

## PROCÉDURE SYSTÈME CHARLEMAGNE

DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE	
<b>TITRE DE LA PROCÉDURE</b>	<b>Gestion du mot de passe pour identification au Ministère</b>
<b>CONTEXTE</b>	<p>Le système SECAP permet une gestion unifiée des accès des utilisateurs et utilisatrices pour la majorité des systèmes informatiques du Ministère. Un processus de questions et réponses secrètes lui est ajouté afin de permettre aux personnes de réinitialiser leur mot de passe.</p> <p>Avec l'introduction du processus de questions et réponses secrètes, le système SECAP permet, pour un système informatique du Ministère qui désire y adhérer, de poser une question secrète à la personne lorsque celle-ci s'identifie en dehors des heures normales de travail. Ces heures seront définies par le pilote du système au besoin.</p>
<b>BUT</b>	Permettre à l'utilisateur de modifier son mot de passe tout en augmentant le niveau de sécurité.
<b>INFORMATION REQUISE</b>	L'utilisateur doit obligatoirement avoir une adresse de courriel.
<b>UTILISATEURS</b>	Tous les utilisateurs et utilisatrices ayant accès aux systèmes informatisés du Ministère
<b>ACTIVITÉS PRÉALABLES</b>	Obtenir les autorisations nécessaires.
<b>ÉTAPES</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <a href="#">S'IDENTIFIER</a> au système.</li><li>2. <a href="#">MODIFIER</a> le mot de passe.</li><li>3. <a href="#">RÈGLES</a> de composition d'un mot de passe.</li><li>4. <a href="#">RÈGLES</a> de sécurité et d'utilisation d'un mot de passe.</li><li>5. <a href="#">PROBLÈMES</a> fréquents.</li></ol>

# PROCÉDURE SYSTÈME CHARLEMAGNE

## ACTIVITÉS PAR ÉTAPE

### 1. S'IDENTIFIER au système.

1.1. OBTENIR un code utilisateur et un mot de passe auprès du Service aux utilisateurs (SAU) du système Charlemagne à [charlemagne-sau@mels.gouv.qc.ca](mailto:charlemagne-sau@mels.gouv.qc.ca).

The screenshot shows the login page for the Charlemagne system. At the top left is the logo for 'Éducation, Loisir et Sport Québec' with a 'Pour nous joindre' button. The page title is 'Identification'. There are two input fields: '\* Code Utilisateur' and '\* Mot de passe'. Below the password field are links for 'Mot de passe oublié?' and 'Modifier le mot de passe'. There are two buttons: 'Entrer' and 'Choisir les questions secrètes'. To the right, there is a section titled 'C'est votre première visite?' with instructions to contact the SAU at [charlemagne-sau@mels.gouv.qc.ca](mailto:charlemagne-sau@mels.gouv.qc.ca) or visit the [site extranet de Charlemagne](#). Annotations in boxes with red arrows point to the 'Entrer' button (1.2), the 'Choisir les questions secrètes' button (1.3), and the password field (1.4). The footer includes the Québec logo and '© Gouvernement du Québec'.

Éducation,  
Loisir et Sport  
Québec

Pour nous joindre

6 janvier 2012 08h29

Identification

\* Code Utilisateur

\* Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)  
[Modifier le mot de passe](#)

Entrer Choisir les questions secrètes

C'est votre première visite?

Pour obtenir un accès au système Charlemagne, veuillez communiquer avec le Service aux utilisateurs (SAU) à l'adresse de courriel [charlemagne-sau@mels.gouv.qc.ca](mailto:charlemagne-sau@mels.gouv.qc.ca).  
Pour obtenir plus d'information ou pour consulter la documentation du système Charlemagne, visitez le [site extranet de Charlemagne](#).

1.2 Permet d'établir la communication avec le système.

1.3 Permet de choisir les questions.

1.4 Permet d'obtenir un nouveau mot de passe en cas d'oubli.

Champs obligatoires

Québec

© Gouvernement du Québec

1.2. Le bouton « **Entrer** » offre la possibilité d'accéder aux transactions interactives.

## PROCÉDURE SYSTÈME CHARLEMAGNE

### 1.3. Bouton « Choisir les questions secrètes »

Le bouton « **Choisir les questions secrètes** » offre la possibilité de choisir ses trois questions secrètes et d'en indiquer les réponses afin de profiter, ultérieurement, de la réinitialisation de son mot de passe. Pour utiliser ce bouton, les champs « **Code utilisateur** » et « **Mot de passe** » doivent être saisis.

