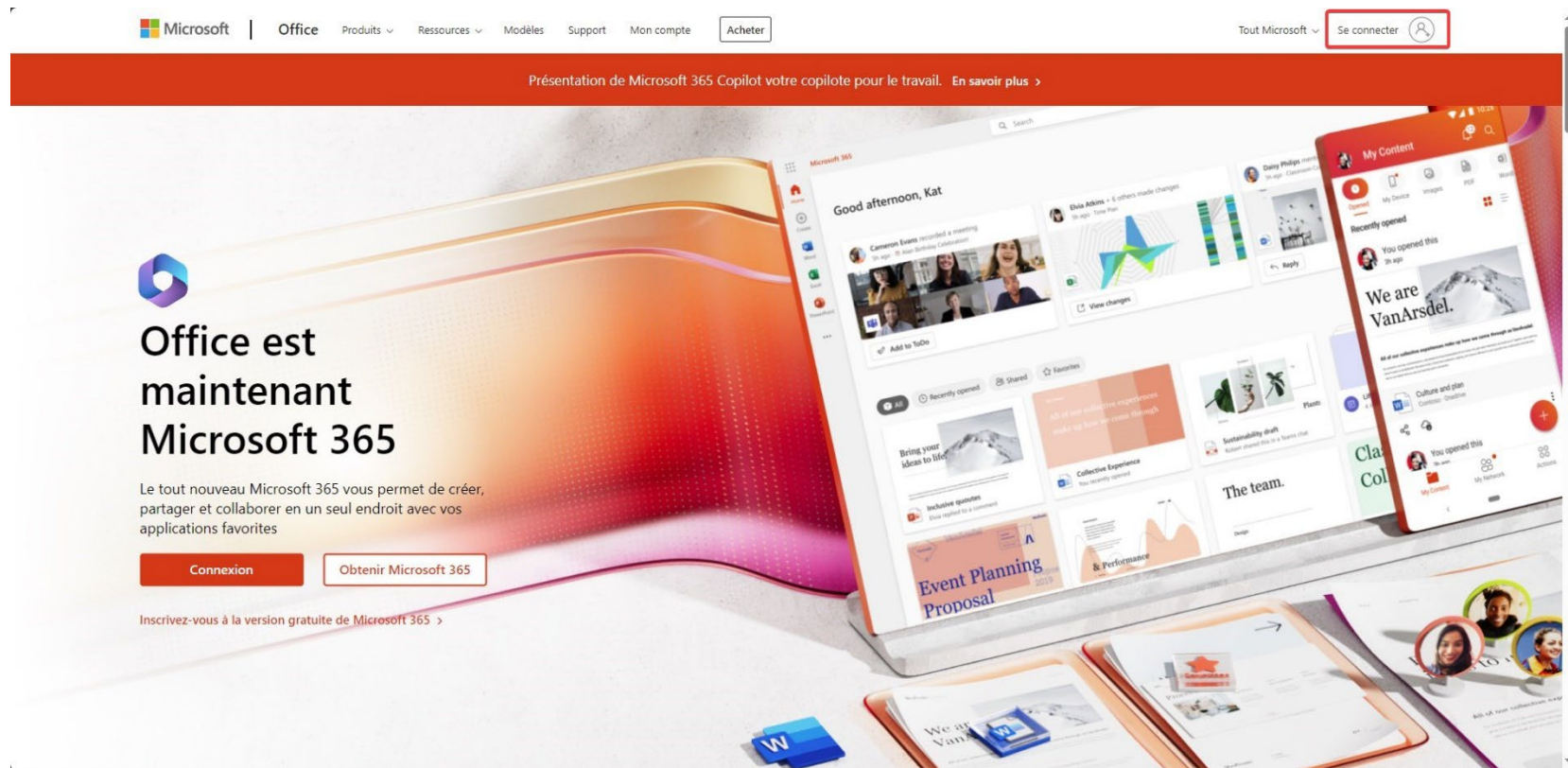


Réinitialisation du mot de passe ou déverrouillage du compte en libre-service

