ARTICLE DE LA BASE DE CONNAISSANCES

Pourquoi Password Vault ne se charge pas : « Nous avons rencontré un problème » et erreurs d'autorisation

2026 © Vitextra SIA. Tous droits réservés.

Clause d'exclusion de responsabilité

Aux fins du présent Avis de non-responsabilité :

- La **Société** (désignée par « la Société », « Nous » ou « Notre » dans le présent Avis de non-responsabilité) désigne Vitextra SIA, Matīsa iela 61-25, Rīga, LV-1009, Latvia.
- Le **Document** désigne l'article de la base de connaissances.
- **Vous** désigne la personne physique qui accède au Document, ou la société ou autre entité juridique pour le compte de laquelle cette personne accède au Document ou l'utilise, selon le cas.
- Le **Site web** désigne Vitextra, accessible à l'adresse https://vitextra.com

Avis de non-responsabilité

Les informations contenues dans le Document sont fournies à titre purement informatif et général.

La Société décline toute responsabilité quant aux erreurs ou omissions dans le contenu du Document.

En aucun cas la Société ne pourra être tenue responsable de dommages spéciaux, directs, indirects, consécutifs ou accessoires, ni de quelque dommage que ce soit, que ce soit dans le cadre d'une action contractuelle, d'une action en négligence ou d'une autre action délictuelle, résultant de l'utilisation du contenu du Document ou en lien avec celle-ci. La Société se réserve le droit d'ajouter, de supprimer ou de modifier le contenu du Document à tout moment et sans préavis.

Avis de non-responsabilité relatif aux erreurs et omissions

Les informations fournies dans le Document sont destinées uniquement à une orientation générale sur des sujets d'intérêt. Par conséquent, des erreurs peuvent survenir, même si la Société prend toutes les précautions pour que le contenu du Document soit à jour et exact. En outre, compte tenu de l'évolution des lois, règles et réglementations, les informations contenues dans le Document peuvent comporter des retards, des omissions ou des inexactitudes.

La Société n'est responsable ni des erreurs ou omissions, ni des résultats obtenus par l'utilisation de ces informations.

Avis de non-responsabilité relatif à l'usage équitable

La Société peut utiliser des contenus protégés par le droit d'auteur que le titulaire des droits n'a pas expressément autorisés. La Société met ces contenus à disposition à des fins de critique, de commentaire, de reportage d'actualité, d'enseignement, d'étude ou de recherche.

La Société estime que cela constitue un « usage équitable » (« fair use ») de ces contenus protégés par le droit d'auteur, au sens de la Section 107 de la loi américaine sur le droit d'auteur (United States Copyright Act).

Si Vous souhaitez utiliser des contenus protégés par le droit d'auteur issus du Document pour Vos propres besoins, au-delà de l'usage équitable, Vous devez obtenir l'autorisation du titulaire des droits d'auteur.

Avis de non-responsabilité « Utilisation à Vos propres risques »

Toutes les informations du Document sont fournies « en l'état », sans garantie d'exhaustivité, d'exactitude, d'actualité ni des résultats obtenus par l'utilisation de ces informations, et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties de performance, de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier.

La Société ne sera responsable ni envers Vous ni envers quiconque de toute décision prise ou de toute action entreprise sur la base des informations fournies dans le Document, ni de tout dommage consécutif, spécial ou similaire, même si elle a été informée de la possibilité de tels dommages.

Nous contacter

Si Vous avez des questions concernant le présent Avis de non-responsabilité, Vous pouvez Nous contacter par e-mail : support@vitextra.com.

