

FOIRE AUX QUESTIONS

PROBLÈME LIÉ À GOOGLE AUTHENTICATOR : AFFICHE LE CODE D'ERREUR « CODE D'AUTHENTIFICATION EST INVALIDE, VEUILLEZ RÉESSAYER » QUAND L'EMPLOYÉ SAISIE LE CODE SOUS LOGIBEC CONNEX

APPAREIL ANDROID :

1. Si la connexion via le scan QR ne fonctionne pas. —> Essayer de vous connecter en utilisant la clé de configuration. Voir procédure dans le guide de connexion.

2. Si l'employé a utilisé 2 appareils pour sa 1ère connexion : —> Changer l'heure au besoin pour que les heures soient les mêmes sur les deux appareils. Idéalement, s'assurer que l'heure est réglée de façon automatique.

Valider si les heures sont les mêmes sur l'ordinateur et sur l'appareil mobile.

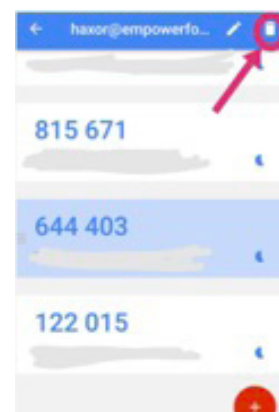
- 1 - Aller dans Paramètres
- 2 - Gestion globale OU Système
- 3 - Date et heure

*Les paramètres pour les appareils Android varient d'un modèle à l'autre. Donc, si l'employé ne trouve pas l'option « Date et heure » dans ses paramètres, valider son modèle et faite la recherche sur Google à partir du modèle pour savoir ou changer les paramètres de « Date et d'heure »

- S'assurer que « Date et heure automatique » est activé
- S'assurer que « Utiliser le format 24h » est activé
- Samsung : Décocher « Utiliser la position pour définir le fuseau horaire

3. Correction horaire pour les codes des appareils Android (ex : Samsung) seulement. —> 1. Sur votre appareil mobile, accédez au menu principal de l'application Google Authenticator.
2. Appuyez sur les trois boutons à la verticale en haut à droite, puis sur Paramètres.
3. Appuyez sur Correction horaire pour les codes.
4. Appuyez sur Synchroniser.

4. Retirer les numéros existants dans Google Authenticator, s'il y en a. —> Appuyer et maintenir le doigt quelques secondes sur l'entrée que vous désirez retirer. Appuyer ensuite sur la poubelle qui apparaîtra dans le coin supérieur droit.



SUITE

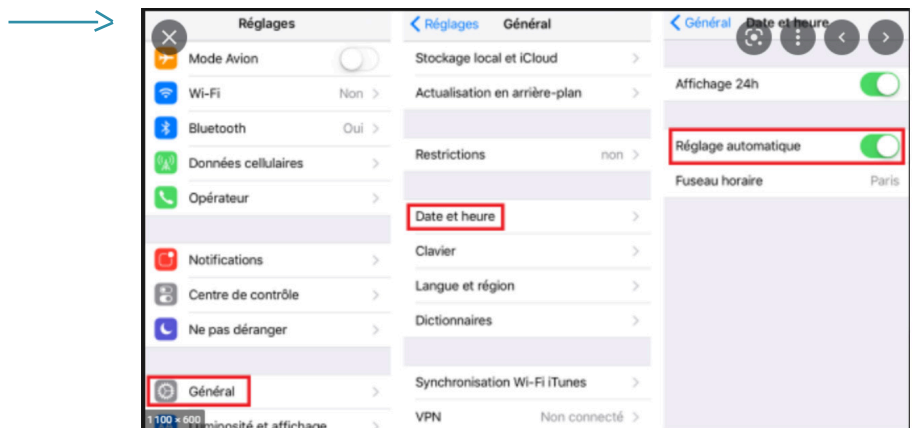
APPAREIL IOS - APPLE :

1. Si la connexion via le scan QR ne fonctionne pas.

→ Essayer de vous connecter en utilisant la clé de configuration. Voir procédure dans le guide de connexion.

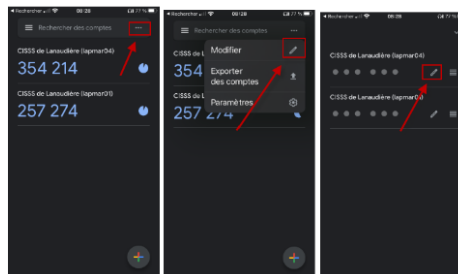
2. Si l'employé a utilisé 2 appareils pour sa 1ère connexion :

Valider si les heures sont les mêmes sur l'ordinateur et sur l'appareil mobile.