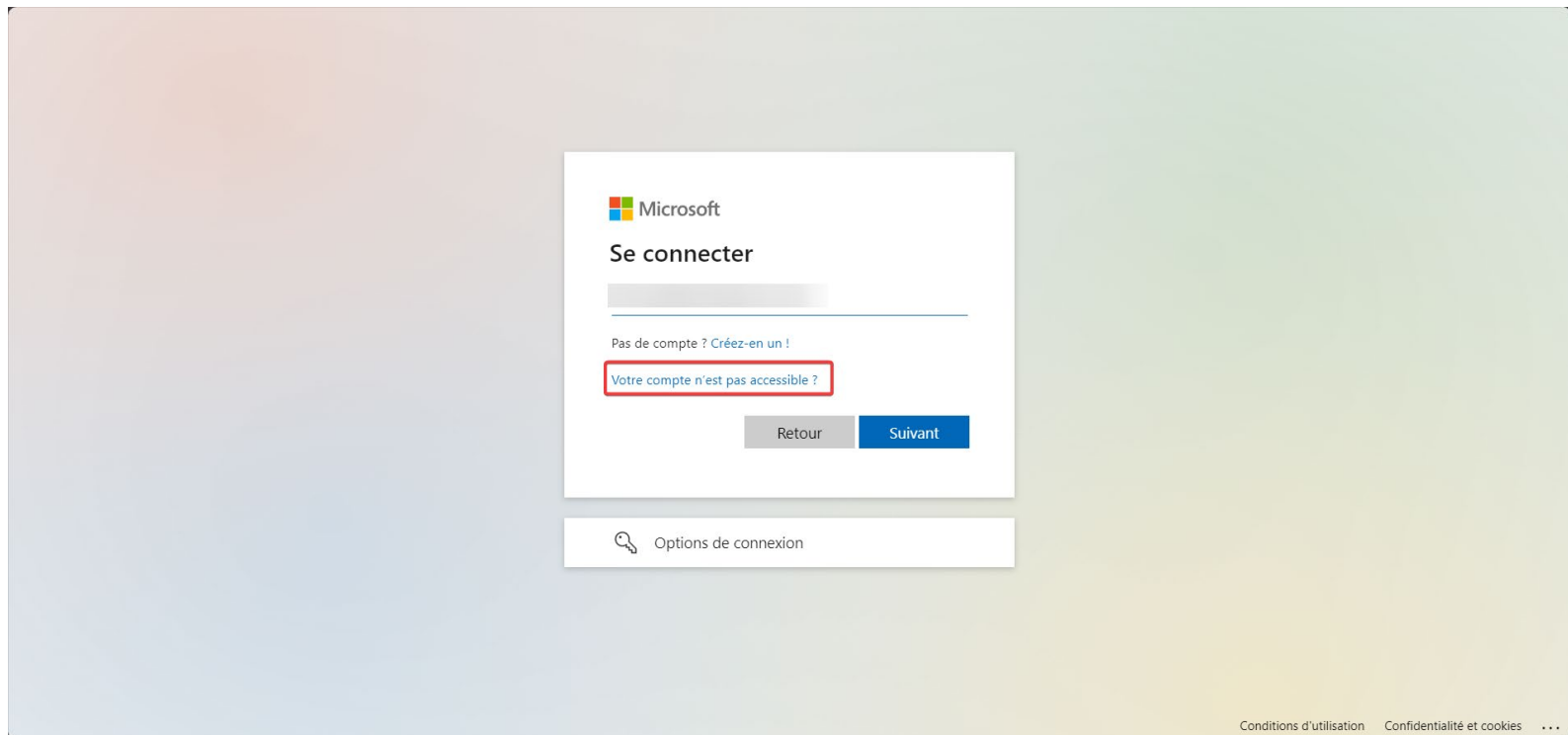
Lorsque vous rencontrez un problème avec votre compte (mot de passe oublié, compte bloqué), vous avez 2 possibilités :