Table des matières

Vue d'ensemble 4

Pour commencer : qu'affiche le composant WebPart ? 4

Le coffre-fort ne peut pas être ouvert 5

1. **L'autorisation Microsoft Graph n'a pas été approuvée** 5
2. **L'utilisateur n'a pas de OneDrive** 6
3. **Une erreur réseau ou une erreur temporaire de Microsoft Graph** 6

L'actualisation a échoué 7

Une modification ne peut pas être enregistrée 7

Les modifications effectuées ailleurs ne s'affichent pas 8

Les entrées semblent vides 8

Le coffre-fort est vide et demande un nouveau code PIN 9

Le coffre-fort est bloqué 9

Le message de licence 10

Vue d'ensemble

Lorsque Password Vault n'affiche pas vos entrées, l'écran vous indique où chercher. Cet article répertorie les symptômes, avec pour chacun une vérification rapide et la solution. Certaines solutions relèvent de l'utilisateur, d'autres nécessitent un administrateur SharePoint.

Il est utile de savoir comment le composant WebPart obtient ses données. Le coffre-fort de chaque utilisateur est un fichier unique, `vitextra-password-vault.json`, situé dans le dossier d'application du **OneDrive de l'utilisateur**. À l'ouverture de la page, le composant WebPart lit ce fichier via Microsoft Graph avec l'identité de l'utilisateur ; si le fichier n'existe pas encore, il en crée un vide. Chaque modification est enregistrée dans ce même fichier. Rien n'est stocké sur la page, dans des listes SharePoint ou sur les serveurs de Vitextra. Détails : KB10453. Où Password Vault stocke vos mots de passe : le dossier d'application OneDrive.

Pour commencer : qu'affiche le composant WebPart ?

Ce que vous voyez	Section
Désolé, nous avons rencontré un problème. Veuillez actualiser la page, puis réessayer. et un bouton **Actualiser**, sans aucune entrée	**Le coffre-fort ne peut pas être ouvert**
Les entrées s'affichent, avec le même message rouge au-dessus de la liste	**L'actualisation a échoué**
Un message rouge pendant quelques secondes après l'enregistrement, la suppression ou le marquage d'une entrée, ou sur l'écran **Configurer le code PIN**, **Changer le code PIN** ou **Réinitialiser**	**Une modification ne peut pas être enregistrée**
Une entrée ajoutée ou modifiée sur un autre appareil ou dans un autre onglet est absente	**Les modifications effectuées ailleurs ne s'affichent pas**
Le coffre-fort se verrouille de lui-même et le code PIN utilisé jusque-là n'est pas accepté	**Les modifications effectuées ailleurs ne s'affichent pas**

Ce que vous voyez	Section
Les entrées sont listées avec des valeurs vides, et le code PIN correct n'est pas accepté	**Les entrées semblent vides**
L'écran **Configurer le code PIN**, alors que vous aviez déjà des entrées	**Le coffre-fort est vide et demande un nouveau code PIN**
L'écran **Réinitialiser** avec *Vous avez saisi un code PIN incorrect trop de fois.*	**Le coffre-fort est bloqué**
Le message *Nous espérons que vous avez apprécié votre version d'évaluation gratuite…*	**Le message de licence**

Le coffre-fort ne peut pas être ouvert

Symptôme. Au lieu de la liste, le composant WebPart affiche le message rouge *Désolé, nous avons rencontré un problème. Veuillez actualiser la page, puis réessayer.* et un bouton **Actualiser**.

Cause. Au chargement de la page, le composant WebPart n'a pas pu lire le fichier du coffre-fort dans le OneDrive de l'utilisateur. Les causes, de la plus fréquente à la moins fréquente :

1. L'autorisation Microsoft Graph n'a pas été approuvée

Password Vault demande une seule autorisation Microsoft Graph déléguée, **Files.ReadWrite.AppFolder**, qui lui permet de lire et d'écrire des fichiers uniquement dans son propre dossier d'application du OneDrive de l'utilisateur. Tant qu'un administrateur n'a pas approuvé cette demande, le composant WebPart ne peut lire ni créer aucun coffre-fort : **tous** les utilisateurs voient donc l'écran d'erreur. C'est la cause habituelle juste après la première installation.

