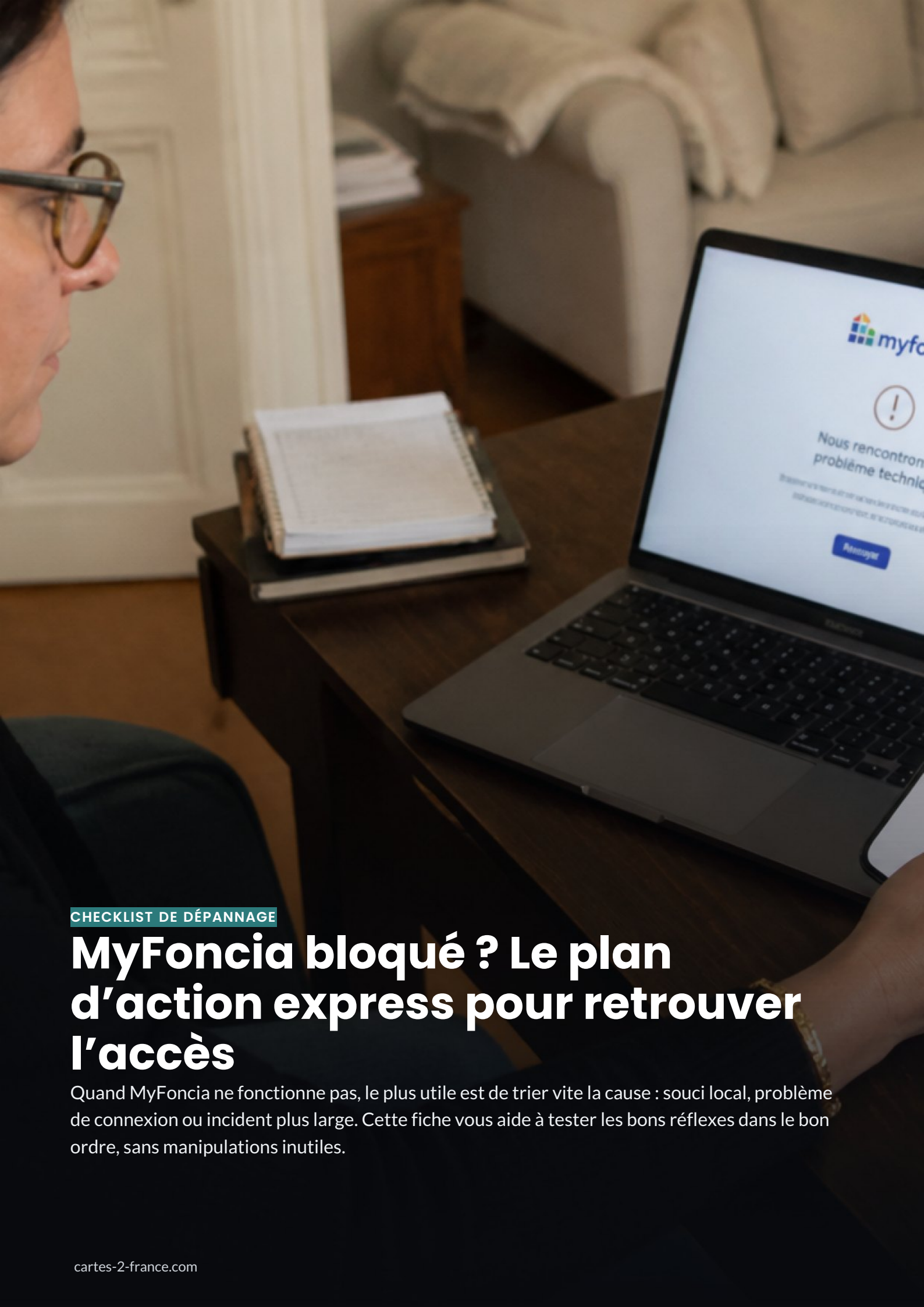




CHECKLIST DE DÉPANNAGE

MyFoncia bloqué ? Le plan d'action express pour retrouver l'accès

Quand MyFoncia ne fonctionne pas, le plus utile est de trier vite la cause : souci local, problème de connexion ou incident plus large. Cette fiche vous aide à tester les bons réflexes dans le bon ordre, sans manipulations inutiles.

