HELMo
Haute Ecole
Libre Mosane

Guide d'utilisation des outils numériques

Ce livre couvre les procédures d'utilisation ses plateformes et services numériques disponibles à HELMo.

Mes identifiants

Toutes les informations entourant vos identifiants HELMo sont reprises ici.

Obtenir mes identifiants lors de mon arrivée à HELMo

Comment obtenir mes identifiants numériques lors de mon arrivée à HELMo?

Pour les nouveaux étudiants

Après la validation de votre inscription et le paiement de votre acompte d'inscription, vous recevrez automatiquement vos identifiants HELMo et Microsoft sur l'adresse e-mail privée que mentionnée lors de votre inscription.

L'envoi des identifiant peut prendre jusqu'à 24h. Si vous payez vos frais d'inscription par virement bancaire, un délai de plusieurs jours peut s'ajouter ; ce délai comprend la réception de votre paiement, son traitement par le service financier et le traitement par le système informatique.

En cas de problème, adressez vous directement au secrétariat de votre institut.

Pour les nouveaux membres du personnel

Après la signature de votre contrat, vous obtiendrez vos identifiants HELMo et Microsoft auprès de la personne relai de votre institut.

Quelle est la durée de validité de mes identifiants HELMo?

Vos identifiants HELMo et Microsoft sont valides tout au long de votre cursus ou de la durée de votre contrat.

Hors circonstance particulière, vos identifiants HELMo et Microsoft **restent valides 6 mois* après la fin de votre cursus ou de votre contrat** afin de vous laisser le temps nécessaire pour récupérer vos données telles que vos fichiers, e-mails et attestations. Passé ce délai, votre compte sera automatiquement et définitivement désactivé ; plusieurs notifications vous parviendront pour vous en avertir.

* Certaines licences spécifiques seront désactivées avec effet immédiat.

> **Attention aux spams :** soyez vigilant, nous ne vous demanderont **jamais** de confirmer quoi que ce soit à propos de votre compte ou d'éviter une prétendue suppression en cliquant sur un lien reçu par e-mail.
> En cas de doute sur la légitimité d'un e-mail, vérifiez ou contactez le service informatique.

Mot de passe perdu et problèmes de MFA

Lisez ceci pour éviter le blocage de votre compte après un changement de mot de passe :
Que faut-il faire impérativement après avoir changé de mot de passe HELMo ?

01

02

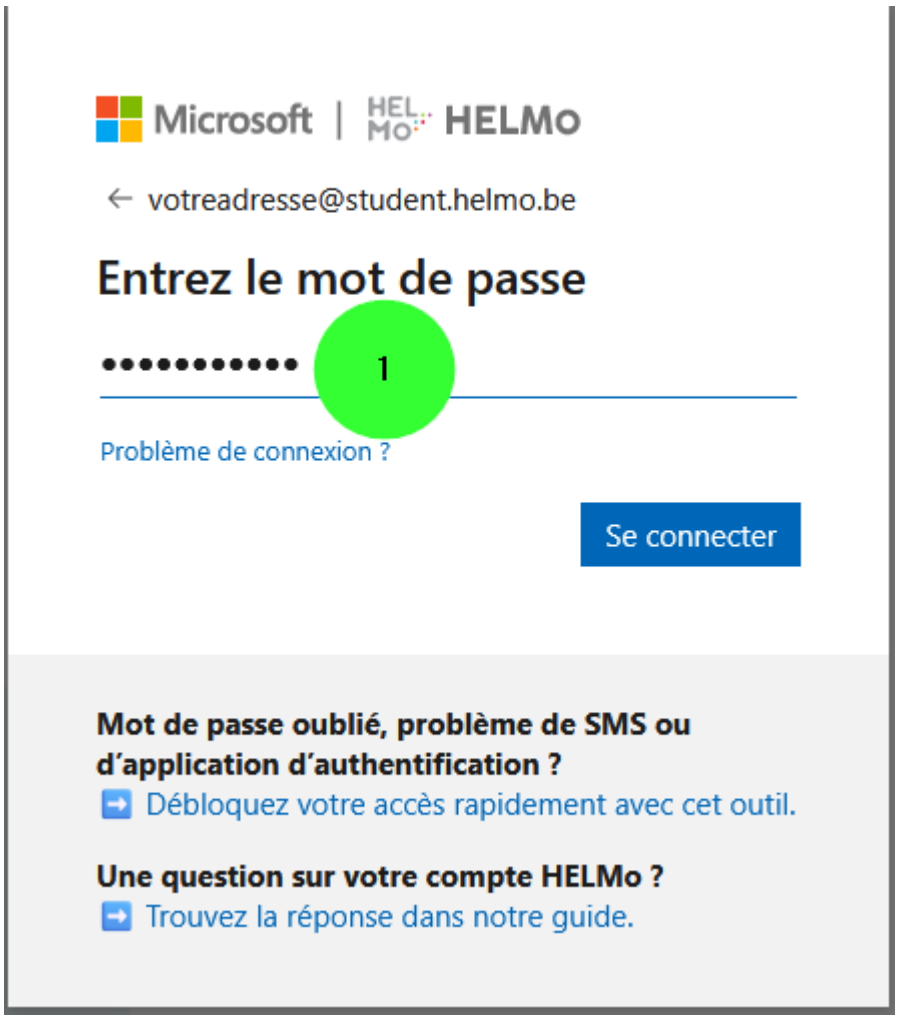
Qu'est-ce que le MFA ?

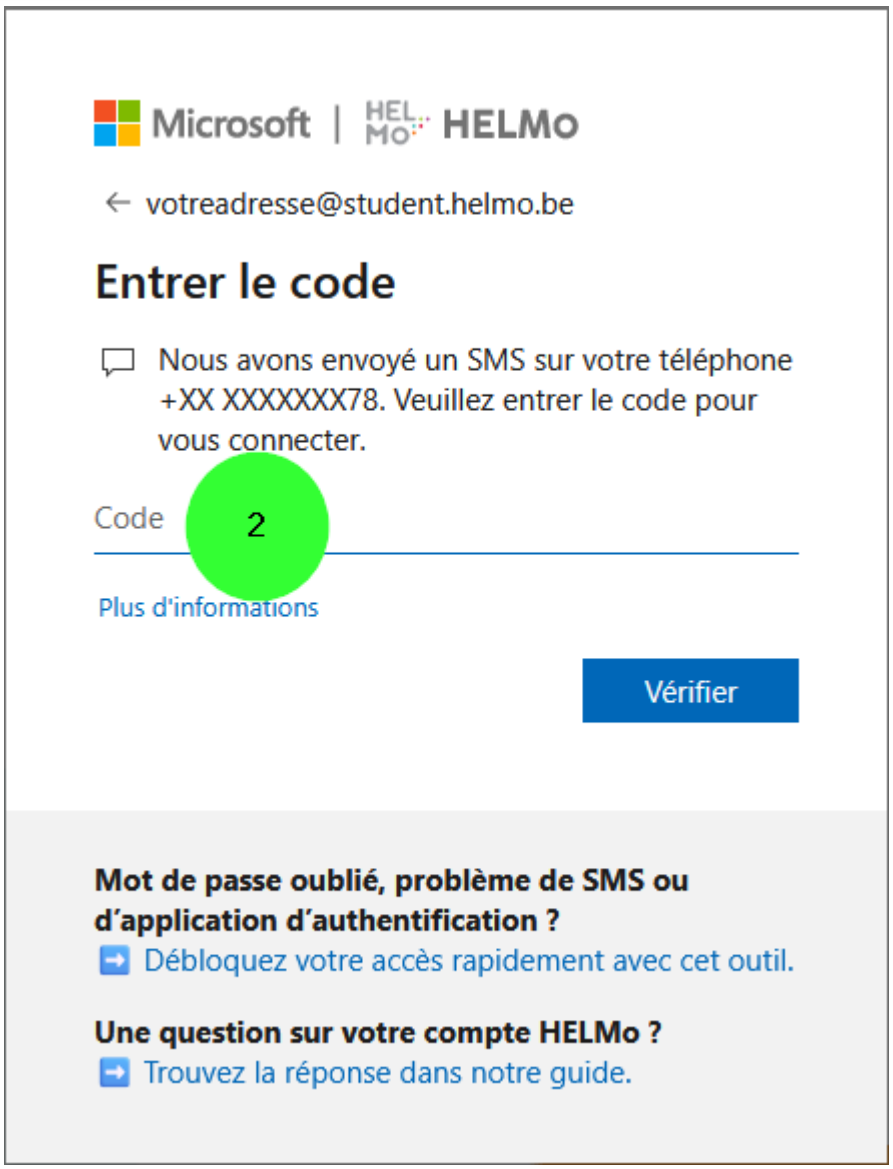
Le **MFA** (ou **authentification multifactorielle**) est une méthode utilisée pour **renforcer la sécurité de votre compte (pour le moment, uniquement la partie Microsoft)**.

Plutôt que de vous connecter uniquement avec votre **mot de passe**, Microsoft vous demande **une deuxième preuve** que c'est bien vous. Cela permet de mieux protéger vos informations personnelles.

Par exemple, après avoir encodé votre adresse e-mail HELMo :

- Vous entrez d'abord votre **mot de passe** (c'est la première étape).
- Ensuite, on vous demande un **code envoyé par SMS** ou généré par une **application d'authentification** (deuxième étape).


Microsoft | HELMo
votreadresse@student.helmo.be
Entrez le mot de passe
1
Problème de connexion ?
Se connecter
Mot de passe oublié, problème de SMS ou d'application d'authentification ?
Débloquez votre accès rapidement avec cet outil.
Une question sur votre compte HELMo ?
Trouvez la réponse dans notre guide.



C'est un peu comme **ajouter une deuxième serrure à votre porte** : même si quelqu'un connaît votre mot de passe, il ne pourra pas accéder à votre compte sans ce second élément, ce qui permet de limiter très fortement les risques de piratages.

Deux options sont proposées pour valider la seconde étape d'authentification :

- **Par SMS** : un code est envoyé à votre numéro de téléphone enregistré dans le système. Vous devez donc avoir accès à ce numéro au moment de la connexion.

- **Par application d'authentification** (comme Microsoft Authenticator, Authy ou Google Authenticator) :
  Il existe deux modes de fonctionnement selon l'application utilisée :
    - **Code à usage temporaire** : l'application génère un code qui change toutes les X secondes. Ce code doit être saisi lors de la connexion.
    - **Validation par notification** : une demande de connexion s'affiche dans l'application. Un numéro apparaît à l'écran de connexion et doit être saisi dans l'application pour valider l'accès.

- Vous rencontrez un problème avec votre mot de passe, rendez-vous **ici**.
- Vous n'avez plus accès à votre seconde méthode MFA, rendez-vous **ici**.
- Vous souhaitez configurer le MFA pour la première fois, redez-vous **ici**.

J'ai perdu mon mot de passe HELMo et/ou Microsoft

Obtenir un nouveau mot de passe en ligne

Prérequis si vous êtes membre du personnel :
1) Vous devez posséder un contrat de travail en cours d'exécution afin que votre compte HELMo soit actif.
2) Vous devez préalablement avoir renseigné une adresse e-mail privée pour permettre à nos services de vous envoyer un lien éphémère pour la création d'un nouveau mot de passe. Les membres du personnel peuvent renseigner cette donnée auprès du service des ressources humaines.

Prérequis si vous êtes étudiant :
1) Vous devez posséder une inscription valide à un cursus HELMo
2) Vous devez préalablement avoir renseigné une adresse e-mail privée pour permettre à nos services de vous envoyer un lien éphémère pour la création d'un nouveau mot de passe. Les étudiants peuvent renseigner cette donnée auprès du secrétariat de leur institut.

Procédure de réinitialisation de votre mot de passe en ligne :

Si vous rencontrez les prérequis énumérés ci-dessus, en cas de perte de votre mot de passe HELMo ou Microsoft, vous pouvez en définir un nouveau en vous rendant sur cette page : https://mon-espace.helmo.be/MotDePassePerdu/DemandeModifierMotDePasse

Obtenir un nouveau mot de passe en institut

Le helpdesk informatique ne transmet pas de nouveau mot de passe.

Pour obtenir un nouveau mot de passe dans le cas où la récupération de mot de passe en ligne ne fonctionne pas, vous devez rencontrer une personne référente de façon à ce qu'elle puisse vous identifier et procéder au changement de mot de passe.

Les étudiants doivent s'adresser directement au secrétariat de leur institut.

Les membres du personnel peuvent s'adresser à la personne relai sur site.

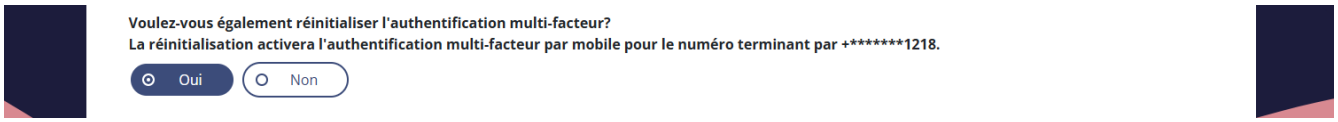
Je souhaite modifier mon mot de passe HELMo et/ou Microsoft

Vous avez la possibilité de modifier votre mot de passe HELMo via le bouton "Mot de passe et sécurité" dans votre menu personnel sur la plateforme Mon Espace, soit directement via ce lien : https://mon-espace.helmo.be/ChangementMotDePasse/Employe/Index

J'ai perdu mon moyen d'authentification multi-facteurs (MFA) Microsoft

Pour réinitialiser vos paramètres MFA, pour des raisons de sécurité, vous devez impérativement commencer par modifier votre mot de passe. Pour ce faire, suivre la procédure **"J'ai perdu mon mot de passe HELMo et/ou Microsoft"** **en veillant bien à suivre les instructions ci-après** :

Lors de cette procédure, après la réception de l'e-mail de réinitialisation de votre mot de passe, une option vous permettra de réinitialiser votre MFA :



Votre MFA sera réinitialisé avec les données que vous avez fournies au secrétariat lors de votre inscription ou au service GRH lors de la signature de votre contrat. Si ces données ne sont plus à jour, veuillez les contacter.

Mauvais numéro de téléphone lié à mon compte Microsoft

le numéro de téléphone lié a votre compte Microsoft est le numéro que vous avez donné a l'administration de la Haute École lors de votre arrivée. Vous pouvez le consulter sur la page de votre profil dans mon espace.

Si le numéro de téléphone lié au compte Microsoft n'est pas ou plus correct, il est nécessaire de demander de le modifier.

- **Les étudiants** doivent s'adresser directement au secrétariat de leur institut.
- **Les membres du personnel** peuvent s'adresser à la personne relai sur site.

> Pour des raisons de sécurité, il est impératif de se présenter physiquement, toute demande de modification de numéro de téléphone par mail ou téléphone sera refusée.

Une fois le numéro modifié, vous pouvez directement réinitialiser votre mot de passe en prenant soins de cocher les deux options suivantes :

- "Oui" pour la réinitialisation du multi-facteur
- "Oui" pour la modification du mot de passe Microsoft

Le compte sera alors directement opérationnel, et le code de double authentification sera envoyé au nouveau numéro de téléphone.

> Le numéro de téléphone affiché dans le profile peut prendre 24h à se mettre à jour.

Comment configurer l'authentification à facteurs multiples

01 Introduction

L'activation de l'authentification à facteurs multiples (MFA) est une recommandation courante de Microsoft pour la protection des comptes. L'objectif est de rendre encore plus difficile l'usurpation de comptes Microsoft.

Le fonctionnement est simple, lors de la connexion au compte, il faut entrer son adresse mail, son mot de passe et un code unique obtenu par un autre moyen (via une application spécifique sur le smartphone ou via un SMS par exemple). Cette étape supplémentaire n'est pas systématiquement nécessaire : en effet, lorsque vous utilisez vos appareils habituels, la vérification est effectuée une seule fois au début et n'est plus redemandée que tous les 60 jours.

Par contre, la connexion à votre compte Microsoft depuis un nouveau périphérique nécessite la validation en encodant le code supplémentaire obtenu.

Prérequis

La méthode d'authentification supplémentaire que le service informatique vous conseille est l'utilisation d'**une application d'authentification** comme Google Authenticator, Microsoft Authenticator ou Authy.

Si **vous disposez déjà d'une telle application**, vous pouvez passer à l'étape Configuration ci-dessous, nous ajouterons le compte HELMo directement dans votre application préexistante.

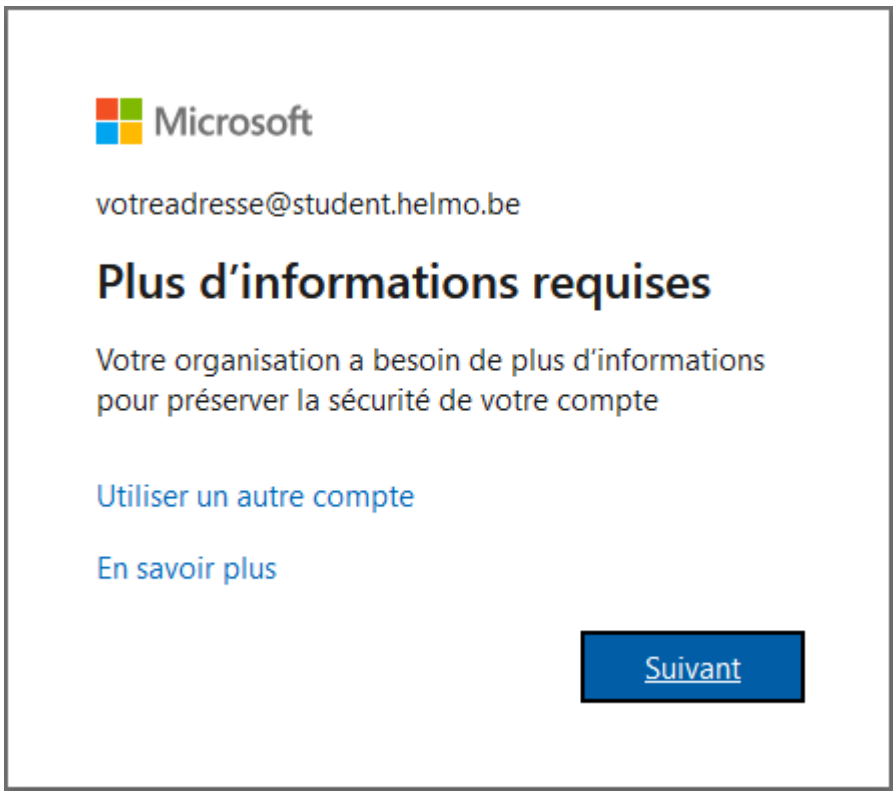
Si **vous ne disposez pas de ces applications**, nous vous conseillons d'installer Microsoft Authenticator qui est disponible sur Android (Play Store) et Apple (App Store).

Android go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkId=722778	Apple go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkId=722779

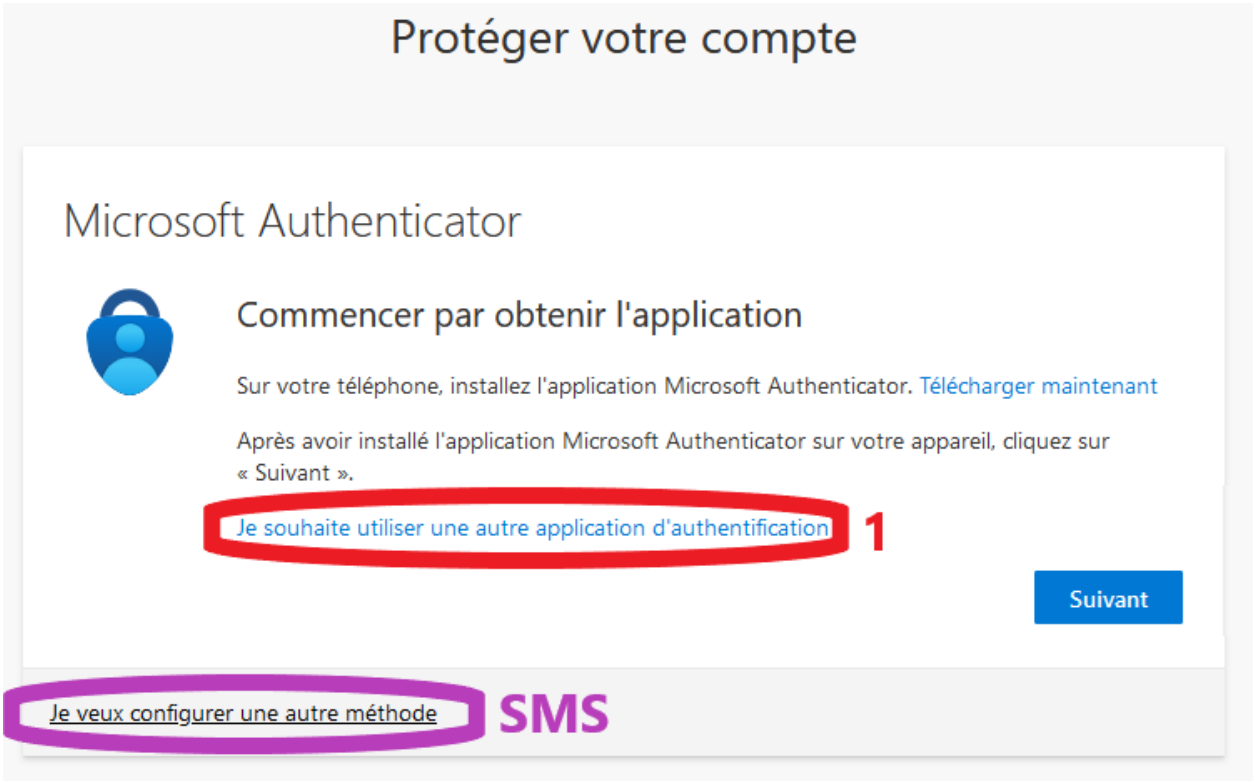
Configuration

Nous procédons aux activations MFA par étape. A un moment donné, la connexion à votre compte Microsoft nécessitera d'accomplir les étapes suivantes :

1. Apparition de la fenêtre suivante :

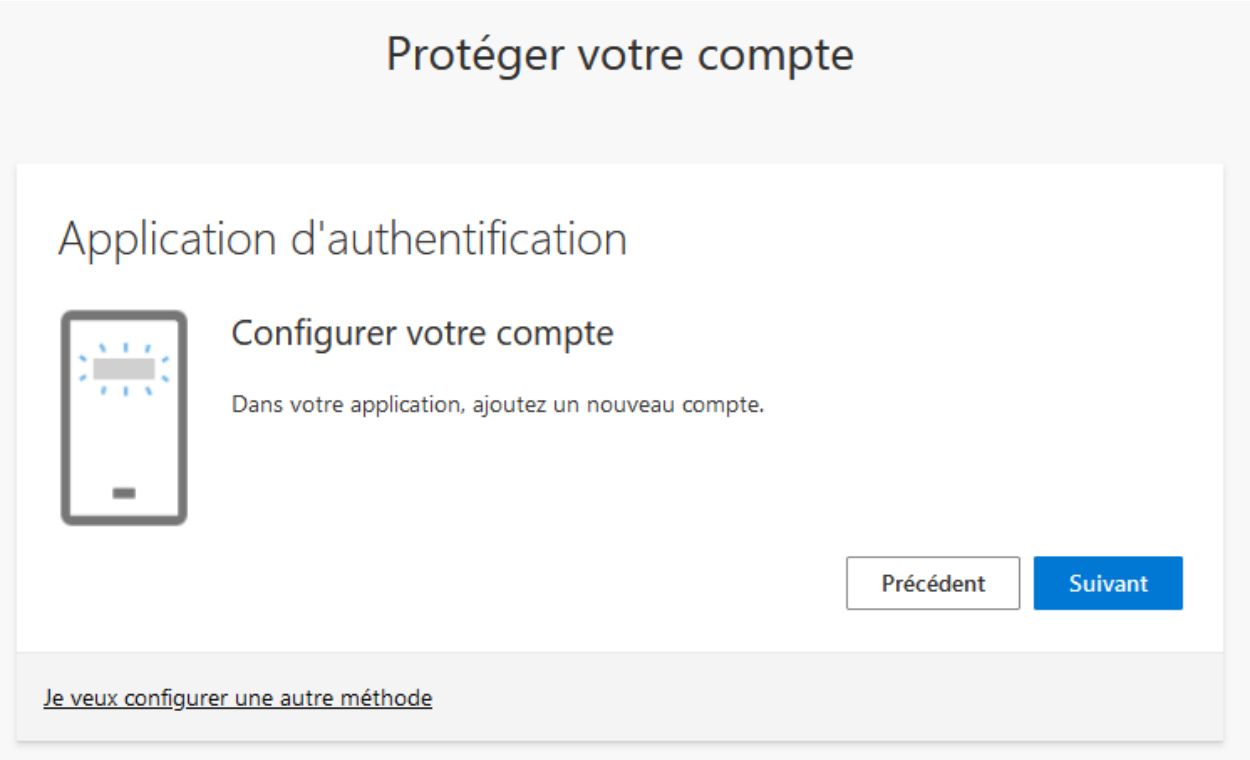


1. En cliquant sur « Suivant », la fenêtre suivante apparaît :



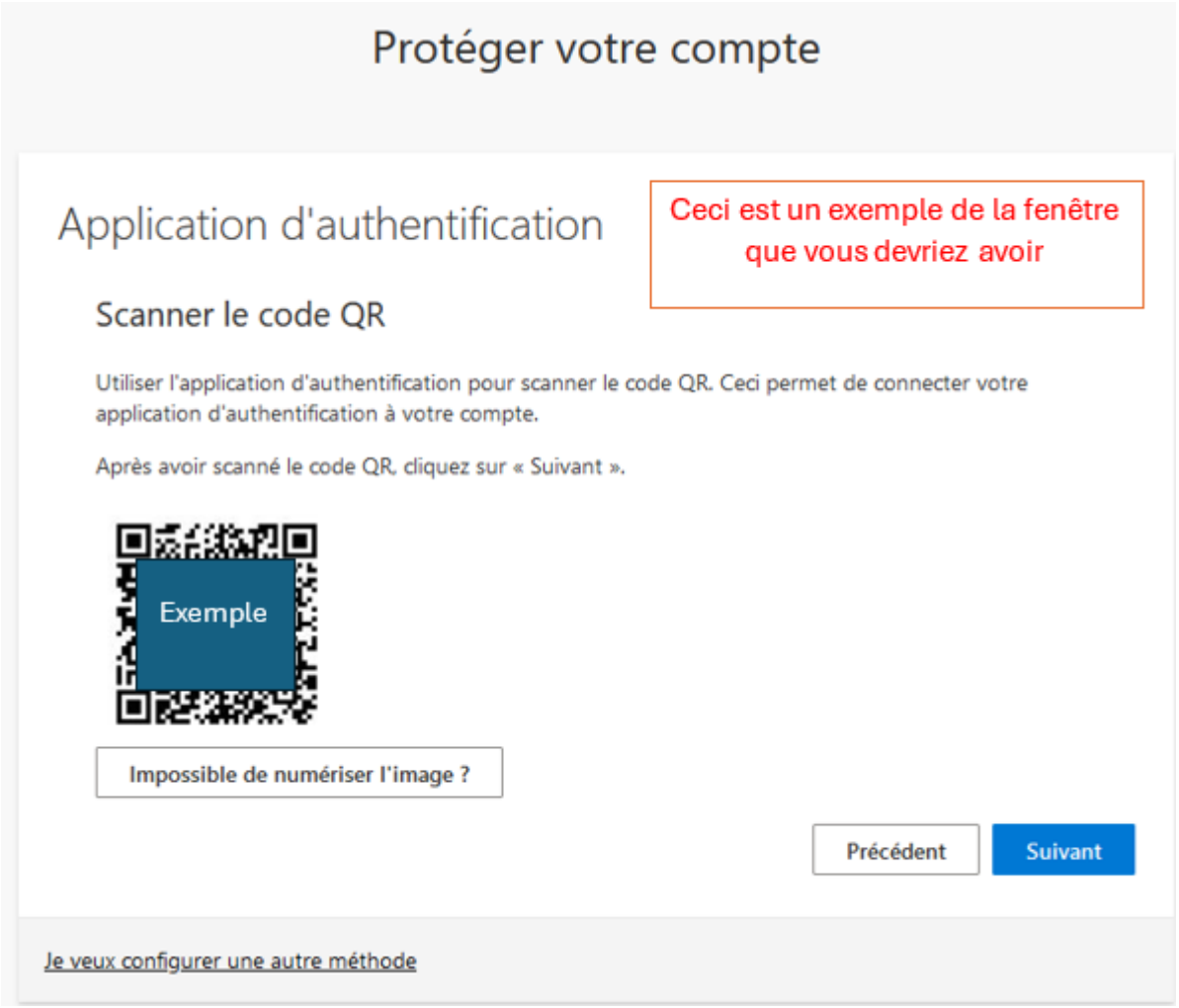
Si vous avez installé une application d'authentification, vous pouvez cliquer sur le lien mentionné « Je souhaite utiliser une autre application d'authentification » (qui fonctionne pour Microsoft Authenticator, Google Authenticator, ...). Si vous ne disposez pas d'un smartphone, il est possible d'encoder votre numéro de téléphone pour recevoir un code par SMS.

