User communications: security questions and account lock out

November 2018

# Help Articles

## How do I set up security questions for my account?

You can set security questions for your GCaccount. This helps keep your account secure, and provides a way to reset your password (even if you’ve lost access to your email) without assistance of the help desk. Security questions can be set at any time from your account’s setting page.

### Setting your questions

1. Visit account.gccollab
2. Log in to your GCcollab account.
3. Click the **Security** panel on the left side bar.
4. Click **Set questions** in thesecurity questions box on the right. This will open a new page where you can set your security questions.
5. Pick one of the question options from the drop down menu.
6. Type your desired answer in the text field below.
   1. Note: The answers are note case sensitive.
7. Repeat steps 5 and 6 to set all three questions.
8. Click **Save answers**.

Once your questions and answers are saved, you will see a confirmation message and be redirected back to the security page.

Congratulations! Your security questions are now set.

## Comment puis-je définir des questions de sécurité pour mon compte?

Vous pouvez définir des questions de sécurité pour votre compteGC. Les questions de sécurité aident à protéger votre compte et vous permettent de réinitialiser votre mot de passe (même si vous avez perdu l’accès à votre courriel) sans l’aide du bureau d’aide. Vous pouvez définir vos questions de sécurité en tout temps à partir de la page de configuration de votre compte.

### Définition de vos questions de sécurité

1. Allez à la page account.gccollab.
2. Connectez-vous à votre compte GCcollab.
3. Cliquez sur le volet **Security** (Sécurité) dans la barre latérale gauche.
4. Cliquez sur **Set questions** (Définir les questions de sécurité) dans la zone Questions de sécurité à droite. Une nouvelle page s’ouvrira dans laquelle vous pourrez définir vos questions de sécurité.
5. Choisissez l’une des options de question à l’aide du menu déroulant.
6. Saisissez la réponse souhaitée dans le champ de texte qui apparaît en dessous.
   1. Nota : Les réponses sont insensibles à la casse.
7. Reprenez les étapes 5 et 6 pour chacune des trois questions.
8. Cliquez sur **Save answers** (Sauvegarder les réponses).

Une fois les questions et réponses sauvegardées, un message de confirmation sera affiché, et vous serez redirigé vers la page de la sécurité.

Félicitations! Vos questions de sécurité sont maintenant définies.

## I no longer have access to the email address I use for GCcollab. How can I retrieve access to my account?

Whether or not you can access your email, you can still use this email address to log in to your GCcollab account. If you remember your password, log in as you normally would, and follow the instructions below to change the email you use for your GCcollab account next time you log in.

|  |  |
| --- | --- |
|  | We recommend updating your email as soon as possible. |

### If you can log in to your account

1. Visit account.gccollab.ca and log in to your GCcollab account.
2. Click the **Profile** panel on the left sidebar.
3. Type your new email in the **Email** text field, in the Your details box.
4. Click **Save.**

You can now use your new email next time you log in to your GCcollab account. This is now the email associated with your account.

### If you forgot your password and can’t log in to your account

1. Visit accounts.gccollab.ca login page
2. Click **Forgot Password**
3. Enter the email you used for your GCcollab account, whether or not you still have access to it (your email address is used to identify your account).
4. Click **Reset Password.**

#### If you have set security questions

1. If you have set security questions on your account, you can click the link **Use security questions to reset your password***.* This will open a page for you to answer 2 of your security questions.
2. Enter your responses in the text field for each question. Note: the answers are not case sensitive.
3. Click **Submit.**
4. You will be prompted to reset password. Enter a new password into the text field.
5. Enter your new password a second time to make sure that the password is what you intended to enter.
6. Click **Confirm.**

Your password is now reset and you can log in to your GCcollab account.

#### If you haven’t set security questions

If you forgot your password and you haven’t set security questions, you will need to [submit a ticket to our help desk](https://gccollab.ca/help/knowledgebase) to regain access to your GCcollab account and change the email associated with your account. Make sure to include your old email address and new email address in your ticket so that help desk agents can help you regain access to your account more quickly.

## -----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------Je n’ai plus accès à l’adresse électronique que j’utilise pour accéder à GCcollab. Comme puis-je regagner accès à mon compte?

Que vous puissiez accéder ou non à votre courriel, vous pouvez quand même utiliser votre adresse de courriel pour accéder à votre compte GCcollab. Si vous vous souvenez de votre mot de passe, vous pouvez ouvrir une session comme vous le feriez normalement, et suivez les instructions ci-dessous pour changer l’adresse de courriel utilisée pour accéder à votre compte GCcollab la prochaine fois.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Nous vous recommandons de mettre à jour votre adresse de courriel le plus tôt possible. |

### Si vous êtes en mesure d’accéder à votre compte

1. Allez à la page account.gccollab.ca, et accédez à votre compte GCcollab.
2. Cliquez sur le volet **Profile** (Profil) dans la barre latérale gauche.
3. Saisissez votre nouvelle adresse de courriel dans le champ **Email** (Adresse de courriel), dans la zone Your details (Vos renseignements).
4. Cliquez sur **Save** (Enregistrer).

Vous pourrez utiliser votre nouvelle adresse de courriel la prochaine fois que vous voudrez accéder à votre compte GCcollab. Cette adresse de courriel est maintenant associée à votre compte.

### Si vous avez oublié votre mot de passe et que vous n’êtes pas en mesure d’accéder à votre compte

1. Visitez la page d’ouverture de session accounts.gccollab.ca
2. Cliquez sur **Forgot Password** (Mot de passe oublié)
3. Saisissez l’adresse de courriel utilisée pour accéder à votre compte GCcollab, peu importe que vous y ayez encore accès ou non (votre adresse de courriel sert à identifier votre compte).
4. Cliquez sur **Reset Password** (Réinitialiser le mot de passe).

