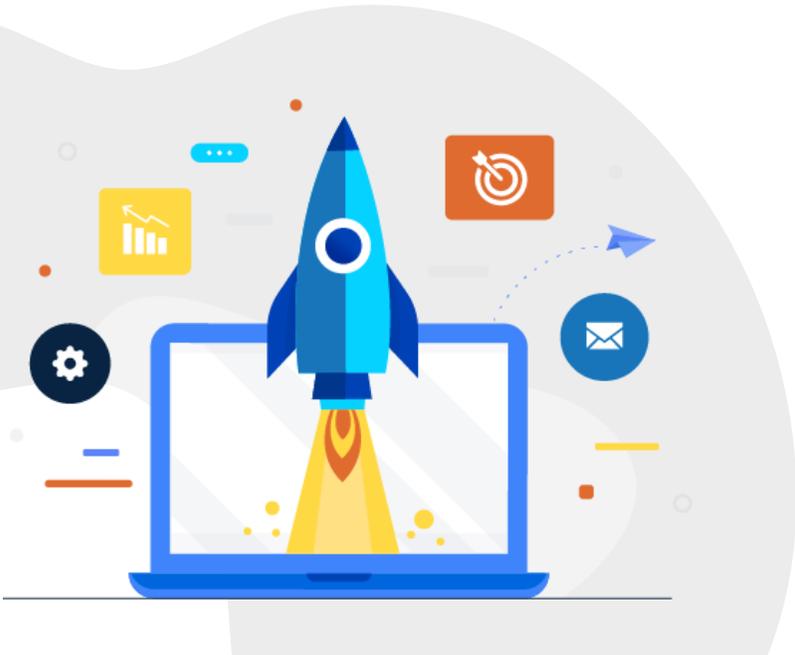




Guide questions salariés



Question 1 : Accès au coffre impossible ?



Question 1

Accès au coffre impossible ?

- L'utilisateur n'arrive pas à accéder à son coffre, que faire ?
- Vérifier pourquoi il n'arrive pas à accéder au coffre : mot de passe oublié, identifiant erroné, compte bloqué ?
- En fonction de sa réponse, vous pourrez l'orienter vers l'action adéquate.

Question 1 : Accès au coffre impossible

Mot de passe oublié

1. Cliquer sur « mot de passe oublié ».
2. Saisir son identifiant et le mail que j'ai renseigné lors de ma première connexion. Cliquer sur « soumettre ».
3. Je reçois un mail contenant un lien pour « réinitialiser mon mot de passe ».
4. Je choisis un nouveau mot de passe.
5. Je saisis une deuxième fois mon nouveau mot de passe puis je clique sur « Modifier ».
6. Je me reconnecte avec mon nouveau mot de passe.

Question 1 : Accès au coffre impossible

Identifiant erroné/perdu/non reçu

1. Cliquer sur « identifiant perdu ».
2. Je remplis le formulaire, je coche la case concernant la politique de confidentialité puis je clique sur « Enregistrer ».
3. Je reçois un mail avec mon nouvel identifiant et un mot de passe provisoire .
4. Je me reconnecte et je personnalise mon mot de passe provisoire.

MySecurity .COM

Connectez-vous pour accéder à vos bulletins de paie dans votre coffre-fort numérique

Où le trouver ? ⓘ **1**

Identifiant perdu ?

Mot de passe oublié ?

SE CONNECTER

Réussissez votre première connexion en moins de deux minutes grâce à notre vidéo explicative !

2

Vous ne devriez pas avoir besoin de retourner toute votre maison pour vous connecter à votre coffre-fort numérique...

Je n'ai plus le courrier avec mes identifiants de connexion

Vous n'avez pas reçu votre courrier contenant votre identifiant ou vous avez perdu celui-ci ? Recevez vos identifiants par email en remplissant le formulaire ci-dessous. Tous les champs sont obligatoires.

Nom
Dupont

Prénom
Paul

Commune de naissance
Paris

Mois de naissance

Numéro de téléphone mobile
06 75 82 45 32

E-mail
Dupontpaul@gmail.com

Confirmation e-mail
Dupontpaul@gmail.com

Votre numéro privé
588157

J'ai pris connaissance de la politique de confidentialité et je l'accepte.

