



# Accès à la section Libre-service aux employés (LSE) : FAQ et guide de dépannage

## Objectif

---

Ce guide répond aux questions courantes et énumère les étapes de dépannage pour le personnel de première ligne qui accède au portail du Libre-service pour les employés (LSE).

## Pour commencer

---

### Q1 De quoi ai-je besoin avant d'accéder au portail du Libre-service pour les employés?

**R1** Avant d'accéder au LSE, vous devez configurer l'authentification multifactorielle (AMF) et vous devez connaître votre mot de passe du SAP ainsi que votre identifiant à sept caractères.

### Q2 Comment configurer mon mot de passe?

**R2** Si vous n'avez pas changé votre mot de passe depuis le 2 juillet 2025, mettez-le à jour à partir du portail de réinitialisation du mot de passe en libre-service. Vous devrez enregistrer un numéro de téléphone personnel ou une adresse courriel dans le SAP pour employer cette méthode. Nous vous recommandons de verser ces renseignements dans le SAP pour faciliter la réinitialisation de votre mot de passe. Reportez-vous aux documents suivants :

**PDF** [Renseignements personnels et questions de sécurité \(T576935\)](#) pour savoir comment configurer vos coordonnées dans le SAP. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, contactez le Service d'assistance. Une fois vos renseignements configurés dans le SAP, reportez-vous à

**PDF** [Modifier votre mot de passe avec le portail Mot de passe en libre-service \(T576932\)](#) pour configurer ou modifier votre mot de passe.

### Q3 Comment puis-je configurer l'authentification multifactorielle?

**R3** L'authentification multifactorielle est nécessaire pour accéder au LSE et aux renseignements personnels tels que les soldes de congés personnels et les bulletins de paie. L'authentification multifactorielle assure la sécurité de vos renseignements personnels et des TI de Postes Canada. Suivez les directives dans **PDF** [Comment configurer et utiliser l'authentification multifactorielle pour Mon SAP \(T576775\)](#).

Si vous n'êtes pas propriétaire d'un appareil mobile ou si vous ne pouvez pas télécharger l'application Microsoft Authenticator sur votre appareil mobile personnel,



vous pouvez tout de même configurer l'authentification multifactorielle en recevant un appel sur votre appareil mobile ou une ligne fixe. Veuillez noter que cette solution est moins sécuritaire que l'utilisation d'un authentifiant et qu'elle peut augmenter le risque d'atteinte à la protection des données ou de piratage.

### Accéder au LSE

---

**Q4 Quelles étapes dois-je suivre pour ouvrir une session dans LSE?**

**R4** Au moyen d'un ordinateur personnel ou professionnel, rendez-vous sur le site [www.postescanada.ca](http://www.postescanada.ca) et sélectionnez Je travaille à Postes Canada. Faites défiler l'écran vers le bas pour trouver les directives relatives au mot de passe en libre-service. Si le système vous le demande, réinitialisez votre mot de passe, effectuez la configuration de l'authentification multifactorielle, puis ouvrez une session à l'aide de vos identifiants du SAP dans Intraposte et le LSE.

**Q5 Quel navigateur dois-je utiliser?**

**R5** Vous pouvez utiliser Microsoft Edge pour accéder au LSE. Google Chrome est recommandé, surtout si vous essayez d'accéder au LSE à l'aide d'un appareil mobile. Il est recommandé d'utiliser une fenêtre de navigation privée dans Microsoft Edge ou une fenêtre de navigation incognito dans Google Chrome.

### Scénarios particuliers

---

**Q6 Comment puis-je utiliser un ordinateur partagé de la Société pour vérifier mes bulletins de paie ou accéder au LSE?**

**R6** Dans certains cas, les membres du STTP utilisent l'ordinateur de leur personnel de supervision au bureau, et à certains emplacements, il y a des postes de travail partagés ou des appareils Chromebooks de la Société que les employés peuvent utiliser. Dans ce scénario, ouvrez une nouvelle fenêtre de navigation privée pour éviter les conflits d'authentification :

- Microsoft Edge – Mode privé
- Google Chrome – Mode Incognito

Cela est également recommandé pour les ordinateurs publics comme on en trouve dans les bibliothèques.

**Q7 Puis-je accéder au LSE à partir d'un appareil mobile?**

**R7** Oui. Vérifiez que votre mot de passe est à jour et que vous avez configuré l'authentification multifactorielle. Utilisez Google Chrome pour obtenir les meilleurs résultats. Reportez-vous au document [PDF Comment accéder à votre bulletin de paie sur votre appareil mobile \(T576798\)](#) pour plus de précisions.



## Résolution de problèmes

---

**Q8 J'ai suivi toutes les étapes, mais je n'ai toujours pas accès au LSE. Que dois-je faire?**

**R8** Confirmez que l'authentification multifactorielle (AMF) est configurée comme il se doit. Si le problème persiste, communiquez avec le Service d'assistance.

**Q9 Pourquoi ne m'invite-t-on pas à utiliser l'authentification multifactorielle ou Microsoft Authenticator?**

**R9** Vérifiez que l'authentification multifactorielle a été configurée jusqu'au bout. Si ce n'est pas le cas, redémarrez la configuration ou communiquez avec le Service d'assistance.

**Q10 Puis-je utiliser mes anciens identifiants d'Intraposte?**

**R10** Non. Employez votre identifiant du SAP et votre nouveau mot de passe.

**Q11 Qui peut m'aider si l'application est toujours verrouillée?**

**R11** Communiquez d'abord avec votre chef d'équipe. Si le problème n'est pas résolu, tournez-vous vers le service de soutien technique.

**Q12 J'ai réamorcé mon mot de passe, configuré l'AMF et je sais ouvrir une session dans le LSE. J'ai un nouvel appareil mobile et je ne parviens pas à ouvrir de session. Que dois-je faire?**

**R12** Vos identifiants de l'AMF sont liés à votre ancien appareil mobile. Appelez le Service d'assistance et demandez une réinitialisation de l'AMF. Vous devrez configurer de nouveau l'authentification multifactorielle à l'aide de votre nouvel appareil mobile.

## Problèmes et plaintes courants

---

Problème	Solution
Expiration du mot de passe	Réinitialisez le mot de passe à partir du portail de réinitialisation du mot de passe en libre-service.
L'authentification multifactorielle ne fonctionne pas	Réinstallez l'application Microsoft Authenticator et reconfigurez-la.
Échec de connexion	Utilisez le numéro d'identification du SAP (qui se trouve sur le bulletin de paie), non pas un courriel personnel.
Erreur du navigateur	Adoptez Google Chrome.