



[Kennisbank](#) > [SUIVI MOBILE](#) > [Questions récurrentes](#) > [J'ai perdu mon login ou mon mot de passe](#)

## J'ai perdu mon login ou mon mot de passe

Matthew WRAY - 2025-12-07 - [Questions récurrentes](#)

**Pour recevoir** votre mot de passe ou votre login, nous vous invitons à suivre **les étapes ci-dessous** :

1. Rendez-vous sur notre interface <https://platform.idcapture.net>
2. Cliquez sur « [Identifiants \(login ou mot de passe\) oubliés ?](#) »



### Le mot de passe :

1. Sélectionner l'information oubliée
- 2.
3. Saisissez votre **login ID Capture** puis "Envoyer"
4. Un nouveau courriel vous est immédiatement envoyé pour redéfinir votre mot de passe (majuscule, minuscule, chiffre, caractères spéciaux). L'envoi est immédiat, pensez à vérifier dans les spams ou indésirables si vous ne le voyez pas rapidement.

### Le login :

1. Sélectionner l'information oubliée



2. Saisissez votre **e-mail** puis "Envoyer"
3. Votre ou vos logins vous sont adressés par courriel. L'envoi est immédiat, pensez à vérifier dans les spams ou indésirables si vous ne le recevez pas rapidement.

 Dans le cas où **vous n'avez pas de compte** un message d'erreur s'affiche **en bas de page**, merci de vous rapprocher du responsable de l'opération ou du Service Client IDCapture.

 Si votre compte est sous gestion d'identité 'ID All', vous devez utiliser l'option de connexion "Se connecter avec un compte d'entreprise" ; vos identifiants sont alors ceux qui vous permettent de vous connecter à votre ordinateur :



#### **Service Client IDCapture**

<https://platform.idcapture.net>

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