

SCHOLASTIC

FESTIVAL DU LIVRE

Foire aux questions sur Mydoh

Vous trouverez ci-dessous une liste des questions et réponses les plus fréquentes concernant l'utilisation de la carte Mydoh lors d'un Festival du Livre Scholastic. Pour plus d'informations, veuillez consulter le [site Web de Mydoh/Scholastic](https://www.scholastic.ca/mydoh/).

Q. Qu'est-ce que la carte à puce Mydoh?

La carte à puce Mydoh est une carte Visa prépayée rechargeable pour les enfants, physique et numérique, émise par la Banque Royale du Canada. Il n'y a pas de taux d'intérêt sur la carte ni de risque d'endettement. Les enfants ne peuvent dépenser que l'argent disponible sur le solde de leur carte. La carte est disponible en deux versions :

- Numérique : La carte numérique de votre enfant sera activée dès son inscription et sa connexion à son compte Mydoh;
- Physique : Lorsque vous enregistrez vos enfants sur l'application Mydoh, vous pouvez commander pour eux/elles une carte à puce Mydoh sans frais supplémentaires.

Q. À qui s'adresse Mydoh?

Mydoh a été conçu pour les enfants âgés de 6 à 17 ans. Ce programme permet aux jeunes d'acquérir une expérience financière concrète en gagnant, en dépensant et en épargnant de l'argent réel.

Q. Quelle est la différence entre une carte Mydoh et une carte de débit?

La carte à puce Mydoh n'est pas une carte de débit. Il s'agit d'une carte Visa prépayée rechargeable pour les enfants, physique ou numérique. Cependant, comme pour une carte de débit, les enfants ne peuvent dépenser que l'argent disponible dans leur portefeuille Mydoh.

Q. La carte Mydoh est-elle une carte Visa?

La carte à puce Mydoh est une carte Visa prépayée, mais elle est différente d'une carte de crédit. Contrairement à une carte de crédit, il n'y a pas de taux d'intérêt ni de risque d'endettement pour les enfants et les adolescent-es.

Q. Doit-on payer pour s'inscrire à Mydoh?

Non. Mydoh veut rendre l'éducation financière accessible à toutes les familles canadiennes. Inscrivez-vous à Mydoh sans frais, sans frais mensuels et sans engagement!

FESTIVAL DU LIVRE

Q. Y a-t-il des restrictions dans la province de Québec?

Non, Mydoh est disponible dans tout le Canada. L'application et les ressources supplémentaires sont disponibles en français pour la province de Québec.

Q. Est-il possible d'émettre plusieurs cartes pour un même compte au sein d'une même famille?

Les parents et les tuteur·rices peuvent s'inscrire à l'application Mydoh sans frais mensuels et ajouter jusqu'à cinq enfants sur un seul compte.

Q. Mon enfant doit-il avoir une adresse courriel pour avoir une carte Mydoh?

Pour avoir une carte Mydoh, votre enfant doit posséder son propre compte Mydoh, et pour cela, il/elle doit s'inscrire avec une adresse courriel unique.

Q. Mon enfant recevra-t-il/elle des courriels de marketing de la part de Mydoh?

Non. Mydoh ne communique pas directement avec les enfants. Toutes les communications sont adressées aux parents.

Q. Est-ce que Mydoh partagera les renseignements de mon enfant avec des tierces parties?

Non. Toutes les données sont cryptées et ne sont accessibles que pour des raisons professionnelles légitimes. Cela signifie que seules les personnes qui ont besoin de les voir peuvent les consulter et qu'elles ne sont jamais partagées avec des tiers.

Q. Que puis-je faire si mon enfant n'a pas de téléphone intelligent?

Vous pouvez commander à votre enfant une carte à puce Mydoh physique. Vous pouvez suivre les dépenses, les tâches et les allocations de votre enfant à l'aide de votre propre téléphone intelligent.

Q. Comment puis-je commander une carte physique pour mon enfant?

Une fois que vous avez terminé la procédure d'inscription, suivez les étapes ci-dessous pour commander une carte :

1. Connectez-vous à votre compte parent Mydoh (et non au compte de votre enfant).
2. Faites défiler jusqu'au nom de l'enfant dans votre onglet « Accueil ».
3. Appuyez sur « Gérer », puis sélectionnez « Commander maintenant » puis sur l'option de carte physique.
4. Vérifiez votre adresse d'envoi et modifiez-la si nécessaire.

FESTIVAL DU LIVRE

5. C'est tout! La carte physique de votre enfant a été commandée et sera envoyée par la poste dans un délai de 5 à 7 jours ouvrables.

Q. Quel est le délai pour recevoir une carte Mydoh?

La carte physique Mydoh sera livrée de 5 à 7 jours ouvrables après avoir été commandée au moyen de l'application.

Q. Quelles sont les informations imprimées sur la carte à puce physique Mydoh?

La carte physique Mydoh contient le nom du/de la titulaire de la carte (le nom de votre enfant), la date d'expiration, le numéro de la carte et le code de sécurité ou CVC.