La personne peut ensuite, dans ce processus, vérifier l'exactitude de l'adresse de courriel et des nom et prénom associés à son code utilisateur. Également, elle doit choisir ses trois questions secrètes dans les listes de valeurs et inscrire les réponses. En cliquant sur le bouton « **Enregistrer** », ces informations seront inscrites dans son dossier SECAP.

The screenshot shows a web form titled "Choisir les questions secrètes" with a sub-section "Identification". The form contains fields for "Courriel" (filled with "DGSC-corbeille@mels.gouv.qc.ca") and "Nom, prénom" (filled with "SAN-MAJ globale (CHAU121), Interne"). Below this is the "Questions secrètes" section, which includes three rows, each with a dropdown menu for a question and a text input field for the answer. The dropdowns are currently set to "Sélectionnez...". At the bottom right, there are two buttons: "Enregistrer" and "Annuler".

Annotations on the left side of the screenshot:

- 1.3.1. Choisir une question secrète dans chacune des listes déroulantes.** (Red arrows point from this text to the three dropdown menus in the "Questions secrètes" section.)
- 1.3.2. Inscrire une réponse secrète dans chaque case « Réponse ».** (Blue arrows point from this text to the three "Réponse" input fields.)
- 1.3.3. Cliquer sur le bouton « Enregistrer ».** (A blue arrow points from this text to the "Enregistrer" button.)

At the bottom of the form, the Québec logo and "© Gouvernement du Québec" are visible.

# PROCÉDURE SYSTÈME CHARLEMAGNE

## 1.4. Bouton « Mot de passe oublié? »

Il offre à la personne la possibilité de réinitialiser son mot de passe oublié s'il ou elle répond correctement à une question secrète choisie aléatoirement parmi celles déjà enregistrées. Pour utiliser ce bouton, les champs « **Code utilisateur** » et « **Mot de passe** » ne doivent pas être saisis. Ce mécanisme n'est offert qu'aux personnes qui ont, dans leur dossier, une adresse de courriel et des questions secrètes saisies.

### Étape 1

**Mot de passe oublié ?**

Cette étape permet l'envoi d'un courriel pour réinitialiser le mot de passe. \* Champs obligatoires


**Étape 1 de 4 : Veuillez inscrire le code utilisateur et le courriel associé**

\* Code utilisateur

\* Courriel


1.4.1. Inscrire le code utilisateur et l'adresse de courriel.


1.4.2. Cliquer sur le bouton « Soumettre ».

Québec   
© Gouvernement du Québec

Si le code utilisateur et l'adresse de courriel sont valides et cohérents entre eux, un courriel est transmis à la personne et le message suivant s'affiche :

6 janvier 2012 08h45

 GSA-280531 ; Les instructions pour réinitialiser le mot de passe ont été envoyées à dgsc-corbeille@mels.gouv.qc.ca. Les étapes 2 à 4 seront disponibles à partir de l'adresse URL contenue dans le courriel.

Québec   
© Gouvernement du Québec

Cliquer sur le bouton « Fermer la fenêtre » pour être dirigé vers la page d'accueil du Ministère.

## PROCÉDURE SYSTÈME CHARLEMAGNE

### Exemple de courriel transmis à l'utilisateur ou l'utilisatrice :

De: *SECAP-Pilotage@mels.gouv.qc.ca*  
À: *Jean.Untel@monorganisme.ca*  
CC:  
Objet : Demande de réinitialisation d'un mot de passe (PRD0)

Bonjour Jean Untel,

Nous avons reçu votre demande de réinitialisation d'un mot de passe. Pour confirmer cette demande et réinitialiser votre mot de passe, veuillez suivre les instructions suivantes.

1. Copier l'adresse URL suivante : [https:// ...](https://...)

**IMPORTANT** : Le courrier électronique frauduleux (ou hameçonnage) utilise souvent des adresses URL trompeuses; nous vous recommandons de ne pas cliquer sur les adresses URL dans les messages électroniques mais de les copier dans votre navigateur, comme décrit ci-dessous.