1. La fenêtre suivante apparaît alors :



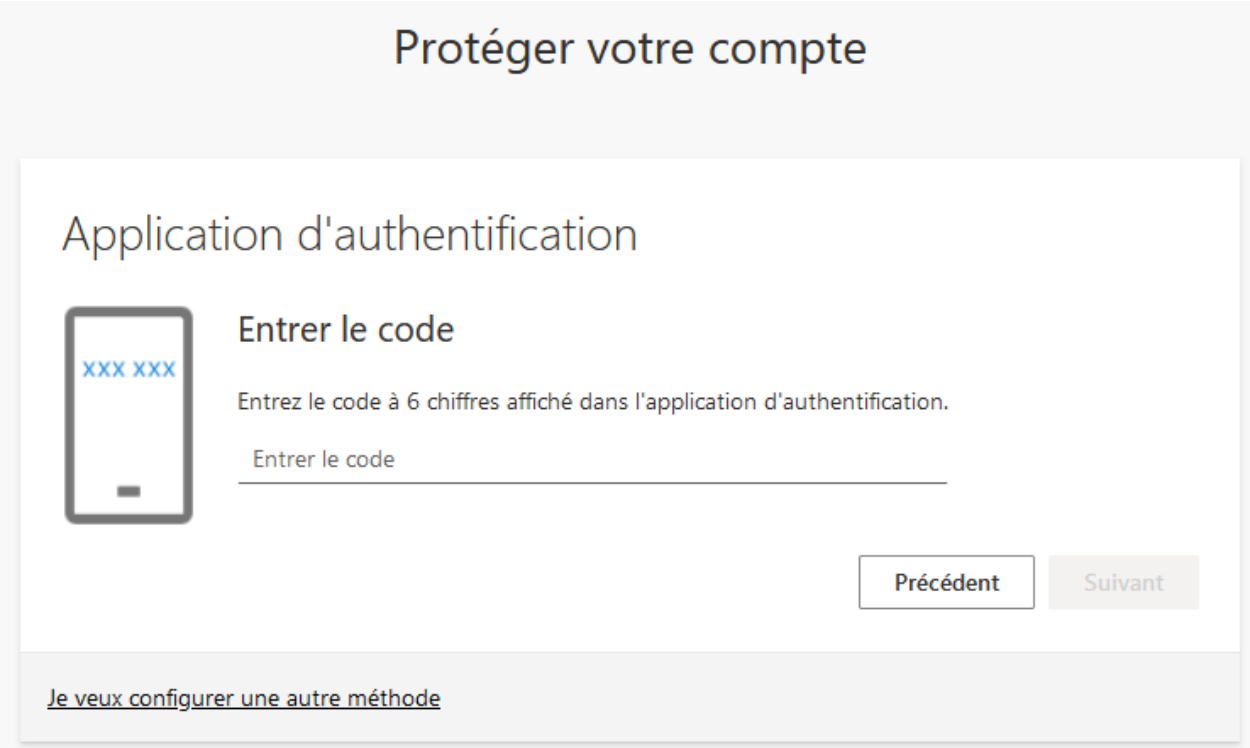
Il faut alors simplement cliquer sur Suivant

1. Le code QR apparaît sur la fenêtre suivante :



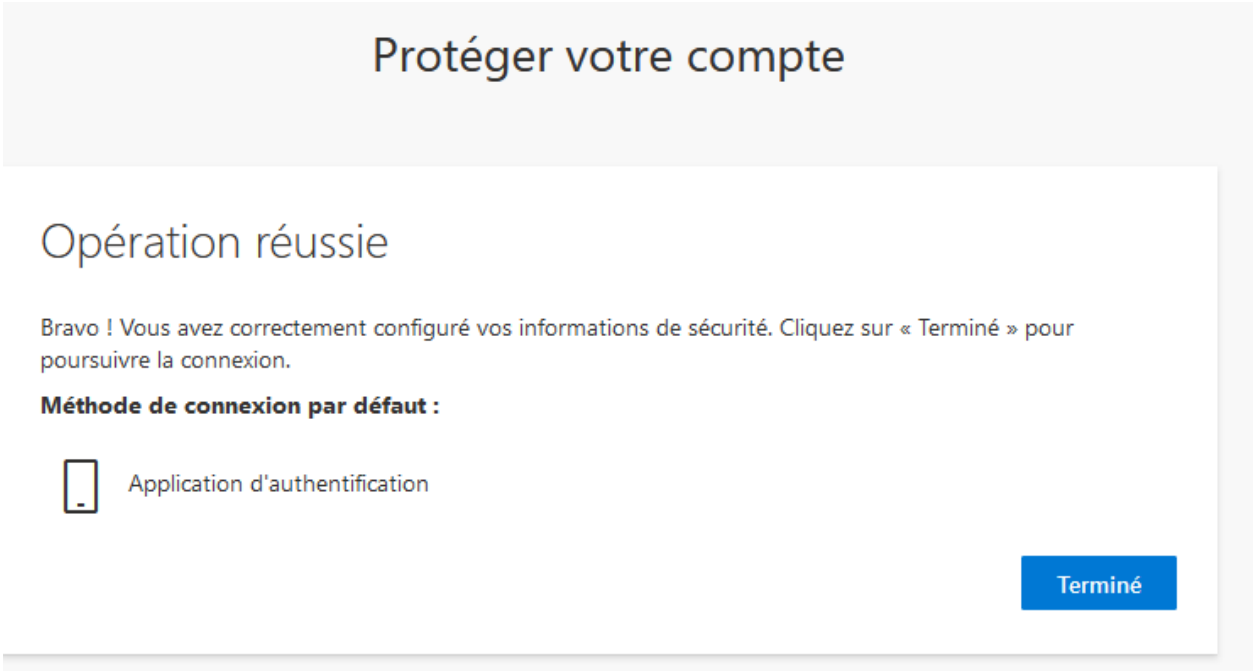
Il faut, ouvrir l'application d'authentification, et dans celle-ci, ajouter un compte (personnel s'il est demandé) et choisir Scanner un code QR. Présentez ensuite l'appareil photo de votre téléphone en regard de ce code. Cela provoquera automatiquement l'ajout du code dans l'application.

1. Etape de validation, la fenêtre suivante apparaît :



Dans votre application d'authentification, si le code de 6 chiffres ne s'affiche pas directement, choisissez le compte ajouté et le code apparaîtra. Il faut entrer le code dans l'interface pour valider le l'installation est bien fonctionnelle.

1. La configuration est alors terminée



Erreurs pendant ou après l'authentification

Retrouvez ici les erreurs d'authentification les plus récurrentes ainsi que les solutions pour les résoudre.

Erreur "Bad Request - Request Too Long" après authentification

Il est possible que vous rencontriez le message d'erreur suivant après l'authentification sur l'une de nos plateforme :

```
Bad Request – Request Too Long
HTTP Error 400. The size of the request headers is too long.
```

Ce message survient lorsque votre cookie de session dépasse la taille maximale autorisée. Cela peut être consécutif d'une mise à jour sur la plateforme ou d'un problème lors du nettoyage des cookies par le navigateur.

Pour corriger ce problème, nous vous recommandons de supprimer les cookies faisant références aux sites HELMo suivants :
- mon-espace.helmo.be
- sso1.helmo.be

Erreur "FatalProfileException" après l'authentification

Il arrive que vous rencontriez le message ci-dessous en tentant de vous authentifier sur une plateforme HELMo. **Ce message indique que votre réseau est configuré pour utiliser plusieurs adresses IP différentes lorsque vous naviguez sur internet.** Cette règle peu commune peut être configurée au niveau de votre fournisseur d'accès, au niveau du réseau de l'établissement dans lequel vous vous trouvez ou encore tout simplement au niveau du périphérique que vous utilisez pour vous connecter.

Par sécurité, notre système d'authentification bloque l'utilisation d'adresses multiples lors du processus d'authentification car elle peut être liée à une attaque informatique. Il est possible qu'un tiers tente d'usurper votre identité en interceptant vos requêtes Web et en les substituant par les siennes.

Pour résoudre le problème, il faut d'abord en identifier la provenance. Commencez par lancer une analyse anti-virus. Essayez ensuite de vous connecter avec un autre périphérique, ou avec le même périphérique depuis un autre réseau. Une fois que vous avez identifié la source du problème, tentez de savoir pourquoi cette règle est configurée et si c'est pertinent dans votre cas. Si ça ne l'est pas, il vaut mieux la désactiver. Dans le cas contraire, il faudra vous connecter à nos services depuis une autre source pour contourner le problème.

Le message d'erreur :

```
opensaml::FatalProfileException
```

```
The system encountered an error at Wed Jun 06 18:02:10 2018
To report this problem, please contact the site administrator at helpdesk@he

Please include the following message in any email:
opensaml::FatalProfileException at (https://www.helmo.be/Shibboleth.sso/SAML

Your client's current address (***.***.***.***) differs from the one used wh
```

Parfois, je peux m'identifier et parfois cela ne fonctionne pas : blocage temporaire du compte

Pour des raisons de sécurité, nos systèmes bloquent automatiquement les comptes des utilisateurs lorsque plusieurs tentatives de connexion (au wifi, VPN, ou site HELMo) avec un mauvais mot de passe surviennent.

Les règles appliquées sont les suivantes : si j'effectue **5** tentatives de connexion infructueuses dans une période de **10** minutes, mon compte **sera bloqué automatiquement pour plusieurs minutes**.

Les conséquences du blocage sont :

- impossibilité de me connecter au Wifi.
- impossibilité de me connecter à Learn,
- impossibilité de me connecter à HELMo Connect,
- impossibilité d'utiliser l'application HELMo,
- impossibilité de me connecter en VPN (si une telle connexion est fournie par mon institut),

Attention si vous avez changé votre mot de passe HELMo :

Que faut-il faire impérativement après avoir changé de mot de passe HELMo ?

01

02

Ajouter une méthode d'authentification supplémentaire (MFA)

Objectifs

Cette procédure explique comment ajouter une méthode d'authentification à un compte Microsoft lorsqu'une méthode est déjà configurée afin de pouvoir s'authentifier en cas de problème avec sa méthode principale

Les méthodes privilégiées sont :

1. **Par application** : une application mobile permettant de valider une connexion à l'aide d'un numéro qu'il faut introduire dans l'application. Celle recommandée est Microsoft Authenticator mais il existe également Google Authenticator, Aegis Authenticator, ...
2. **TOTP** : code temporaire à 6 chiffres généré par une application d'authentification. Ce code change régulièrement et peut être configuré dans plusieurs application d'authentification (Microsoft Authenticator, Authy, Google Authenticator, ...)

> Les méthodes d'authentification par **SMS** et par **appel téléphonique (GSM)** sont amenées à disparaître progressivement. Il est donc recommandé de configurer dès maintenant une méthode privilégiée.

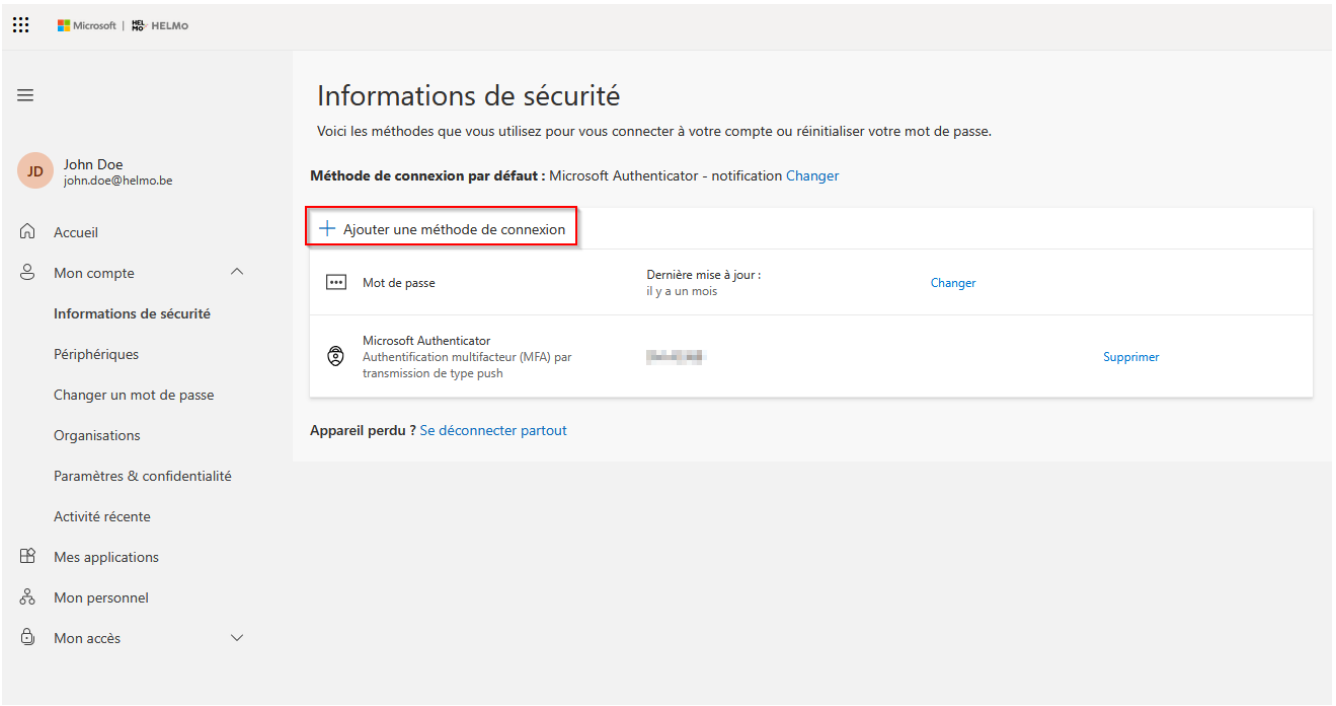
Étapes

Avant de commencer

> Vous devez déjà avoir accès à votre compte via une méthode fonctionnelle pour pouvoir en ajouter une nouvelle. Si vous n'y parvenez pas, consultez la page Mot de passe perdu et problèmes de MFA avant de poursuivre.

> Seule la méthode Microsoft Authenticator et la méthode TOTP (Jeton d'accès) sont expliquées ci-dessous, ces méthodes étant les méthodes recommandées.

- Ouvrez un navigateur Internet.
- Accédez à la page suivante : https://mysignins.microsoft.com/security-info
- Connectez-vous avec votre compte Microsoft professionnel.
- Validez la connexion avec votre méthode d'authentification habituelle.



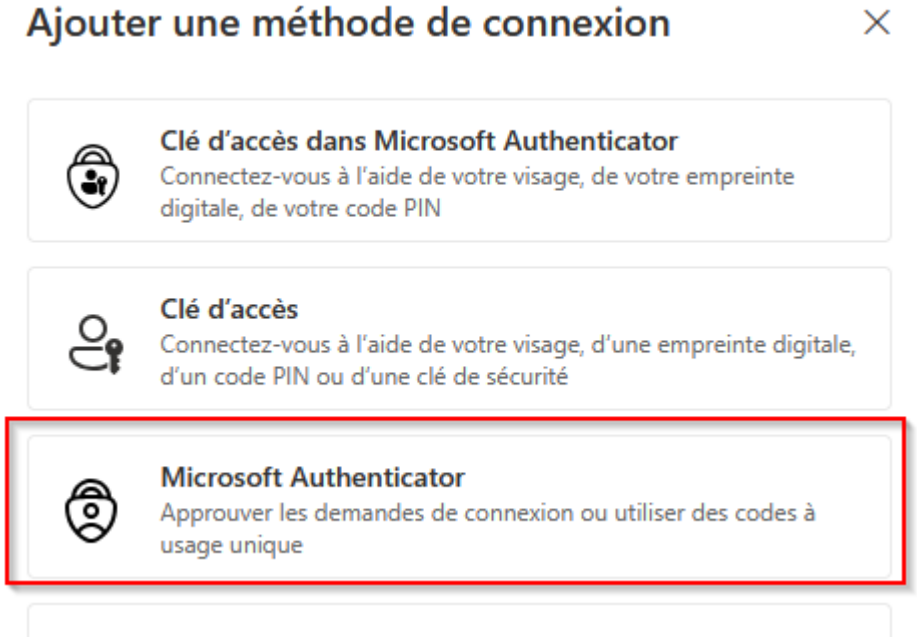
- Cliquez sur **« Ajouter une méthode de connexion »**
- Ouvrez la liste des méthodes proposées.
- Sélectionnez la méthode souhaitée. Privilégiez la méthode via Microsoft Authenticator permettant de configurer l'authentification via l'application et celle via TOTP

Configurer une méthode par application

Cette méthode permet d'utiliser une application d'authentification compatible pour entrer le numéro affiché dans l'application afin de confirmer la tentative de connexion. Dans cet exemple, Microsoft Authenticator est utilisé.

https://www.youtube.com/embed/4FqMbpueYUQ

- Sélectionner Microsoft Authenticator



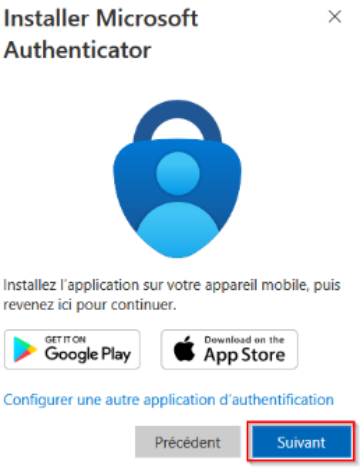
Optionnel – Installer Microsoft Authenticator

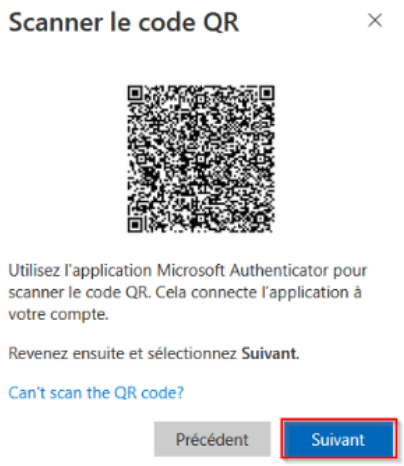
Si c'est la première fois que vous utiliser Microsoft Authenticator, il vous faut le configurer. Si vous avez déjà l'application configurée, veuillez passer à l'étape suivante.

- Installez l'application Microsoft Authenticator sur votre smartphone.
- Suivez les instructions affichées à l'écran.
- Ouvrez Microsoft Authenticator sur votre smartphone.
- Ajoutez un compte professionnel ou scolaire si cela est demandé.

Si vous désirer utiliser une autre application que Microsoft Authenticator, veuillez ensuite sélectionner "Configurer une autre application d'authentication" et suivre les instructions

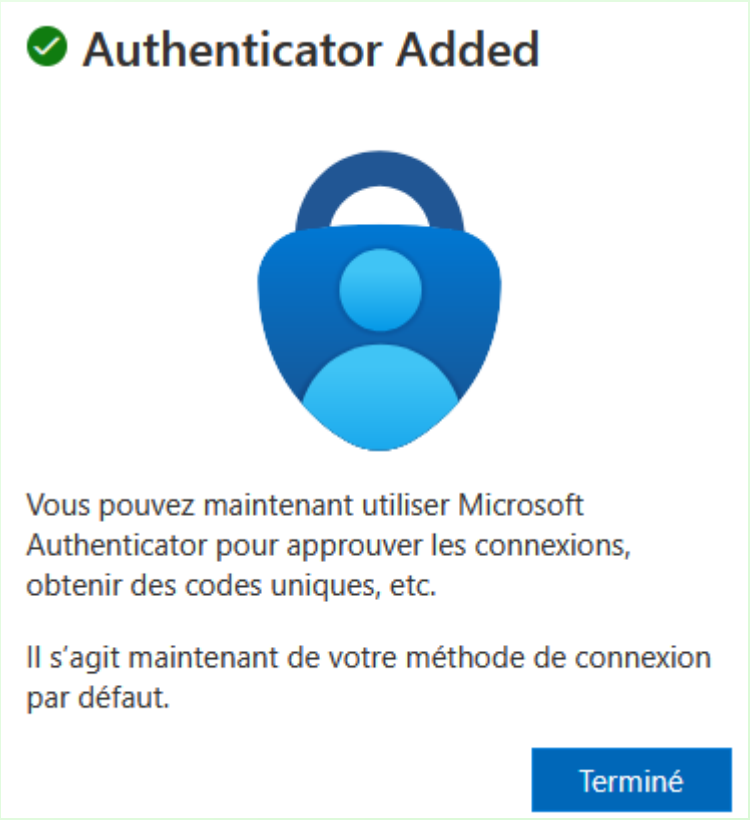
- Cliquez sur **« Suivant »**.
- Suivre les instructions affichées
- Scanner le QR code
- Cliquez sur **« Suivant »**.
- Il est ensuite proposer de tester la connexion avec un numéro à introduire dans l'application, recopier ce numéro dans l'application







L'authentification via Microsoft Authenticator est alors bien configurée !

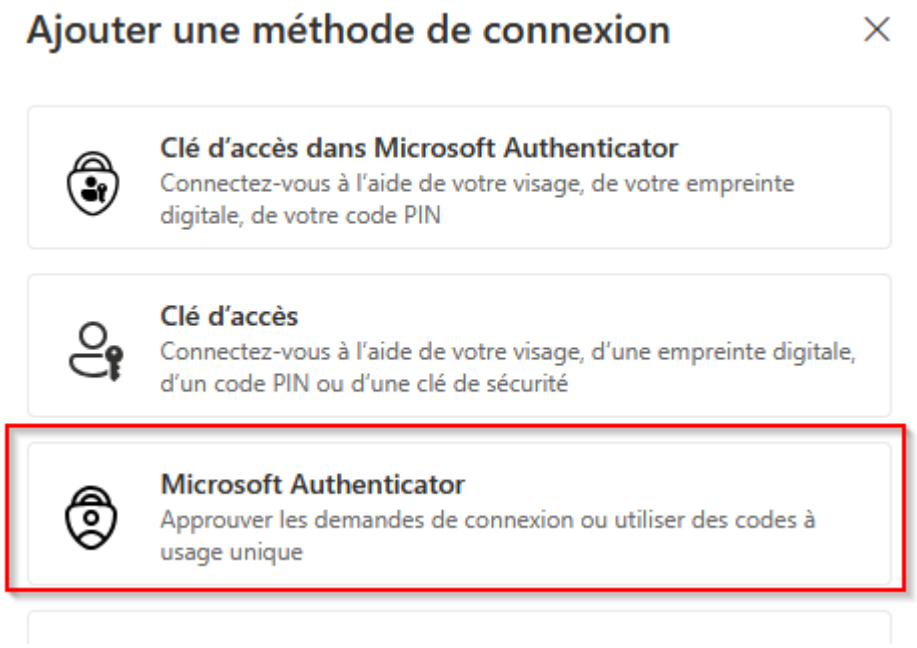


Configurer une méthode TOTP

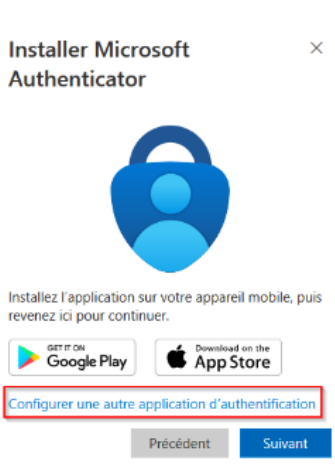
Cette méthode permet d'utiliser une application d'authentification compatible pour générer des codes temporaires à 6 chiffres. Dans cet exemple, Microsoft Authenticator est utilisé.

