

Sujet

Mesure à prendre

Difficultés associées au jeton et à l'ouverture de session

Nouvel utilisateur : Activation de votre jeton

IMPORTANT : Ouvrez une session sur votre ordinateur portable au moins une fois au bureau avant de tenter de vous connecter à FortiClient à partir de votre domicile, d'un hôtel, etc., à l'aide de la procédure standard afin de confirmer vos justificatifs d'identité sur l'ordinateur portable et peut-être éviter des dépannages futurs.

Pour activer votre jeton, dans Internet Explorer, accédez à l'adresse suivante : <https://srv745.services.gc.ca>.

1. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe utilisés avec Windows (remarque : la première fois que vous utilisez le Libre-service, vous devez choisir certaines questions et réponses aux fins d'authentification future. Choisissez-en deux dans la liste déroulante et créez-en une troisième vous-même, en suivant les directives.
2. Suivez les messages-guides à l'écran pour activer le jeton.

Mise à l'essai de la capacité de votre réseau privé virtuel (RPV) au bureau (avant de devoir l'utiliser à l'extérieur du bureau)

Vous pouvez mettre à l'essai la capacité de votre RPV en sélectionnant l'option de connexion *RNA_Testing_internal* dans FortiClient, qui se trouve sous les options « NHQ » et « Moncton ». Si cette option ne figure pas dans la liste, vous pouvez présenter une demande à l'InfoService national (1-800-268-0408) pour qu'on vous l'ajoute. Connectez-vous comme vous le feriez au moyen des options « NHQ » ou « Moncton ». Il se peut que vous deviez ouvrir FortiClient et que vous deviez vérifier l'état du RPV si vous n'êtes pas certain d'être connecté.

Message de jeton invalide

- Cela se produit parfois lorsque l'on appuie sur le bouton du jeton plusieurs fois sans réussir à ouvrir une session ou si le bouton n'a pas été utilisé dans les 30 derniers jours.

Pour synchroniser de nouveau votre jeton :

1. Accédez à l'adresse suivante : <https://srv745.services.gc.ca>.
2. Dans l'écran des interventions directes, cliquez sur : *J'aimerais essayer de synchroniser mon jeton puisqu'il ne semble pas fonctionner.*
3. Veuillez inscrire deux réponses du jeton (une réponse pour un jeton logiciel).

Jeton perdu ou oublié?

Pour obtenir un numéro d'identification personnel temporaire de 3-jours pendant que votre jeton est perdu:

1. Allez à : <https://srv745.services.gc.ca>
2. Sur l'écran **Actions relatives à l'auto-administration**, sélectionnez "J'ai temporairement oublié ou égaré mon jeton matériel.". Suivez les instructions à l'écran.

Quand vous aurez trouvé votre Jeton vous devrez le réactiver:

1. Allez à : <https://srv745.services.gc.ca>
2. Sur l'écran **Actions relatives à l'auto-administration**, sélectionnez "J'ai trouvé mon jeton matériel et je voudrais l'utiliser à nouveau". Suivez les instructions à l'écran.

Pour obtenir un NIP de 2 mois pendant que votre Jeton est remplacé:

1. Allez à : <https://srv745.services.gc.ca>
2. Sur l'écran **Actions relatives à l'auto-administration**, sélectionnez "J'ai perdu mon jeton matériel pour toujours ou celui-ci est endommagé.". Suivez les instructions à l'écran.

Si vous avez perdu de façon permanente votre Jeton matériel, votre gestionnaire ou votre Requérant Autorisé (RA) doit soumettre une demande à partir du Portail de gestion des accès au site suivant : <http://iservice.prv/eng/imit/nsd/index.shtml> aussitôt que possible pour recevoir un remplacement.

Vous ne vous souvenez pas des réponses à vos questions de sécurité et vous êtes incapable d'ouvrir une session?

Appelez l'InfoService national (1-800-268-0408) afin de faire réinitialiser vos questions de sécurité. La meilleure façon d'éviter ce problème est de choisir avec soin des questions dont vous connaîtrez la réponse avec certitude.

