

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

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

Obtenir un nouveau mot de passe en ligne

Pour récupérer un nouveau mot de passe de manière autonome en cas de perte, vous devez renseigner un certain nombre de prérequis.

Prérequis si vous êtes membre du personnel :

- Vous devez posséder un contrat de travail en cours d'exécution afin que votre compte HELMo soit actif.
- 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 :

- Vous devez posséder une inscription valide à un cursus HELMo
- 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 :

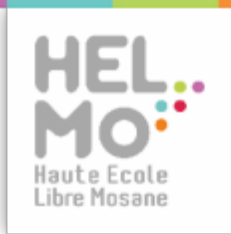
Si vous rencontrez les prérequis énumérés ci-dessus, en cas de perte de votre mot de passe HELMo ou Microsoft, vous pouvez en définir un nouveau en vous rendant sur cette page : <https://mon-espace.helmo.be/MotDePassePerdu/DemandeModifierMotDePasse>

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 relais](#) sur le site.

Je souhaite changer 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

Si vous perdez l'application ou l'appareil qui vous permet de vous authentifier avec votre compte Microsoft, suivez la procédure "**J'ai perdu mon mot de passe HELMo et/ou Microsoft**" ci-dessous pour débloquent votre compte.

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

Pour des raisons de sécurité, la réinitialisation du mot de passe est obligatoire lors de la réinitialisation du MFA.

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