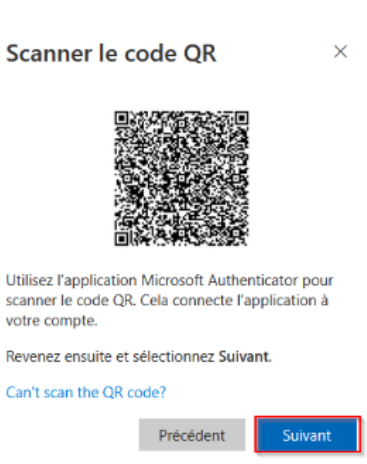
https://www.youtube.com/embed/B1dSGa-1WG0

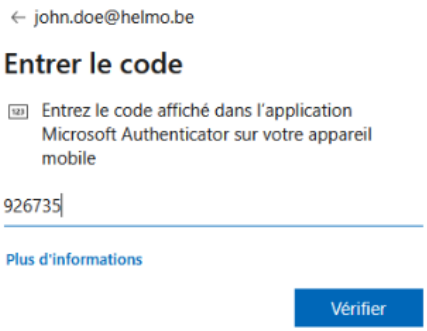
- Sélectionner Microsoft Authenticator



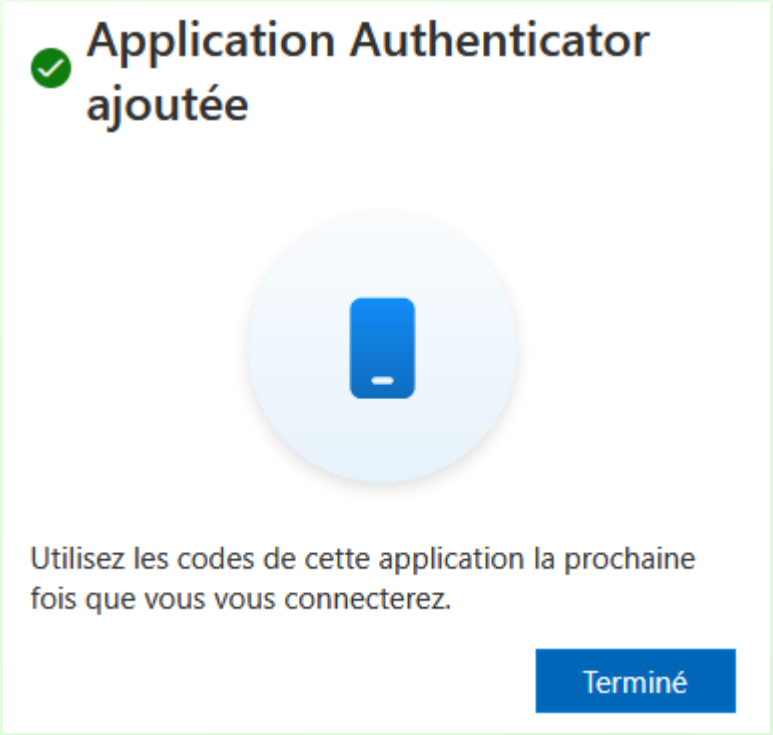
- Sélectionnez **« Configurer une autre application d'authentification »**
- Suivez les instructions affichées.
- Microsoft propose alors un QR code, ouvrez Microsoft Authenticator.
- Ajoutez un compte en scannant le QR code.
- Scanner le QR code
- Cliquez sur **« Suivant »**.
- Microsoft propose de tester l'authentification, récupérez le code temporaire généré par l'application.
- Saisissez ce code sur la page Microsoft







L'authentification par TOTP est alors bien configurée !



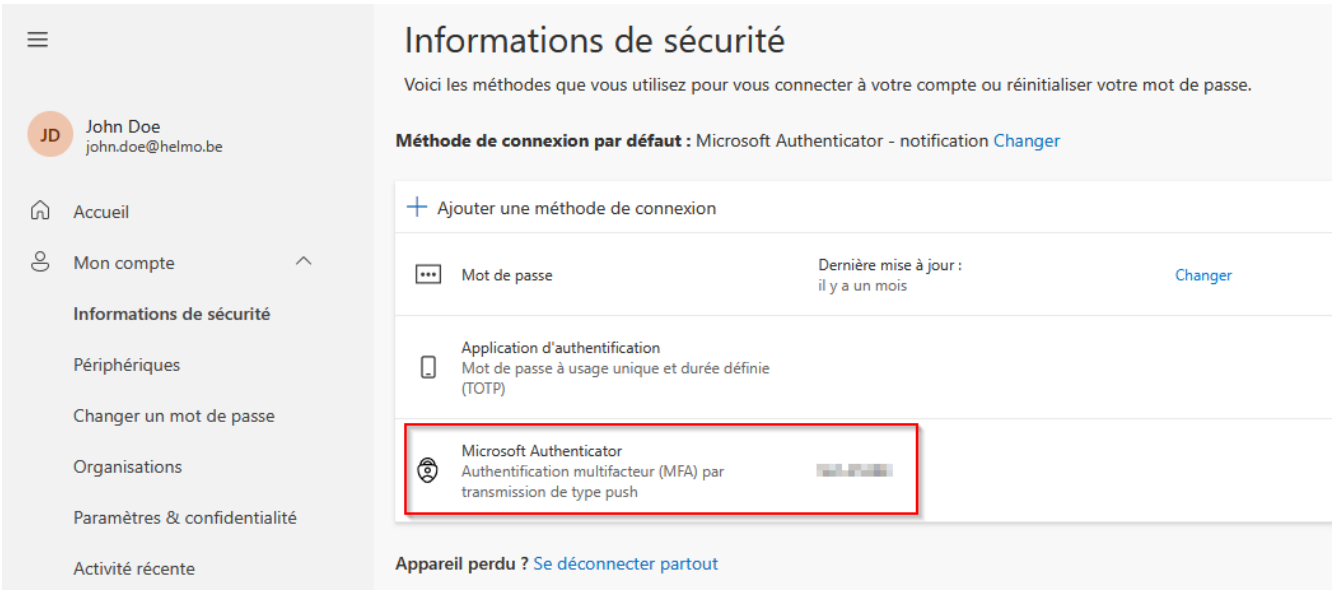
Changer la méthode d'authentification par défaut

Si vous le désirez, vous pouvez faire de cette nouvelle méthode d'authentification votre méthode par défaut. Elle sera proposée en priorité lorsque vous tenterez de vous connecter.

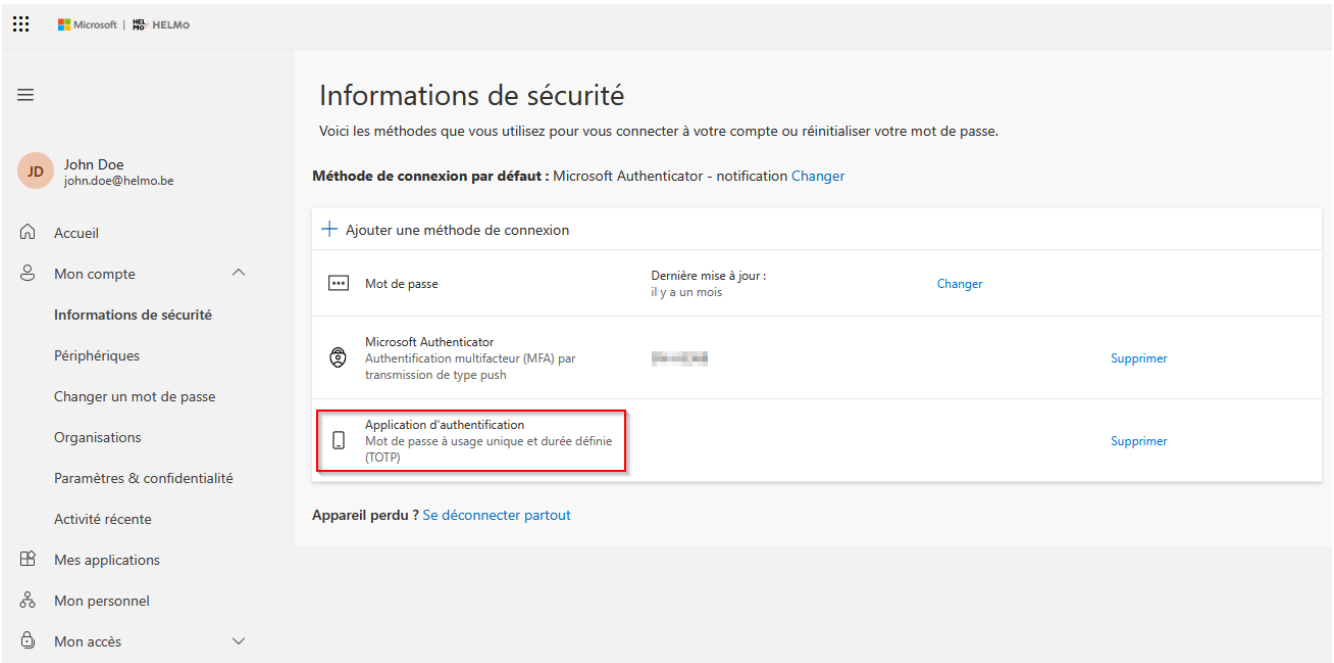
- Revenez à la page « Informations de sécurité ».
- Vérifiez que la nouvelle méthode apparaît dans la liste.

https://www.youtube.com/embed/je86S5-yUd4

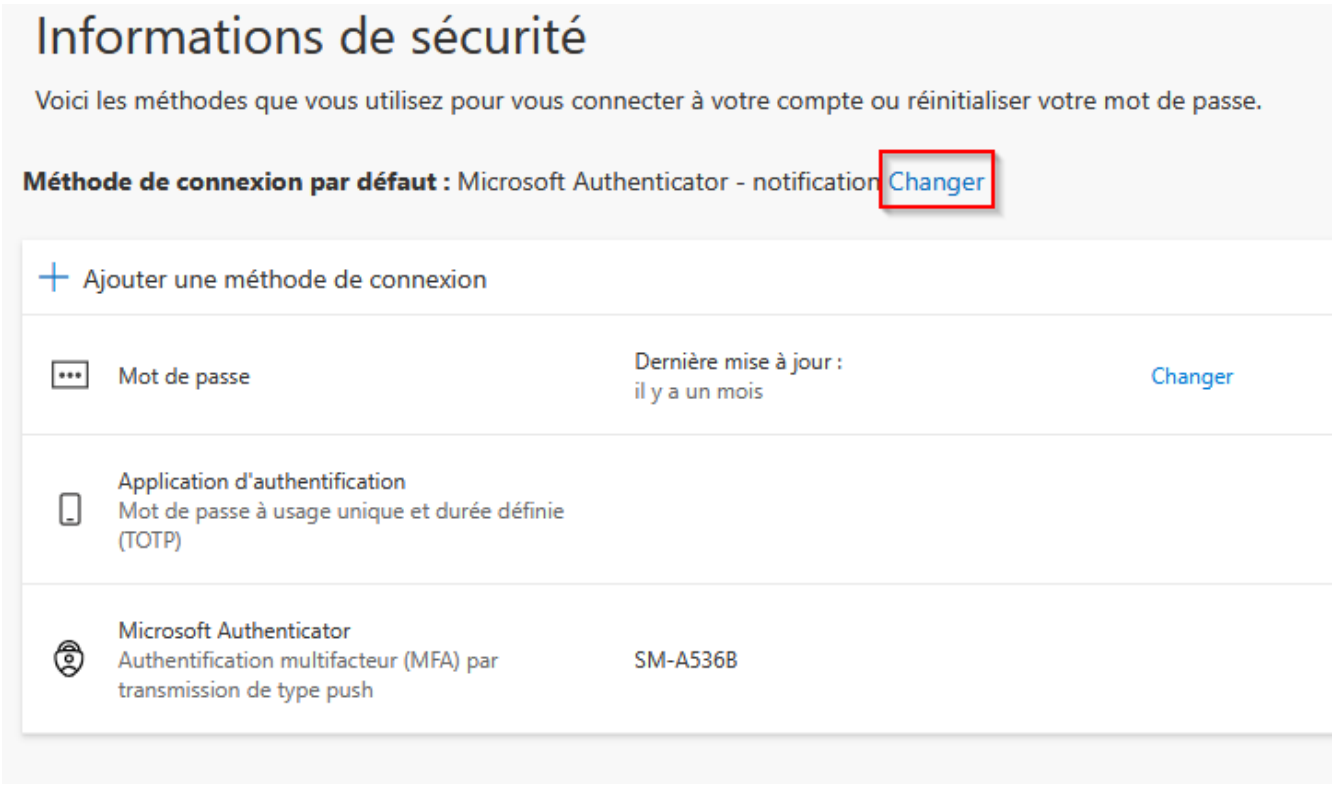
1) Méthode Microsoft Authenticator



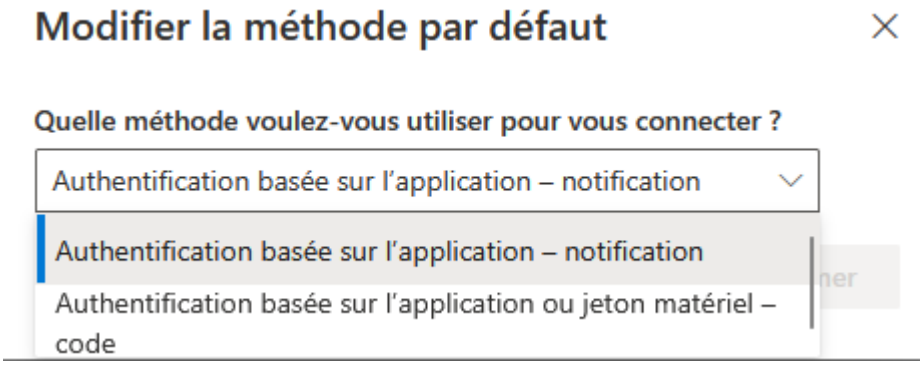
2) Méthode TOTP



- Sélectionner l'option "**Changer**"



- Sélectionner la nouvelle méthode (notification pour Microsoft Authenticator et code pour TOTP)



Vous avez bien ajouté votre méthode d'authentification comme authentification par défaut !

Conseils

- Vérifiez toujours que chaque méthode fonctionne correctement après l'avoir configurée pour éviter tout blocage futur.
- Si possible, conservez au moins deux méthodes différentes pour garantir un accès sécurisé en toutes circonstances.

Résolution des problèmes

- **Le QR code ne fonctionne pas/tourne en rond :** vérifiez que vous utilisez une application compatible et que votre GSM à une bonne connexion internet. Passez sur la 4G au besoin.
- **Le code TOTP est refusé :** saisissez le code le plus récent et vérifiez que la date et l'heure de votre smartphone sont réglées automatiquement.
- **Vous changez de smartphone :** configurez et testez votre méthode sur le nouvel appareil avant de supprimer l'ancienne.
- **Vous n'avez plus accès à votre méthode actuelle :** utilisez une autre méthode déjà configurée ou contactez le support informatique.

Que faut-il faire impérativement après avoir changé de mot de passe HELMo ?

> **Attention : si vous avez changé votre mot de passe HELMo il est impératif de lire ceci pour éviter le blocage de votre compte !**

Pour des raisons de sécurité, nos systèmes bloquent automatiquement les comptes des utilisateurs lorsque plusieurs tentatives de connexion (au Wifi, VPN, ou site HELMo) avec un mauvais mot de passe surviennent.

Les règles appliquées sont les suivantes : si j'effectue **5** tentatives de connexion infructueuses dans une période de **10** minutes, mon compte **sera bloqué automatiquement pour plusieurs minutes**.

Les conséquences du blocage sont :

- impossibilité de me connecter au Wifi.
- impossibilité de me connecter en VPN (si une telle connexion est fournie par mon institut),

Si vous avez modifié votre mot de passe et qu'un portable (téléphone ou ordinateur) tente de se connecter automatiquement avec l'ancien mot de passe, **il est probablement la cause du blocage de votre compte**.

Il faut, dans ce cas, réinitialiser les profils Wifi sur vos appareils mobiles (téléphone et portable). Si vous utilisez l'application HELMo, il faut également se reconnecter.

- Pour supprimer le **profil wifi sous Windows**, vous pouvez consulter la vidéo suivante.
- Pour supprimer le **profil wifi sous MacOS**, vous pouvez consulter la vidéo suivante.
- Pour supprimer le **profil wifi sous Android**, vous pouvez consulter la vidéo suivante.

Garder mes identifiants en sécurité

Quelques réflexes simples pour protéger vos identifiants et réagir en cas de piratage.

1. Repérez les faux sites

N'entrez **jamais** votre mot de passe HELMo si l'une de ces conditions n'est pas remplie :

- L'adresse se termine exactement par **.helmo.be** ou est **login.microsoftonline.com** (ex. : sso1.helmo.be, learn.helmo.be, webmail.helmo.be)
- La page est en **https** (cadenas dans la barre d'adresse)

La plupart des faux liens arrivent par e-mail : apprenez à reconnaître un e-mail frauduleux.

⚠ Vous avez entré votre mot de passe sur un site douteux ? Changez-le immédiatement.

2. Utilisez un gestionnaire de mots de passe

La règle : **un mot de passe long et unique par service**. Un gestionnaire de mots de passe le crée, le retient et le remplit pour vous. Vous n'avez plus qu'**un seul mot de passe maître** à retenir.

KeePassXC : gratuit, open-source, vos données restent chez vous

- Ordinateur (Windows, macOS, Linux) : keepassxc.org
- Android : KeePassDX
- iPhone : KeePassium

Astuce : placez votre fichier coffre-fort sur OneDrive pour l'ouvrir depuis tous vos appareils.

Bitwarden : le plus simple, synchronisé automatiquement

- Version web : vault.bitwarden.eu
- Applications et extensions navigateur : bitwarden.com/download

⚠ Le mot de passe maître ne peut pas être récupéré : choisissez une phrase longue et ne l'oubliez pas.

3. Activez l'authentification multifacteur (MFA)

Avec le MFA, un pirate qui vole votre mot de passe ne peut quand même pas se connecter : il lui manque le code de votre téléphone. C'est la protection la plus efficace contre le piratage.

- Activez-le **partout** : messagerie, réseaux sociaux, banque, cloud…
- Préférez une **application** aux SMS, moins sûrs :
  - **Microsoft Authenticator** (recommandé pour HELMo) : Android · iPhone
  - **Google Authenticator** : Android · iPhone
  - **Authy** : Android · iPhone

⚠ **Activez la sauvegarde de votre application MFA** : sans sauvegarde, perdre ou changer de téléphone peut vous bloquer l'accès à tous vos comptes.

- Microsoft Authenticator : Paramètres › Sauvegarde (compte Microsoft personnel ou iCloud)
- Google Authenticator : connectez-vous à votre compte Google dans l'application
- Authy : Paramètres › Comptes › Sauvegardes

À HELMo, le MFA est **obligatoire et activé par défaut**. Vous avez changé de téléphone sans sauvegarde ? Consultez Mot de passe perdu et problèmes de MFA.

4. Vérifiez si vos données ont fuité

Même les grandes plateformes se font pirater (Adobe, Dropbox…). Vos identifiants circulent peut-être déjà chez les pirates.

Vérifiez votre adresse e-mail (HELMo et privée) et **inscrivez-vous aux alertes** :

- haveibeenpwned.com
- monitor.mozilla.org

Votre adresse apparaît ? **Changez le mot de passe** concerné, partout où vous l'avez utilisé.

5. Protégez votre ordinateur

Windows

- Microsoft Defender est intégré et suffisant pour la plupart des usages. Vérifiez qu'il est bien actif.
- Windows 10 n'est plus mis à jour depuis octobre 2025 : passez à Windows 11.
- Vous préférez un autre antivirus ? Consultez les comparatifs AV-Test ou AV-Comparatives. N'installez **jamais deux antivirus** en même temps.

macOS

- La protection est intégrée (XProtect, Gatekeeper) : aucun antivirus supplémentaire n'est nécessaire.
- Installez les mises à jour macOS dès qu'elles sont proposées.
- Installez vos applications depuis l'App Store ou le site officiel de l'éditeur.

Linux

- Faites régulièrement les mises à jour via le gestionnaire de paquets de votre distribution.
- Installez vos logiciels depuis les dépôts officiels (ou Flathub), jamais via des scripts trouvés au hasard.

Dans tous les cas : gardez votre système à jour et n'installez que des logiciels de source fiable.

Un doute sur un PC Windows ? Faites-le analyser gratuitement par un second antivirus, sans rien désinstaller :

- ESET Online Scanner
- Trend Micro HouseCall

Personnes relais

Qui contacter en cas de problème avec vos identifiants?

Personnes relais des étudiants

Les secrétariats sont les points de contact des étudiants dans la gestion de leurs identifiants.

Personnes relais des membres du personnel

Si vous êtes membre du personnel, les personnes relais des membres du personnel peuvent, selon votre département, vous assister dans la gestion de vos identifiants.

Courrier électronique

Toutes les informations concernant vos e-mails HELMo

Accéder à ma boite mail HELMo

La technique la plus utilisée et la plus simple est d'utiliser la version en ligne (voir plus bas pour les autres solutions ou pour plus de précision sur l'utilisation).

Que ce soit sur votre ordinateur ou sur vos appareils mobiles, procédez comme suit :

- Avec votre navigateur habituel (Chrome, Firefox, Edge, Safari etc.), rendez-vous sur la page https://outlook.office.com/mail/
- Comme informations de connexion, utilisez
    - votre adresse e-mail HELMo (ex e.dupont@student.helmo.be)
    - le mot de passe que vous utilisez pour vous connecter à la plateforme Mon Espace, sauf si vous l'avez changé dans Office, alors il s'agit du mot de passe que vous avez vous-même paramétré.

Si vous désirez aller plus loin dans l'utilisation de la boîte mail (faire disparaitre l'onglet "prioritaire", trouver des contacts HELMo facilement ...). Vous pouvez suivre la documentation ci-dessous.

- Si vous avez l'habitude d'utiliser un programme sur votre appareil mobile (Thunderbird, Outlook, etc.) La documentation sur le paramétrage du **client Outlook** (remplaçant de tous vos clients de messagerie actuels) se trouve ici.
- Si vous avez l'habitude d'utiliser un programme sur votre ordinateur (Thunderbird, Outlook, etc.), celui-ci devra obligatoirement être remplacé par le **client Outlook** : La documentation se trouve ici.

Si vous utilisiez une application tierce (Thunderbird, Clawsmail, Apple Mail, Google Mail), vous avez peut-être remarqué qu'il n'est plus possible d'accéder à votre boite mail par ces applications.

Depuis le 1er octobre 2022, Microsoft a désactivé, pour **des raisons de sécurité**, l'authentification basique sur les protocoles IMAP/POP3, au profit de OAuth2. Pour rappel, **le service informatique supporte uniquement l'utilisation de l'application Outlook** (en version mobile, desktop ou web).

Si vous choisissez d'utiliser une autre application, cela se fait sous votre responsabilité **et** sans le support de la haute école. Les liens ci-dessous sont donnés à titre d'exemples et les paramètres présentés doivent probablement être adaptés.

- Apple Mail peut supporter cette authentification OAuth2 - https://support.apple.com/fr-be/HT201729
- Thunderbird (sous Linux, MacOS et Windows) en version récente, supporte l'authentification OAuth2 - https://kb.uwm.edu/uwmhd/page.php?id=109671
- GMAIL ne semble pas proposer de solution pour relever les boites Office 365. La seule solution est alors de configurer un transfert de votre courrier vers une autre adresse.

Comme nous ne supportons pas ces solutions, il est inutile de contacter le service informatique.

Problème d'envoi/réception d'e-mail

Je ne reçois pas certains e-mails

En premier lieu, vérifiez votre client mail

1. **Vérifiez que vos e-mails sont bien triés par date dans Outlook.com**.
2. Si vous en utilisez un, vérifiez les paramètres de votre client mail (Outlook, smartphone, tablette, compte Gmail...). **Il est possible que celui-ci soit paramétré pour supprimer les e-mails** une fois qu'il les a téléchargé, auquel cas vous ne les verrez plus apparaitre dans l'application Web.
3. Vérifiez les dossiers "Courrier indésirable" et"Eléments supprimés", parfois une mauvaise manipulation peut conduire à la mise à la corbeille de vos mails.
4. Vérifiez les règles de redirection de vos e-mails: https://outlook.office.com/mail/options/mail/rules

Je ne reçois pas certains e-mails ou je reçois des e-mails qui ne me sont pas destinés

Si ce sont des e-mails qui me sont adressés personnellement

En raison d'homonymies, il arrive que certaines adresses e-mails se ressemblent. En cas de distraction, cela peut créer la confusion conduisant à des erreurs de destinataires. Dans ce cas, il vous faut vous adresser directement à l'émetteur de l'e-mail pour l'informer du problème, il pourra alors rectifier et vous retirer de sa liste de diffusion le cas échéant.

Il convient d'être particulièrement attentif au suffixe des adresses e-mails (@helmo.be/@student.helmo.be) ainsi qu'au nombre de lettres qui composent la première partie de l'adresse e-mail. Par exemple, Jean Dupont et Jeanne Dupont se verront chacun attribuer une adresse e-mail qui pourrait correspondre aux deux personnes, à savoir j.dupont et je.dupont suivant leur ordre d'inscription à la Haute Ecole.

Le service informatique n'est pas en mesure d'intervenir en cas de confusion ponctuelle ou régulière de destinataires. Il est de la responsabilité des émetteurs de vérifier l'adresse des destinataires de leurs e-mails.

Si ce sont des e-mails concernant les horaires

Si vous êtes étudiant et que les e-mails que vous ne recevez pas concernent les **horaires,** veuillez vérifier votre sélection de groupe sur la page des horaires.

Si ce sont des e-mails groupés concernant les cours ou les actualités

Les e-mails d'actualités sont envoyés à des groupes cibles qui sont mentionnés sous l'actualité. Si vous ne recevez pas certains de ces e-mails c'est que vous ne faites pas partie des groupes cibles. Si c'est une erreur, il convient d'identifier à quels groupes l'e-mail a été envoyé et de vérifier pourquoi vous ne faites pas partie d'au moins un de ces groupes.

Les changements de cursus et sont répercutés dans les e-mails à partir du 14/09. En cas de changement de cursus, vous devez penser à :

- Faire la bonne sélection de groupes dans "Mon horaire"
- Vous désinscrire de vos anciens espaces de cours dans HELMo Learn et vous réinscrire dans les nouveaux espaces selon les modalités fournies par vos enseignants.

Il est possible que vous receviez toujours des e-mails adressés à votre ancien cursus jusqu'à ce que vous ayez signé votre PAE.

Si ce sont des e-mails provenant de Learn/Moodle

1. Vérifiez vos préférences de notification sur la plateforme Learn.
2. Vérifiez votre inscription aux cours d'où émanent les e-mails.
3. Le cas échéant, vérifiez votre abonnement aux notifications du forum d'où émanent les e-mails.

Je ne peux pas voir certaines pièces jointes

Types de pièces jointes acceptées

Notre installation mail filtre les pièces jointes de plusieurs façon. Notamment, les fichiers suivants sont systématiquement mis en quarantaine :

- Archive : .ace, .arj, .cab, .jar, .img, .iso, .lha, .lzh, .xz, .z
- Application: .exe, .elf, .com, .apk, .jnlp, .kext, .scr, .msi, .msix, .msp, .mst
- Lien / Script: .bat, .cmd, .lnk, .pif, .vb, .vbe, .vbs, .wsh
- Autre: .app, .appx, .ani, .deb, .dex, .dll, .docm, .hta, .lib, .library, .macho, .msc, .ppa, .ppam, .reg, .rev, .scf, .sct, .sys, .uif, .vxd, .w

Cette politique de sécurité proposée par Microsoft est celle recommandée pour une protection standard. C'est la raison pour laquelle elle est appliquée à HELMo.

Bug dans Outlook Online

Dans Outlook Online (https://outlook.office.com/mail), certains utilisateurs rencontrent un problème lors de la réception des mails et des pièces jointes lorsque le mail est signé numériquement. En effet, la barre d'information apparaît, mais pas les

fichiers annexés au mail.

Pour résoudre ce problème, avec Microsoft Edge (Chromium) :

1. Télécharger l'extension suivante : Microsoft S/MIME https://microsoftedge.microsoft.com/addons/detail/microsoft-smime/gamjhjfeblghkihfjdpmbpajhlpmobbp
2. Installer le MSI disponible ici : https://media.helmo.be/service-informatique/browser-update/SmimeOutlookWebChrome.msi
3. Redémarrer Edge et retenter d'ouvrir le mail … normalement, il sera toujours marqué comme invalide au niveau de la vérification S/Mime, mais les fichiers devraient être visibles.

Normalement, depuis Microsoft Edge, les mails et les fichiers annexés sont alors visibles.

