

# Questions fréquemment posées

## Qu'est-ce que l'eDocupass?

L'eDocupass de Pro Senectute vous permet de disposer d'une version numérique du dossier de dispositions personnelles Docupass\*. Il vous permet aussi d'accéder à l'« eDocupass Team Safe » (coffre-fort électronique) de SecureSafe, où vous pouvez conserver en toute sécurité votre dossier Docupass ainsi que d'autres documents importants. Grâce à l'attribution d'un accès numérique, vous permettez à une personne, que vous avez préalablement désignée, de consulter vos documents essentiels en cas d'événement grave.

### **Le dossier de dispositions personnelles eDocupass contient :**

- 1x brochure d'information au format PDF
- 1x modèle de directives anticipées à renseigner au format PDF
- 1x modèle de dispositions de fin de vie à renseigner au format PDF
- 1x modèle de mandat pour cause d'incapacité au format PDF
- 2x modèles de testament au format PDF
- Lien pour établir une carte de dispositions personnelles
- Code pour l'eDocupass Team Safe



Soutien de Pro Senectute Suisse pour la configuration et l'utilisation de l'eDocupass sous la forme de formations, dont certaines en ligne (webinaires), d'assistance par téléphone ou par e-mail, d'aides en ligne (instructions, FAQ)

## Comment commander l'eDocupass ?

Vous pouvez commander l'eDocupass dans la boutique en ligne de Pro Senectute (<https://shop.prosenectute.ch>). Un seul eDocupass peut être généré par commande, car toutes les informations et instructions ainsi que le code pour l'accès SecureSafe sont envoyés dans un seul e-mail.

Si vous souhaitez obtenir plusieurs eDocupass, la commande doit être effectuée séparément en plusieurs fois. Vous recevrez ensuite les documents, y compris chaque fois un code pour l'accès SecureSafe, dans des e-mails séparés.

## Mes données sont-elles sécurisées?

Avec la solution SecureSafe de DSwiss SA, vos données sont sécurisées de manière optimale grâce à des méthodes de cryptage internationalement reconnues, à une triple sauvegarde des données et à une authentification forte de l'utilisateur. SecureSafe dispose d'un système de management de la sécurité de l'information certifié ISO 27001. Les données sont sauvegardées dans deux centres de données suisses de haute sécurité. Un espace de stockage cloud se trouve dans un ancien bunker militaire situé dans les montagnes suisses. Les documents déposés par vos soins dans SecureSafe ne sont pas accessibles aux collaboratrices et collaborateurs de Pro Senectute et de DSwiss.

## Qu'est-ce que DSwiss?

Fondée à Zurich en 2008, la société DSwiss SA emploie 70 spécialistes dans différents domaines, notamment le développement de coffres-forts numériques pour les documents et les mots de passe, de cases postales numériques pour l'envoi de documents bancaires et de plateformes d'échange sécurisées entre responsables de conseil et clientèle.

## Qu'est-ce que SecureSafe?

Le système de stockage de données en ligne SecureSafe a été développé en Suisse par DSwiss SA en 2008. Cette entreprise, dont le siège est à Zurich, est l'un des principaux prestataires de services numériques hautement sécurisés.

## Qu'est-ce que le code eDocupass?

Le code eDocupass est compris dans l'achat de l'eDocupass et permet de disposer d'un eDocupass Team Safe auprès de DSwiss.

## Je ne retrouve plus mon code eDocupass.

Nous vous recommandons de vous connecter à votre compte de messagerie (le compte de l'adresse e-mail que vous avez utilisée lors de la commande de l'eDocupass dans la boutique en ligne de Pro Senectute). Dans vos e-mails, recherchez le message de bienvenue que nous vous avons envoyé lors de la commande de votre eDocupass en saisissant « Bienvenue eDocupass ». Ce message contient votre code eDocupass à 8 chiffres.

## L'accès d'un représentant à mon Team Safe a-t-il un coût si j'achète l'eDocupass 1 accès plus / 2 accès plus.

Non, dans le cadre de votre abonnement à eDocupass 1 accès plus / eDocupass 2 accès plus, votre représentant n'a besoin que d'un compte SecureSafe gratuit.

## J'ai oublié mon mot de passe et je souhaite réinitialiser mon compte SecureSafe.

Pour réinitialiser votre compte, procédez comme suit :

1. Préparez le document où figure votre code de récupération.
2. Rendez-vous sur [securesafe.com/recover](https://securesafe.com/recover).
3. Saisissez votre code de récupération à 36 chiffres dans les champs correspondants.
4. Cliquez sur « Continuer ».
5. Vous pouvez maintenant définir un nouveau mot de passe pour accéder à votre compte.

Veillez noter que Pro Senectute Suisse et SecureSafe **ne** peuvent **pas** réinitialiser votre mot de passe ou vous envoyer un code de récupération pour votre compte. Sans votre mot de passe ou votre code de récupération, vos données seront **irréremédiablement** perdues. Il est donc important de conserver le code de récupération en lieu sûr.