Au sommaire

- 1 Diagnostic express à cocher
- 2 Ordre des vérifications à suivre
- 3 Quel canal essayer selon le blocage ?
- 4 Causes les plus fréquentes à garder en tête
- 5 À préparer avant de contacter l'agence ou l'assistance

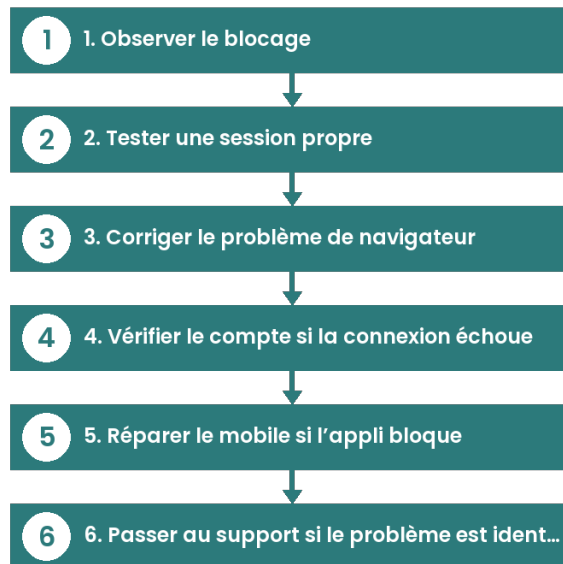
i Le bon réflexe avant tout

Ne partez pas tout de suite sur une réinitialisation complète. Vérifiez d'abord si le blocage vient de votre appareil, de votre navigateur, de l'application ou du compte lui-même.

Diagnostic express à cocher

- ☐ **Identifier le symptôme exact**
Page blanche, chargement infini, bouton inactif, erreur de connexion ou document inaccessible.
- ☐ **Tester MyFoncia sur un autre appareil**
Si ça fonctionne ailleurs, le problème est probablement local.
- ☐ **Essayer un autre navigateur ou la navigation privée**
Pratique si la page bloque ou s'affiche mal.
- ☐ **Vérifier l'adresse e-mail, l'identifiant et le mot de passe**
Un simple espace, une erreur de saisie ou un mauvais profil peut suffire à bloquer l'accès.
- ☐ **Mettre à jour l'application mobile**
Une version trop ancienne peut provoquer un blocage ou un écran figé.
- ☐ **Forcer l'arrêt puis relancer l'application**
À faire avant de réinstaller.
- ☐ **Désactiver temporairement VPN, bloqueur de publicité ou extension de sécurité**
Ces outils peuvent gêner le chargement.
- ☐ **Comparer avec un autre réseau**
Si l'accès revient en changeant de réseau, le blocage vient souvent de l'environnement de navigation.

Ordre des vérifications à suivre



1. Observer le blocage

Notez ce qui ne marche pas exactement : connexion, affichage, document, bouton, ou action précise.

2. Tester une session propre

Fermez l'onglet ou l'application, puis relancez MyFoncia en navigation privée ou après un redémarrage simple.

3. Corriger le problème de navigateur

Si le site reste bloqué, videz le cache et les cookies, puis essayez un autre navigateur.

4. Vérifier le compte si la connexion échoue

Contrôlez l'e-mail, l'identifiant et le mot de passe avant toute réinitialisation.

5. Réparer le mobile si l'appli bloque

Mettez l'application à jour, forcez son arrêt, puis réinstallez-la si le blocage persiste.

6. Passer au support si le problème est identique partout

Si le même souci apparaît sur plusieurs appareils ou plusieurs supports, il est plus probable qu'il s'agisse d'un incident du service ou d'un rattachement de compte.