Identifier et réagir à un e-mail frauduleux

Réagir à un e-mail frauduleux

Si vous avez répondu à un message frauduleux veuillez changer votre mot de passe sans tarder.

Si vous n'y avez pas répondu, ignorez simplement le message et supprimez-le.

Identifier un e-mail frauduleux

Le SPAM représente du courrier indésirable. Il est envoyé:

- par des entreprises qui espèrent, de cette façon, atteindre de nouveaux clients.
- par des attaquants qui espèrent obtenir des informations personnelles (carte de crédits, code pin, mot de passe, ...). On parle alors d'hameçonnage ou de phishing

Le SPAM est difficile à détecter automatiquement. En effet, cela nécessite la mise en place de nombreuses techniques. De plus, le SPAM évolue sans cesse (notamment avec l'arrivée des IA comme ChatGPT) et les techniques pour le combattre doivent également suivre.

A HELMo, plusieurs moyens de protection sont en place pour détecter un spam. Voici les **redflag** à identifier :

- Le mail indique **une personne de HELMo mais le sujet mentionne [EXTERNE]** -> soyez très prudent car le mail n'a pas suivi le chemin attendu. Vérifiez correctement l'adresse de l'expéditeur.
- Un message du type **Vous ne recevez pas beaucoup de courrier de ...** est ajouté au texte du mail -> soyez prudent quant au contenu du mail.
- Le **sujet du mail mentionne [SPAM]** => Il faut être prudent quant au contenu du mail
- On **vous demande une action urgente** (pouvons-nous payer aujourd'hui ...) => probablement mail de spam
- Les liens dans les mails sont toujours à considérer avec beaucoup de précaution. A HELMo, la plupart du temps, ils sont analysés par Microsoft.

Il faut savoir que le service informatique ne communique jamais de mot de passe ou d'information confidentielle par mail simple.

Un autre indice important est l'adresse e-mail de l'expéditeur. Outre le nom affiché, vérifiez que le nom de domaine après le symbole @ appartient bien à l'entreprise à laquelle l'émetteur prétend appartenir. Méfiance cependant, certains fraudeurs introduisent une adresse e-mail fictive à la place de leur nom, ce qui peut vous laisser croire qu'il s'agit de l'adresse de l'expéditeur.

Par prudence, **en cas de doute, il vaut toujours mieux vérifier auprès du service informatique avant d'encoder vos identifiants.** Il faut rester vigilant face au courrier que l'on reçoit et face à son utilisation de l'outil informatique.

Liens utiles

- Testez vos réflexes face au hameçonnage : https://www.safeonweb.be/fr/quiz/test-du-phishing
- Microsoft a publié un article intéressant sur les bons réflexes à adopter face aux tentatives d'hameçonnage : https://aka.ms/LearnAboutSenderIdentification

Pourquoi recevez-vous du SPAM ?

Détecter un SPAM est assez difficile. En fait, le système informatique doit deviner si le courrier en question est, ou non, un SPAM. Pour ce faire, il va analyser le contenu du courrier et, attribuer un score à chaque mail. Les règles d'attribution des points pour le score sont proposées et déterminées par l'administrateur. Le score obtenu détermine si le courrier est :

- un courrier normal. Le score obtenu est alors faible.
- un SPAM probable. Le score obtenu est moyen et le système ajoute dans l'en-tête du courrier les mots [SPAM]. Il faut bien comprendre que dans ce cas, le système n'est pas sûr qu'il s'agit d'un SPAM.
- un SPAM certain. Le score obtenu est élevé et, dans ce cas, le système supprime le courrier en question.

Détecter correctement le SPAM revient à choisir les points pour chaque règle et le seuil pour déterminer si le courrier est normal, SPAM probable ou SPAM certain. Il est toujours possible de durcir les règles et modifier les seuils. Cependant, ces modifications ne sont pas anodines car elles pourraient conduire à décider qu'un courrier normal est un SPAM probable ou qu'un SPAM probable est un SPAM certain et dès-lors, conduire à la non réception de mails pourtant légitimes.

Pourquoi recevez-vous plus de SPAM qu'un autre ?

Pour envoyer du SPAM, il faut disposer des adresses mails valides. Ainsi, vous risquez de recevoir davantage de SPAM si:

- votre adresse mail est mentionnée sur le serveur web de la haute école
- vous utilisez votre adresse mail HELMo pour vous enregistrer sur des sites sur internet
- vous utilisez votre adresse mail HELMo dans des listes de diffusion
- vous mentionnez votre adresse mail HELMo sur les réseaux sociaux tels que Twitter, Facebook, Netlog, ...

Comment vous protéger mieux contre le SPAM?

Bien sûr, la première chose à faire est de ne pas trop exposer son adresse mail, si c'est possible (ne pas enregistrer son adresse mail HELMo sur n'importe quel site par exemple).

La seconde chose à faire est d'utiliser un client mail adéquat. Ainsi, Microsoft Outlook ou encore Mozilla Thunderbird sont largement recommandés car ils disposent chacun de filtres antispam intégrés et fonctionnels. Dans Outlook par exemple, vous pouvez d'ailleurs affiner le niveau de filtrage souhaité (menu Outils > Options > Courrier indésirable, il est possible de choisir le niveau de filtrage souhaité). Il est important de souligner que les remarques ci-dessus sont d'application dans Outlook.

La troisième chose importante est de rester vigilant. En effet, le mail est une application non sécurisée. Ainsi, vous ne pouvez jamais être sûr de l'expéditeur d'un mail sauf si ce dernier signe son mail numériquement.

Sécuriser mes appareils et identifiants

Retrouvez d'autres informations essentielles pour améliorer la sécurité de vos données dans cet article.

Envoyer des fichiers volumineux

Pour envoyer des fichiers volumineux, il faut éviter de transmettre ceux-ci par mail. En effet, le service mail n'est pas du tout adapté au traitement de pièces jointes importantes.

Parmi les solutions courantes, il y a des solutions cloud (qui enregistrent temporairement votre fichier et envoient un lien aux utilisateurs concernés). A HELMo, nous vous proposons une solution appelée **FileSender**. Cette solution est proposée à toute la communauté éducative par notre fournisseur d'accès Belnet.

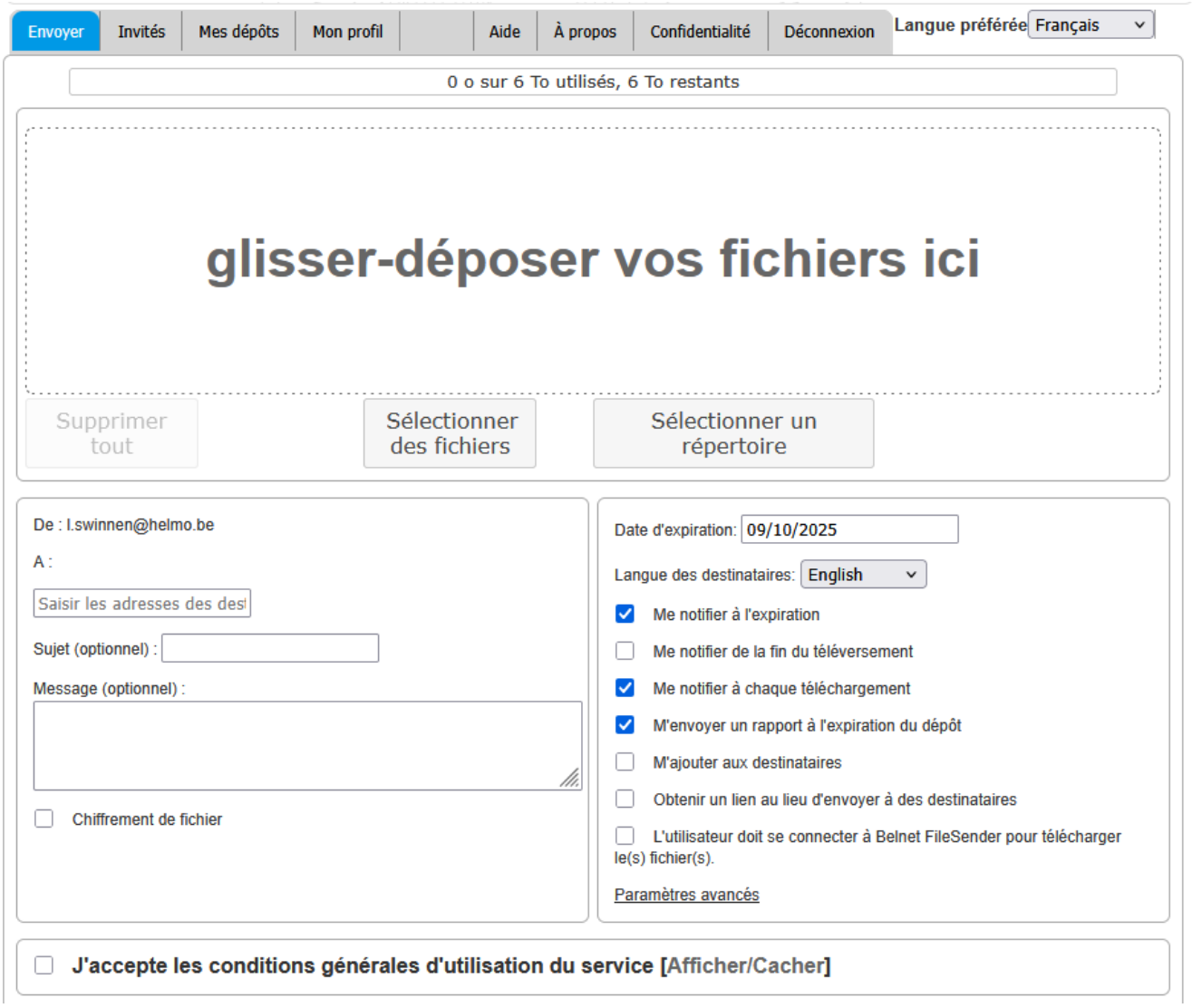
Pour ce faire, l'expéditeur doit simplement être étudiant ou membre du personnel de HELMo.

A l'inverse d'autres solutions bien connues, ce service respecte la vie privée et les fichiers échangés restent confidentiels (pas utilisés à d'autres fins que l'envoi du fichier).

Etape 1: Se connecter au service

1. Il faut se rendre sur l'interface de Belnet: https://filesender.belnet.be et cliquer sur **Connexion**
2. (la première fois). Il faut choisir son institution. Dans notre cas, il faut choisir **Haute Ecole HELMo**
    1. Il faut procéder à l'authentification Microsoft en mentionnant l'adresse mail HELMo et le mot de passe associé

Etape 2: Charger le fichier à partager



L'interface permet de:

1. Sélectionner un (ou plusieurs) fichier(s) à partager
2. Sélectionner un dossier à partager

Dans le cadre central, à gauche, il est possible de rédiger le mail qui sera reçu, d'ajouter tous les destinataires des fichiers.

Dans le cadre central, à droite, il y a plusieurs options importantes:

- L'expiration du fichier (temps avant que ce dernier ne soit supprimé)
- Les options de notifications (lorsque le fichier est récupéré par un contact)
- Obtenir un lien vers le fichier plutôt que d'utiliser l'interface d'envoi. Dans ce cas, je peux rédiger moi-même le mail et celui-ci provient de mon adresse mail personnelle.

Après avoir accepté les conditions générales d'utilisation du service, il est possible de procéder à l'envoi.

Réseaux et WiFi

Les procédures de connexion aux réseaux WiFi de la haute école.

Se connecter au Wifi

HELMo propose plusieurs réseaux Wifi, chacun est dédié à un usage spécifique.

Pour les étudiants et membres du personnel HELMo : **HELMo-Wifi**

Sélectionnez le réseau HELMo-Wifi et complétez les paramètres suivants :

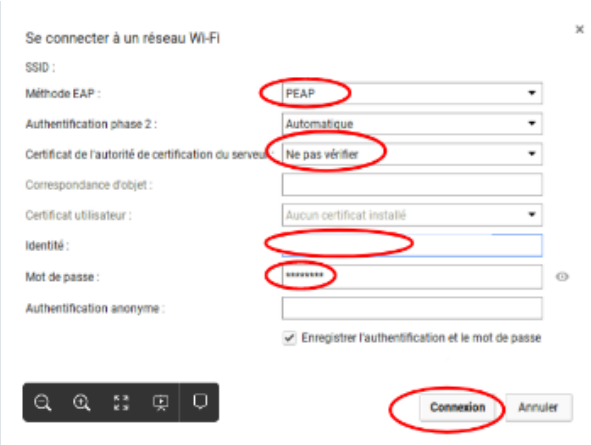
- **Option 1:** Méthode EAP => **PEAP** et authentification **MSCHAPv2**. Il faut entrer vos identifiants (matricule et mot de passe) HELMo. Il est parfois demandé de valider le certificat AC, vous pouvez choisir "Ne pas valider" ou" Certificats systèmes" et si un"nom de domaine" est demandé, vous pouvez entrer: `wifi2021.wifi.helmo.be`
- **Option 2:** Méthode EAP => **EAP-TTLS**, et authentification **MSCHAPv2**. Il faut entrer vos identifiants HELMo. Il est parfois demandé de valider le certificat AC, vous pouvez choisir "Ne pas valider" ou"Certificats systèmes" et si un "nom de domaine" est demandé, vous pouvez entrer: `wifi2021.wifi.helmo.be`

Dans le menu déroulant **Méthode EAP**, sélectionnez **PEAP**.

Sélectionnez **Ne pas vérifier** dans **Certificat de l'autorité de certification du serveur**.

Inscrivez les informations d'identification qui vous ont été communiquées dans **Identité** et dans **mot de passe**.

Cliquez sur **Connexion**.



image

Si vous utilisez un appareil Android, vous pouvez visualiser la vidéo disponible ici.

Si vous utilisez un appareil iOS (iPhone/iPad), vous pouvez visualiser la vidéo montrant la configuration étape par étape.

Pour les membres d'un autre établissement d'enseignement supérieur : **Eduroam**

Qu'est-ce que le réseau Eduroam ?

Le réseau eduroam est un réseau Wifi sécurisé, disponible dans la plupart des institutions de recherche et d'enseignement européen. Ce réseau est également disponible à HELMo.

Vous **pouvez configurer les deux réseaux : HELMo-Wifi et eduroam** sur tous vos périphériques. Ainsi, si vous êtes

hors des locaux de HELMo mais dans une institution partenaire, vous aurez accès à Internet.

La connexion utilise vos identifiants et votre mot de passe HELMo.

Comment se connecter à Eduroam ?

La connexion à eduroam est aussi facile que la connexion à HELMo Wifi. Il faut:

1. Choisir le réseau: eduroam
2. Entrez comme identifiant: [votreMatriculeHELMo]@helmo.be (par exemple: q220001@helmo.be)
3. Entrez votre mot de passe HELMo

Les autres paramètres restent identiques.

Remarquez que, lorsque vous êtes connecté à eduroam, vous êtes automatiquement mis dans un réseau particulier, qui vous donne principalement accès à Internet et pas aux ressources internes de votre institut. C'est la raison pour laquelle, quand vous êtes à HELMo, il est préférable de choisir HELMo-Wifi.

Pour les invités extérieurs : **HELMo-OpenNET**

Information importante: Si vous êtes membre d'un autre établissement d'enseignement, il est fort probable que vous disposiez d'un accès à eduroam avec vos données de connexion fournies par votre institution d'origine. Dans ce cas, connectez-vous simplement à ce réseau eduroam avec vos paramètres.

A HELMo, un visiteur est une personne ne disposant pas d'un accès institutionnel (ni login, ni mot de passe HELMo ou eduroam).

Pour les visiteurs, nous avons déployé le réseau Wifi HELMo-OpenNet. Dans la liste des réseaux Wifi, choisissez HELMo-OpenNet. Une fois connecté à ce réseau, la page de connexion apparaît et propose les principales options :





Connexion à HELMo-OpenNET

› **Je souhaite m'enregistrer et recevoir un code unique par mail (et SMS)**
Cette option permet de me connecter au réseau wifi en recevant un code par mail (et éventuellement par SMS) valable pendant 1 journée.

› **Je suis invité par un membre de HELMo qui approuve ma demande de connexion**
Cette option permet de me connecter sans code en renseignant l'adresse mail d'un membre de HELMo qui approuvera ma demande par mail

› **Je me suis déjà enregistré et j'ai déjà reçu mon code unique**
Cette option me permet de me connecter à l'aide du code que j'ai reçu par SMS ou mail précédemment

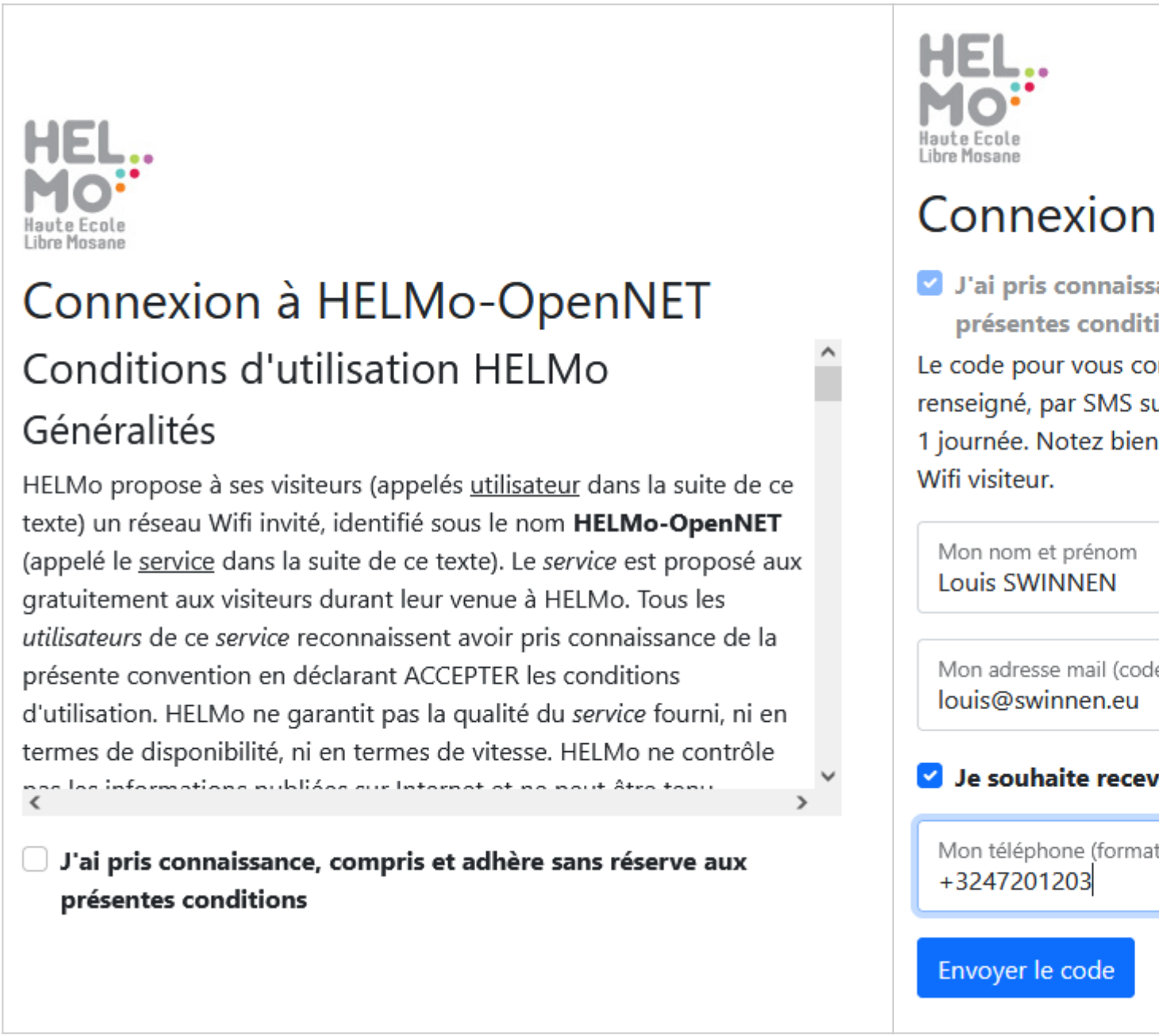
La connexion à ce réseau peut se faire de trois façons :

- Par auto-enregistrement et **réception d'un code par mail ou SMS**. Cette option permet au visiteur de s'enregistrer de manière autonome. Pour ce faire, il doit recevoir un code de connexion valable 1 journée. Celui-ci est envoyé par mail et, si souhaité, par SMS.
- Par auto-enregistrement **sans code** avec approbation d'un membre de HELMo. Cette option permet au visiteur de solliciter un membre de HELMo pour approuver sa demande de connexion au réseau.

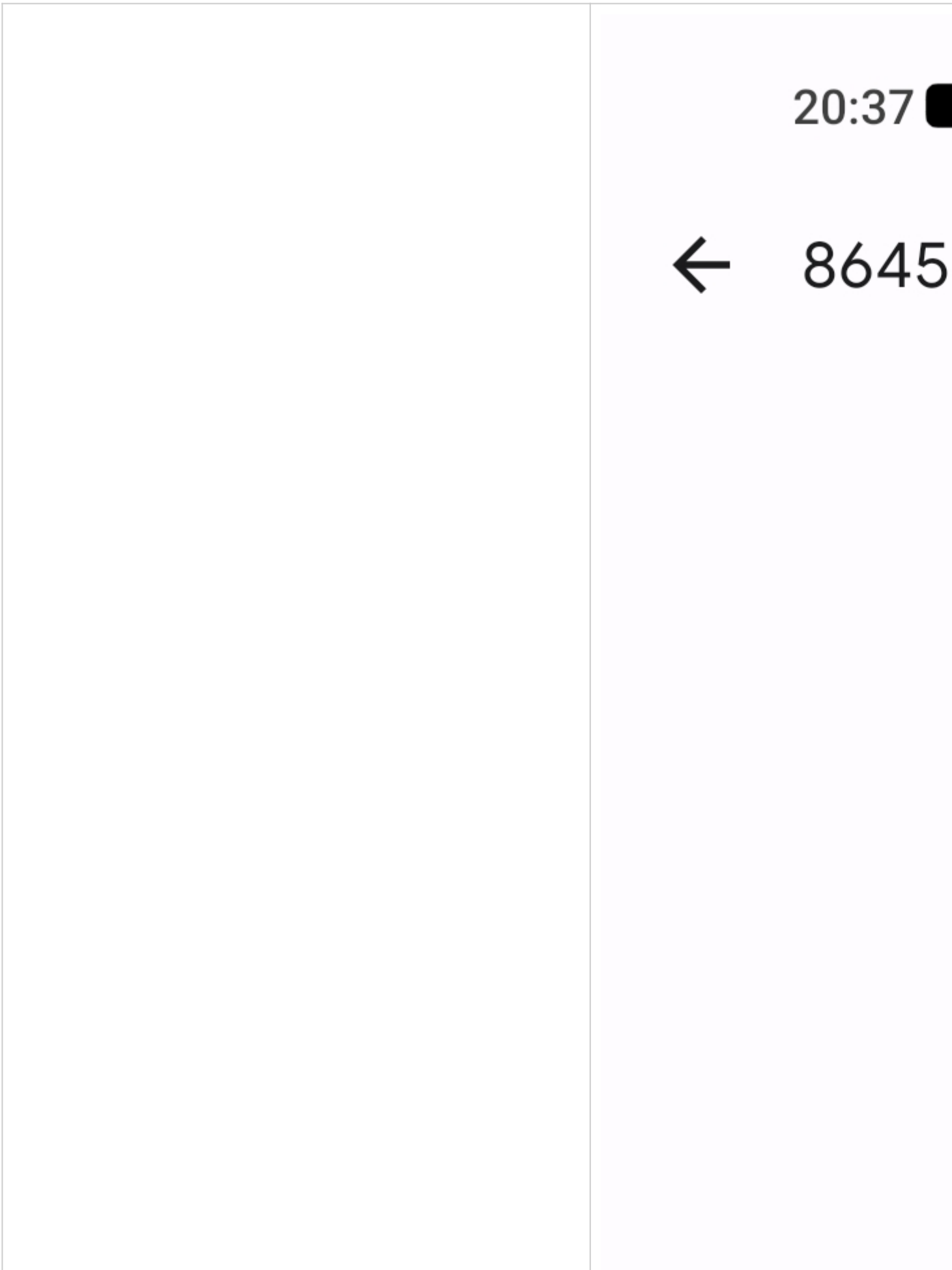
Option 1: Auto-enregistrement et réception d'un code par mail ou SMS

Pour l'auto-enregistrement et la réception d'un code, il faut commencer par accepter les conditions d'utilisation spécifique du réseau.

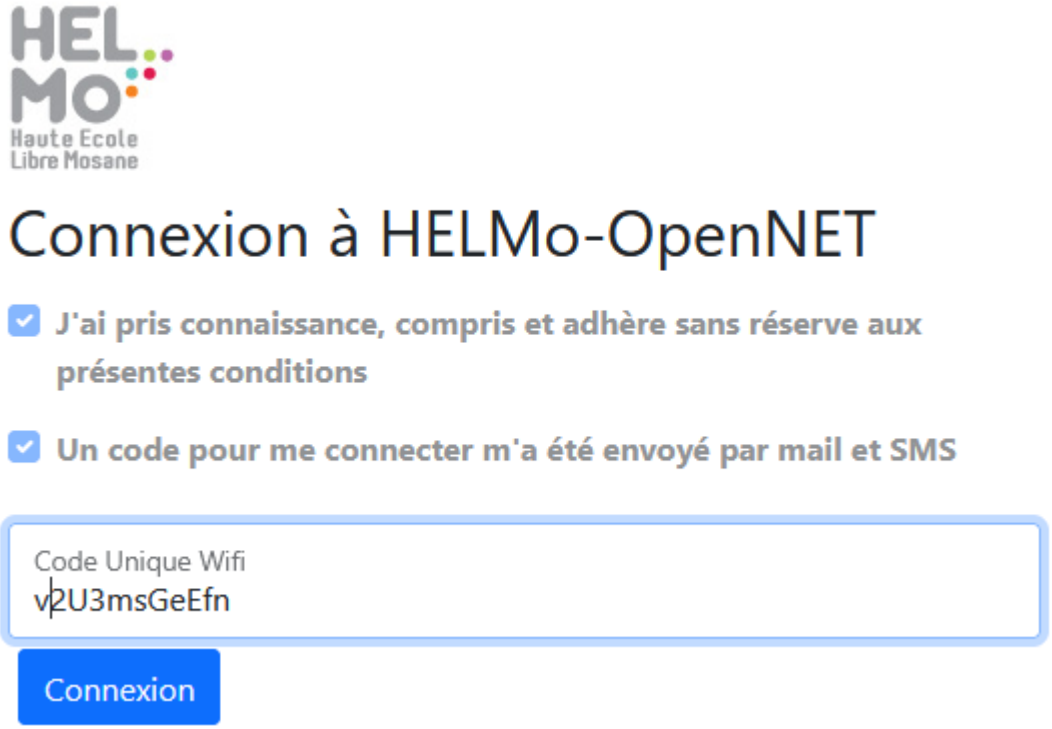
Une fois celles-ci acceptées, il faut fournir les informations suivantes : le nom du visiteur, l'adresse mail du visiteur et, s'il souhaite recevoir le code par SMS également, son numéro de GSM. Il faut noter que le code est toujours envoyé par mail (il convient de vérifier le dossier Courrier Indésirable). Attention, la livraison du code par SMS n'est pas toujours garantie puisque certains opérateurs filtrent les SMS envoyés depuis des numéros courts.