2. Ouvrir votre navigateur Web, coller l'adresse URL dans la barre d'adresse et cliquer sur ENTRÉE.
3. Suivre les instructions indiquées dans la page Web qui s'ouvre.

Vous avez un délai maximum de trois jours pour utiliser l'adresse URL contenue dans le courriel. Si vous n'avez pas effectué cette demande de réinitialisation d'un mot de passe, veuillez contacter *SECAP-Pilotage@mels.gouv.qc.ca* afin que nous puissions enquêter sur cette demande.

La réinitialisation du mot de passe a été demandée à partir de cette adresse IP : 000.000.000.000

# PROCÉDURE SYSTÈME CHARLEMAGNE

## Étape 2

Ouvrir le courriel reçu et suivre les instructions concernant l'hyperlien pour obtenir l'écran suivant :

Réinitialiser le mot de passe

\* Champs obligatoires

Étape 2 de 4 : Veuillez inscrire le code utilisateur

\* Code utilisateur

1.4.3. Inscrire le code utilisateur.

1.4.4. Cliquer sur le bouton « Suivant ».

Suivant

Québec

© Gouvernement du Québec

Si le code utilisateur est valide et cohérent selon l'adresse URL contenue dans le courriel, l'écran de l'étape 3 s'affiche.

## Étape 3

Réinitialiser le mot de passe

\* Champs obligatoires

Étape 3 de 4 : Veuillez répondre à la question secrète

Question secrète: Quel était le nom de famille de votre professeur préféré à l'école primaire?

\* Réponse

1.4.5. Répondre à la question secrète.

1.4.6. Cliquer sur le bouton « Suivant ».

Suivant

Québec

© Gouvernement du Québec

Si la réponse est exacte, l'écran de l'étape 4 s'affiche.

**Attention** : La réponse doit être **parfaitement** identique à celle fournie lors de l'inscription.

# PROCÉDURE SYSTÈME CHARLEMAGNE

## Étape 4

Réinitialiser le mot de passe

\* Champs obligatoires

Étape 4 de 4 : Veuillez inscrire un nouveau mot de passe

\* Nouveau mot de passe

\* Confirmer le nouveau mot de passe

**Consignes concernant le mot de passe**

L'affichage vous permet de changer votre mot de passe quand vous le désirez.  
Consignes concernant le mot de passe :


- Saisir un mot de passe de 8 à 30 caractères (lettres ou chiffres ou caractères spéciaux).
- Le mot de passe doit être différent du code utilisateur.
- La hauteur de la casse est considérée.
- Un minimum d'une lettre et un minimum d'un chiffre sont exigés.
- Une boîte de dialogue s'affiche après 42 jours pour effectuer un changement de mot de passe.
- Le mot de passe est le même pour les autres systèmes du Ministère, pour un même code utilisateur.

**Terminer** **Annuler**

1.4.7. Inscrire le nouveau mot de passe.

1.4.8. Confirmer le nouveau mot de passe.


1.4.9. Cliquer sur le bouton « Terminer ».

Québec 


© Gouvernement du Québec

Si le nouveau mot de passe est valide, selon les règles inscrites à gauche de l'écran, le message suivant s'affiche :

6 janvier 2012 09h10

 GSA-280543; La réinitialisation de mot de passe a été effectuée avec succès. Veuillez vous connecter de nouveau à votre application.

**Fermer la fenêtre**

Québec 

© Gouvernement du Québec

Cliquer sur le bouton « Fermer la fenêtre » pour être dirigé vers la page d'accueil du Ministère.

# PROCÉDURE SYSTÈME CHARLEMAGNE

## 2. MODIFIER le mot de passe

Éducation, Loisir et Sport Québec

Pour nous joindre

6 janvier 2012 08h29

### Identification

\* Champs obligatoires

\* Code Utilisateur

\* Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)  
[Modifier le mot de passe](#)

2.1. Cliquer sur l'option « Modifier le mot de passe ».

**C'est votre première visite?**

Pour obtenir un accès au système Charlemagne, veuillez communiquer avec le Service aux utilisateurs (SAU) à l'adresse de courriel [charlemagne-sau@mels.gouv.qc.ca](mailto:charlemagne-sau@mels.gouv.qc.ca).  
Pour obtenir plus d'information ou pour consulter la documentation du système Charlemagne, visitez le [site extranet de Charlemagne](#).