ENREGISTRER

Depuis le 14 décembre 2018, MySecurity.com est un service de coffre-fort numérique au sens de l'article L. 103 du Code des Postes et des communications électroniques et des décrets du 30 mai et du 5 octobre 2018.

BESOIN D'AIDE ? POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

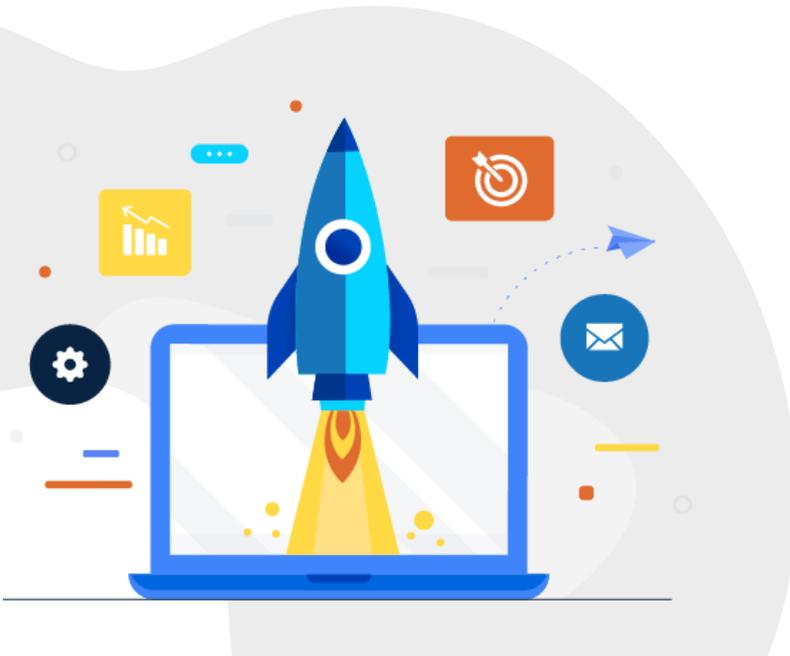
Question 1 : Accès au coffre impossible

Compte bloqué

Votre compte a été temporairement bloqué suite à de trop nombreuses tentatives. Merci de réessayer dans 120 minutes et de vérifier que vous saisissez correctement votre mot de passe en faisant attention aux majuscules et caractères spéciaux.

1. En tapant mon mot de passe, je m'assure d'avoir bien respecté les majuscules, minuscules et caractères spéciaux.
2. Malgré cela, j'ai tapé 3 fois mon mot de passe sans qu'il soit reconnu.
3. Le message d'erreur ci-dessus apparaît.
4. J'attends 2 heures pour faire une nouvelle tentative.
5. Si je ne suis pas certain de mon mot de passe ou de mon identifiant, je suis la procédure « Mot de passe oublié » ou « Identifiant perdu »
6. Si le message persiste, j'envoie un message à l'adresse myceurity@ceurity.com en précisant :
 - Mon nom
 - Mon identifiant
 - Le nom de mon employeur ayant souscrit à la dématérialisation des bulletins de salaires (facultatif).