Une fois la demande finalisée, le code unique est envoyé par mail et, éventuellement, par SMS. Un exemple des messages envoyés est fourni ci-dessous.


20:37
8645

Le visiteur doit alors recopier le code reçu (par mail ou SMS) sur la page de connexion pour avoir accès à Internet.

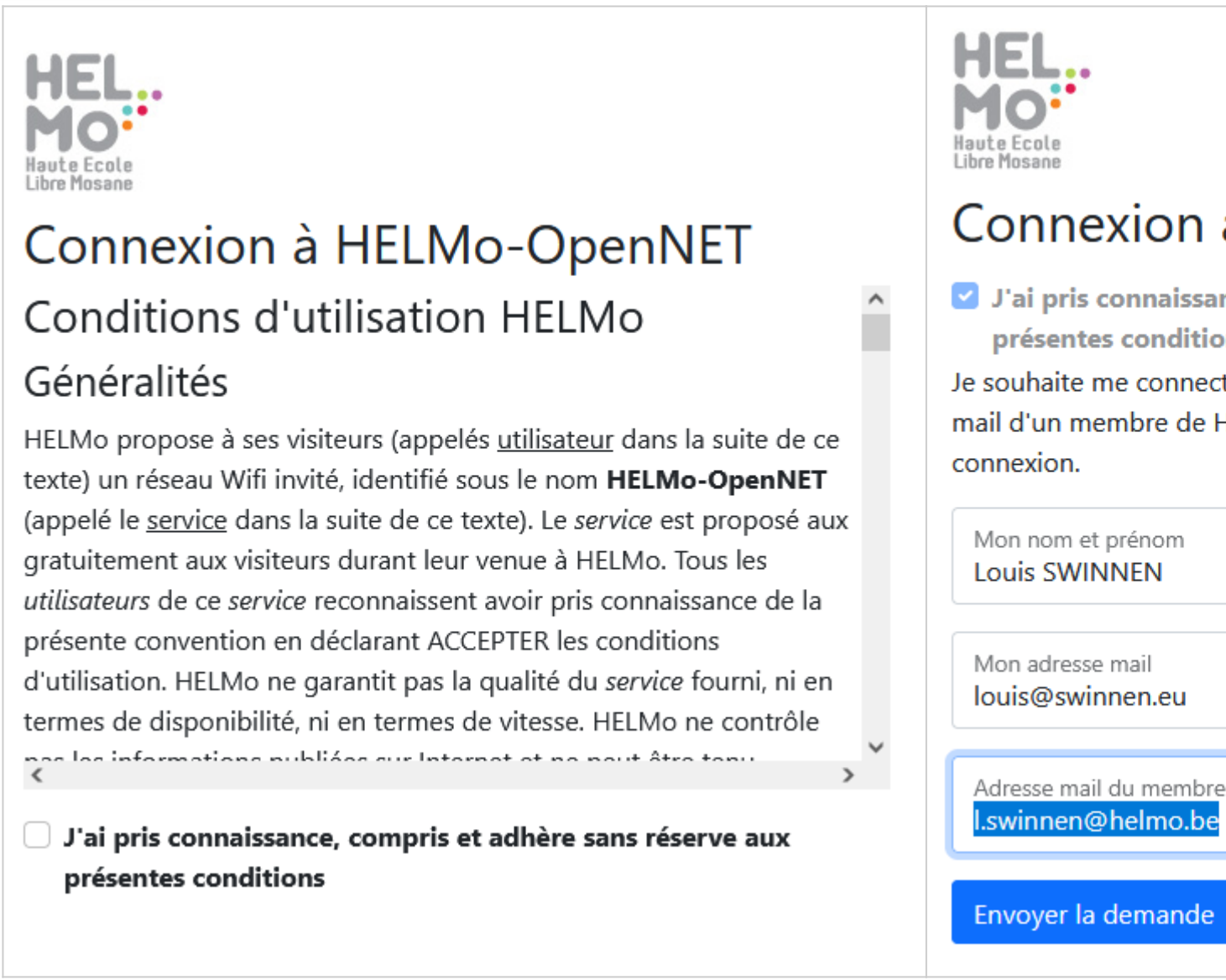


Il faut noter que la dernière option (je me suis déjà enregistré et j'ai déjà reçu mon code unique) permet d'arriver au dernier écran pour entrer directement le code.

Option 2: Auto-enregistrement sans code avec approbation d'un membre de HELMo

Cette option permet de se connecter très facilement au réseau HELMo-OpenNet, sans code, en sollicitant un membre de HELMo.

Comme pour l'auto-enregistrement par SMS, il faut commencer par accepter les conditions d'utilisation. Ensuite, il faut introduire les informations suivantes : le nom du visiteur, l'adresse mail du visiteur et l'adresse mail du membre HELMo qui recevra la demande de connexion par mail.



Une fois la demande envoyée, le membre HELMo reçoit un mail contenant les liens pour approuver ou refuser la demande (il faudra peut être vérifier le dossier Courrier Indésirable). Il dispose de 15 minutes pour opérer le choix.



Si la demande est approuvée, la connexion est autorisée pour 1 journée.

Résoudre les problèmes de connexion

Je n'ai pas accès aux sites de HELMo mais bien à Internet

Vous avez certainement un soucis DNS dont la source peut être soit:

- Votre antivirus qui impose l'utilisation d'un serveur DNS sécurisé
- Vous avez forcé l'utilisation d'un serveur DNS comme celui de Google (8.8.8.8/8.8.4.4), celui de CloudFlare (1.1.1.1 / 1.0.0.1), ou de Quad9 (9.9.9.9)

Comment solutionner ce problème ?

- Vérifiez les options de votre antivirus (Avast/AVG/Comodo sont connus pour proposer cette option) pour désactiver l'option DNS (appelée parfois secure DNS ou encore Real site)
    - https://help.avast.com/en/av_free/10/etc_tools_secure_dns_overview.html
    - https://help.avg.com/en/avg_free/17/securityantivirus_securedns.html
    - https://www.comodo.com/secure-dns/
- Si vous avez forcé l'utilisation d'un serveur DNS externe, il est préférable, à HELMo de basculer vers l'utilisation des serveurs de l'école (en revenant à une configuration automatique du DNS)
    - https://support.microsoft.com/fr-be/help/15089/windows-change-tcp-ip-settings

Sans cette modification, vous risquez d'avoir continuellement des soucis avec les serveurs de la Haute Ecole.

Comment vérifier si tout est en ordre ?

1. Cliquer sur Démarrer (puis > Exécuter sur Windows 7/8.1) et puis entrer **nslookup.exe**
2. Entrer learn.helmo.be pour tester
    1. Si vous êtes à l'intérieur d'un campus HELMo, la réponse affichée devrait être
        1. Nom: learn.helmo.be
        2. Address: 192.168.3.200

        Si vous recevez une adresse du type 193.190.65.225 c'est que votre DNS est mal configuré.
3. Entrez exit pour quitter l'outil nslookup

Mon horaire en ligne

Ce chapitre vous explique comment accéder à votre horaire en ligne et que faire en cas de problème.

Comment accéder à mon horaire de cours (étudiant)

Votre horaire est disponible sur la plateforme Mon Espace dans le module" Mon horaire". Attention : certains campus utilisent leurs propres canaux pour communiquer les horaires. Cette documentation ne concerne que l'utilisation du module d'horaire officiel de la haute école. Renseignez-vous sur les modalités de communication des horaires auprès du secrétariat de votre institut.

Première étape : le paramétrage de votre horaire

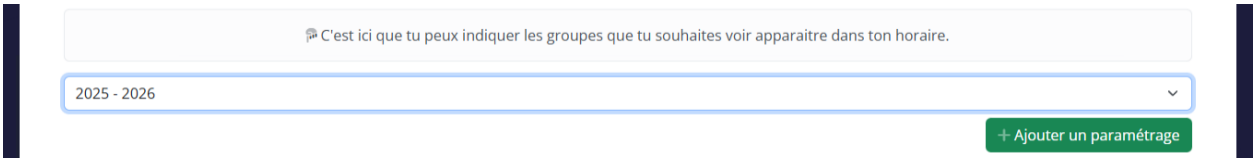
Avant tout, il vous incombe de paramétrer votre module d'horaires afin qu'il affiche l'horaire de vos groupes de cours. Si vos cours ne s'affichent pas dans votre horaire, il est très probable que votre paramétrage soit incomplet.

Pour paramétrer votre horaire :

1. Rendez-vous sur le module "Mon horaire" et cliquez sur l'onglet"Paramètres".

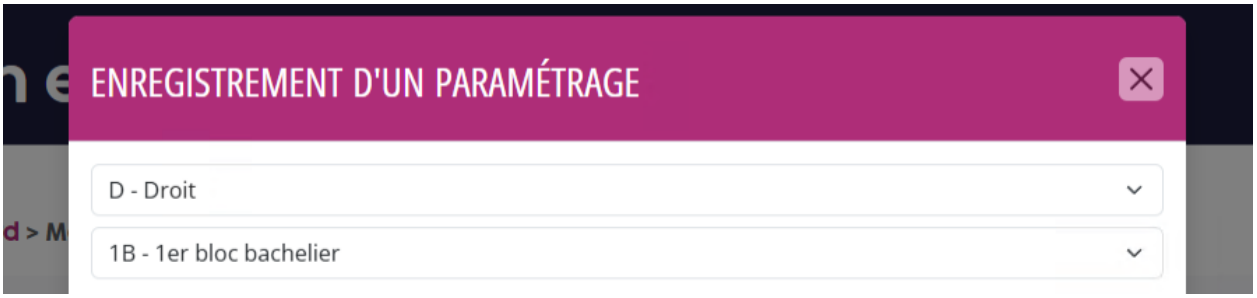


2. Dans la première liste déroulante de l'écran, sélectionnez l'année académique que vous souhaitez paramétrer puis cliquez sur le bouton vert "+ Ajouter un paramétrage".



3. Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez en premier lieu le cursus que vous suivez, puis le bloc contenant les cours que vous souhaitez ajouter à votre horaire. Vous pourrez ajouter des cours d'autres cursus et/ou blocs plus tard.

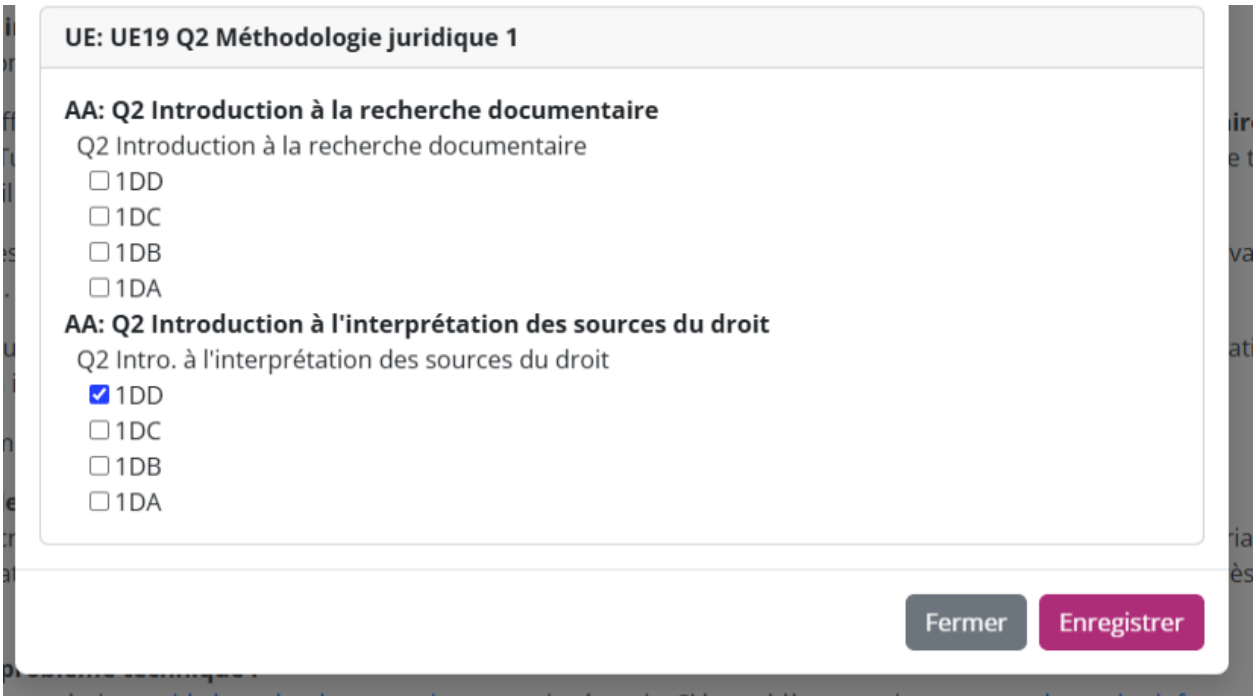
   Attention : Les nouvelles inscriptions et les réorientations sont prises en compte dans votre horaire 24h après leur encodage par le secrétariat académique. Merci de faire preuve de patience pendant ce délai. Si le problème persiste une fois ce délai passé, vérifiez votre dossier administratif auprès du secrétariat de votre institut.



4.

La liste des UE du cursus et du bloc sélectionné va s'afficher, vous pouvez maintenant cocher les groupes dans lesquels vous êtes inscrit(e) pour chaque UE. Vos groupes vous sont communiqués en début d'année académique. Pour plus d'informations au sujet de vos groupes de cours, contactez le secrétariat ou l'horairiste de votre campus.

5. Une fois tous vos groupes sélectionnez, cliquez sur le bouton "Enregistrer" tout en bas de la liste. Vous pourrez revenir consulter et modifier cette liste plus tard si nécéssaire.



6. Vous venez d'effectuer votre premier paramétrage, il s'affiche maintenant sur l'écran de paramétrage. Vous avez la possibilité de visualiser, modifier ou supprimer votre paramétrage.



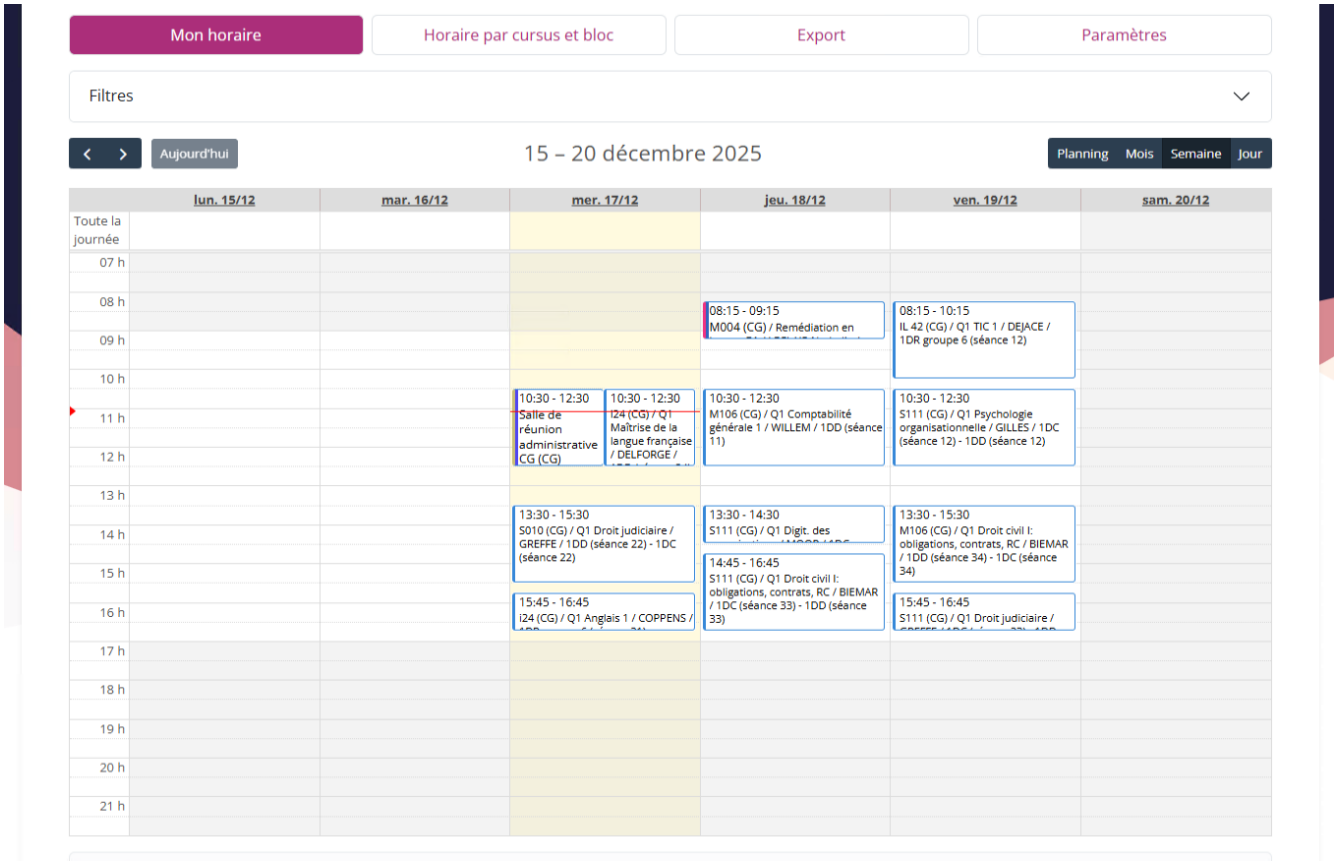
7. Si vous suivez des cours dans plusieurs cursus/blocs, répétez l'opération à partir du point 2 autant de fois que nécessaire en variant la sélection de cursus/bloc.

Deuxième étape : la consultation de votre horaire

Si vous avez correctement suivi la première étape de paramétrage, votre horaire s'affiche maintenant dans l'onglet "Mon horaire".

Vous recevrez un e-mail de votre horairiste à chaque mise à jour de votre horaire et avez la possibilité de synchroniser votre horaire avec votre agenda.

Attention : la constitution des horaires est un processus complexe influencé par de nombreux facteurs externes. Il est courant que ce travail prenne un peu de temps en début d'année.



Que faire en cas de problème ?

En cas de problème d'horaire ou de cursus (horaire incomplet, cursus non affiché,...), contactez le secrétariat ou l'horairiste de votre institut.

En cas de problème technique (message d'erreur), videz le cache de votre navigateur puis réessayez. Si le problème persiste contactez le service informatique.

Comment synchroniser mon horaire de cours avec mon agenda personnel?

Vous avez la possibilité de synchroniser automatiquement votre agenda personnel avec votre horaire de cours de sorte que celui-ci s'affiche et se mette à jour automatiquement et de façon régulière dans votre application de gestion d'agenda.

La première étape est d'obtenir votre lien unique et personnel d'abonnement à votre horaire HELMo. Ce lien vous est réservé, si vous le diffusez vous acceptez que d'autres personnes ait accès à votre horaire de cours. Pour obtenir ce lien, rendez vous sur l'écran des horaires dans votre espace et cliquez sur le bouton"Exporter votre horaire".

Sur la page qui s'affiche à présent, dans la section "Votre horaire - Synchronisation automatique avec votre agenda", un bouton vous permet de générer un lien d'abonnement à mon horaire. Cliquez sur le bouton et copiez le lien qui s'affiche ensuite.

La suite de l'opération dépendra de votre client agenda. Par exemple, si vous utilisez Google Agenda, vous devrez suivre les étapes de la documentation de Google. Voici les documentations des principaux clients d'agendas:

- Google Agenda: https://support.google.com/calendar/answer/37100 (section"Ajout à l'aide d'un lien")
- Outlook.com: https://support.office.com/fr-fr/article/importer-un-calendrier-ou-s-y-abonner-dans-outlook-com-cff1429c-5af6-41ec-a5b4-74f2c278e98c(section "S'abonner à un calendrier")
- Apple Calendrier: https://support.apple.com/fr-fr/guide/calendar/icl1022/mac

Il faut savoir que la fréquence de mise à jour de votre horaire de cours dépendra de la configuration de votre client d'agenda. Il est donc possible que votre horaire de cours mette plusieurs heures avant d'être mis à jour dans votre agenda. Pour connaitre les délais de mise à jour, consultez la documentation de votre client d'agenda.

Vous gardez la possibilité de supprimer et recréer votre lien personnel de synchronisation dans Mon Espace. Le cas échéant, vous devrez reconfigurer votre client d'agenda pour vous abonner au nouveau lien.

Résoudre un problème avec mon horaire

Vous trouverez ici les procédures à suivre si vous constatez une anomalie avec votre horaire en ligne.

Je suis étudiant

Je n'ai pas accès à mon horaire de cours

Les horaires de cours sont disponibles dans le module "Mon horaire" de votre espace.

Certains instituts communiquent les horaires via leur propre canal. Renseignez vous sur les modalités de communication des horaires auprès du secrétariat de votre institut.

Mon horaire de cours est incomplet

Votre horaire personnel dépends de votre sélection de groupes, il est primordial que vous sélectionniez vos groupes avec attention.

Si un cours ne s'affiche pas dans l'onglet Mon horaire alors que cotre sélection de groupes est correcte, **il est possible que l'horaire de vos cours ne soit pas encore finalisé**. Vous pouvez vous en assurer en vérifiant vous-même via l'onglet "Horaire par cursus et bloc" ou auprès du secrétariat de votre institut mais soyez patient, vous recevrez un e-mail automatique à chaque mise à jour de votre horaire.

La constitution des horaires est un exercice compliqué car il dépend de nombreux facteurs externes qui changent fréquemment ; il n'est pas inhabituel que ce processus prenne un peu de temps en début d'année.

Certains instituts communiquent les horaires via leur propre canal. Renseignez vous sur les modalités de communication des horaires auprès du secrétariat de votre institut.

En cas de problème d'horaire, contactez le secrétariat ou l'horairiste de votre institut.

Je ne sais pas sélectionner mon cursus

Patience, les nouvelles inscriptions et les réorientations sont répercutées dans votre horaire 24h après leur encodage par le secrétariat académique. Si le problème persiste une fois ce délai passé, vérifiez votre dossier administratif auprès du secrétariat de votre institut.

Je rencontre un problème technique

En cas de problème technique, videz le cache de votre navigateur et supprimez vos cookies puis réessayez. Si le problème persiste, contactez le service informatique.

Mes résultats

Consulter et comprendre les notes obtenues lors de l'évaluation de ton parcours académique.

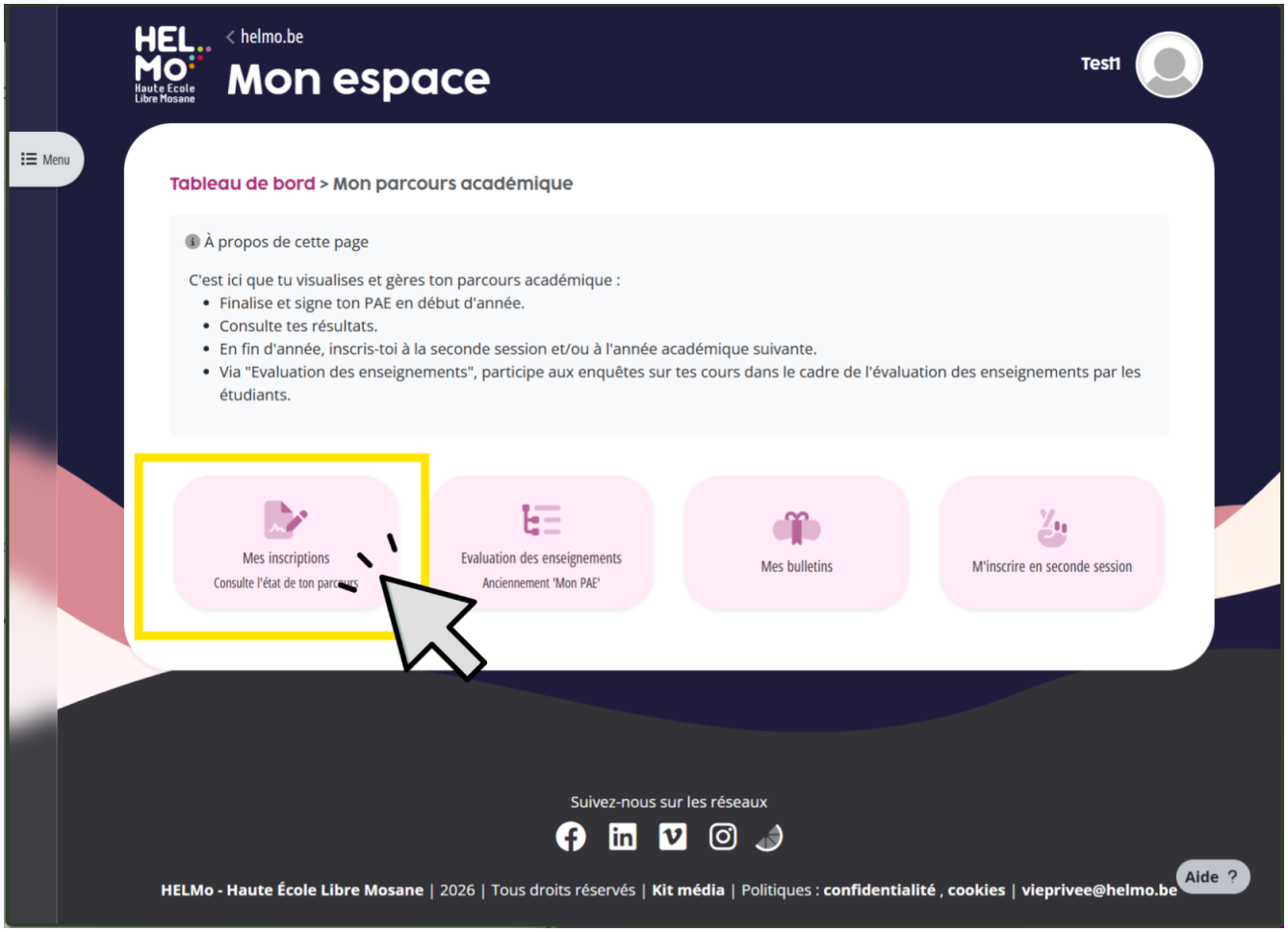
Consulter mes résultats dans Mon Espace

L'intranet "Mon Espace" te permet de consulter les résultats que tu as obtenus aux activités d'apprentissage et unités d'enseignement de ton programme de cours. A partir de 2025, du changement apparait dans la manière de consulter tes résultats ; cette procédure explique ces nouveautés.

