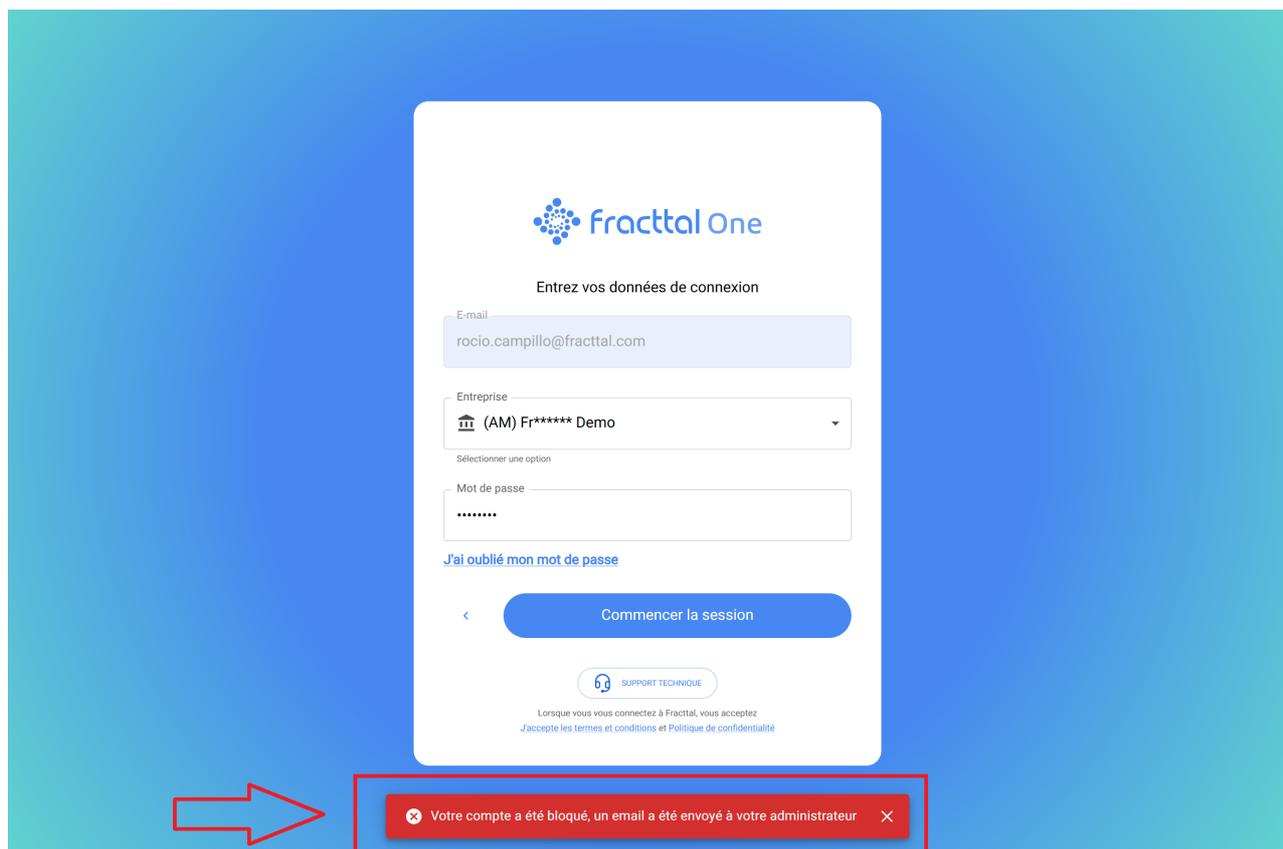


Blocage du compte en cas de tentative infructueuse

 help.fractal.com/hc/change_language/fr

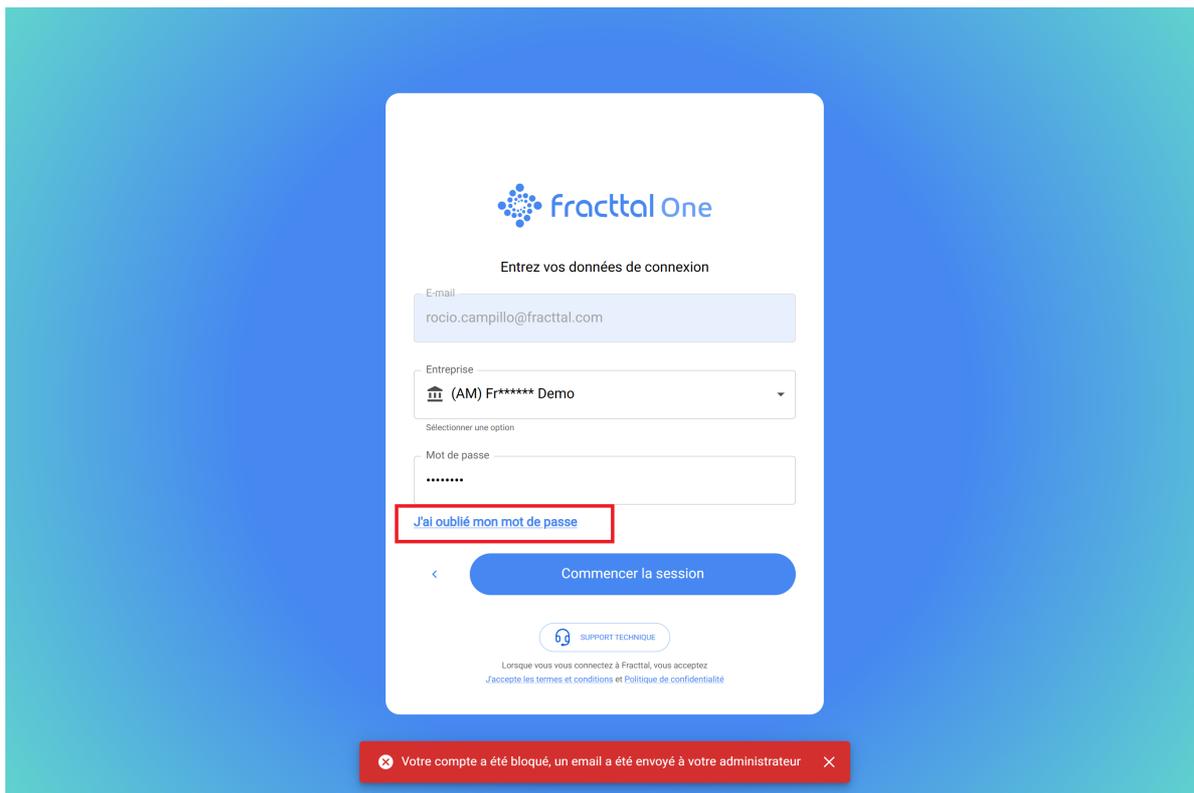
Si votre entreprise a configuré une option de sécurité des mots de passe, il est possible que votre compte de connexion soit bloqué après plusieurs tentatives infructueuses de saisie incorrecte d'un mot de passe. Cette mesure est prise à des fins de sécurité, afin d'éviter que vos informations ne soient exposées à des personnes malveillantes.



