

## 1- FAQ- changement de plateforme

### 1- Pourquoi avons-nous changé de plateforme ?

Nous avons décidé de changer de plateforme afin d'améliorer l'expérience utilisateur, d'optimiser les performances et d'offrir de nouvelles fonctionnalités. Ce changement nous permettra de mieux répondre à vos besoins et de garantir une meilleure sécurité de vos données. Cette nouvelle plateforme s'appelle « Synto ».

### 2- Qu'est-ce que le changement de plateforme implique ?

Le changement de plateforme signifie que nous allons transférer notre système actuel vers une nouvelle infrastructure qui offrira de meilleures performances, une sécurité accrue et une expérience utilisateur optimisée. Pendant cette transition, l'accès à vos dossiers déposés sur notre ancienne plateforme resteront accessibles. Vous pourrez vous connecter avec les mêmes identifiants et profil, garantissant ainsi une continuité de service sans perte d'informations.

### 3- Y aura-t-il des interruptions de service pendant le changement de plateforme ?

Nous prévoyons de minimiser les interruptions de service durant le changement de plateforme. Cependant, notre plateforme sera **temporairement indisponible à compter du jeudi 13 Février au mardi 18 février inclus**.

### 4- Mon profil restera -t-il le même ?

Oui, votre profil actuel restera inchangé. Vous pourrez vous connecter à votre compte sur la nouvelle plateforme avec le même identifiant que celui que vous utilisez actuellement.

Toutefois, lors de votre première connexion à la nouvelle plateforme, vous serez invité à créer un nouveau mot de passe.

### 5- Comment puis-je accéder à mon compte sur la nouvelle plateforme ?

Pour accéder à votre compte sur la nouvelle plateforme lors de votre première connexion, il sera nécessaire de changer votre mot de passe. Nous vous invitons à utiliser le lien « Mot de passe oublié » et à suivre les instructions envoyées par courriel pour définir un nouveau mot de passe.

### 6- Quand la nouvelle plateforme sera accessible ?

La nouvelle plateforme sera disponible le mardi 18 février.

### 7- Qui contacter en cas de problème d'accès ?

Si vous rencontrez des problèmes pour accéder à vos anciens dossiers, veuillez contacter notre équipe support : [support@frm.org](mailto:support@frm.org) . Nous sommes disponibles pour vous aider et résoudre votre problème dans les plus brefs délais.