Québec  
© Gouvernement du Québec

L'écran suivant s'affiche :

### Modifier le mot de passe

\* Champs obligatoires

\* Code Utilisateur

\* Ancien mot de passe

\* Nouveau mot de passe

\* Confirmer le nouveau mot de passe

2.1.1. Inscrire le code utilisateur.

2.2.2. Inscrire l'ancien mot de passe.

2.2.3. Inscrire le nouveau mot de passe.

2.2.4. Confirmer le nouveau mot de passe.

2.2.5. Cliquer sur le bouton « Enregistrer ».

**Consignes concernant le mot de passe**

L'affichage vous permet de changer votre mot de passe quand vous le désirez.  
Consignes concernant le mot de passe :

- Saisir un mot de passe de 8 à 30 caractères (lettres ou chiffres ou caractères spéciaux).
- Le mot de passe doit être différent du code utilisateur.
- La hauteur de la casse est considérée.
- Un minimum d'une lettre et un minimum d'un chiffre sont exigés.
- Une boîte de dialogue s'affiche après 42 jours pour effectuer un changement de mot de passe.
- Le mot de passe est le même pour les autres systèmes du Ministère, pour un même code utilisateur.

Québec  
© Gouvernement du Québec



## PROCÉDURE SYSTÈME CHARLEMAGNE

### 3. RÈGLES de composition d'un mot de passe

L'utilisateur ou l'utilisatrice doit suivre les règles suivantes afin de composer un mot de passe valide :

- La longueur minimale est de huit caractères;
- La longueur maximale est de trente caractères;
- Les lettres, chiffres et caractères spéciaux sont acceptés;
- Il est obligatoire d'utiliser une combinaison de lettres majuscules et de lettres minuscules;
- Il est obligatoire d'utiliser une combinaison de lettres et de chiffres;
- Le mot de passe ne peut être identique au code utilisateur;
- Un historique des anciens mots de passe est maintenu afin d'interdire la réutilisation d'un mot de passe identique à l'un des cinq derniers utilisés.

### 4. RÈGLES de sécurité et d'utilisation d'un mot de passe

L'utilisateur ou l'utilisatrice doit connaître les règles suivantes pour l'utilisation de son mot de passe :

- L'utilisateur a droit à cinq tentatives de connexion avant la désactivation de son compte. Sinon, le message d'erreur suivant sera affiché :  
« Votre compte est suspendu. Veuillez contacter le Service d'Aide aux Utilisateurs ».
- L'utilisateur a droit à 42 jours d'utilisation avec son nouveau mot de passe.
- Après les 42 jours d'utilisation, l'utilisateur a droit à cinq connexions supplémentaires pour réinitialiser son mot de passe. S'il ne procède pas à la réinitialisation de son mot de passe après ses cinq connexions, son compte sera suspendu. L'utilisateur devra contacter le Service d'Aide aux Utilisateurs (SAU) pour la réactivation de son compte.
- Si le compte n'est pas utilisé durant une période de 400 jours, le compte sera désactivé.

### 5. Problèmes fréquents

Voici les problèmes rencontrés le plus fréquemment ainsi que les solutions s'y rattachant afin d'éviter que le compte soit suspendu.

- Problème :** Affichage du message d'erreur « **Code utilisateur/Mot de passe erroné ou inactif, connexion non-établie** » une première fois.  
**Solution :** Réessayer une deuxième fois en s'assurant de ne pas faire de faute dans la saisie du code d'utilisateur et du mot de passe.
- Problème :** Affichage du message d'erreur « **Code utilisateur/Mot de passe erroné ou inactif, connexion non-établie** » une deuxième fois.  
**Solution :** Choisir l'option « Mot de passe oublié? » et suivre les étapes de la procédure.
- Problème :** Affichage d'une page blanche lors d'une tentative de connexion.  
**Solution :** Contacter le Service d'Aide aux Utilisateurs (SAU).
- Problème :** Affichage du message d'erreur « **L'URL de retour doit obligatoirement être spécifié en paramètre lors de l'appel de GSALOGIN.** ».  
**Solution :** Ce message s'affiche après une longue période d'inactivité de la session. Fermer la fenêtre d'accès au Ministère et rouvrir une nouvelle session.