

FAQ pour l'inscription à My Symova

| Problème de connexion | Solution |
|--|--|
| 1. Le certificat de prévoyance avec le code d'activation pour la première inscription n'est plus disponible. | Veuillez vous adresser au secrétariat Symova (tél. +41 31 330 60 00 ou info@symova.ch). Nous vous ferons volontiers parvenir un nouveau certificat de prévoyance avec le code d'activation. |
| 2. Lors de la connexion à My Symova, vous recevez un message d'erreur ou une notification indiquant que le mot de passe est incorrect. | Vérifiez si vous êtes déjà inscrit. Dans le cas contraire, procédez à l'inscription puis connectez-vous. Ou bien: sélectionnez la fonction « J'ai oublié mon mot de passe » et modifiez le mot de passe. |
| 3. L'authentification à deux facteurs ne fonctionne plus (par exemple après un changement de téléphone mobile ou de numéro de téléphone). | Voir texte ci-après |

Pour le point 3:

Vous rencontrez un problème avec l'application Authenticator ? Dans la section suivante, vous avez la possibilité de réactiver l'authentification à deux facteurs via votre téléphone portable privé ou le site web correspondant (Microsoft et Google).

1. Procédure à suivre lors d'un changement de téléphone portable – Migrer l'Authenticator via le téléphone portable (iPhone ou appareil Samsung)

La personne assurée doit réinitialiser l'Authenticator elle-même pour obtenir à nouveau le code:

En cas de changement de téléphone mobile, les comptes enregistrés dans l'application Microsoft ou Google Authenticator doivent être transférés vers le nouvel appareil pour que la double authentification continue de fonctionner. Assurez-vous que vous utilisez la nouvelle version de l'application «Authenticator».

2. Procédure à suivre lors d'un changement de téléphone portable – Migrer l'Authenticator via les sites Web de Microsoft et Google

Dans ce cas, vous devez réinitialiser l'authentification à deux facteurs pour chaque compte concerné. Pour ce faire, sélectionnez sur le site web correspondant « Réinitialiser l'Authenticator » ou « Plus d'accès à l'appareil ».



Google – Réinitialiser l'Authenticator

1. Allez sur myaccount.google.com et connectez-vous.
2. Cliquez sur « **Sécurité** » > « **Validation en deux étapes** ».
3. Sélectionnez « **Réinitialiser l'application Authenticator** ».
4. Confirmez la vérification de sécurité (par exemple par e-mail ou SMS).
5. Configurez l'**Authenticator** sur votre nouvel appareil en scannant le code QR.
6. Saisissez le **code à 6 chiffres** généré par la nouvelle application.

Microsoft – Réinitialisation de l'Authenticator

1. Allez sur account.microsoft.com et connectez-vous.
2. Cliquez sur « **Sécurité** » > « **Options de sécurité avancées** ».
3. Sélectionnez « **Réinitialiser l'application Authenticator** ».
4. Confirmez la vérification de sécurité (par e-mail ou SMS).
5. Configurez **Microsoft Authenticator** sur votre nouvel appareil en scannant le code QR.
6. Saisissez le **code à 6 chiffres** généré par la nouvelle application.

Si vous ne disposez d'aucune autre méthode de confirmation, des **codes de secours** ou **l'assistance client (Microsoft/Google)** pourraient être nécessaires.

3. Réinitialisation de l'authentification à deux facteurs sur le numéro de mobile – (doit être effectué par Symova)

La seule solution, selon nous, consiste à réinitialiser l'authentification à deux facteurs sur votre numéro de mobile. Cela signifie que vous recevrez la clé de confirmation par SMS. Nous avons besoin de votre numéro de téléphone portable pour procéder à cette réinitialisation.