HELMO
Haute Ecole
Libre Mosane

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