1. Rends toi sur http://mon-espace.helmo.be et sélectionne le module **"Mon parcours académique"** :



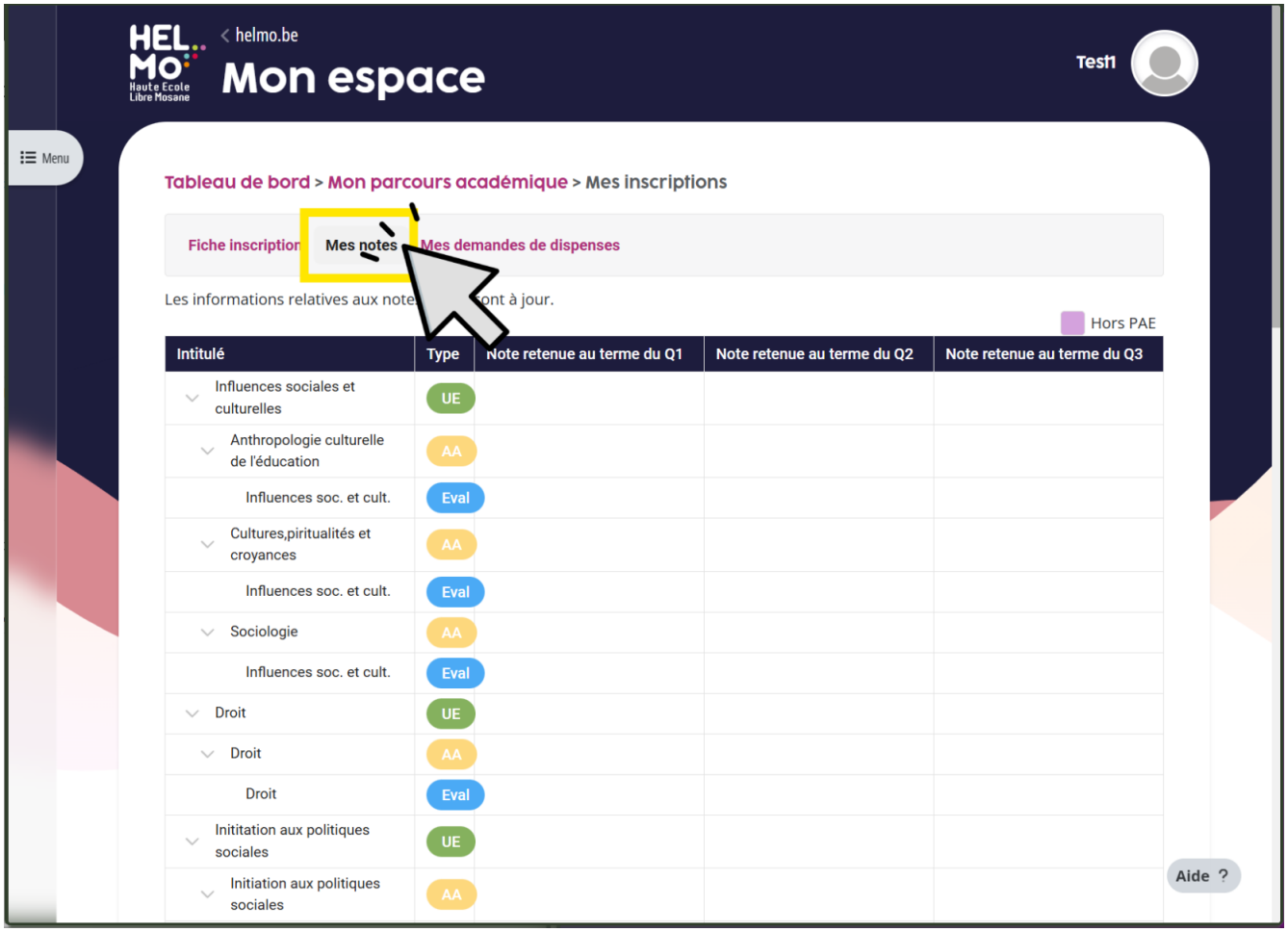
2. Dans ce module, sélectionne le sous-module **"Mes inscriptions"** qui te permet de consulter toutes les informations sur ton parcours. Remarque : le sous-module "Mes bulletins" est **l'ancien module** utile aux étudiants inscrits **avant 2025** pour consulter leurs bulletins et relevés de notes **des années précédentes**



3. Clique sur le **bouton en forme d'œil** correspondant à l'inscription dont tu veux consulter les résultats :



4. Clique sur l'onglet **"Mes notes"**. C'est là qu'apparaitront tes résultats lorsqu'ils seront disponibles :


helmo.be
Mon espace
Test1
Menu
Tableau de bord > Mon parcours académique > Mes inscriptions
Fiche inscription
Mes notes
Mes demandes de dispenses
Les informations relatives aux note
ont à jour.
Hors PAE
Intitulé
Type
Note retenue au terme du Q1
Note retenue au terme du Q2
Note retenue au terme du Q3
Influences sociales et culturelles
UE
Anthropologie culturelle de l'éducation
AA
Influences soc. et cult.
Eval
Cultures,piritualités et croyances
AA
Influences soc. et cult.
Eval
Sociologie
AA
Influences soc. et cult.
Eval
Droit
UE
Droit
AA
Droit
Eval
Inititation aux politiques sociales
UE
Initiation aux politiques sociales
AA
Aide ?

Maitriser mon navigateur Web

Procédures utiles pour la maintenance et l'utilisation de votre navigateur Web.

Quel navigateur Web dois-je utiliser?

Nos plateformes supportent les navigateurs récents. Sans vous imposer le choix d'un navigateur précis, nous vous conseillons de tenir votre navigateur à jour.

Tenir votre navigateur à jour vous garantira une expérience de navigation optimale et sécurisée. Les navigateurs à jour bloquent les menaces et sont compatibles avec les technologies Web les plus récentes. Si vous rencontrez des problèmes d'affichage, un affichage partiel ou une fonctionnalité qui ne se comporte pas comme attendu, c'est peut-être parce que votre navigateur n'est pas à jour.

Le site suivant vous indiquera si votre navigateur Web est à jour et vous informera sur les alternatives et sur la procédure pour les installer (avec publicité) : https://browser-update.org/update.html

Vider les cookies

Les cookies sont des informations stockées par les sites Web directement dans votre navigateur Web.

Vider les cookies d'un site Web peut parfois résoudre certains problèmes spécifiques.

Pour supprimer les cookies de votre navigateur, vous pouvez suivre ces instructions:

- Google Chrome: Vider le cache et supprimer les cookies - Ordinateur - Aide Compte Google
- Edge: Supprimer les cookies dans Microsoft Edge - Support Microsoft
- Mozilla Firefox: Effacer les cookies et les données de site dans Firefox | Assistance de Firefox (mozilla.org)
- Apple Safari: Effacer les cookies dans Safari sur Mac - Assistance Apple (BE)

Vider le cache de mon navigateur

Lorsque vous visitez un site Web, votre navigateur enregistre un certain nombre de ressources afin d'en accélérer le chargement lors de vos visites ultérieures.

Lorsqu'un site Web est mis à jour, il arrive que les données contenues dans votre navigateur soient obsolètes, vous rencontrez alors des problèmes d'affichage ou de fonctionnalité lors de l'utilisation du site.

> **Comment savoir si je rencontre un problème de cache ?**
> Testez le site Web problématique dans une fenêtre de navigation privée ou un autre navigateur Web. Si le problème n'y apparait pas, vous rencontrez très probablement un problème de cache dans votre navigateur Web principal.

La solution est alors de vider vous-même le cache de votre navigateur, Wikipédia détaille la procédure pour les navigateurs Web les plus populaires :

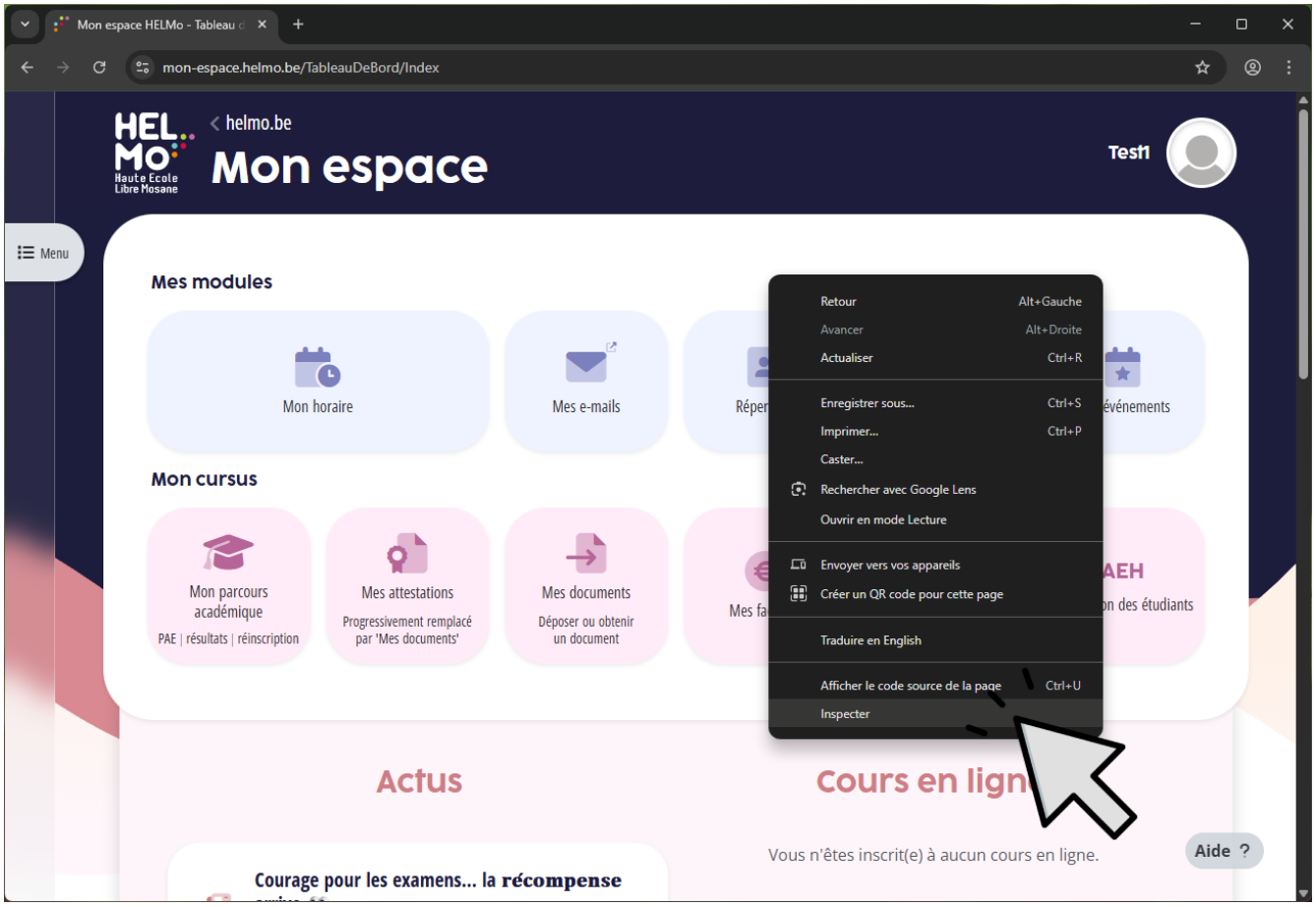
https://fr.wikipedia.org/wiki/Aide:Purge_du_cache_du_navigateur

Procédures alternatives

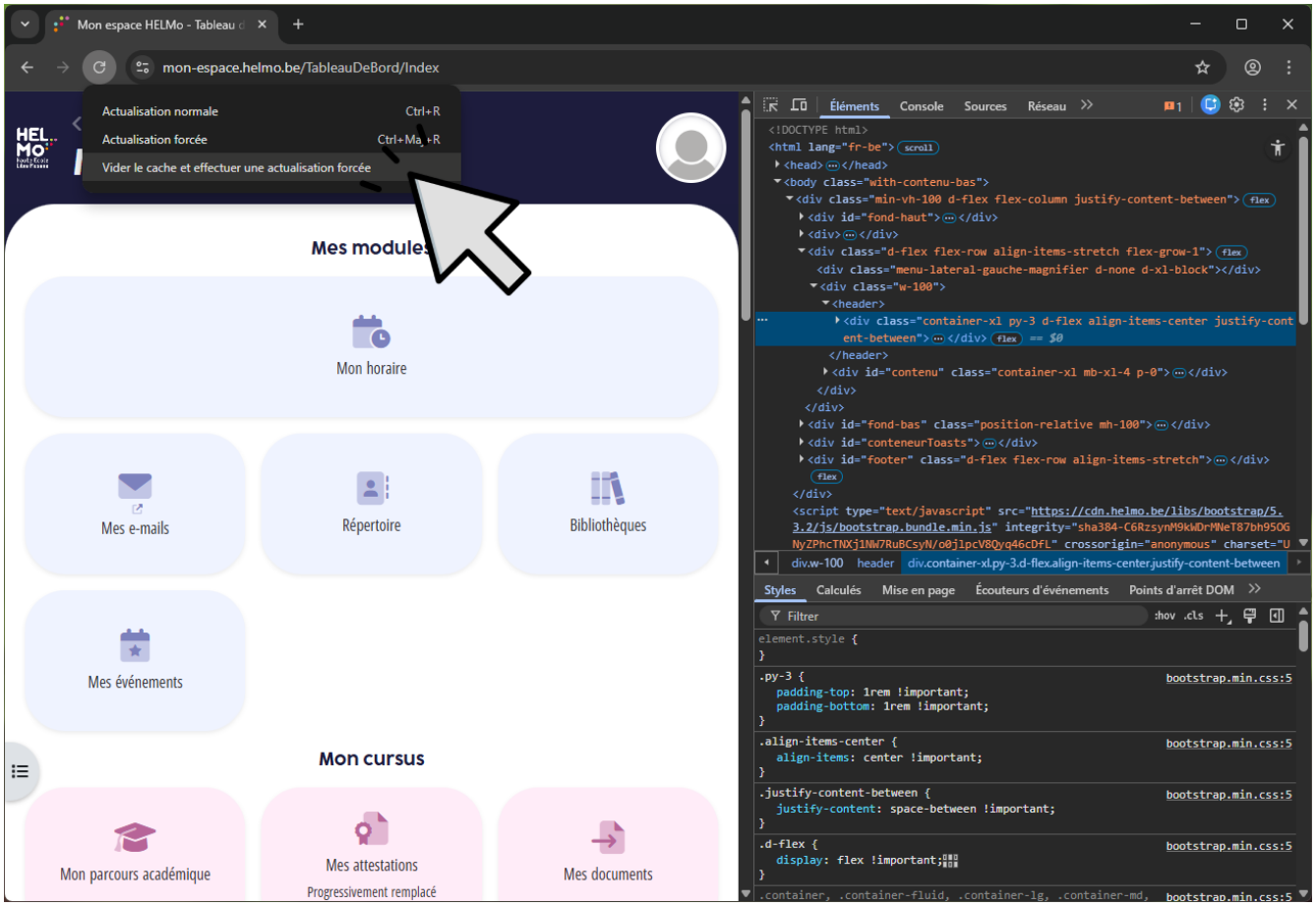
Si les procédures de Wikipedia n'ont pas fonctionné, en voici une autre à essayer Sur PC/Mac :

Avec Chrome, Brave, Edge ou équivalent :

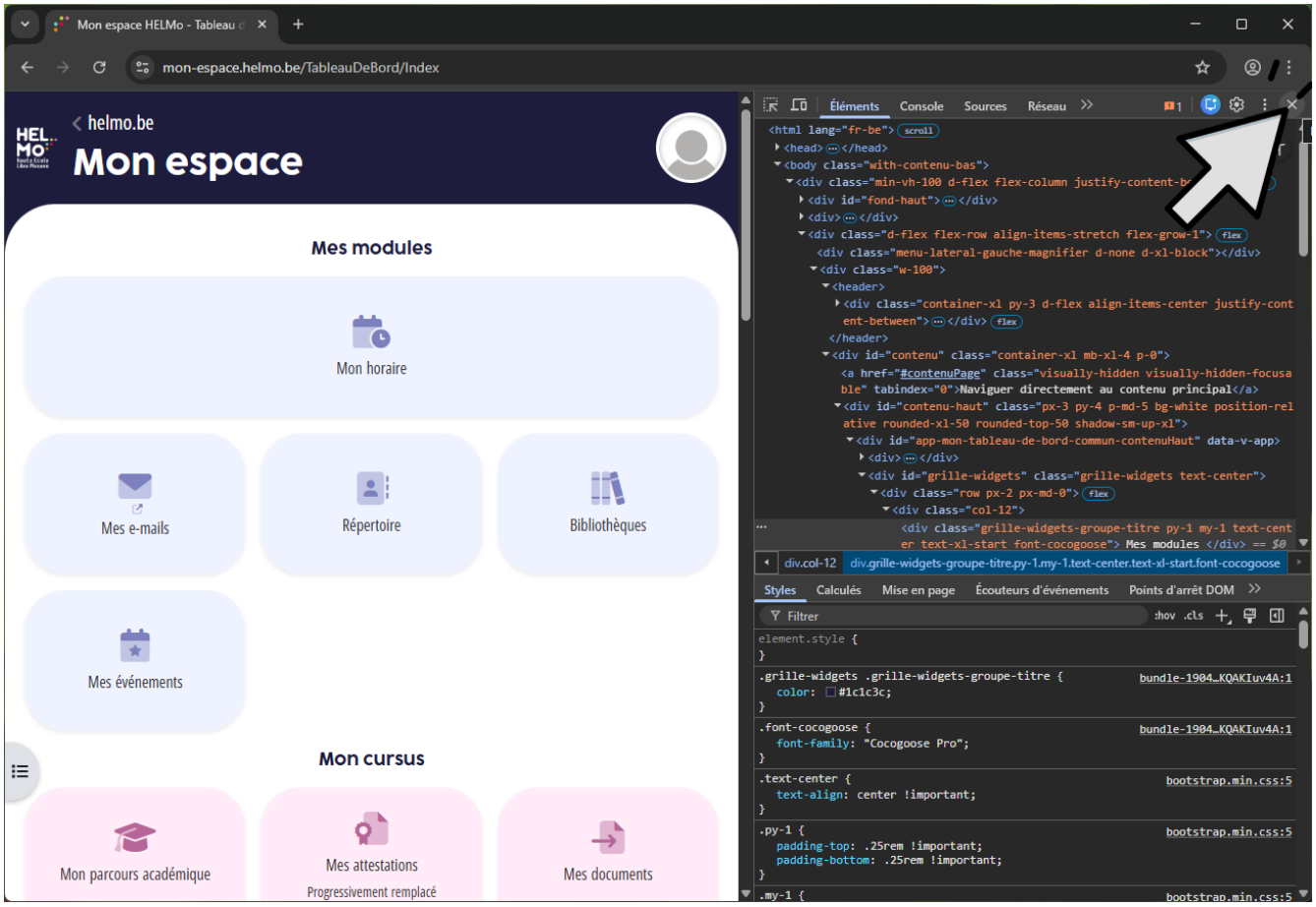
1. Faites un **clic droit quelque part dans la page du site à rafraichir**, puis **cliquez sur "Inspecter"** :



2. Faite un **clic droit sur l'icône de rafraichissement de la page**, puis **cliquez sur "Vider le cache et effectuer une actualisation forcée"** :

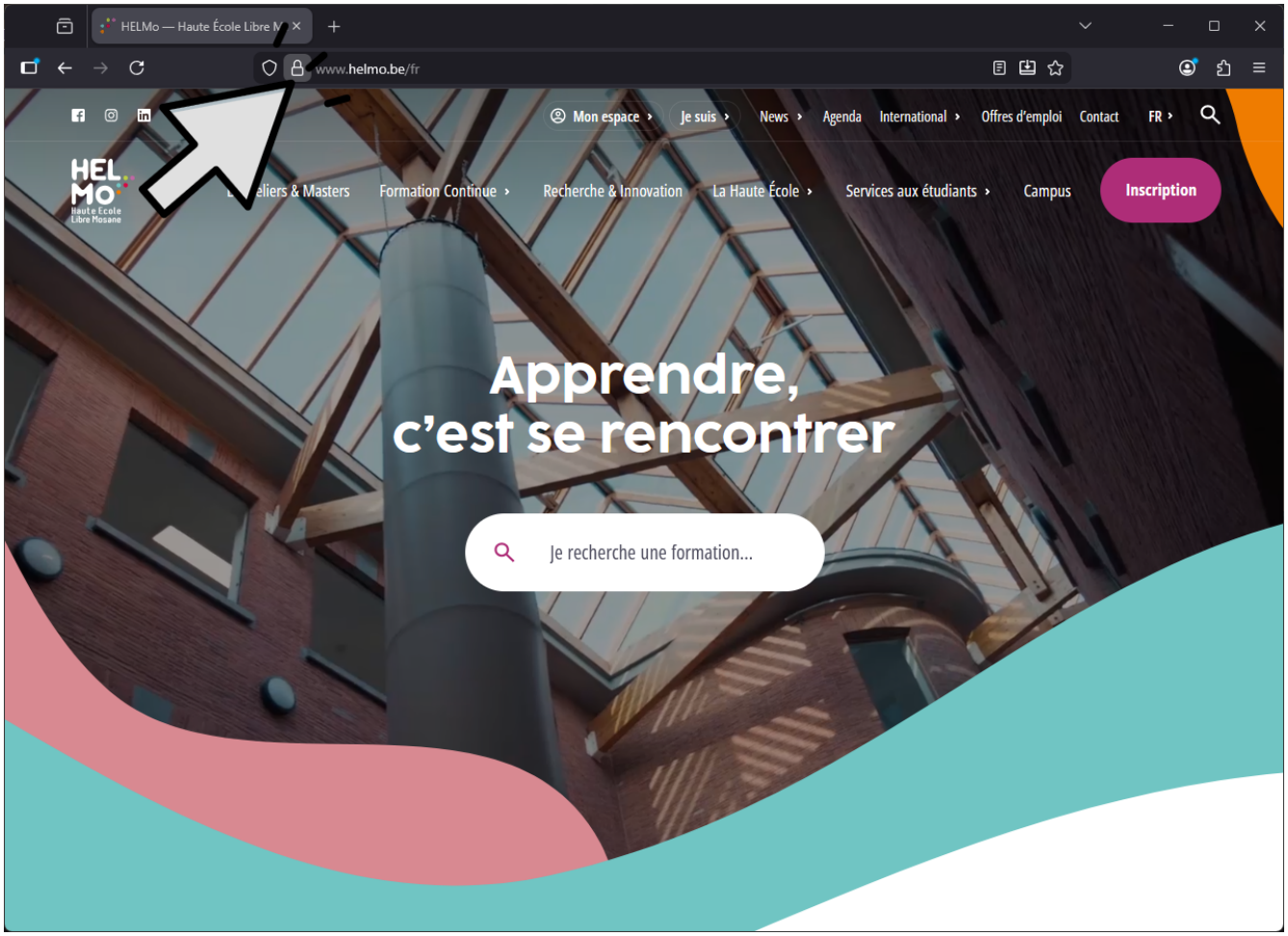


3. Le cache est maintenant vidé et la page devrait s'afficher correctement. Fermez les outils au moyen d'un **clic sur la croix en haut à droite** :

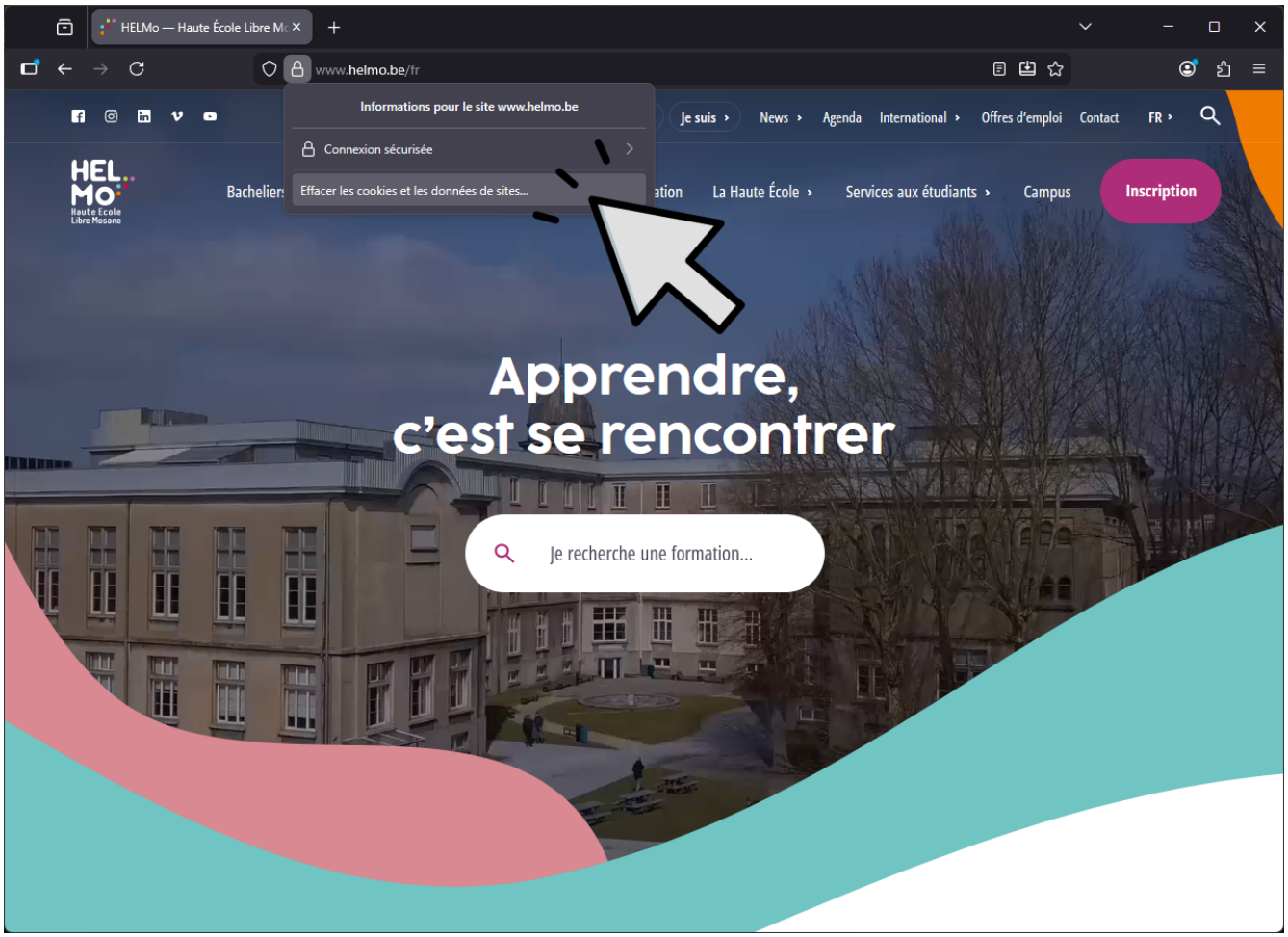

Mon espace HELMo - Tableau
mon-espace.helmo.be/TableauDeBord/Index
helmo.be
Mon espace
Mes modules
Mon horaire
Mes e-mails
Répertoire
Bibliothèques
Mes événements
Mon cursus
Mon parcours académique
Mes attestations
Progressivement remplacé
Mes documents
Éléments
Console
Sources
Réseau
Styles
Calculés
Mise en page
Écouteurs d'événements
Points d'arrêt DOM
Filtrer