#### Si vous avez défini des questions de sécurité

1. Si vous avez défini des questions de sécurité pour votre compte, vous pouvez cliquer sur le lien **Use security questions to reset your password** (Utiliser vos questions de sécurité pour réinitialiser votre mot de passe)*.* Une page s’ouvrira dans laquelle vous pourrez répondre à deux de vos questions de sécurité.
2. Saisissez les réponses à chacune des questions dans le champ de texte pertinent. Nota : Les réponses sont insensibles à la casse.
3. Cliquez sur **Submit** (Soumettre).
4. Vous serez invité à réinitialiser votre mot de passe. Saisissez un nouveau mot de passe dans le champ de texte.
5. Saisissez votre nouveau mot de passe une deuxième fois pour vous assurer qu’il s’agit bien du mot de passe que vous souhaitez créer.
6. Cliquez sur **Confirm** (Confirmer).

Votre mot de passe a été réinitialisé et vous pourrez maintenant accéder à votre compte GCcollab.

#### Si vous n’avez pas défini de questions de sécurité

Si vous avez oublié votre mot de passe et que vous n’avez pas défini de questions de sécurité, [vous devrez envoyer un billet à notre bureau d’aide](https://gccollab.ca/help/knowledgebase) pour avoir de nouveau accès à votre compte GCcollab et changer l’adresse de courriel associée à votre compte. Assurez-vous d’inclure votre ancienne ainsi que votre nouvelle adresse de courriel dans votre billet pour permettre aux agents du bureau d’aide de vous aider à regagner accès à votre compte plus rapidement.

# Main Update

To be placed on:

<https://gccollab.ca/groups/profile/967/engccollab-cafu00e9frgccollab-cafu00e9>

<https://gccollab.ca/groups/profile/416546/enthe-open-accessible-digital-workspacefrlespace-de-travail-numu00e9rique-ouvert-et-accessible>

GCcollab Cafe

EN

**Update:** New security features for your GCcollab account!

In the latest update to the GCTools, we added new security features to your GCcollab account!

**Security Questions**

You now have the ability to set security questions associated with your account. This will allow you to regain access if you ever forget your password or lose access the email address used for your GCcollab account.

You can easily set three security questions for your account at any time froms your accounts’ settings page (account.gccollab.ca). Follow the steps outlined in the article *How do I set up security questions for my account?* to set your security questions now!

Remember: when setting your security questions, be sure to choose answers that will be easy for you to remember over time.

**Account Lockout**

When an incorrect password is entered 5 times, your GCcollab account will be locked for 5 minutes. This will help prevent unauthorized log ins.

If you are trying to get into your own account and get locked out, don’t panic; the lock out is not permanent. You will regain access to your account after shortly, and you will be prompted to reset your password so you don’t get locked out again!

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

FR

**Mise à jour :** Nouvelles fonctions de sécurité pour votre compte GCcollab!

Dans la dernière mise à jour des OutilsGC, de nouvelles fonctions de sécurité ont été ajoutées pour protéger votre compte GCcollab!

**Questions de sécurité**

Vous pouvez maintenant définir des questions de sécurité pour votre compte. Ces questions vous permettront de regagner accès à votre compte si vous oubliez votre mot de passe ou perdez l’accès à l’adresse de courriel associée à votre compte GCcollab.

Vous pouvez facilement définir trois questions de sécurité pour votre compte en tout temps à partir de la page des paramètres de votre compte (account.gccollab.ca). Suivez les étapes décrites dans la rubrique *Comment puis-je définir les questions de sécurité pour mon compte?* pour définir vos questions de sécurité dès maintenant!

N’oubliez pas au moment de définir vos questions de sécurité de choisir des réponses faciles que vous serez en mesure de retenir à long terme.

**Verrouillage du compte**

Lorsqu’un mot de passe incorrect est saisi cinq fois consécutives, votre compte GCcollab est verrouillé pendant cinq minutes. Cette mesure aide à prévenir l’accès non autorisé à votre compte.

Si vous essayez d’accéder à votre compte et qu’il est verrouillé, ne paniquez pas, car votre compte n’est pas verrouillé de façon permanente. Vous aurez de nouveau accès à votre compte sous peu, et vous serez invité à réinitialiser votre mot de passe pour éviter que votre compte soit de nouveau verrouillé!

# Short update (Wire,Twitter, bi-weekly newsletter)

EN

We added features to your @GCcollab account! To keep your account secure, we’ve added security questions to help you easily access your account, and added a new account lock out functionality will help prevent unauthorized log ins. Read the full update to learn more!

Did you know that you can now set security questions for your GCcollab account? Set these security questions now so that you can always regain access to your account, even if you’ve forgotten your password or changed your email address. Read our how-to article:

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

FR

Nous avons ajouté des fonctions à votre compte @GCcollab! Afin de protéger votre compte, nous avons ajouté des questions de sécurité pour vous aider à accéder facilement à votre compte, ainsi qu’une nouvelle fonction de verrouillage qui aidera à prévenir l’accès non autorisé à votre compte. Lisez la mise à jour complète pour en savoir plus!

Saviez-vous que vous pouvez maintenant définir des questions de sécurité pour votre compte GCcollab? Définissez vos questions de sécurité dès maintenant pour toujours avoir accès à votre compte, même si vous avez oublié votre mot de passe ou changé votre adresse de courriel. Lisez notre article explicatif :