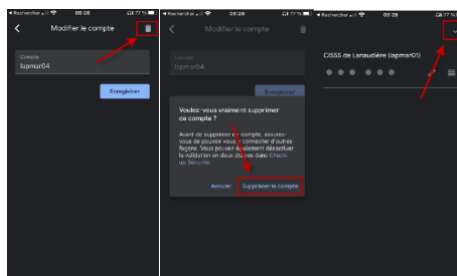


3. Retirer les numéros existants dans Google Authenticator, s'il y en a.

→ Appuyer sur les trois petits points, puis sur le crayon et appuyer ensuite sur le crayon de l'entrée à retirer.



Appuyer sur la poubelle qui apparaît en haut à droite, puis sur « Supprimer le compte ». Appuyer ensuite sur le crochet en haut à droite.



SUITE

DERNIER RECOURS :

Si ça ne fonctionne toujours pas, essayer avec FreeOTP au lieu de Google Authenticator

1. Télécharger FreeOTP



Android



IOS - Apple



2. Scanner le code QR

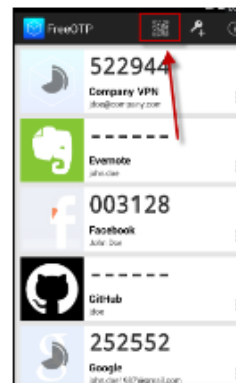
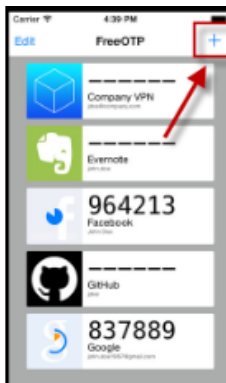


Pour Android :
Cliquer sur le « Plus »

Pour IOS : Cliquer sur le
dessin de code QR

Après le scan du code QR, l'utilisateur devra choisir une icône. Il peut choisir celle qu'il veut.

*Par la suite, lorsqu'il voudra obtenir un code QR, il devra cliquer sur l'icône pour obtenir le numéro unique.

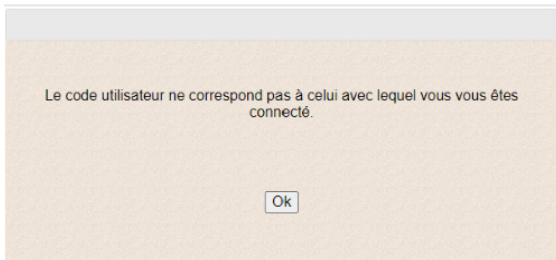


3. Au besoin, retirer les numéros existants dans FreeOTP, s'il y en a.



Glisser le pouce (swipe) vers la gauche sur une entrée pour faire apparaître un menu et cliquer sur « Remove ».

PROBLÈME LIÉ À LA PREMIÈRE CONNEXION À L'INTERNE - MESSAGE D'ERREUR « LE CODE UTILISATEUR NE CORRESPOND PAS À CELUI AVEC LEQUEL VOUS VOUS ÊTES CONNECTÉ »



Menu principal

Code c0177

Mot de passe [masqué]

Domaine Système

Menu spécifique

Code c0177

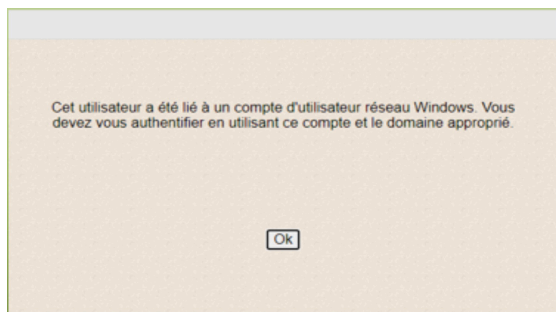
Compte réseau cojo9301

Mot de passe [masqué]

Domaine CSSSL

Annuler

Il faut s'assurer de saisir des lettres MINUCULES seulement lors de la saisie de son code (c+matricule) et pour le compte réseau (compte Windows)
Page 8 guide pilote



Menu principal

Compte réseau [vide]

Mot de passe [vide]

Domaine CSSSL

OK

La liaison de son compte a déjà été effectué donc, l'employé doit choisir le domaine CSSSL et saisir les informations liées à son compte Windows.

* Si vous n'avez pas fait de liaison de compte, veuillez contacter la ligne de soutien