Q. Comment puis-je ajouter des fonds à la carte de mon enfant? Combien de temps cela prend-il?

Les parents peuvent envoyer de l'argent à travers l'application Mydoh. Il suffit de sélectionner « Envoyer de l'argent » sous le nom de votre enfant, sur l'écran d'accueil, ou de sélectionner « Envoyer de l'argent » sur l'écran « Portefeuille ». Vous pouvez ajouter des fonds à votre portefeuille au moyen de RBC Banque en direct, d'une carte de débit Visa ou MasterCard, ou d'un virement Interac. Les fonds sont déposés instantanément sur la carte de votre enfant.

Q. Est-ce que n'importe qui peut contribuer au solde de Mydoh? Les grands-parents, par exemple, peuvent-ils aussi envoyer de l'argent?

Actuellement, seuls les parents peuvent contribuer au solde du compte d'un enfant.

Q. Faut-il attendre de recevoir la carte physique pour l'ajouter à son portefeuille numérique?

Non. La carte numérique sera activée dès que votre enfant s'inscrira et se connectera à son compte Mydoh. Il n'y a pas de temps d'attente!

Q. Les parents peuvent-ils verrouiller/geler une carte perdue?

Les parents ont le contrôle ultime du verrouillage/gel de la carte et peuvent accéder aux contrôles de la carte de leur enfant par le biais de leur application parentale. Vous pouvez verrouiller la carte numérique et/ou physique de votre enfant à tout moment.

Q. Un code NIP est-il nécessaire pour effectuer des achats sur des terminaux sans fil?

FESTIVAL DU LIVRE

Aucun NIP n'est requis pour effectuer des achats. Votre enfant peut faire des achats dans les magasins où Visa est acceptée en tapant ou en insérant la carte physique dans les terminaux du magasin.

Q. La carte à puce Mydoh fonctionne-t-elle avec Apple Pay, Google Pay ou Samsung Pay?

Les enfants de 13 ans et plus peuvent utiliser Apple Pay pour leurs achats en magasin en ajoutant leur carte à puce au Portefeuille Apple depuis l'application.

Remarque : Actuellement, la carte à puce n'est pas disponible pour Google Pay et Samsung Pay.

Q. Mon enfant peut-il/elle utiliser Mydoh chez d'autres détaillants? Peut-il/elle effectuer des achats en ligne?

Oui! Mydoh est accepté chez tous les détaillants physiques ou en ligne qui acceptent Visa. Les détails de la carte pour effectuer des achats en ligne se trouvent dans l'onglet « Portefeuille » en bas de l'écran d'accueil de l'application, y compris le numéro de la carte, la date d'expiration et le code CVC.

Remarque : La carte à puce Mydoh est configurée pour bloquer certaines catégories de commerçants jugés inappropriés pour les jeunes, comme les jeux d'argent et l'achat d'alcool.

Q. Puis-je transférer des fonds à partir du compte Mydoh?

Oui, les parents peuvent retirer des fonds depuis leur compte parent. Veuillez suivre les étapes ci-dessous pour retirer les fonds du compte Mydoh de votre famille :

1. [Transférer des fonds du compte de votre enfant vers votre compte](#)
2. [Retirer des fonds de votre portefeuille Mydoh](#)

Q. En cas de problème avec ma carte Mydoh, qui dois-je contacter?

Pour contacter le service d'assistance, connectez-vous à votre compte parent, appuyez sur la roue dentée des paramètres dans le coin supérieur droit de l'écran, sélectionnez l'option « Aide », puis « Clavardez avec nous ». Si vous n'avez pas encore de compte, vous pouvez contacter le service d'assistance par courriel à l'adresse support@mydoh.ca, ou communiquer avec nous par téléphone au 1-888-696-9364.

Q. Est-il possible de fermer un compte Mydoh?

Avant que Mydoh ne puisse vous aider à fermer votre compte, veuillez vous assurer que tous les fonds ont été retirés de celui-ci. Une fois que tous les fonds ont été retirés, veuillez

FESTIVAL DU LIVRE

communiquer avec Mydoh au moyen du clavardage intégré à l'application et un membre de l'équipe d'assistance vous aidera avec les prochaines étapes. Si vous ne pouvez pas accéder à votre application Mydoh, veuillez contacter l'équipe d'assistance par courriel à l'adresse hello@mydoh.ca

Q. Scholastic est-elle affiliée avec Mydoh?

Le Festival du Livre a choisi de collaborer avec Mydoh comme solution privilégiée de paiement sans argent comptant. Scholastic n'est pas affiliée, associée ou officiellement liée de quelque manière que ce soit avec la Banque Royale du Canada, Mydoh, ou l'une de ses filiales ou de ses sociétés affiliées. Consultez le site Web officiel de Mydoh à l'adresse <https://www.mydoh.ca/fr/>.

Q. Pourquoi le Festival du Livre Scholastic s'est-il associé à Mydoh en tant qu'option de paiement sans argent comptant privilégiée?

Les écoles qui ont adopté un modèle sans argent ont demandé une option de paiement sans argent comptant que les élèves pourraient utiliser au Festival du Livre. Scholastic a choisi le système Mydoh comme moyen de paiement sans argent comptant.

Pour plus d'informations, visitez le site Web de Mydoh à l'adresse <https://www.mydoh.ca/fr/>.