1. Vous pouvez accéder à la page de connexion d'Office 365 (<https://www.office.com>). Il vous suffit de cliquer sur « **Se connecter** » à droite en haut de la page. Vous pouvez également accéder directement à la page suivante : <https://aka.ms/sspr>. Si vous choisissez cette option, vous pouvez passer directement à l'étape 4

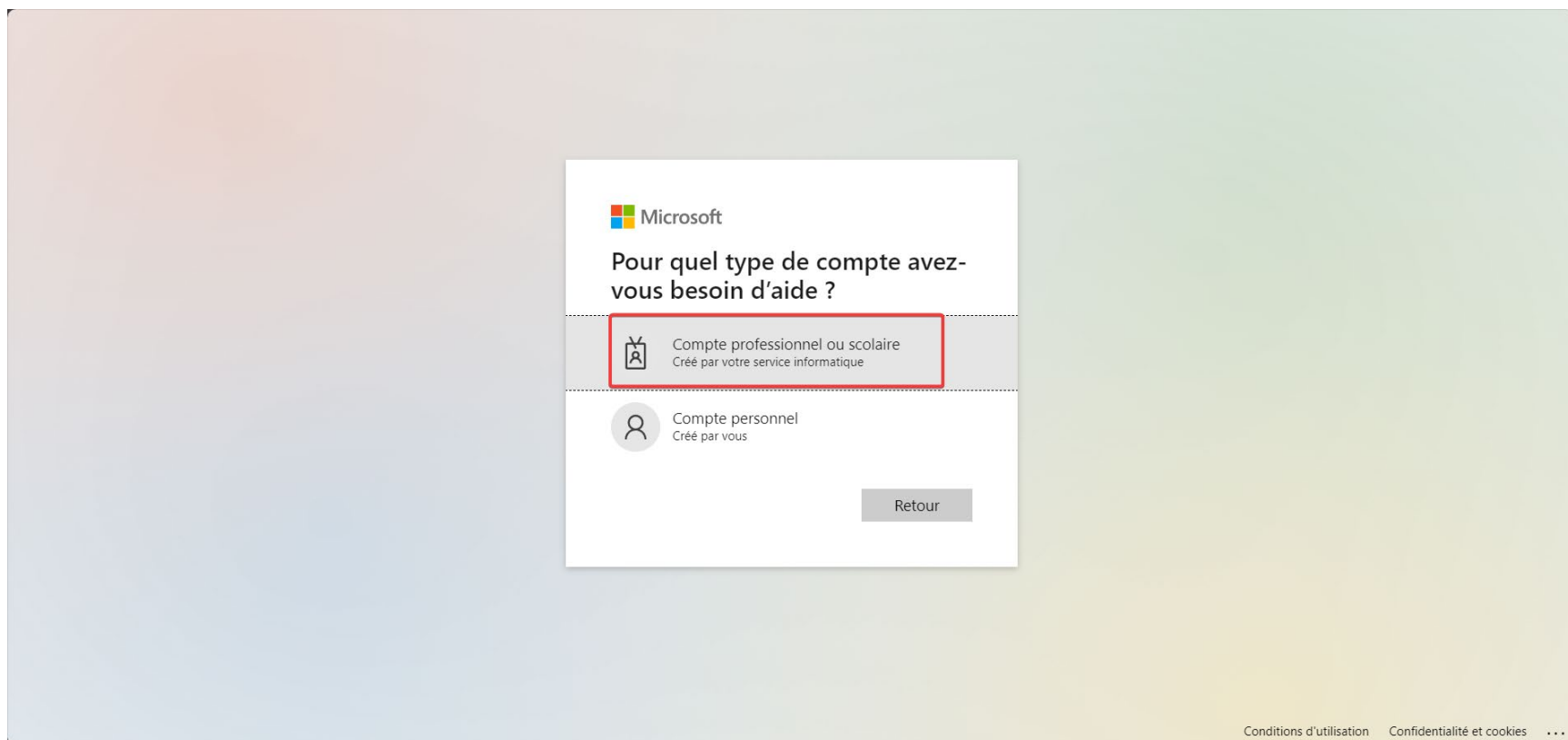




2. Sur la page de connexion, cliquez sur le lien [Votre compte n'est pas accessible ?](#)



3. Sur la page suivante, vous devrez choisir « Compte professionnel ou scolaire »





- On vous demandera de fournir votre code d'utilisateur sous la forme prenom.nom@cssdd.gouv.qc.ca et vous devrez saisir les caractères de l'image qui s'affiche (Captcha).

Microsoft

Retournez sur votre compte

Qui êtes-vous ?

Pour récupérer votre compte, commencez par saisir votre e-mail ou votre nom d'utilisateur puis les caractères situés dans l'image ou la bande-son ci-dessous.

E-mail ou nom d'utilisateur : *

Exemple : utilisateur@contoso.onmicrosoft.com ou utilisateur@contoso.com



Saisissez les caractères de l'image ou les mots du fichier audio. *

[Suivant](#) [Annuler](#)

Jr
on



7. Par la suite vous devrez choisir entre « J'ai oublié mon mot de passe » ou « Je connais mon mot de passe, mais je ne parviens pas à me connecter » (Compte verrouillé).

Microsoft

Retournez sur votre compte

Pour quelle raison ne parvenez-vous pas à vous connecter ?

J'ai oublié mon mot de passe

Ne vous inquiétez pas. Nous allons vous aider à réinitialiser votre mot de passe à l'aide des informations de sécurité que vous nous avez fournies.

Je connais mon mot de passe, mais je ne parviens pas à me connecter

Ceci peut être dû au fait que vous avez essayé de vous connecter avec un mot de passe erroné un trop grand nombre de fois.

Si vous choisissez cette option, vous garderez votre mot de passe actuel et nous déverrouillerons votre compte pour que vous puissiez de nouveau vous connecter.