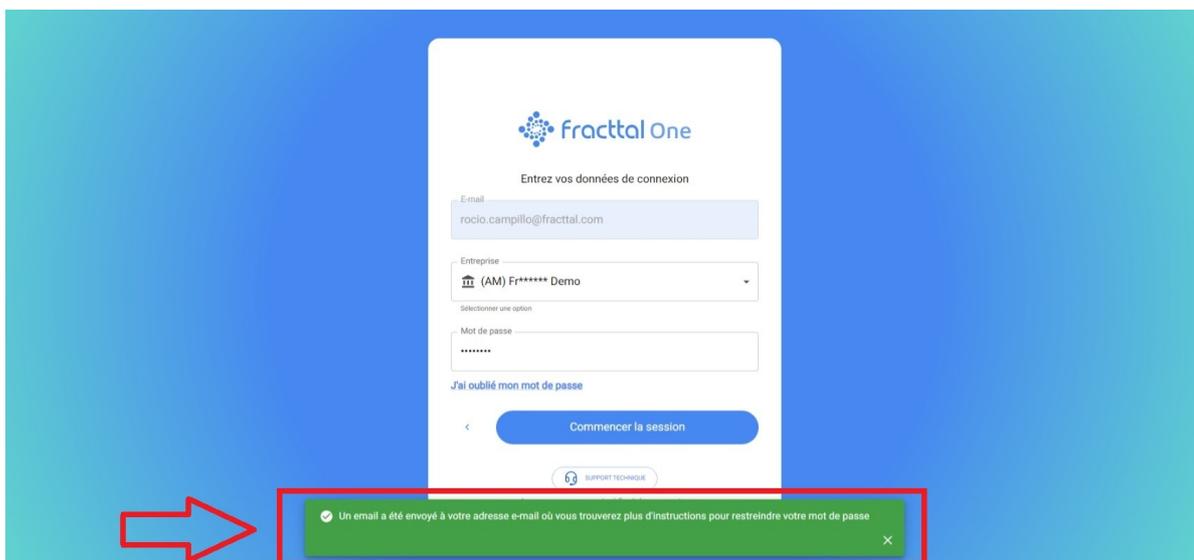
Si votre mot de passe a été bloqué, nous avons deux façons de réinitialiser votre connexion à la plateforme :

Récupération du mot de passe :

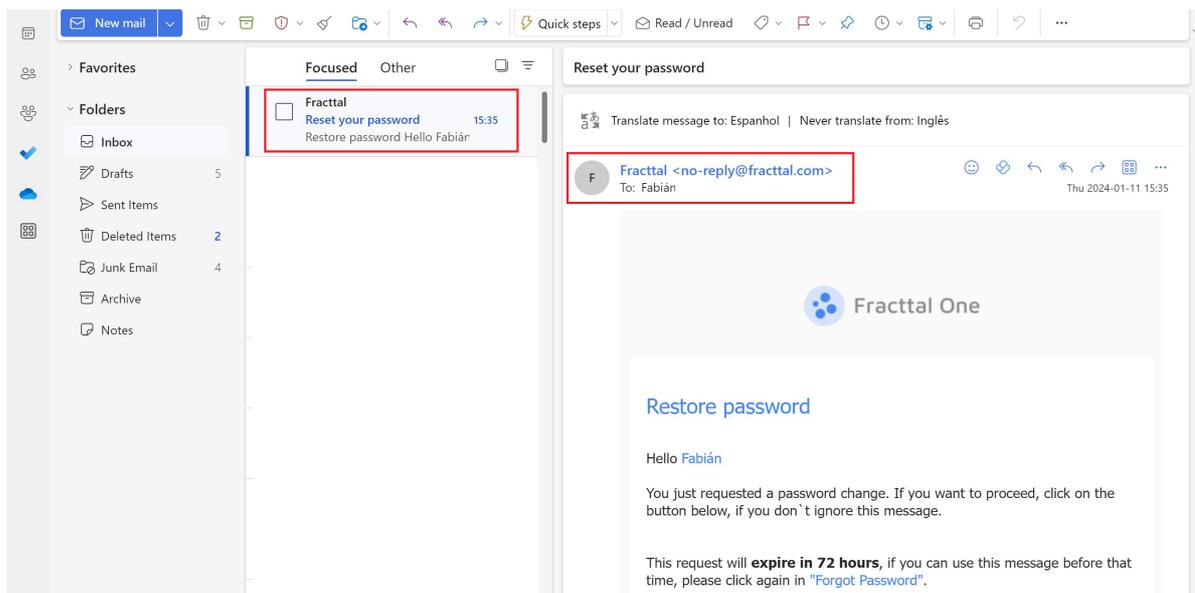
1. L'une des façons de déverrouiller votre compte est d'utiliser l'option "J'ai oublié mon mot de passe", comme indiqué ci-dessous :



