



[Knowledgebase](#) > [SUIVI MOBILE](#) > [Frequently asked questions](#) > [Je ne parviens pas à me connecter \(plateforme web et/ou tablette\)](#).

## Je ne parviens pas à me connecter (plateforme web et/ou tablette).

Matthew WRAY - 2026-07-07 - [Frequently asked questions](#)

- Vérifiez la configuration de votre clavier, l'adresse internet et votre connexion (testez une recherche Google sur votre navigateur Web).
- Êtes-vous à jour sur votre système et/ou application ? Par exemple, sur iPad, allez dans [Réglages] > [Mise à jour logicielle].
- Les identifiants sont-ils les bons ?
- Votre entreprise vous permet peut-être d'utiliser **votre compte d'entreprise**, cliquez alors sur "Se connecter avec un compte d'entreprise". Vos identifiants sont ceux que vous utilisez pour démarrer votre ordinateur.
- Votre compte a peut-être été désactivé à la demande d'un responsable de l'opération.

Le cas échéant, contactez-nous.

Service client IDCapture

<https://platform.idcapture.net>

[support@idcapture.fr](mailto:support@idcapture.fr) - 09.72.45.56.39