Sujet	Mesure à prendre
Connectivité Internet et réseau	
<p>Lors de l'utilisation de tout réseau Internet sans fil (Wi-Fi)</p> <ul style="list-style-type: none"> Remarque : Vérifiez que la connexion Wi-Fi est activée sur votre dispositif et qu'aucun câble réseau n'est branché. 	<ol style="list-style-type: none"> Sélectionnez l'icône de connexion Wi-Fi dans la barre d'état système (dans le coin inférieur droit de l'écran de Windows). Sélectionnez la connexion Wi-Fi que vous désirez utiliser et entrez le mot de passe correspondant, s'il y a lieu. Ordinateurs portatifs et tablettes : Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez GCPProfile x.x.x with – avec profil(e).
<p>Utilisation d'un réseau Internet sans fil (Wi-Fi) public (hôtel, train, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Remarque : Vérifiez que la connexion Wi-Fi est activée sur votre dispositif et qu'aucun câble réseau n'est branché. 	<p>Pour accéder à ce type de connexions Wi-Fi, il faut habituellement désactiver le paramètre du serveur proxy :</p> <ol style="list-style-type: none"> Dans Internet Explorer, sélectionnez le menu Outils et choisissez <i>Options Internet</i>, puis dans l'onglet <i>Connexions</i>, cliquez sur le bouton Paramètres du réseau local. Décochez la case <i>Utiliser un serveur proxy pour votre réseau local</i>. Ensuite cliquez sur OK, puis sur Ok à nouveau. Fermez Internet Explorer, puis ouvrez-le de nouveau. La page Web du fournisseur Internet devrait maintenant s'afficher. Entrez les renseignements demandés et acceptez les conditions d'utilisation pour terminer le processus de connexion. Une fois la connexion Internet Wi-Fi établie, retournez aux Paramètres du réseau local et cochez de nouveau la case <i>Utiliser un serveur proxy pour votre réseau local</i>. Connectez-vous ensuite au réseau d'EDSC comme vous avez l'habitude de le faire.
<p>Erreur IPSec</p>	<p>Cela signifie habituellement que la connexion Internet est inexistante. Réinitialisez votre appareil pour essayer de résoudre le problème :</p> <ol style="list-style-type: none"> Mettez votre modem et votre routeur hors tension. Si le modem ou le routeur n'est pas muni d'un interrupteur marche/arrêt, déconnectez-le de la prise électrique. Attendez environ 10 secondes, puis remettez le modem sous tension. Attendez encore une trentaine de secondes, puis remettez le routeur sous tension. Redémarrez votre ordinateur portatif (dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez <i>Redémarrer</i>).
<p>Erreur : Impossible d'accéder à la passerelle</p>	
<p>Aucun message-guide quand vous cliquez sur NHQ ou Moncton</p>	
<p>Message d'expiration d'un mot de passe dans FortiClient</p>	<ol style="list-style-type: none"> Ouvrez une session dans Windows et désactivez le serveur proxy : dans Internet Explorer, sélectionnez le menu Outils et choisissez <i>Options Internet</i>, puis dans l'onglet <i>Connexions</i>, cliquez sur le bouton Paramètres du réseau local. Décochez la case <i>Utiliser un serveur proxy pour votre réseau local</i>. Ensuite cliquez sur OK, puis sur Ok à nouveau. Accédez à l'adresse suivante : https://srv745.services.gc.ca. Une invite vous demandant de modifier votre mot de passe devrait s'afficher aussitôt que votre session est ouverte. Par la suite, retournez aux Paramètres du réseau local et cochez de nouveau la case <i>Utiliser un serveur proxy pour votre réseau local</i>. Redémarrez votre appareil et ouvrez une session sur le RPV au moyen du nouveau mot de passe que vous avez choisi. *Autre méthode : Si une invite vous demandant de mettre à jour votre mot de passe s'affiche dans FortiClient, vous pouvez le faire directement dans la fenêtre « Jeton ». Entrez votre nouveau mot de passe <u>deux fois</u> sur la même ligne sans espace (exemple : Motdepasse1Motdepasse1). Après avoir sélectionné OK, vous pouvez ouvrir une session dans Windows en utilisant votre nouveau mot de passe. Si vous rencontrez des problèmes, redémarrez votre ordinateur portatif et essayez de nouveau.