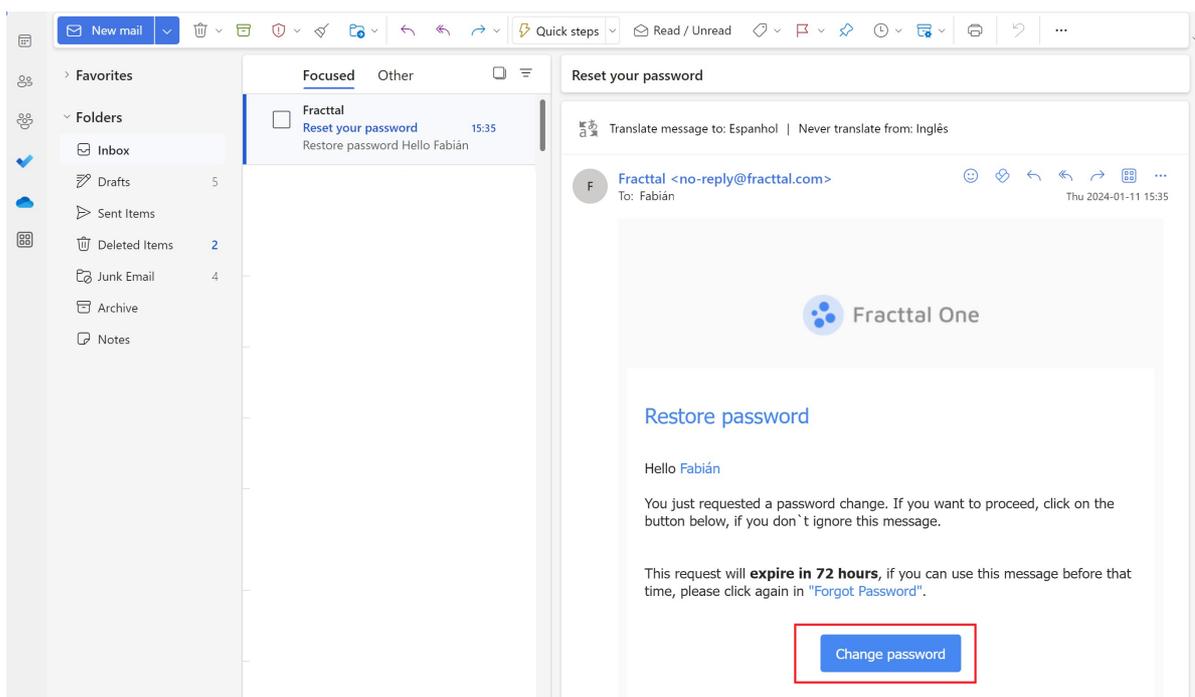
2. Une fois que vous aurez cliqué sur "mot de passe oublié", vous recevrez un message de confirmation en bas à droite, en vert, indiquant "Un email a été envoyé à votre adresse e-mail où vous trouverez plus d'instructions pour restreindre votre mot de passe."