Avec Mozilla Firefox :

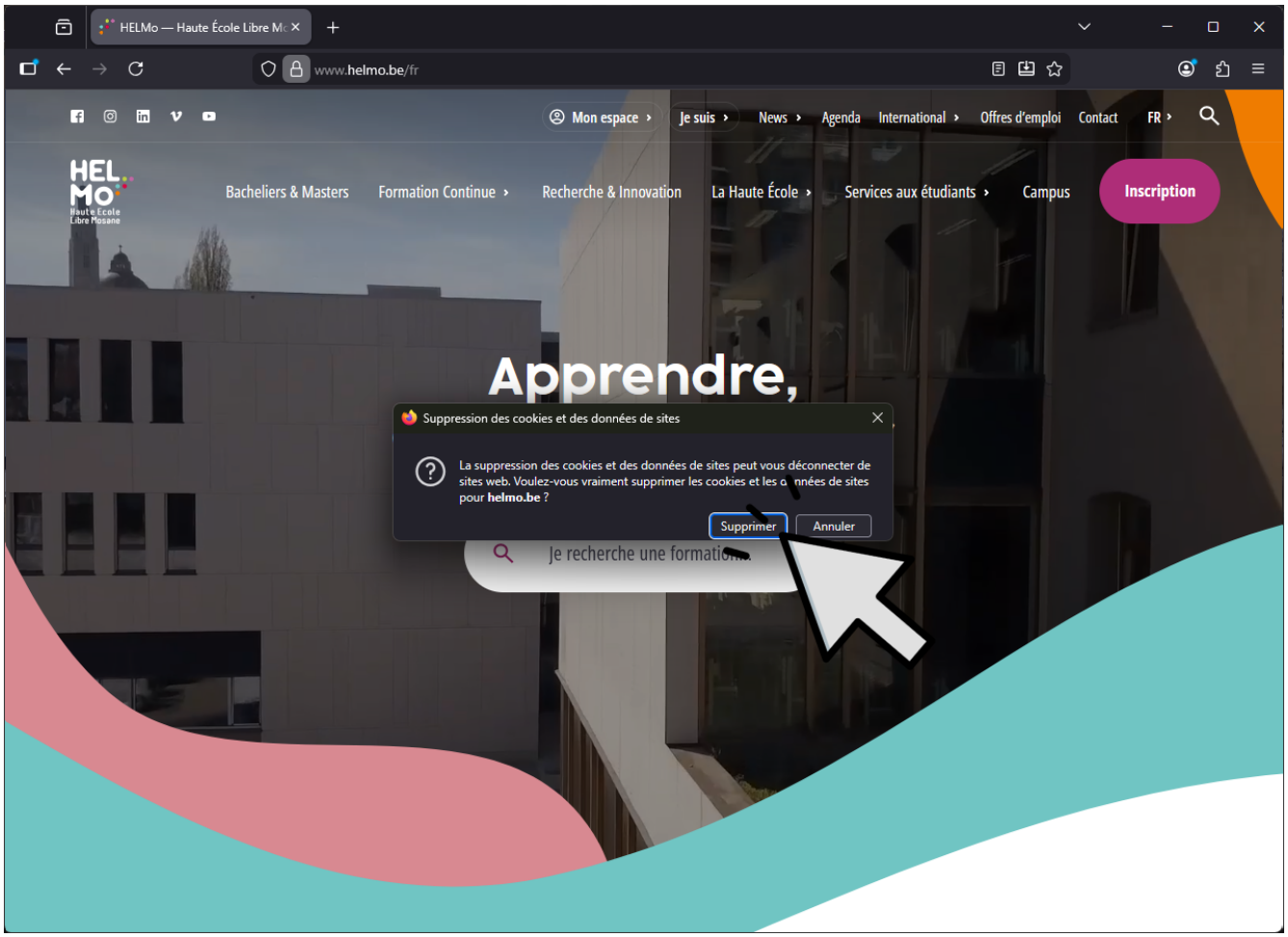
1. **Naviguez sur le site à nettoyer** puis **cliquez sur le cadenas à côté de la barre d'adresse**



2. **Cliquez sur "Effacer les cookies et les données de sites..."**



3. Cliquez sur le bouton **"Supprimer"** dans la fenêtre qui apparaît :



Utiliser le mode de navigation privée

Les navigateurs Web intègrent une fonctionnalité de navigation privée qui consiste en l'ouverture d'une session jetable, dans laquelle vos informations de connexion et votre historique ne sont pas enregistrés.

La navigation privée est pratique dans plusieurs situations :

- Vous souhaitez vous authentifier sur un ordinateur qui ne vous appartient pas.
- Vous souhaitez vous authentifier avec un second compte sur une plateforme sans vous déconnecter de votre compte principal.
- Un site Web présente un problème et vous voulez vérifier s'il s'agit d'un problème de cache ou de cookie.

Comment ouvrir une fenêtre de navigation privée ?

1. **Sur Google Chrome, Microsoft Edge ou Brave**
   Ces navigateurs fonctionnent de la même manière.

   À la souris :
   Cliquez sur les trois petits points (⋮ ou ...) en haut à droite de la fenêtre, puis sélectionnez Nouvelle fenêtre de navigation privée (ou InPrivate sur Edge).

   Au clavier (Raccourci) :
   - Sur Windows : Ctrl + Maj + N
   - Sur Mac : Commande (⌘) + Maj + N

2. **Sur Mozilla Firefox**
   À la souris :
   Cliquez sur les trois traits horizontaux (≡) en haut à droite, puis sélectionnez Nouvelle fenêtre de navigation privée.

   Au clavier (Raccourci) :
   - Sur Windows : Ctrl + Maj + P
   - Sur Mac : Commande (⌘) + Maj + P
3. **Sur Safari** (Mac uniquement)
   À la souris :
   Allez dans le menu Fichier tout en haut de votre écran, puis cliquez sur Nouvelle fenêtre privée.

Au clavier (Raccourci) :

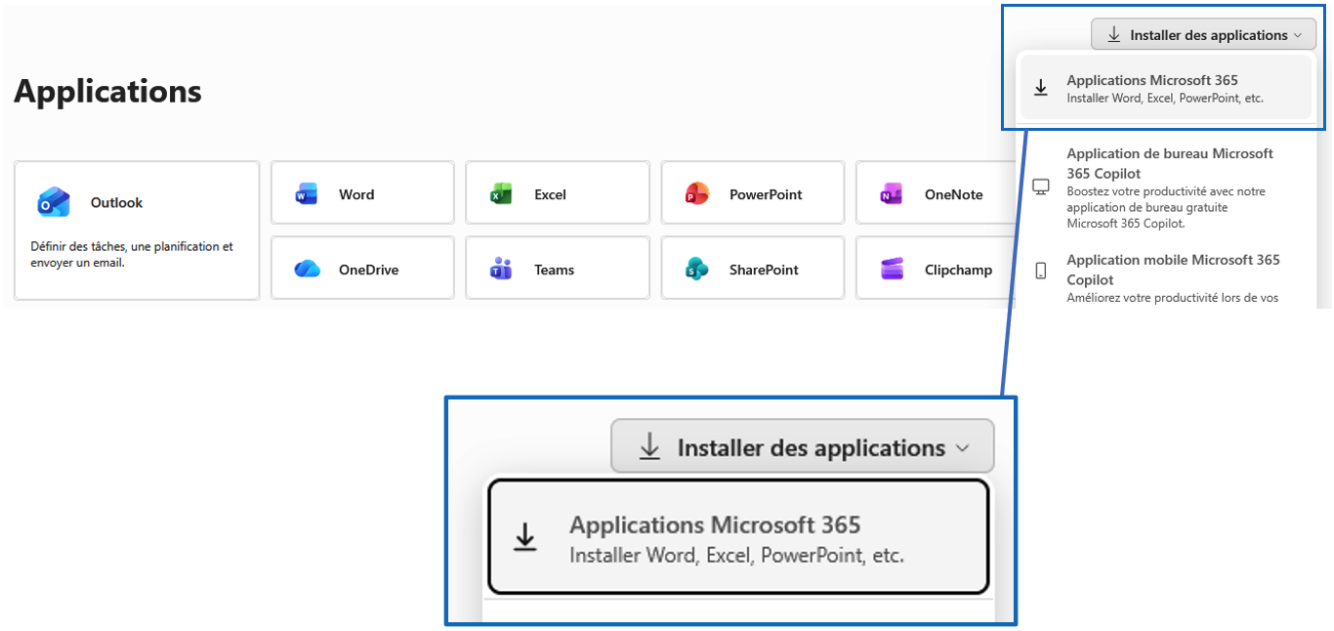
- Commande (⌘) + Maj + N

Editer des documents et fichiers multimédias

Ce chapitre propose des guides pratiques pour ouvrir, éditer et réduire la taille de vos documents, vidéos, images et autres médias, tout en les les convertissant au format le plus adapté à leur usage.

Installer Microsoft Office gratuitement

HELMo offre une licence Microsoft à tous ses membres. Cette licence vous permet d'installer la suite Microsoft Office gratuitement sur un certain nombre d'appareils. Pour cela, rendez-vous sur https://m365.cloud.microsoft/apps? et suivez les instructions d'installation des applications Microsoft 365 :



En cas de problème

Il est important de noter que la haute école n'offre pas le support pour l'installation et l'utilisation de la suite Microsoft Office. Si vous avez des questions relatives à un produit Microsoft, vous devez suivre sa documentation officielle : https://support.microsoft.com/fr-fr/contactus.

Quand et pourquoi optimiser ses ressources multimédia ?

01 Pourquoi optimiser ses ressources ?

Voici deux excellentes raison d'optimiser ses fichiers multimédia : réduire votre empreinte écologique et rendre vos ressources accessibles au plus grand nombre.

En bref, optimiser, c'est du win-win : vous y gagnez, les destinataires de la ressource y gagnent et la planète aussi au passage.

1. Réduire le coût économique et écologique des données

Les ressources multimédia de tous types sont omniprésentes dans notre quotidien ; images, vidéos, enregistrements audios et fichiers de diverses natures constituent autant de supports massivement utilisés à HELMo et ailleurs. Ces supports occupent de l'espace sur les disques de vos appareils, nos serveurs et sur le cloud; leur partage consomme de la bande passante, ce qui nécessite une infrastructure réseau conséquente de bout-en-bout, en partant du datacenter jusqu'à l'utilisateur final.

L'acquisition, la maintenance et le renouvellement du matériel de stockage et de distribution, qu'il soit local ou externalisé, représentent **un coût tant économique qu'écologique** et il en va de même pour l'**énergie consommée** par tout ce matériel. Plus une ressource occupe de l'espace, plus couteux est son hébergement et son partage.

Sur nos serveurs et dans le cloud, des sauvegardes régulières sont réalisées pour vous permettre de récupérer vos ressources ou de revenir à une version précédente en cas de problème ; plusieurs versions de chaque ressources sont ainsi conservées, **multipliant par la même occasion l'espace disque** consommé par celles-ci.

Réduire l'espace utilisé par ses données lorsque c'est possible, c'est participer à minimiser l'impact environnemental du numérique. Cette action s'inscrit pleinement dans la démarche de sobriété numérique.

2. Maximiser la compatibilité des périphériques et accélérer le chargement

Chaque format a son usage. **Certains formats de fichiers, souvent plus lourds, sont destinés à faciliter leur édition par des logiciels spécialisés** tandis que **d'autres formats sont optimisés pour en faciliter le partage** en garantissant la compatibilité d'affichage sur le plus grand nombre d'appareils.

Par exemple, une vidéo déposée sur une plateforme telle que Moodle sera lue sur de nombreux navigateurs et périphériques différents (PC, Mac, smartphone, tablette,...), avec des qualités de connexion Internet variables et parfois soumises à des quotas (3G/4G/5G, fibre, ADSL...). Certains formats de vidéos sont créés spécialement pour l'usage sur le Web ! **Une ressource bien optimisée s'affichera sur tous les périphériques, se chargera plus vite, consommera moins de bande passante et de quota à l'utilisateur.**

La plupart des connexions domestiques possèdent une vitesse de téléchargement nettement supérieure à la vitesse d'envoi. **La vitesse d'envoi de votre connexion détermine la durée nécessaire au dépôt d'un fichier sur un serveur.** Reprenons notre exemple concret de vidéo déposée sur Moodle, si notre connexion Internet à domicile permet une vitesse d'envoi de 1,25 Mo/seconde (= 10 Mbps, une vitesse couramment proposée par les fournisseurs d'accès) et que notre vidéo non optimisée pèse 500 Mo, il ne faudra pas moins de 6 minutes et 40 secondes pour la déposer sur Moodle, pour peu que toute la bande passante y soit consacrée et que la connexion reste stable pendant cette durée. En optimisant notre vidéo, on peut diminuer de moitié ou davantage son poids et donc son temps de chargement. **Une ressource optimisée sera plus rapide à déposer sur un serveur ou un cloud.**

02 Quand optimiser ses ressources?

Dans la plupart des cas, **c'est lorsque l'on souhaite partager un fichier qu'il est le plus intéressant de l'optimiser**. Par exemple :

- Déposer une vidéo sur une plateforme d'e-learning comme Moodle ou Hôpital Virtuel
- Partager un fichier via le cloud
- Envoyer un e-mail, collectif ou non, avec une image d'illustration
- **De manière générale, dès que l'on dépose une ressource sur Internet**

Il est aussi intéressant d'optimiser ses données **avant de les archiver** afin d'économiser l'espace de stockage sur le support d'archivage.

Compression et optimisation des vidéos

Les vidéos sont des médias qu'il est particulièrement bénéfique d'optimiser.

Il existe une grande variété d'outils pour réaliser la compression et le transcodage des vidéos. Parmi ceux-ci, nous vous recommandons l'utilisation du logiciel libre **HandBrake**.

La documentation officielle de l'outil est en anglais, il existe cependant de nombreux guides d'utilisation disponibles sur Internet.

Compression et optimisation des images

L'optimisation des médias concerne également les images.

La première chose à faire pour obtenir l'image la plus rapide à charger est de la redimensionner pour l'usage que vous allez en faire : est-il pertinent d'utiliser une image ultra-haute résolution pour illustrer un article ou une communication dans un cadre de quelques pixels?

Une fois que votre image est dans la résolution la plus adaptée à son usage, certains outils vont pouvoir réduire son poids de façon conséquente sans perdre en qualité. Parmi ces outils, nous recommandons FileOptimizer qui est un condensé de différents logiciels de compression libres. L'outil présente une interface graphique qui va a l'essentiel et dont les paramètres par défaut sont déjà efficaces.

Passer systématiquement vos images par le logiciel FileOptimizer avant de les utiliser sur une plateforme Web est un très bon réflexe à avoir.

Vous pouvez consulter la page du projet ici : https://nikkhokkho.sourceforge.io/?page=FileOptimizer.

Organiser, transformer, signer ou compresser mes PDF

La haute école met à votre disposition un outil en ligne permettant d'effectuer de nombreuses actions sur vos fichiers PDF. Il vous permet, par exemple, de :

- **Supprimer** des pages
- **Fusionner** des documents
- **Extraire** certaines pages
- Faire **pivoter** des pages
- **Réordonner** les pages
- **Apposer votre signature** sur le document
- Changer les **métadonnées** du document
- **Compresser** votre fichier PDF

Retrouvez cet outil à l'adresse suivante :

https://pdf.helmo.be/

Stockage et partage de fichiers, édition collaborative... quelques outils pratiques

Présentations interactives

Office Mix : Plugin pour PowerPoint permettant l'ajout de quiz, screencasts... dans une présentation PowerPoint.

H5P : Ensemble de modules intégrés à HELMo Learn pour créer divers types d'activités tels que les vidéos interactives.

Stockage et partage de fichier

Microsoft OneDrive : Espace de stockage en ligne fourni avec votre compte HELMo et permettant de partager les ressources en mode lecture ou écriture. OneDrive propose un petit logiciel qui synchronise un dossier de votre ordinateur, tablette ou smartphone avec votre espace de stockage en ligne.

Google Drive : L'équivalent de OneDrive mais en version Google.

Dropbox : En plus de OneDrive, Dropbox offre un versionning de fichier pour récupérer un fichier perdu ou modifié erronément. Un logiciel de synchronisation est également disponible avec Dropbox.

WeTransfer : Plateforme de transfert de fichier limité dans le temps. Utile par exemple pour envoyer une pièce jointe volumineuse dans un e-mail.

Edition collaborative de documents

Microsoft Office365 : Ensemble de services cloud à destination du grand public. Ces services comprennent la suite bureautique classique Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint...) et sa version en ligne intégrée directement dans votre navigateur. Office365 permet entre autres d'éditer directement des documents stockés sur les plateformes cloud de Microsoft telles que Sharepoint ou OneDrive. La suite Office365 est offerte à tous les membres de HELMo.

Google Docs : Suite bureautique en ligne de Google. Elle permet les mêmes options qu'Office365 en ligne.

Etherpad : Editeur de texte en ligne, intégré à HELMo Learn et utilisable simultanément et en temps réel par plusieurs utilisateurs.

Utilisation des Copieurs/Imprimantes

Ce chapitre décrit les procédures pour utiliser les copieurs et les imprimantes via **Uniflow Online**.

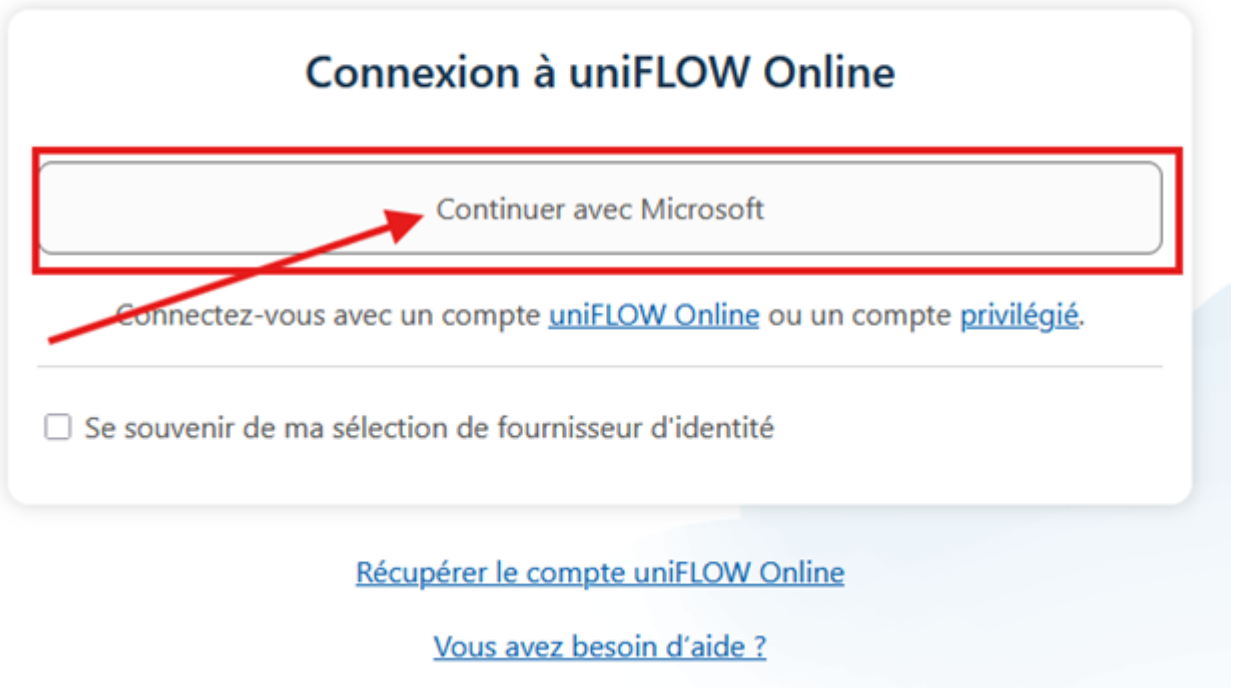
ATTENTION Uniflow Online N'EST PAS DISPONIBLE AU CAMPUS DE L'OURTHE NI AU CAMPUS GUILLEMINS.

Uniflow Online : Guide démarrage pour les utilisateurs

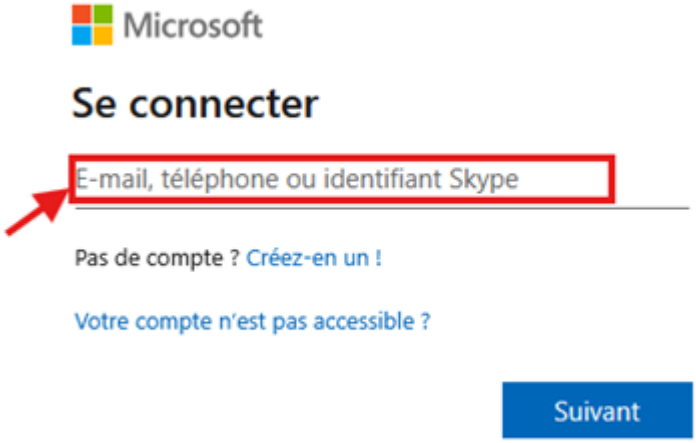
Le processus de gestion des photocopieurs a changé. En effet, chaque utilisateur doit au préalable la première fois, effectuer les manipulations ci-dessous avant de pouvoir utiliser les photocopieurs mis à disposition au sein de HELMo.

Afin de prendre connaissance de votre Code NIP pour utiliser le photocopieur, il est nécessaire de vous connecter à votre « espace de travail » (Dashboard) via le lien : https://helmo.eu.uniflowonline.com à l'aide de votre adresse E-mail HELMo.

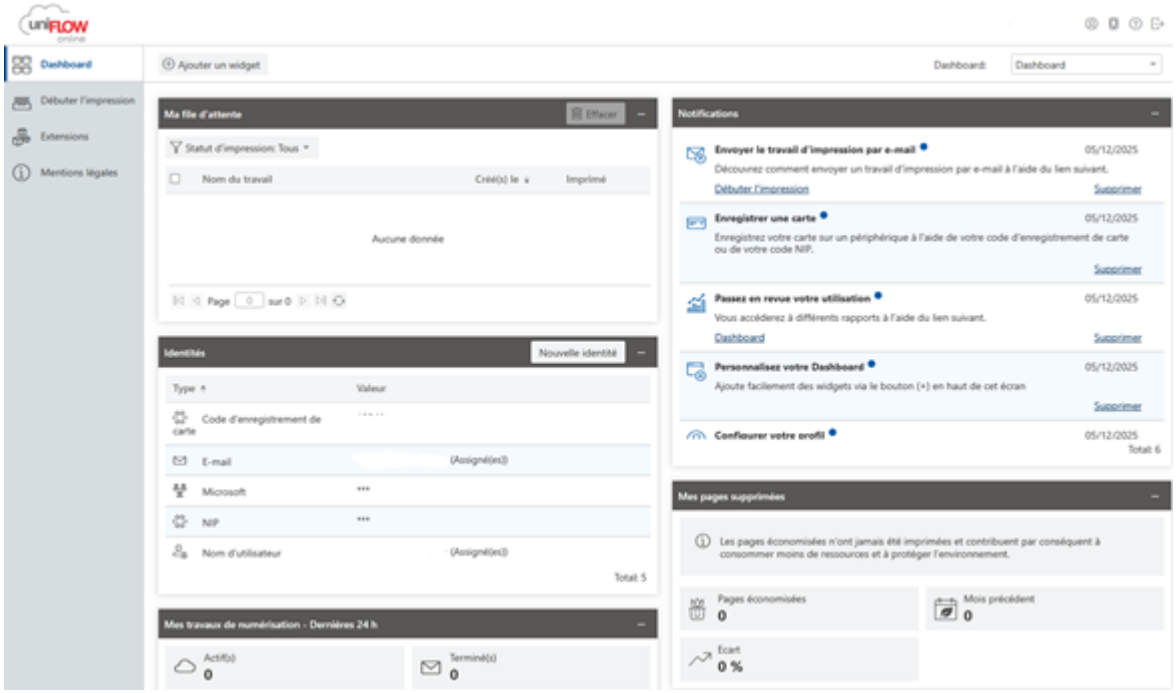
Cliquer directement sur « **Continuer avec Microsoft** »



Encoder votre adresse **E-mail HELMo** et par la suite votre mot de passe.

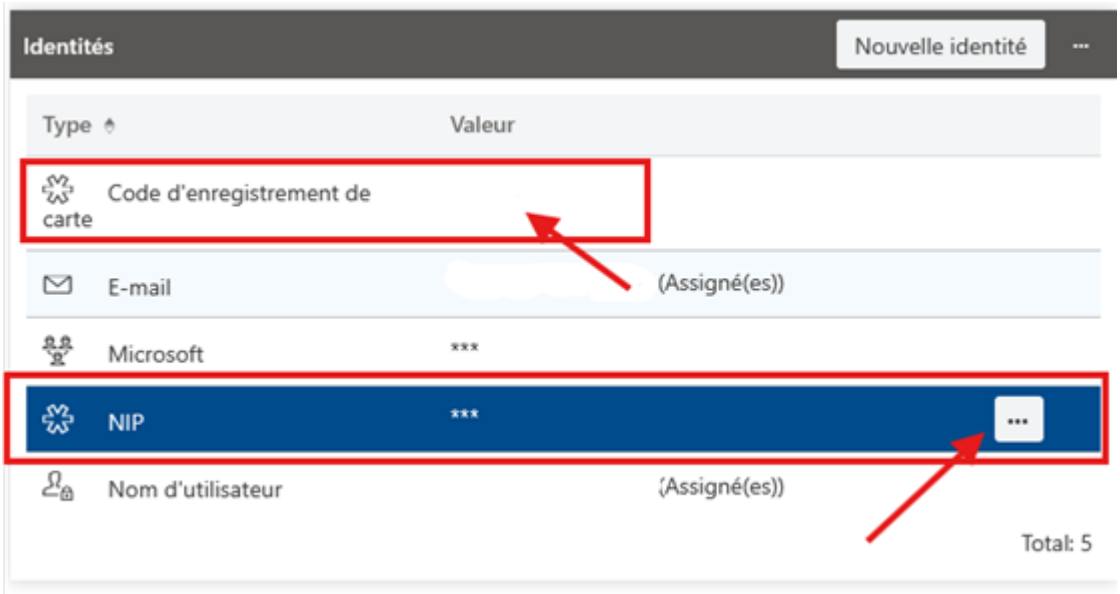


Vous allez alors arriver dans une interface qui ressemble à ceci.



Dans ce Dashboard, vous retrouverez votre code NIP (Code Pin) ainsi que votre Code pour l'enregistrement de votre carte.

Pour des soucis de sécurité, ces codes sont aléatoires et ne peuvent pas être modifiés. Vous pouvez uniquement effacer et demander qu'un nouveau code NIP soit régénéré en cliquant sur nouvelle identité.



Vous pouvez à présent faire des photocopies en vous connectant à l'aide de votre code NIP.

Si vous possédez une carte, la première fois que vous la présenterez sur un photocopieur, un message s'affichera à l'écran pour vous demander d'introduire votre code d'enregistrement. Une fois cette étape effectuée, votre carte sera lié à votre compte.