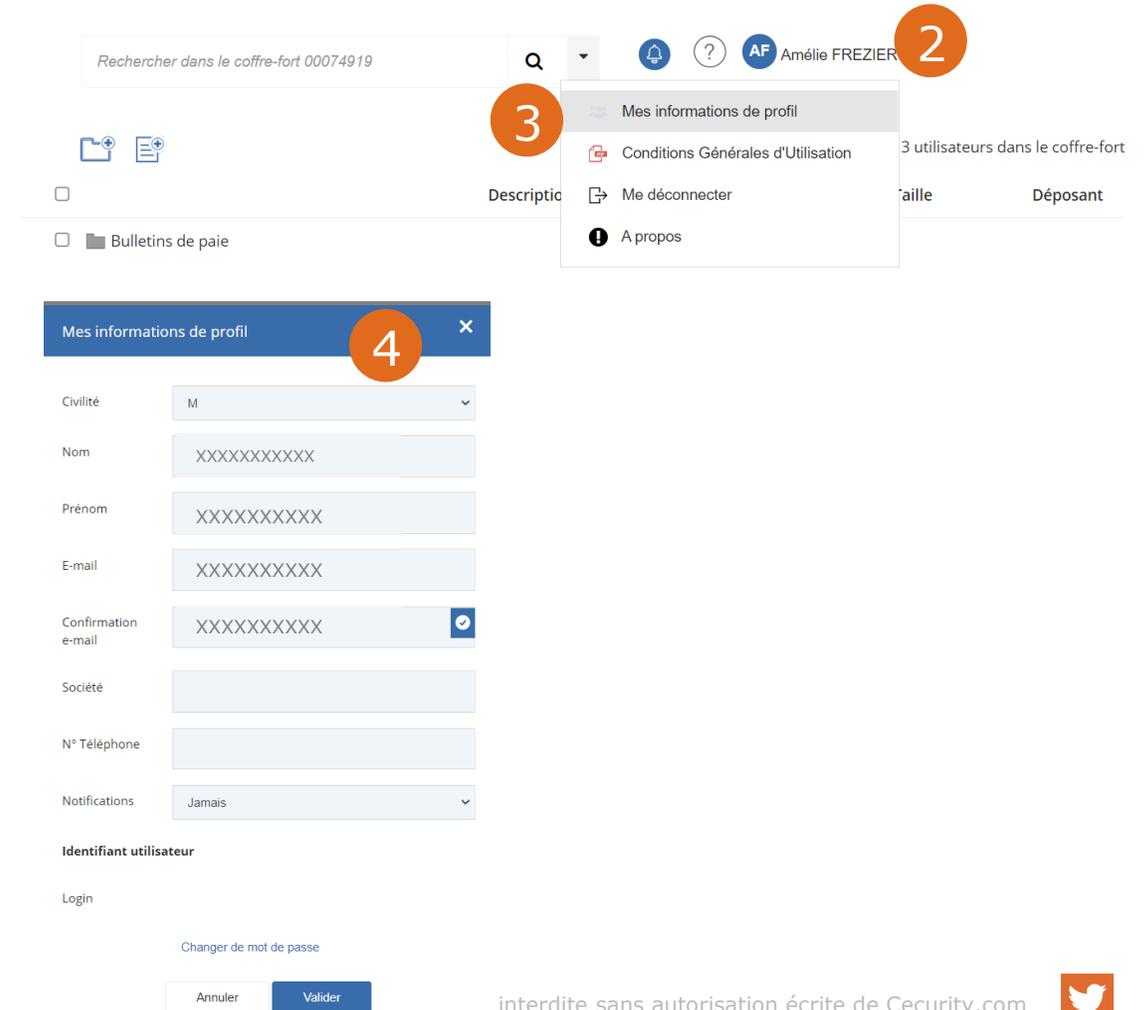
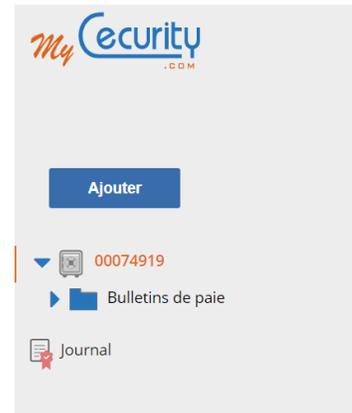
Question 2 : Je souhaite changer mon adresse mail ?



Question 2

Je souhaite changer mon adresse mail ?

- Votre utilisateur souhaite changer son adresse mail, comment procéder ?
 1. Je me connecte à mon coffre-fort.
 2. Je clique sur mon nom se trouvant en haut de l'écran à droite.
 3. Je clique sur « Mes informations de profil »
 4. Je change mon mail dans le formulaire qui m'est proposé.