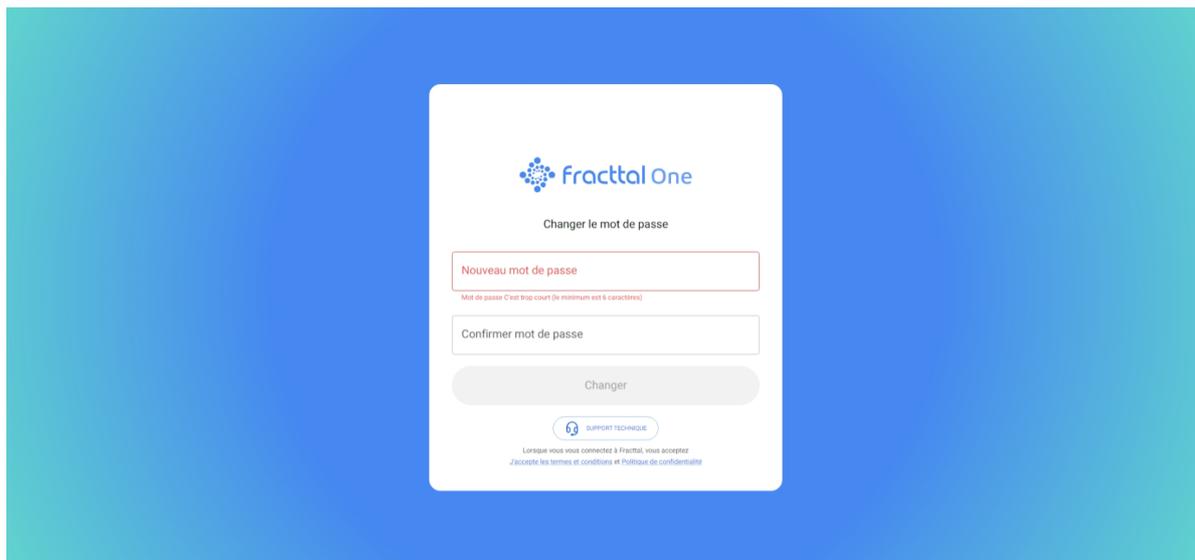
3. Allez dans votre boîte de réception ou, à défaut, vérifiez votre dossier de spam pour trouver un courriel à l'adresse suivante : [Fractal no-reply@fractal.com](mailto:Fractal_no-reply@fractal.com).



4. Une fois que vous êtes dans l'email envoyé, cliquez sur "Changer le mot de passe".

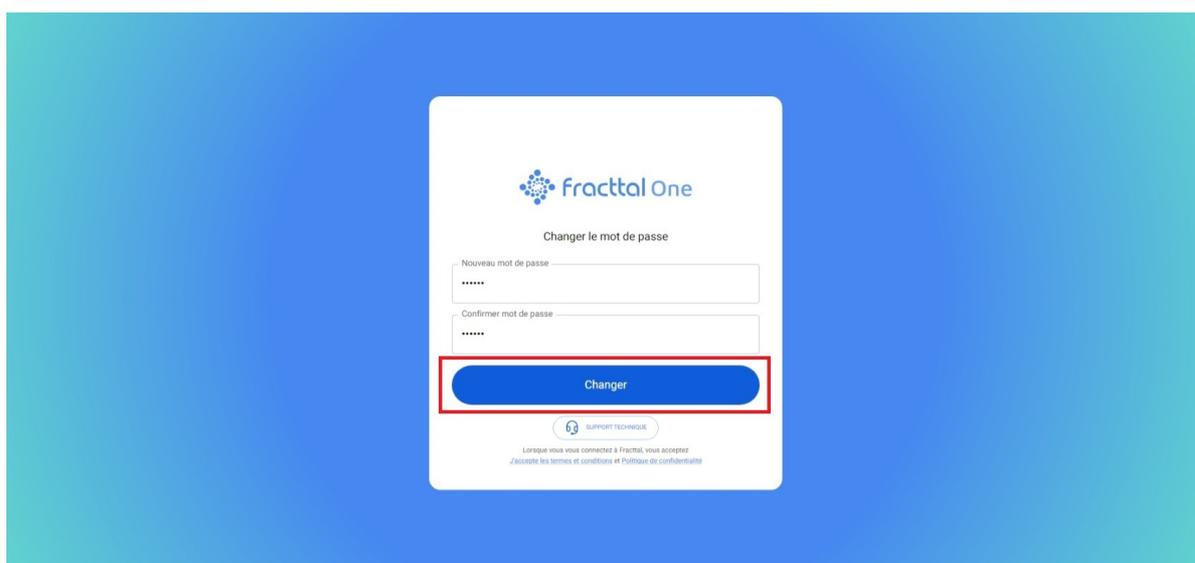


- Après avoir cliqué, vous serez redirigé vers un lien vous permettant de modifier votre mot de passe (n'oubliez pas de créer un mot de passe sécurisé).



