



[Base de connaissances](#) > [Paramètres globaux](#) > [Divers](#) > [Changer votre mot de passe ShopFactory : ce qui est permis et que faire si cela ne fonctionne pas](#)

Changer votre mot de passe ShopFactory : ce qui est permis et que faire si cela ne fonctionne pas

ShopFactory Support - 2026-10-19 - [Divers](#)

Votre nouveau mot de passe ShopFactory est refusé, ou le changement ne semble pas prendre effet ? Dans presque tous les cas, cela vient du mot de passe lui-même. Deux choses déterminent si un nouveau mot de passe fonctionne.

Ce qu'un mot de passe ShopFactory peut contenir

- **Au moins 8 caractères et au plus 20.** Un mot de passe plus long est tronqué ou refusé, et c'est la raison la plus fréquente pour laquelle un changement semble échouer.
- **Évitez ces quatre caractères : # ? @ !** Nous savons que les mots de passe qui les contiennent posent problème lors de la connexion suivante, même lorsque le changement paraît avoir réussi.
- Les lettres et les chiffres conviennent, de même qu'un mot de passe composé de plusieurs mots. Choisissez-en un que vous n'utilisez nulle part ailleurs.

Où le changer

Ouvrez https://tc.shopfactory.com/html/en-us/new_lost_password.html et suivez les étapes indiquées. Vous pouvez aussi atteindre la même page depuis notre site : allez sur www.shopfactory.com, cliquez sur Support en bas de la page, descendez jusqu'à "I have forgotten my ShopFactory 9 - 15 account details", cliquez sur le lien permettant de récupérer votre nom d'utilisateur ou mot de passe Total Care, puis sur "I forgot my password".

Le nouveau mot de passe vaut à la fois pour le logiciel ShopFactory sur votre ordinateur et pour votre compte ShopFactory Cloud / Total Care. C'est un seul compte : vous ne le changez qu'une fois.

Le courriel contenant le lien n'arrive pas

- Regardez dans le dossier spam ou courrier indésirable, ainsi que dans le filtre appliqué par votre fournisseur avant que le courrier ne vous parvienne.
- Utilisez le nom d'utilisateur ou l'adresse électronique rattachée au compte. Si le compte porte une adresse que vous ne consultez plus, le message y va et non chez vous.
- Patientez quelques minutes. Si rien n'arrive, ouvrez un ticket sur <https://shopfactory.deskpro.com/en-US/new-ticket> avec l'adresse de votre boutique et le nom d'utilisateur, et nous nous en occuperons.

Après le changement

Reconnectez-vous là où ShopFactory demande vos identifiants, afin que le logiciel et la Cloud utilisent le nouveau mot de passe. Si votre boutique semble ensuite ne plus avoir d'abonnement, ou si la Cloud ne se connecte pas, ouvrez un ticket avec l'adresse de votre boutique en précisant que vous venez de changer votre mot de passe, et nous rétablirons la connexion.