

Problèmes de connexion à Idep.Web

Les problèmes suivants peuvent apparaître lors de la connexion à Idep.Web

Mauvais utilisateur/mot de passe

Un mot de passe/utilisateur erroné est encodé, le message suivant s'affiche :

Entrez votre numéro d'identification et mot de passe:

Identification
1122330400

Mot de passe
••••••••

Connexion

Log-in incorrect - ré-essayez

En cas de plusieurs essais incorrects il est nécessaire de cliquer sur le drapeau Luxembourgeois.

Entrez votre numéro d'identification et mot de passe:

Identification
1122330400

Mot de passe
••••••••

Trop d'essais! Entrez une "Identification" et un "Mot de passe" corrects et cliquez sur le drapeau **Luxembourgeois**.

🇱🇺 🇩🇪 🇬🇧 🇫🇷 🇩🇰

Log-In incorrect - ré-essayez

Solutions possibles :

- Vérifiez que le verrouillage des majuscules n'est pas activé
- Vérifiez dans vos paramètres que le bon clavier est sélectionné



- Vérifiez que le mot de passe n'a pas été changé par la société respectivement qu'un nouveau mot de passe a été envoyé par le STATEC

Adresse Email non enregistrée dans Idep.Web

Il est nécessaire de fournir une adresse Email enregistrée auparavant dans le compte du client.

Idep affiche une aide-mémoire concernant les adresses Emails enregistrées en indiquant les lettres du début et de la fin des adresses Email enregistrées.

Si une mauvaise adresse a été encodée Idep affiche le message « Adresse e-mail incorrecte »

Veuillez fournir l'adresse e-mail où vous recevrez un lien d'accès unique (vous pouvez utiliser l'une des adresses connues indiquées ci-dessous).

Je ... sa@St ... lu
Ji ... sa@Ma ... om

E-mail

Cochez cette case pour ignorer l'authentification par e-mail.
Il vous sera demandé d'effectuer une authentification par e-mail au moins une fois tous les 5 jours, cette option peut donc ne pas s'appliquer tant que vous n'êtes pas connecté avec succès.

☐

Connexion

Adresse e-mail incorrecte

Veuillez encoder l'adresse déposée sur le portail Idep.Web

Problème OTP

Si vous recevez un message similaire respectivement en cliquant sur le mail, l'application demande à nouveau le mot de passe.

Enter your identification number and password:

Id. number

Password

Log-in

One-time access link used and validated.
Please confirm your password.

Dans ce cas votre navigateur que vous utilisez n'est pas définie comme navigateur par défaut dans votre système.

Pour résoudre ce problème il y a deux solutions :

- Définissez votre navigateur comme navigateur par défaut dans votre système. Consulter Internet pour avoir plus de détails comment procéder.
- Dans le mail il y a une copie de l'hyperlien.
Copiez ce lien en cliquant avec le bouton droit de la souris. Dans le menu choisissez copier hyperlien.

Cher mr JOSSA

Il s'agit de la vérification de connexion IDEP.WEB pour l'ID utilisateur : 1122330400, ne répondez

Cliquez simplement sur le lien ci-dessous :

Continuez votre processus de connexion

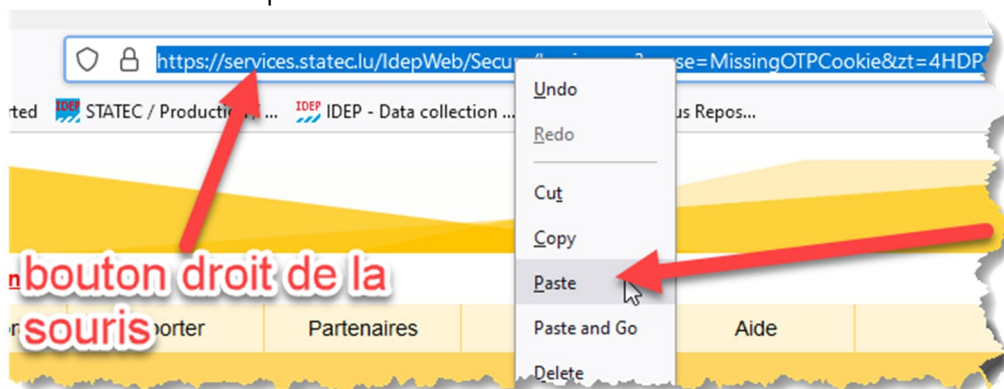
Vous pouvez également copier ce lien : <https://services.statec.lu/IdeWeb/Secure/Login.aspx?ID=11223304&id=FR&z=A7D726A12&idm=2withredvjir3ufzircrp32&eo=7KvGu52WqqCdnsXl3D%3D&hl=77C30500A8794D0069F5BL6CAoXsnqBbyJ5xGZzlwx>

Select Hyperlink
Open Hyperlink

et le coller dans :

Si vous n'avez pas demandé cet e Copy Hyperlink quelque'un essaie de se connecter avec vos

Dans votre navigateur collez le lien. Cliquez dans le champ adresse de votre navigateur le bouton droit de la souris et choisissez l'option coller.



Si tout se passe bien vous êtes connecté à l'application.

