

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).

← 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.](#)



← votreadresse@student.helmo.be

Entrer le code

🗨 Nous avons envoyé un SMS sur votre téléphone +XX XXXXXXXX78. Veuillez entrer le code pour vous connecter.

Code

2

[Plus d'informations](#)

Vérifier

Mot de passe oublié, problème de SMS ou d'application d'authentification ?

➔ [Débloquez votre accès rapidement avec cet outil.](#)

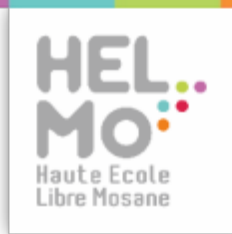
Une question sur votre compte HELMO ?

➔ [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, rendez-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](#).

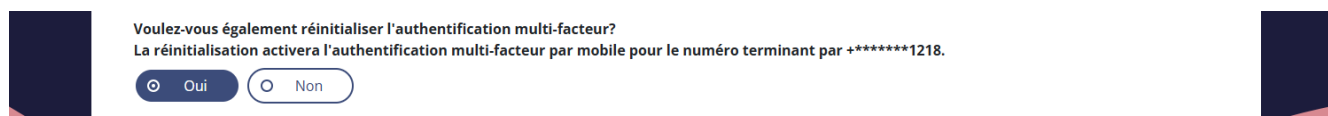
Je souhaite modifier mon mot de passe HELMo et/ou Microsoft

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 :



Voulez-vous également réinitialiser l'authentification multi-facteur?
La réinitialisation activera l'authentification multi-facteur par mobile pour le numéro terminant par +*****1218.

Oui Non

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](#).
