès à cette adresse électronique et que vous n'avez pas de numéro de téléphone portable enregistré chez nous, nous pouvons vous aider.

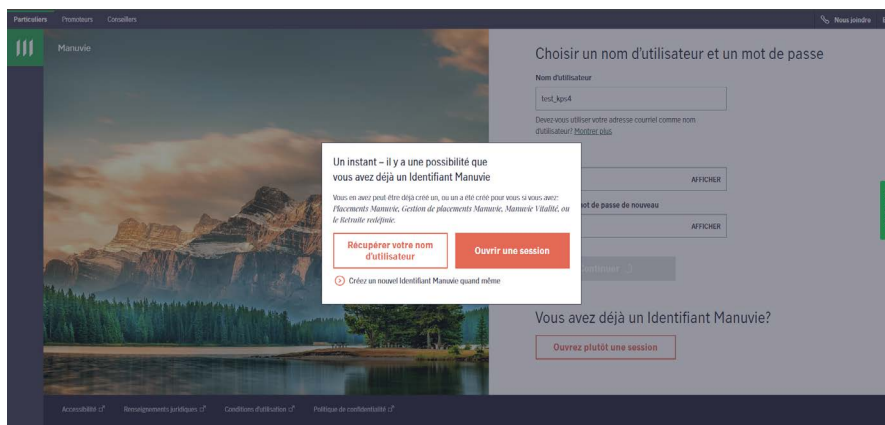
Voici ce qu'il faut faire

- 1 Essayez de récupérer votre nom d'utilisateur en cliquant sur le lien **Nom d'utilisateur oublié** sous ce champ et en entrant l'adresse courriel ou le numéro de téléphone mobile associé à votre identifiant Manuvie. Si cela fonctionne, nous vous enverrons votre nom d'utilisateur.



- 2 Si cela ne fonctionne pas, il se peut que vous ayez une ancienne connexion au compte et que vous n'ayez plus accès à l'adresse électronique que vous utilisiez auparavant. Nous sommes là pour vous, [contactez-nous](#) pour obtenir de l'aide.

? J'ai essayé de créer un identifiant Manuvie, mais je reçois un message au sujet d'un autre identifiant Manuvie



Que se passe-t-il?

Si vous avez **un autre produit** de Manuvie, vous avez peut-être déjà créé un identifiant Manuvie auquel vous pouvez lier votre compte d'épargne-retraite collectif.

Voici ce qu'il faut faire

- 1 Si vous n'êtes pas certain d'avoir un identifiant Manuvie existant, essayez de cliquer sur le lien **Nom d'utilisateur oublié** sur la page d'accueil. Si vous avez un identifiant Manuvie, nous vous enverrons le nom d'utilisateur.
- 2 Une fois que vous savez que vous avez déjà un identifiant Manuvie, vous pouvez ouvrir une session et associer votre compte de retraite.

Vous ne devriez avoir qu'un seul identifiant Manuvie pour tous vos produits Manuvie, y compris les régimes de retraite collectifs.

? Mon identifiant Manuvie ne fonctionne pas

Voici ce qui pourrait se passer et ce que vous pouvez faire

- **Vous n'utilisez peut-être pas le bon nom d'utilisateur ou le mauvais mot de passe** – vérifiez que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour votre identifiant Manuvie et essayez de les saisir à nouveau.
- **Il se peut que vous saisissiez le nom d'utilisateur ou le mot de passe avec des espaces ou des fautes de frappe** – assurez-vous qu'il n'y a pas d'espace vide avant ou après le nom d'utilisateur ou le mot de passe de votre identifiant Manuvie et qu'il n'y a pas de fautes de frappe.
- **Vous avez peut-être essayé de vous connecter au moyen d'un lien mis en signet qui n'est pas à jour** – si vous utilisez un lien enregistré pour vous connecter, essayez d'accéder à id.manulife.ca.
- **Vous essayez peut-être de vous connecter à l'aide d'un nom d'utilisateur ou d'un mot de passe enregistrés dans votre navigateur Web** – si vous essayez de vous connecter à l'aide d'un nom d'utilisateur ou d'un mot de passe enregistrés dans votre navigateur Web, essayez de les saisir manuellement.
- **Vous avez peut-être été bloqué après avoir essayé de vous connecter trop de fois avec le mauvais mot de passe** – vous pouvez soit attendre une heure avant de réessayer, soit accéder à la page de connexion et cliquer sur **Mot de passe oublié**, puis suivre les étapes à l'écran pour créer un nouveau mot de passe. Utilisez votre nom d'utilisateur existant avec votre nouveau mot de passe pour vous connecter.

Vous pouvez également consulter la [section de dépannage technique](#) de ce guide pour obtenir des conseils supplémentaires.

Conseils de dépannage technique

Si votre page ne se charge pas ou si votre ordinateur éprouve des difficultés pendant que vous configurez votre identifiant Manuvie, voici quelques conseils supplémentaires qui pourraient vous aider.