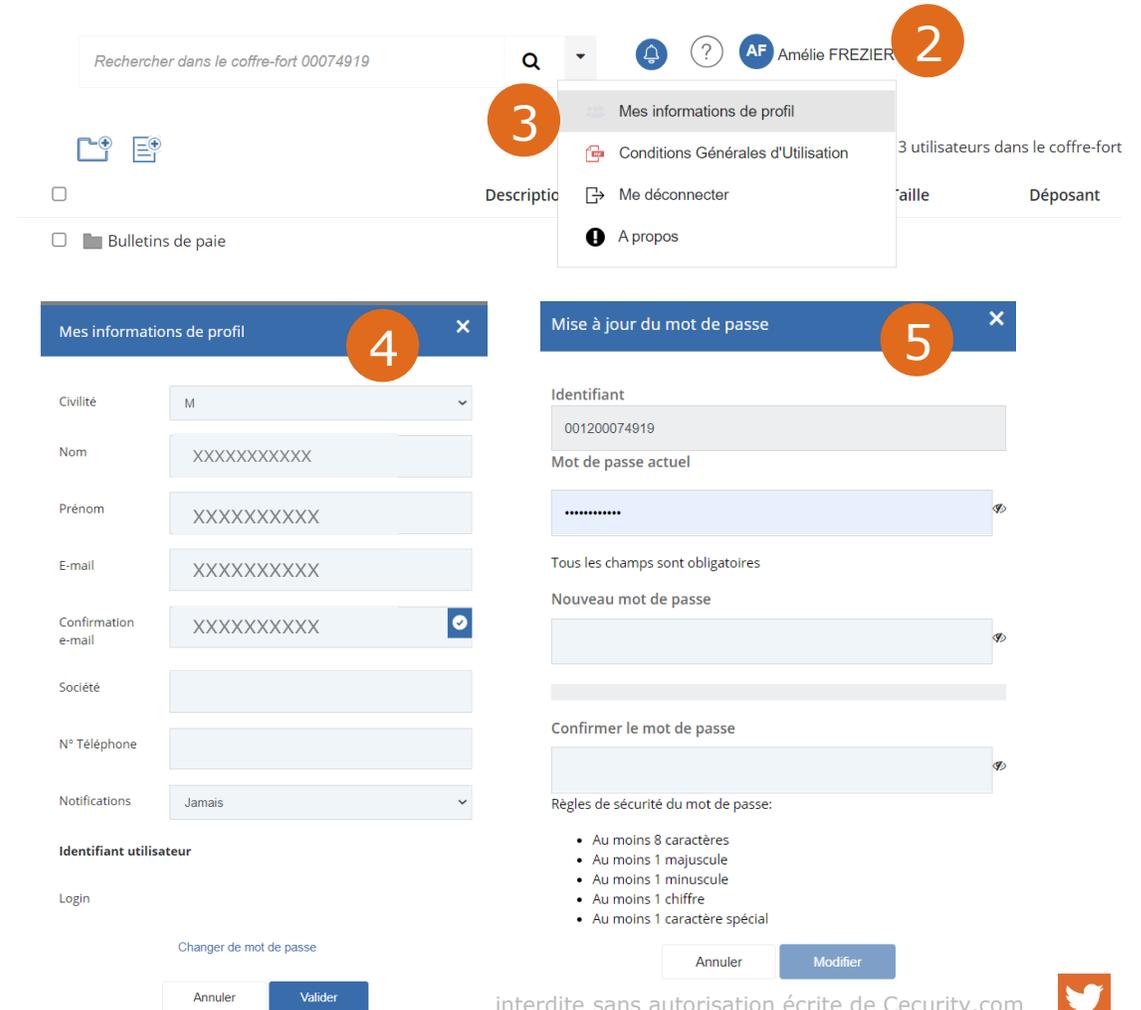
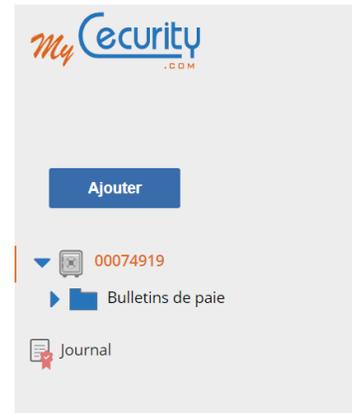
Question 3 : Je souhaite changer mon mot de passe ?



Question 3

Je souhaite changer mon mot de passe ?

- Votre utilisateur souhaite changer son mot de passe, comment procéder ?
 1. Je me connecte à mon coffre-fort.
 2. Je clique sur mon nom se trouvant en haut de l'écran à droite.
 3. Je clique sur « Mes informations de profil »
 4. Je clique sur « Changer de mot de passe » en bas du formulaire.
 5. Je suis la procédure pour changer mon mot de passe.