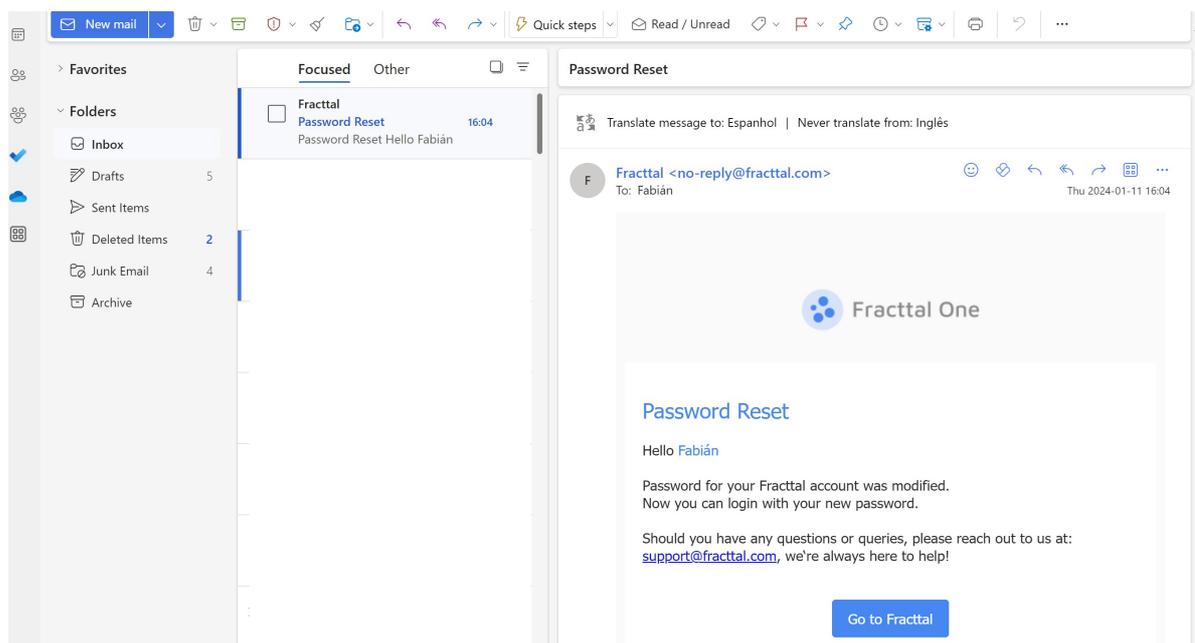
The screenshot shows a white form titled "Fractal One" with the subtitle "Changer le mot de passe". It contains two input fields: "Nouveau mot de passe" and "Confirmer mot de passe". Below the first field is a red error message: "Mot de passe c'est trop court (le minimum est 6 caractères)". A "Changer" button is visible below the fields. At the bottom, there is a "SUPPORT TECHNIQUE" link and a small disclaimer: "Lorsque vous vous connectez à Fractal, vous acceptez d'accéder aux termes et conditions et politiques de confidentialité".

- Une fois que vous avez saisi votre nouveau mot de passe, cliquez sur le bouton "CHANGER".



This screenshot is identical to the previous one, but the "Changer" button is highlighted with a red rectangular border, indicating the next step in the process.

7. Après avoir modifié votre mot de passe, vous recevrez un message de confirmation en bas à droite indiquant "Votre mot de passe a été modifié", et vous recevrez un courriel de confirmation indiquant "Réinitialisation du mot de passe".