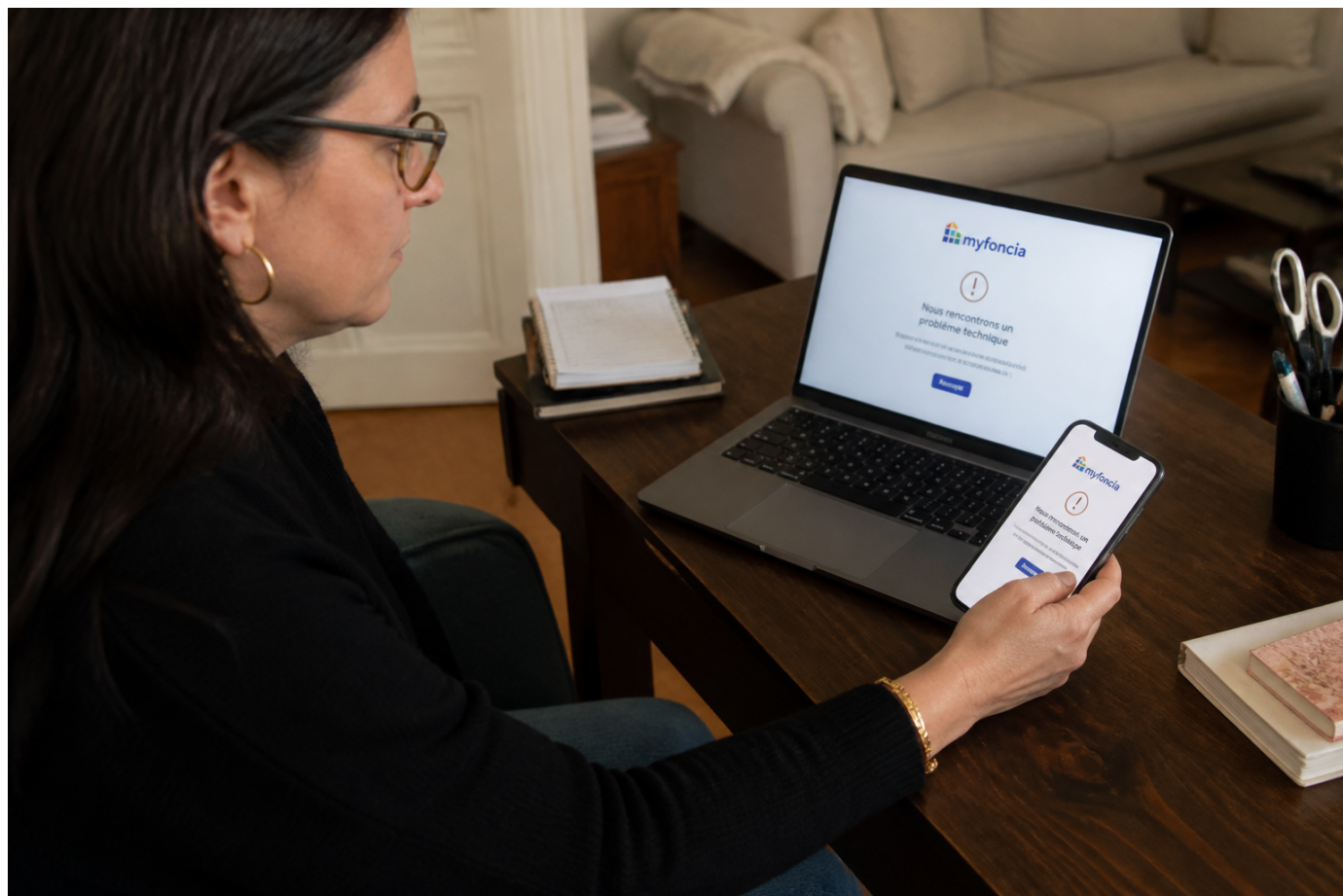


PHOTO Comparer le comportement de MyFoncia sur ordinateur et smartphone aide à savoir si la panne est locale ou générale.

Quel canal essayer selon le blocage ?

Situation	Action la plus utile
Le site charge mal, mais le compte semble correct	Essayer la navigation privée, puis un autre navigateur
L'application mobile se ferme ou tourne en boucle	Forcer l'arrêt, mettre à jour, puis réinstaller si besoin
L'erreur de connexion revient malgré un mot de passe vérifié	Contrôler l'identifiant, l'e-mail et le profil utilisé, puis relancer la réinitialisation si nécessaire
Le même problème apparaît sur plusieurs appareils	Penser d'abord à une panne générale ou à un incident du service
Un document ne s'ouvre pas ou semble absent	Vérifier s'il s'agit d'un dossier pas encore synchronisé

Causes les plus fréquentes à garder en tête

- Navigateur trop chargé ou cache trop ancien
- Session expirée
- Mot de passe refusé ou identifiant mal saisi
- Application mobile obsolète
- Dossier ou document pas encore synchronisé

À préparer avant de contacter l'agence ou l'assistance

Gardez sous la main le message d'erreur exact, la date de la tentative, l'appareil utilisé, le navigateur ou l'application concerné, ainsi qu'une capture d'écran si possible. Ces éléments aident à distinguer un problème local d'un souci de compte ou de service.

Si le blocage persiste après les vérifications de base sur plusieurs supports, privilégiez le contact direct avec l'agence ou l'assistance.