Question 4 : Je souhaite changer mon login de connexion (identifiant) ?



Question 4

Je souhaite changer mon login de connexion ?

- Votre utilisateur souhaite changer son identifiant de connexion, comment procéder ?
- Par défaut, chaque utilisateur a 2 identifiants :
 - Identifiant de 12 chiffres transmis dans le courrier d'enrôlement.
 - Le mail personnel renseigné par l'utilisateur lors de sa première connexion.
- L'utilisateur pourra changer ses identifiants en suivant les procédures :
 - **D'identifiant perdu** (page 5) : attention cette procédure engendrera également un changement de mot de passe.
 - **De changement de mail** (page 8).

Question 5 : Je n'ai pas reçu mon courrier d'inscription ?



Question 5

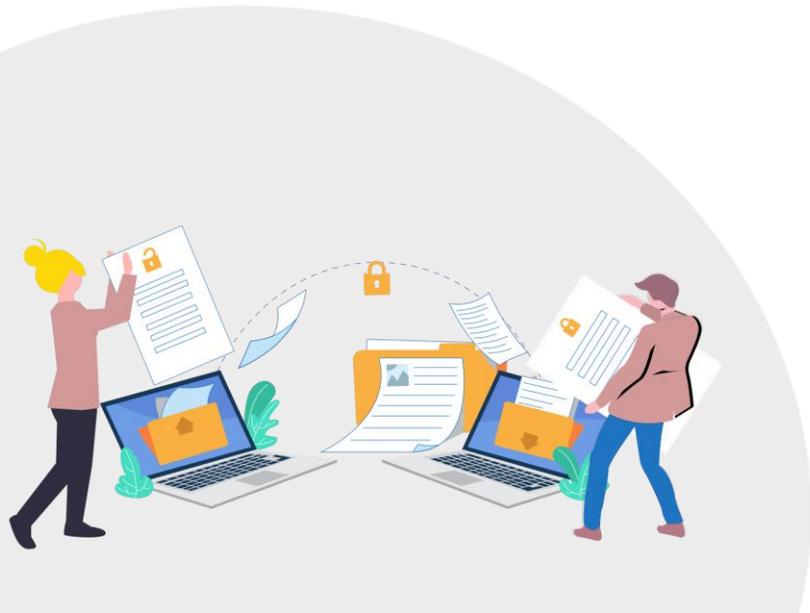
Je n'ai pas reçu mon courrier d'inscription ?

- Un nouveau collaborateur vous contacte car il n'a pas reçu son courrier d'inscription, que faire ?

Vérifier que le train de paie a bien été déposé par l'employeur.

- Parfois un nouveau collaborateur s'inquiète de ne pas avoir ses identifiants alors que le train de paie n'a pas encore été déposé.
- Dans ce cas-là, expliquer au salarié qu'il recevra ses identifiants après le dépôt par l'employeur du train de paie.

Question 6 : Je suis connecté au coffre et je ne vois pas de nouveaux documents ?



Question 6

Je suis connecté au coffre et je ne vois pas de nouveaux documents ?

- Votre utilisateur vous contacte car il ne voit pas de nouveaux documents dans son coffre-fort ?
 1. Vérifier que le salarié soit bien connecté à www.mycecurity.com, et non sur www.cecurity.com.
 2. Accompagner le salarié dans la visualisation de ses bulletins : sélectionner le dossier « bulletins de paie »
 3. Sélectionner l'année en cours puis le dernier bulletin.

Question 7 : Je souhaite fusionner mes coffres ?



Question 7

Je souhaite fusionner mes coffres ?

- Votre utilisateur vous contacte car il possède deux ou plusieurs coffres MyCecurity et souhaite fusionner ses coffres ?
- Le salarié doit **impérativement** contacter le support MyCecurity pour faire sa demande de fusion des coffres :
 - Soit en envoyant un mail à mycecurity@cecurity.com
 - Soit en téléphonant au 05 82 01 01 01 du lundi au vendredi de 09:00 à 12:00 et de 14:00 à 17:00.

**Question 8 : Je souhaite refuser
la dématérialisation ?**



Question 8

Je souhaite refuser la dématérialisation ?

