

Réinitialiser ou modifier son mot de passe

LANGUE Français

AUDIENCE Tous les utilisateurs

Deux cas : vous avez oublié votre mot de passe et ne pouvez plus vous connecter, ou vous êtes connecté et souhaitez simplement en changer.

01 Réinitialiser son mot de passe depuis la page de connexion

À utiliser si vous ne connaissez plus votre mot de passe. Vous recevez un lien par email qui permet d'en définir un nouveau.

1

Cliquez sur « Mot de passe oublié ? »

Le lien se trouve sur la page de connexion, sous le bouton **Se connecter**.



2

Renseignez votre adresse email de connexion

Cliquez ensuite sur **Envoyer le lien**.

Un email est envoyé à cette adresse. Il contient le bouton **Réinitialiser mon mot de passe**, qui ouvre la page de saisie du nouveau mot de passe.

Le lien reste valable **24 heures**.



L'email reçu. Si vous n'êtes pas à l'origine de la demande, ignorez-le : votre mot de passe n'est pas modifié.



Besoin d'aide ?

Bulle d'aide · FAQ · Ticket support · Vidéos tutorielles

3

Créez votre nouveau mot de passe

Saisissez-le, confirmez-le, puis cliquez sur **Changer le mot de passe**.

Il doit respecter les critères de sécurité détaillés plus bas.

Une fois le mot de passe enregistré, vous êtes **connecté directement** à l'application.

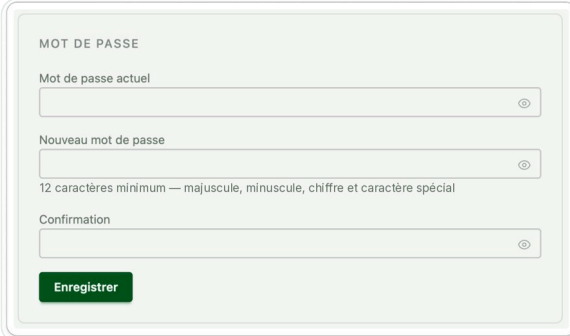


02 Modifier son mot de passe depuis l'application

À utiliser si vous êtes connecté et connaissez votre mot de passe actuel.

Paramètres → Mon compte → Sécurité

- 1 Renseignez votre **mot de passe actuel**.
- 2 Saisissez votre **nouveau mot de passe**, conforme aux critères de sécurité.
- 3 **Confirmez** votre nouveau mot de passe.
- 4 Cliquez sur **Enregistrer**.



03 Conformité du mot de passe

Les mêmes critères s'appliquent dans les deux cas. Seule la longueur minimale change si la double authentification (2FA) est activée sur votre compte.

CRITÈRE	COMPTE STANDARD	COMPTE AVEC 2FA ACTIVÉE
Longueur minimum	12 caractères	8 caractères
Majuscule	Au moins 1 (A-Z)	Identique
Minuscule	Au moins 1 (a-z)	Identique
Chiffre	Au moins 1 (0-9)	Identique
Caractère spécial	Au moins 1 (!@#\$%^&*)	Identique

i Exception 2FA. Si vous avez activé la 2FA sur votre compte, la longueur minimale requise passe à 8 caractères. Les autres critères restent identiques (majuscule, minuscule, chiffre, caractère spécial).



Besoin d'aide ?

Bulle d'aide · FAQ · Ticket support · Vidéos tutorielles

© 2026 Gesti'up · PROC-SUP-V1.FR-01-PUB · Mise à jour : octobre 2026

Français · Tous les utilisateurs · 2/3

04 En cas de difficulté

Les situations les plus courantes et comment en sortir.

Je n'ai pas reçu l'email

Vérifiez votre dossier de courrier indésirable (spams), puis que l'adresse saisie est bien celle de votre compte Gesti'up. Patientez quelques minutes avant de redemander un lien depuis « Mot de passe oublié ? ».

Le lien ne fonctionne plus

Il est valable 24 heures. Passé ce délai, recommencez à l'étape 1 pour recevoir un nouveau lien.

Mon nouveau mot de passe est refusé

Il ne respecte pas l'un des critères de sécurité : longueur, majuscule, minuscule, chiffre et caractère spécial sont tous requis. Vérifiez aussi que la confirmation est identique au mot de passe saisi.

Je ne connais plus mon mot de passe actuel

La modification depuis l'application le demande. Déconnectez-vous et utilisez « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion.

Je n'ai plus accès à mon adresse email de connexion

Le lien ne peut être envoyé qu'à cette adresse. Contactez le support par ticket.