## Je ne peux pas modifier ni enregistrer les formulaires PDF.

Pour le traitement et l'enregistrement des documents PDF, veuillez tenir compte des points suivants :

- Assurez-vous que vous utilisez la dernière version de votre outil PDF (par exemple Adobe Acrobat).
- Nous vous recommandons d'éditer les documents PDF sur un ordinateur (pas sur une tablette/iPad).
- Pour les utilisateurs/trices Apple : dans le programme Apple « Aperçu », utilisez la fonction « Exporter au format PDF » pour enregistrer le document.

## J'ai oublié mon nom d'utilisateur.

Nous vous recommandons de vous connecter à votre compte de messagerie (le compte de l'adresse e-mail que vous avez utilisée pour créer votre compte SecureSafe). Dans vos e-mails, recherchez le message de bienvenue que nous vous avons envoyé lors de la création de votre compte SecureSafe en saisissant « Bienvenue SecureSafe ». Ce message contient votre nom d'utilisateur.

Si vous ne trouvez pas cet e-mail, nous vous recommandons d'utiliser votre code de récupération <https://www.securesafe.com/fr/faq/questions-generale/quest-ce-que-le-code-de-recuperation> afin de pouvoir accéder à nouveau à votre SecureSafe. Vous trouverez des instructions sur l'utilisation du code de récupération sur l'imprimé du document PDF où figure le code. Suivez-les pour récupérer votre nom d'utilisateur.

Si vous ne disposez ni de votre e-mail de bienvenue ni de votre code de récupération, veuillez contacter Pro Senectute Suisse par téléphone, au +41 44 283 89 80, ou par e-mail, à l'adresse [edocupass@prosenectute.ch](mailto:edocupass@prosenectute.ch).

## Comment l'eDocupass se distingue-t-il du dossier électronique du patient (DEP) et est-il utile si l'on dispose d'un DEP?

Le DEP se limite aux documents personnels contenant des informations relatives à votre santé. Des directives anticipées peuvent également y être déposées. En revanche, le dépôt de documents non médicaux tels que le mandat pour cause d'incapacité, le testament, les copies de passeports ou les mots de passe n'est pas prévu. À noter également qu'en plus du ou de la titulaire, seuls les professionnels de la santé (p. ex. médecin, infirmier ou infirmière) ont accès aux documents du DEP. L'accès en cas d'urgence pour les personnes extérieures au secteur de la santé n'est pas prévu. Le DEP permet toutefois de désigner un représentant ou une représentante (vous trouverez des informations détaillées [ici](#)). Le représentant doit s'identifier pour accéder au dossier électronique du patient à l'aide de moyens d'authentification. Le représentant dispose en outre des mêmes droits que le patient ou la patiente. L'eDocupass avec son coffre-fort et le DEP se complètent donc mutuellement. Ainsi, par exemple, la définition par écrit du représentant dans le DEP peut également être déposée dans l'eDocupass.

## Combien de fois dois-je commander l'eDocupass ? J'ai besoin des documents de dispositions personnelles pour moi et mon/ma partenaire, y compris le dépôt en ligne.

Le dossier de dispositions personnelles est toujours personnel. Nous vous recommandons donc d'acquiescer un eDocupass pour chacun d'entre vous. (Exceptions : la personne qui vous représente remplit le même rôle pour votre partenaire, ou vous vous représentez mutuellement). Si vous avez besoin de deux dossiers complets, la commande doit être effectuée deux fois séparément dans la boutique en ligne. Vous recevrez ensuite les documents, y compris chaque fois un code pour l'accès SecureSafe, dans des e-mails séparés.

## J'ai accidentellement déclenché la succession numérique. Comment l'arrêter?

En vous connectant à votre compte SecureSafe, vous pouvez interrompre un processus de succession accidentellement déclenché au cours de la période d'embargo, à condition que lors de la configuration, vous ayez sélectionné une période suffisamment longue pour pouvoir arrêter par vous-même une procédure de succession enclenchée.

## Comment renouveler mon abonnement eDocupass?

Vous recevez un e-mail de rappel avant l'expiration de votre abonnement et pouvez le prolonger d'une année supplémentaire en achetant un nouveau code produit dans la boutique en ligne de Pro Senectute.

Dans votre Team Safe, allez sous Réglages > Mettre à niveau/Renouveler, puis entrez votre code afin de renouveler votre abonnement.

## Peut-on m'aider à configurer mon eDocupass?

Pour vous aider à configurer votre eDocupass, nous vous proposons les options suivantes :

- E-mail à l'adresse [edocupass@prosenectute.ch](mailto:edocupass@prosenectute.ch)
- Assistance téléphonique au +41 44 283 89 80
- Webinaires sur [www.docupass.ch/informations](http://www.docupass.ch/informations)
- Web: [www.edocupass.ch](http://www.edocupass.ch)