NB : il n'est pas obligatoire de posséder une carte, car la connexion au copieurs peut se faire uniquement à l'aide du code NIP. La possession d'une carte permet simplement d'éviter d'encoder ce code à chaque utilisation.

A titre d'illustration, voici ci-dessous l'écran de connexion d'un copieur. Celui-ci propose deux modes de connexion : via le code NIP ou via une carte.

Pour connaitre les différentes méthodes impression, vous pouvez poursuivre la procédure en allant sur -> Impressions de documents (Uniflow Online)


Imprimez uniquement si nécessaire, préservez l'environnement
Entrer votre code NIP
Code NIP
Entrez votre code NIP.
Connexion
Identification par carte
Passez votre carte sur le lecteur de cartes
Eco. d'énergie
Accueil
1
2 ABC
3 DEF
4 GHI
5 JKL
6 MNO
7 PQRS
8 TUV
9 WXYZ
*
0
#
C
Réinitialise
Début
Arrêt

Uniflow Online : impressions de documents

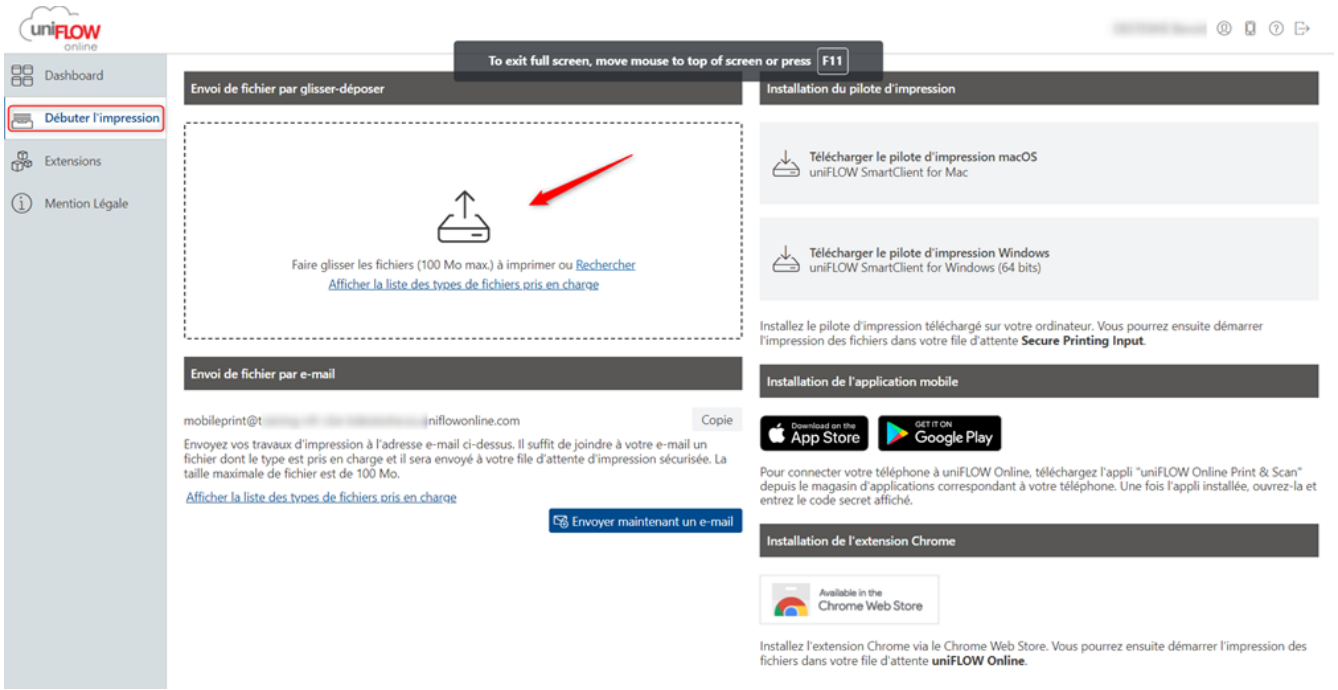
Conditions préalables : avoir déjà suivi la procédure d'enregistrement sur Uniflow online. Si ce n'est pas encore le cas, veillez suivre au préalable la procédure d'enregistrement en cliquant sur ce lien -> Guide démarrage pour les utilisateurs (Uniflow Online)

!!! Attention le port USB a été désactivé sur les copieurs (il n'est plus possible d'imprimer via un support USB).

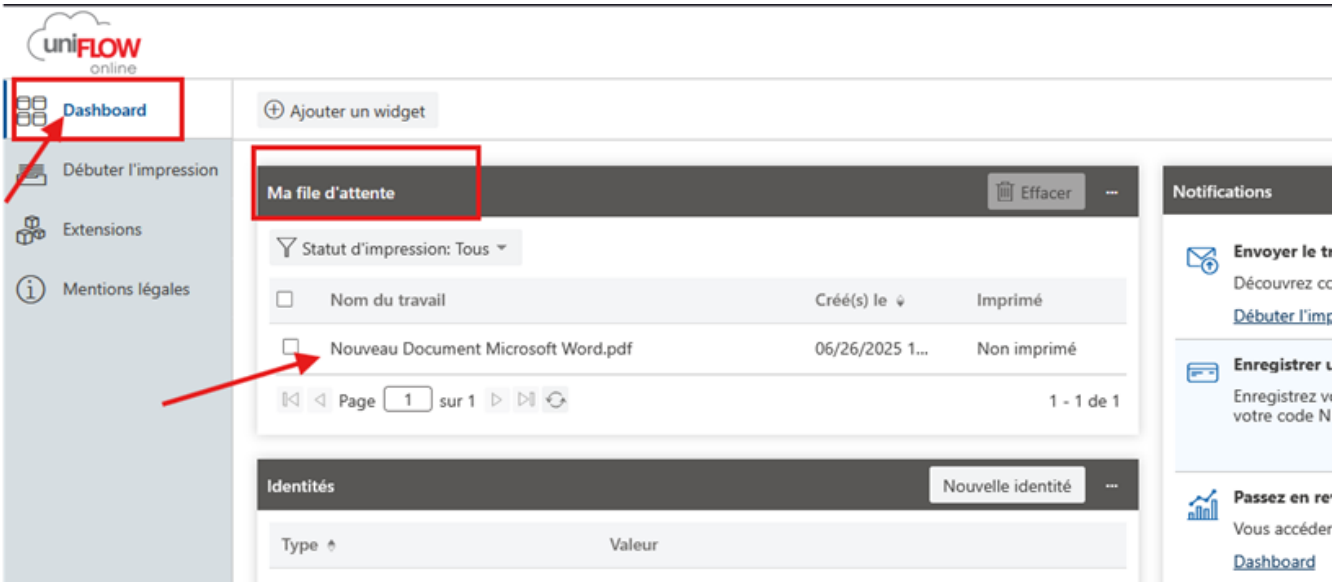
Grâce à UniFLOW Online, vous pouvez à présent imprimer vos documents facilement depuis n'importe quel endroit ! (1- Via le Dashboard, 2- via Email, 3- via smartphone/tablette, 4- Via ordinateur)

1- Impression depuis votre espace de travail (Dashboard)

Sur la page web, cliquez sur « **Débuter l'impression** ». Vous pouvez ensuite faire « glisser déposer » ou « rechercher » les documents que vous souhaitez imprimer.



Une fois vos documents « déposés » vous pouvez les retrouver dans votre « Dashboard », en attende d'être libérés sur le photocopieur à l'aide de votre Badge/PinCode.



2- Impression par email (Mobile Print)

Pour imprimer vos documents, il suffit d'envoyer un Email à l'adresse mobileprint@helmo.eu.uniflowonline.com avec vos documents en attachements.

Une fois vos documents envoyés, vous pourrez les retrouver dans votre « Dashboard », en attende d'être libérés sur le photocopieur à l'aide de votre Badge/PinCode.

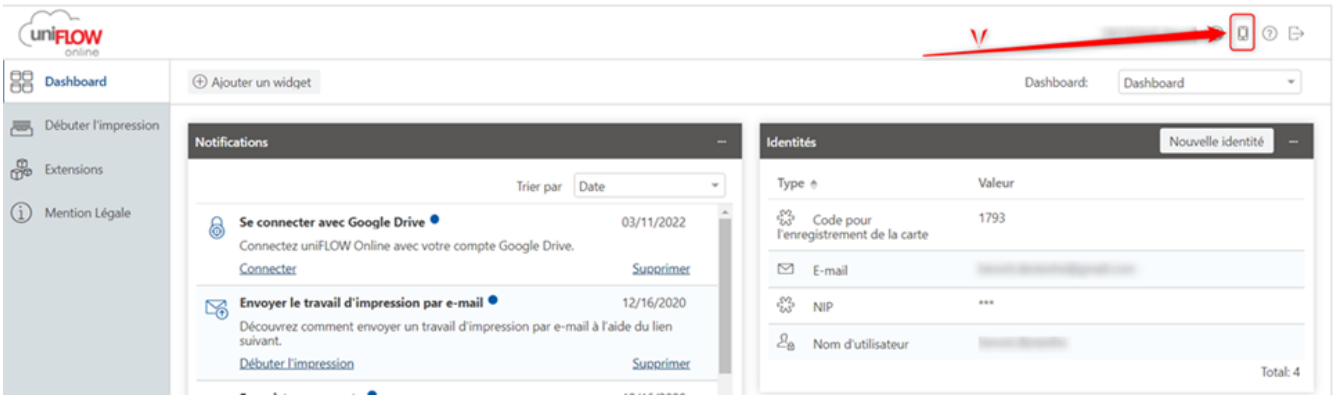
3- Impression depuis votre « Smartphone ou Tablette »

Pour imprimer des documents depuis votre « Smartphone, Tablette », vous devez au préalable télécharger et installer l'application « UniFLOW Online Print&Scan » depuis le Play Store, ou Apple Store.
Une fois l'application installée, vous devez la lier avec votre compte via le Dashboard.

Sur votre Smartphone, ouvrez l'application « Uniflow Online Print & Scan » ensuite choisissez « Indentification à l'aide d'un QR Code »



Dans votre « Dashboard », cliquez sur l'icône du smartphone et Introduisez le code de 6 chiffres



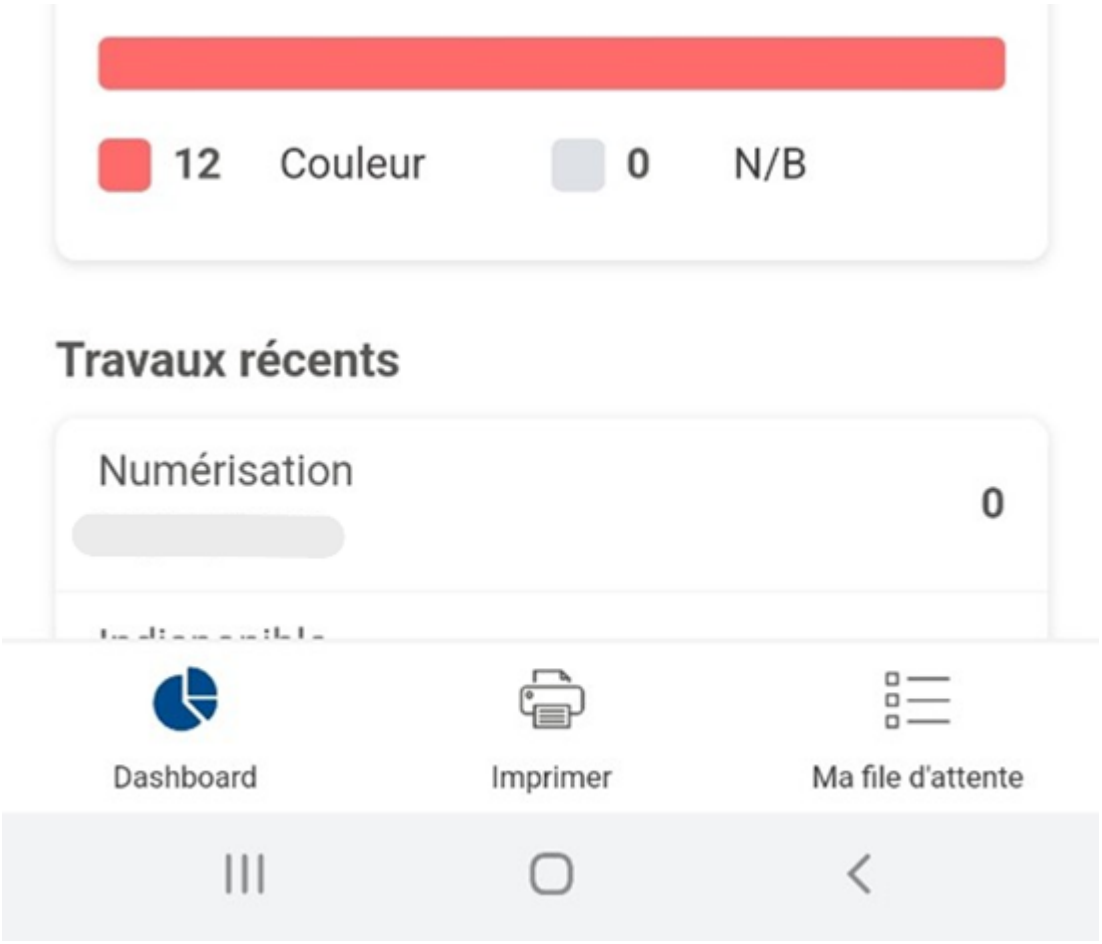


Un QR code apparait à Scanner le QR Code à l'aide de votre smartphone.

L'application est à présent liée avec « votre espace de travail »

Pour imprimer un document ou une photo depuis votre smartphone, ouvrez l'application « Uniflow Online Print & Scan » sur votre smartphone, ensuite choisissez imprimer et téléchargez un fichier (ou prenez une photo)

Sélectionnez le document souhaité.

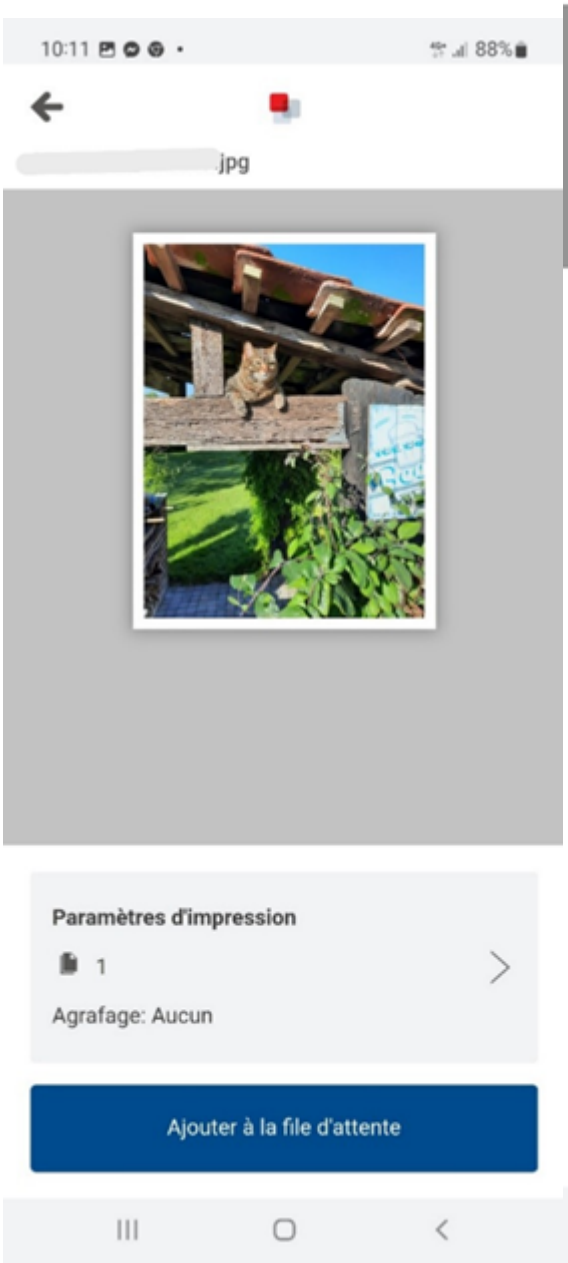


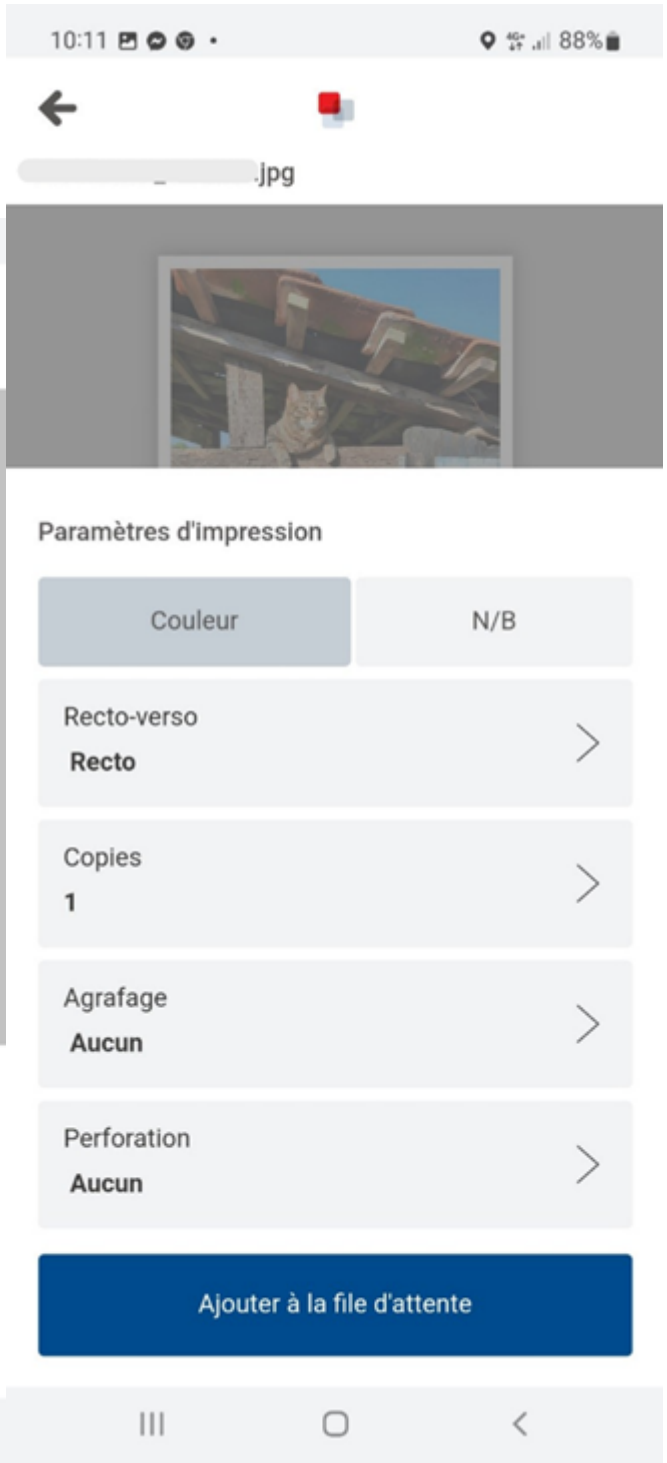
Vous pouvez modifier les paramètres d'impression et ensuite ajouter le document à la file d'attente.

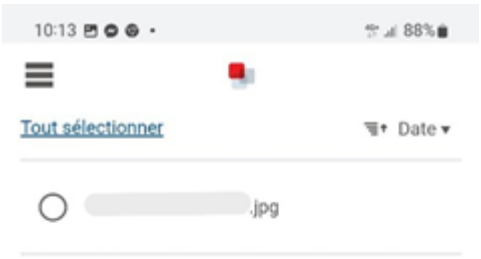
Une fois vos documents ajoutés, vous pourrez les retrouver dans votre « Dashboard », en attende d'être libérés sur le photocopieur à l'aide de votre Badge/PinCode.

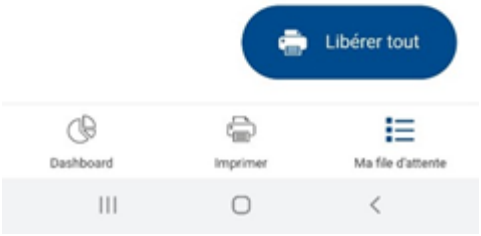
Pour libérer votre document, sélectionnez votre document où « libérer tout » puis « libérer » votre travail.


HEL
MO
Haute Ecole
Libre Mosane


10:11
88%
jpg
Paramètres d'impression
1
Agrafage: Aucun
Ajouter à la file d'attente

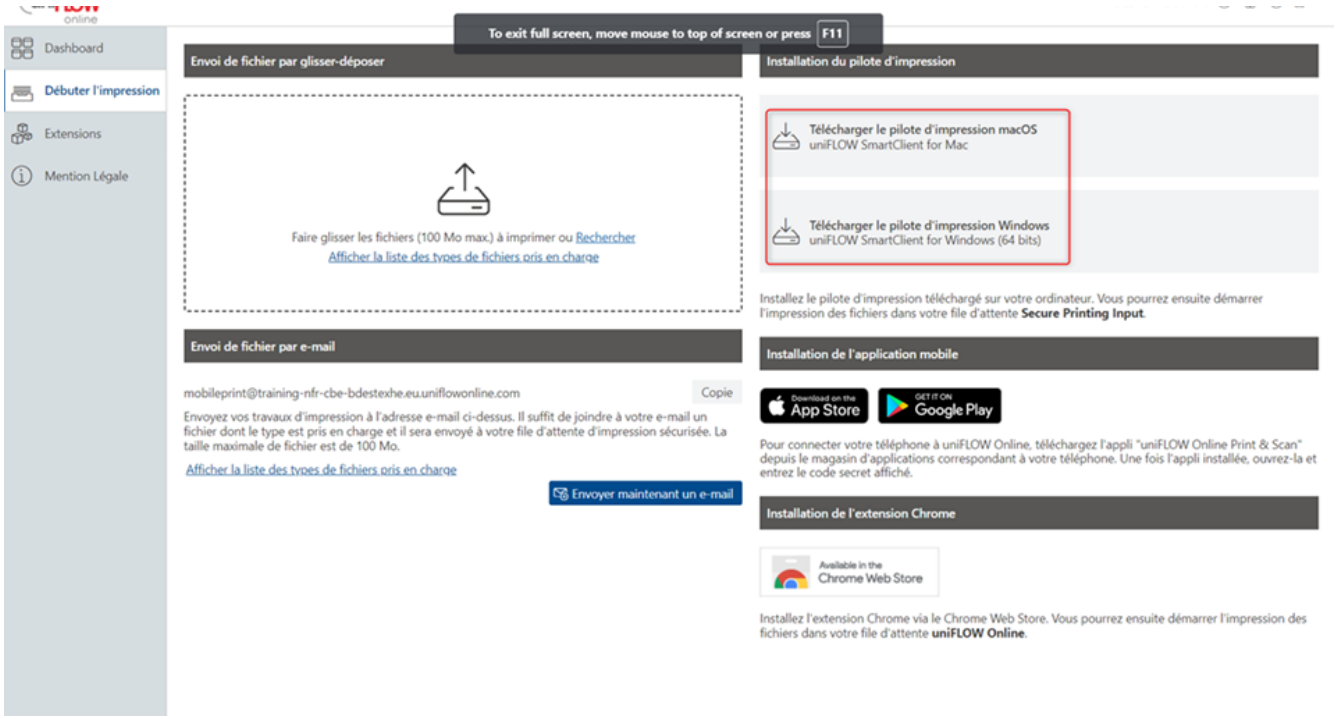

10:11
88%
jpg
Paramètres d'impression
Couleur
N/B
Recto-verso
Recto
Copies
1
Agrafage
Aucun
Perforation
Aucun
Ajouter à la file d'attente





4- Impression depuis un ordinateur

Vous pouvez également imprimer depuis votre ordinateur PC ou MAC en utilisant l'imprimante « Canon Cloud ». Pour installer cette imprimante, cliquez sur télécharger le pilote d'impression Windows / Mac.

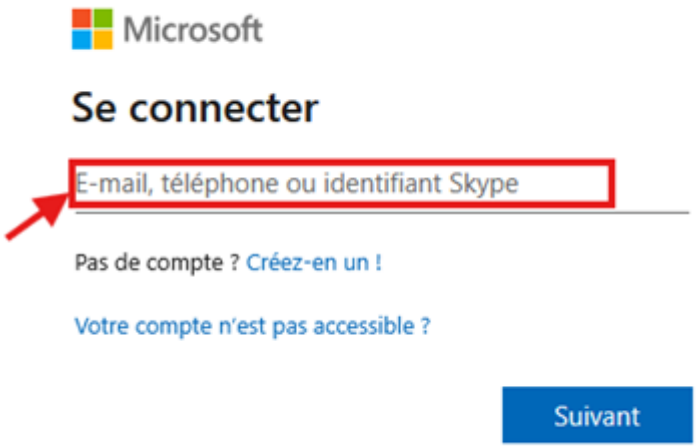


Exécutez ensuite le fichier téléchargé. Une fenêtre d'authentification apparait. (!!! Veuillez autoriser les fenêtres « pop-up » de votre navigateur internet !!!)

Cliquer directement sur « Continuer avec Microsoft »



èEncoder votre adresse E-mail HELMo et par la suite votre mot de passe.



Un Email vous sera alors envoyé pour confirmer l'installation du pilote d'impression. Cliquez sur « Accéder à UniFLOW Online »



L'installation est terminée, vous pouvez utiliser l'imprimante « Canon Cloud » pour imprimer vos documents.

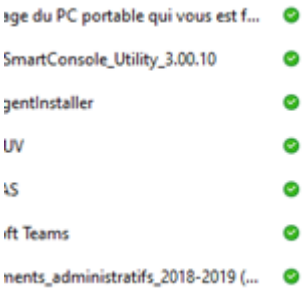
OneDrive

Résoudre le problème de synchro dans OneDrive

Quand un dossier est avec une croix dans un rond rouge



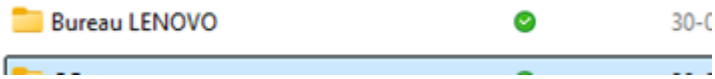
Vérifiez que son contenu est bien synchronisé. Si ce n'est pas le cas, occupez vous d'abord de ces sous-dossiers / fichiers de la même manière.



Renommez le dossier



Vous pouvez ensuite remettre son nom initial



Le dossier est synchronisé.

Solutions aux problèmes connus

Impossible de lire des vidéos sur mon iPad

Si vous avez un message d'erreur lors de la lecture des vidéos sur HELMo Learn (Moodle) depuis le navigateur Safari sur votre iPad, cela vient très certainement du paramètre "Empêcher le suivi intersite" qui bloque les requêtes vers les serveurs de Microsoft.

Vous pouvez désactiver ce paramètre dans les options de Safari :

https://support.apple.com/fr-be/guide/ipad/ipad8ea0fc1a/ipados#:~:text=Emp%C3%AAcher%20le%20suivi%20intersite%C2%A0%3A%20Par%20d%C3%A9faut%2C%20Safari%20limite%20les%20donn%C
%20D%C3%A9sactivez%20cette%20option%20pour%20autoriser%20le%20suivi%20entre%20les%20sites.