- Votre utilisateur vous contacte car il souhaite refuser la dématérialisation et il ne sait pas comment procéder ?
 1. Je me connecte à l'adresse de renoncement (URL transmise par mon employeur) ou bien avec le lien suivant : <https://refusdemat.cecurity.com>.
 2. Je renseigne les éléments transmis tel que mon identifiant, mon mot de passe et mon employeur puis je valide la politique de confidentialité avant de cliquer sur « Valider ».
 3. Je dois ensuite confirmer ma demande.
 4. J'accède à la page de confirmation de la prise en compte de ma demande que je peux imprimer.

Demande de distribution des bulletins de paie au format papier

Identifiant *

Mot de passe *

Mot de passe perdu ?

Employeur *

[Politique des données personnelles](#)

Dans le cadre de votre demande de changement de format de distribution de vos bulletins de paie, les données personnelles collectées par Cecurity.com seront conservées à des fins de preuve et pourront être transmises à votre employeur pour faciliter la gestion du passage du bulletin électronique au bulletin papier.

J'ai pris connaissance de la politique des données personnelles et j'accepte la collecte, la transmission à mon employeur et la conservation des données par Cecurity.com

**Question 9 : Je souhaite réactiver
la dématérialisation après l'avoir
refusé ?**

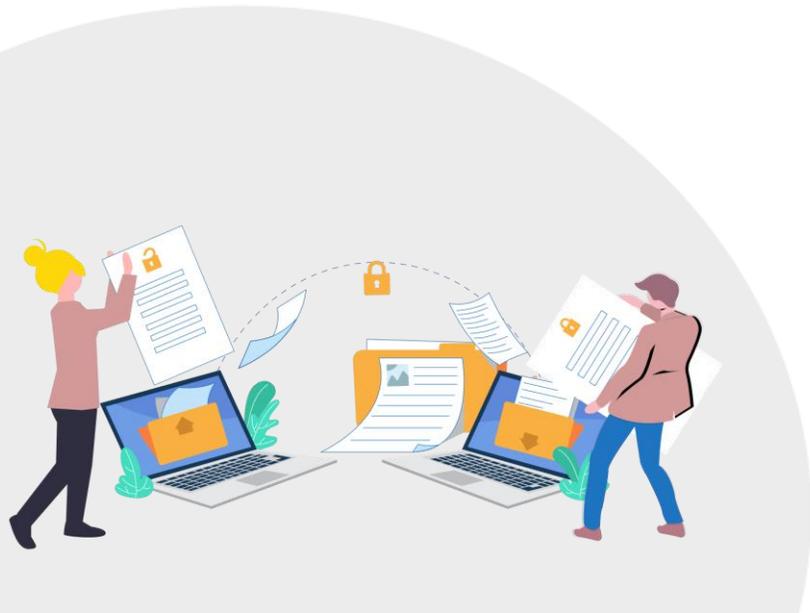


Question 9

Je souhaite réactiver la dématérialisation après l'avoir refusé ?

- Votre utilisateur vous contacte car il avait refusé la dématérialisation et souhaite maintenant l'accepter ?
- Le salarié doit **impérativement** contacter le support MyCeurity pour faire sa demande d'acceptation de la dématérialisation :
 - Soit en envoyant un mail à mycecurity@ceurity.com
 - Soit en téléphonant au 05 82 01 01 01 du lundi au vendredi de 09:00 à 12:00 et de 14:00 à 17:00.

Question 10 : Questions relatives à l'utilisation du coffre.



Question 10

Les questions relatives à l'utilisation du coffre

- Votre utilisateur vous contacte pour une ou des questions relatives à l'utilisation du coffre, tel que : comment envoyer par mail un bulletin depuis le coffre, comment imprimer un bulletin, comment déposer un document au coffre, etc. ?
 - Vous pouvez directement renvoyer l'utilisateur vers **le guide d'utilisation du coffre**.



Guide d'utilisation

de votre coffre-fort numérique personnel
MyCecurity.com



Ceconomy

.COM

PRESERVE DIGITAL TRUST

75 rue Saint-Lazare
75009 Paris



ceconomy.com



www.ceconomy.com



[@ceconomy.com](https://twitter.com/ceconomy)