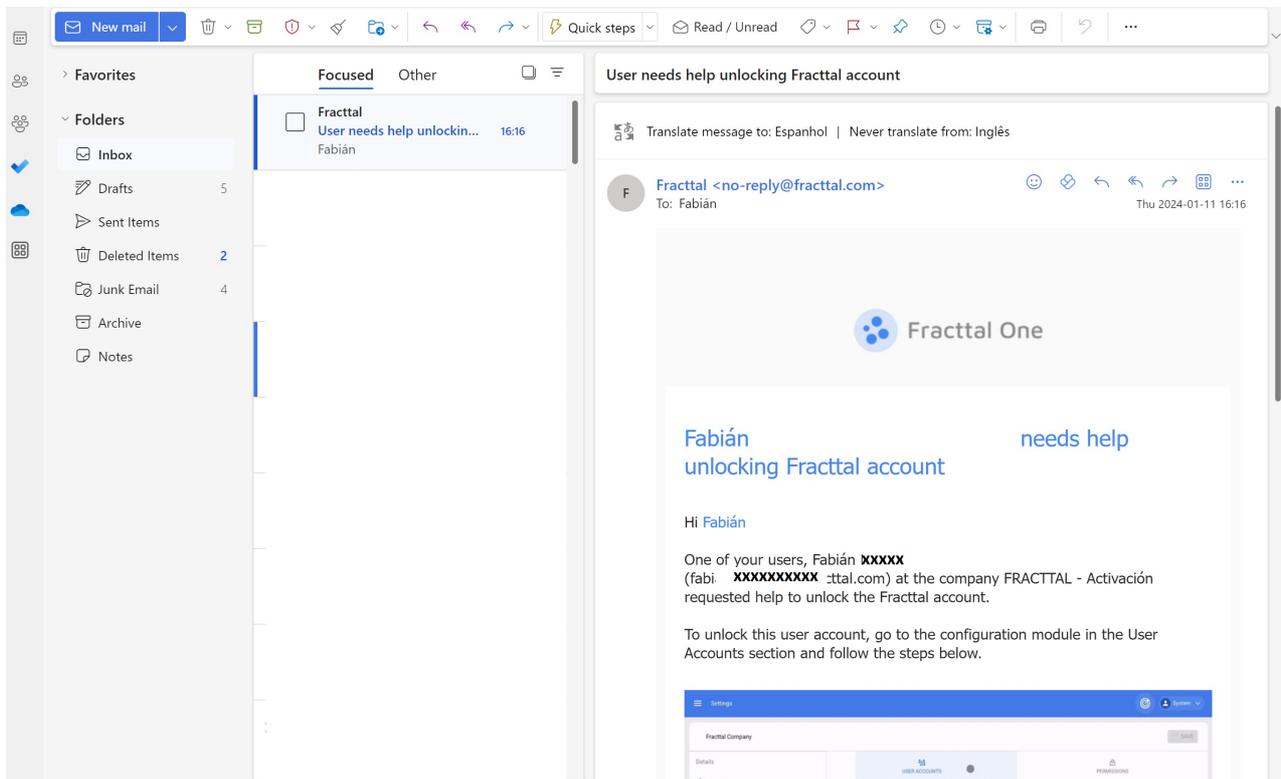


Note :

- Veuillez noter que ce jeton a une durée maximale de 72 heures calendaires.
- En raison de la sécurité des informations de nos clients, l'équipe d'assistance de Fractal (soporte@fractal.com) n'a pas les permissions d'activer, de déverrouiller ou de créer des comptes d'utilisateurs dans les bases de données de nos clients, il ne sera donc pas possible de vous aider directement à partir de nos canaux d'assistance.

Déblocage d'un utilisateur par un administrateur

La seconde option pour déverrouiller un compte est l'intervention d'un des administrateurs désignés sur votre compte Fractal One. Ces administrateurs recevront un email avec le message suivant : 'L'utilisateur a besoin d'aide pour déverrouiller son compte Fractal', qui contiendra une courte vidéo expliquant le processus étape par étape.



Si vous souhaitez voir cette deuxième étape plus en détail, cliquez sur le lien suivant :

[Comment débloquer un utilisateur Fractal si je suis administrateur du compte ?](#)