[Suivant](#) [Annuler](#)

- Peu importe l'option choisie, vous devrez alors compléter au moins 2 méthodes d'authentification, parmi celles que vous avez préalablement inscrites, avant de pouvoir réinitialiser votre mot de passe ou déverrouiller votre accès. Il faut suivre les indications à l'écran selon les méthodes que vous choisirez.

Microsoft

Retournez sur votre compte

étape de vérification 1 > étape de vérification 2 > choisir un nouveau mot de passe

Choisissez la première méthode de contact à utiliser pour la vérification :

- Envoyer un courrier électronique sur mon adresse de messagerie secondaire
- Approuver une notification dans mon application d'authentification
- Entrer un code issu de mon application d'authentification

Vous allez recevoir un courrier électronique contenant un code de vérification sur votre adresse de messagerie secondaire (be*****@hotmail.ca).

Adresse de messagerie

Annuler



9. Si c'est pour une demande de réinitialisation de mot de passe, une fois les 2 méthodes complétées, vous pourrez choisir votre nouveau mot de passe en respectant les mêmes règles (8 caractères minimum, chiffre, majuscules et minuscules).

Microsoft

Retournez sur votre compte

étape de vérification 1 ✓ > étape de vérification 2 ✓ > **choisir un nouveau mot de passe**

* Saisissez le nouveau mot de passe :


* Confirmez le nouveau mot de passe :

[Terminer](#) [Annuler](#)

10. Si tout fonctionne bien vous devriez voir cet écran et un courriel vous informant que votre mot de passe a été changé devrait vous être envoyé.

Microsoft

Retournez sur votre compte

 Votre mot de passe a été réinitialisé

Pour vous connecter avec votre nouveau mot de passe, [cliquez ici](#).

11. Si c'est pour un compte verrouillé, vous verrez cette fenêtre apparaître

Microsoft

Retournez sur votre compte

 Votre compte a été déverrouillé

Pour vous connecter avec votre mot de passe actuel, [cliquez ici](#).