Conseils généraux

- Essayez un autre navigateur Web.
- Essayez de cliquer sur le bouton d'actualisation de votre navigateur.
- Une seule page Manuvie devrait être ouverte dans votre navigateur. Fermez toutes les autres pages de Manuvie.
- Si vous essayez d'utiliser un lien que vous avez enregistré dans des signets ou des favoris, essayez d'accéder directement à id.manulife.ca.
- Vérifiez vos préférences ou vos paramètres dans votre navigateur Web pour autoriser les fenêtres contextuelles à partir de manulife.ca.
- Essayez de redémarrer votre ordinateur pour actualiser.

Vider le cache de votre navigateur

Les sites Web que vous avez déjà visités peuvent parfois être stockés dans le cache ou l'historique de votre navigateur. Lorsque beaucoup d'informations y sont stockées, vos pages ou formulaires peuvent ne pas s'afficher correctement. Vider votre cache peut résoudre de nombreux problèmes courants.

Comment vider le cache de votre navigateur

Dans Microsoft Edge et Google Chrome

- Utilisez le raccourci clavier Ctrl+Maj+Suppr (Windows) ou Commande+Maj+Suppr (Mac).
- Choisissez **Toutes les données** dans l'option **Intervalle de temps** en haut.
- Cochez la case **Images et fichiers mis en cache**
- Sélectionnez **Supprimer les données** (**Effacer maintenant** dans Edge).

Dans Safari

- Accédez à **Développement** dans la barre de menus.
- Choisissez **Vider les caches**.
- Vous pouvez utiliser le raccourci clavier Option+Commande+E.

Dans Firefox

- Utilisez le raccourci clavier Ctrl+Maj+Suppr (Windows) ou Commande+Maj+Suppr (Mac).
- Choisissez **Tout** sous l'option **Intervalle** à effacer pour effacer l'ensemble de votre historique.
- Cochez l'option **Fichiers et pages en cache temporaire**.
- Sélectionnez **Effacer**.

Dans Internet Explorer

- Microsoft a cessé de prendre en charge Internet Explorer (IE) en 2022. Si vous utilisez toujours IE, il se peut que vous rencontriez des problèmes avec nos sites.
- Essayez d'utiliser un autre navigateur.

Votre navigateur est-il à jour?

Dans Microsoft Edge

- Allez dans le menu à 3 points dans le coin supérieur droit.
- Sélectionnez **Aide et commentaires**, puis **À propos de Microsoft Edge**.

Dans Google Chrome

- Allez dans le menu à 3 points dans le coin supérieur droit.
- Sélectionnez **Aide**, puis **À propos de Google Chrome**.

Dans Safari

- Cliquez sur le menu Apple dans le coin supérieur gauche de votre écran.
- Sélectionnez **Préférences Système** dans le menu déroulant.
- Sélectionnez **Mise à jour logicielle**.
- Si aucune mise à jour n'est disponible, Safari est à jour.

Dans Firefox

- Cliquez sur le menu à 3 lignes horizontales dans le coin supérieur droit.
- Sélectionnez **Aide**, puis **À propos de Firefox**.

Dans Internet Explorer

IE n'est plus mis à jour.

? Je me suis connecté à mon compte dans le Salon VIP, mais je ne vois pas mon solde. Que se passe-t-il?

Ne vous inquiétez pas, votre argent est en sécurité!

Votre compte a été transféré vers notre nouveau système, où vous gérerez votre argent à l'avenir. Vous pouvez accéder à votre compte et à votre solde sur votre nouveau site sécurisé au moyen du même identifiant Manuvie que celui que vous avez utilisé pour ouvrir une session dans le Salon VIP. Le Salon VIP sera bientôt clôturé.

Voici ce qu'il faut faire

Si vous êtes dans le Salon VIP :

- 1 Cliquez sur **Changer de produit** en haut de la page.
- 2 Sur l'écran suivant, sélectionnez **Épargne-retraite collective ou Salon VIP**.
- 3 Cliquez sur **Allez** sur la vignette **Épargne-retraite collective**.

Si vous ouvrez une session :

- 1 Allez à gpmanuvie.ca/retraite et ouvrez une session à l'aide de votre identifiant Manuvie. Votre nouveau compte sera automatiquement connecté.
- 2 Vous verrez une nouvelle vignette intitulée **Épargne-retraite collective** et votre numéro de client.
- 3 Cliquez sur **Allez** pour accéder à votre compte.



Nous sommes là pour vous aider

Si vous rencontrez un problème que vous ne trouvez pas ici, [contactez-nous](#).



La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Manuvie, le M stylisé, et Manuvie et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence.

© 2025 La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Tous droits réservés. Manuvie, C. P. 396, Waterloo (Ontario) N2J 4A9. Des formats accessibles et du matériel de communication sont offerts sur demande. Visitez manuvie.ca/accessibilite pour plus d'informations.