Vérification. Dans le Centre d'administration SharePoint, ouvrez **Avancé** → **Accès aux API**. Si la demande *Microsoft Graph — Files.ReadWrite.AppFolder* figure sous **Demandes en attente**, elle n'a pas été approuvée.

Solution. Un administrateur SharePoint (ou un administrateur général) approuve la demande. Rechargez ensuite la page ou cliquez sur **Actualiser**. Instructions pas à pas : KB10454. Autorisation Microsoft Graph Files.ReadWrite.AppFolder : pourquoi

Password Vault en a besoin et comment l'approuver et KB10360. Comment approuver les autorisations d'API Microsoft Graph pour les solutions Vitextra dans le Centre d'administration SharePoint.

Remarque

Lorsque le package est mis à jour ou déployé de nouveau, vérifiez une nouvelle fois la page **Accès aux API** : si une nouvelle demande y apparaît, elle doit également être approuvée.

2. L'utilisateur n'a pas de OneDrive

Le coffre-fort est stocké dans le OneDrive de l'utilisateur ; un utilisateur qui n'a pas de OneDrive dans le locataire ne peut donc pas utiliser Password Vault. Si l'erreur n'apparaît que pour **certains** utilisateurs alors que les autres travaillent normalement, c'est la première chose à vérifier.

Vérification. Demandez à l'utilisateur d'ouvrir OneDrive dans Microsoft 365 (par exemple depuis le lanceur d'applications). Si OneDrive ne s'ouvre pas, ou si le OneDrive de l'utilisateur n'a pas encore été configuré, le composant WebPart ne peut pas non plus ouvrir le coffre-fort.

Solution. Un administrateur Microsoft 365 s'assure que l'utilisateur dispose d'une licence incluant OneDrive et que son OneDrive a été provisionné. L'utilisateur recharge ensuite la page.

3. Une erreur réseau ou une erreur temporaire de Microsoft Graph

Le navigateur n'a pas pu joindre Microsoft Graph ou le OneDrive de l'utilisateur à ce moment-là — l'utilisateur est hors connexion, un proxy ou un filtre de contenu bloque la requête, ou le service a renvoyé une erreur temporaire.

Vérification et solution. Cliquez sur **Actualiser**. Si le coffre-fort s'ouvre, il s'agissait d'une brève interruption. Si l'erreur persiste uniquement sur un réseau ou sur un ordinateur, ouvrez OneDrive dans un nouvel onglet sur ce même ordinateur ; si OneDrive ne fonctionne pas non plus, le réseau ou le navigateur bloque les services Microsoft 365, et ce problème doit être résolu en premier. Dans Microsoft Teams, la même chose doit fonctionner depuis le client Teams.

Avertissement

L'écran d'erreur ne signifie pas que vos données sont perdues. Lorsque le composant WebPart ne parvient pas à lire le coffre-fort, il n'en crée pas un nouveau à la place : il crée un coffre-fort vide uniquement lorsqu'il constate que le fichier n'existe pas du tout. Dès que la cause est corrigée, vos entrées s'affichent de nouveau.

L'actualisation a échoué

Symptôme. La liste des entrées s'affiche, et le message rouge *Désolé, nous avons rencontré un problème. Veuillez actualiser la page, puis réessayer.* reste affiché au-dessus.

Cause. Le coffre-fort a bien été ouvert auparavant, mais un rechargement ultérieur du fichier — avec le bouton **Actualiser** — a échoué. La liste affiche toujours les données chargées précédemment.

Solution. Cliquez de nouveau sur **Actualiser** une fois la connexion rétablie, ou rechargez la page. Le message disparaît après un rechargement réussi. N'effectuez aucune modification tant que le message est affiché : la liste n'est peut-être pas à jour (voir **Les modifications effectuées ailleurs ne s'affichent pas**).

Une modification ne peut pas être enregistrée

Symptôme. Après avoir cliqué sur **Enregistrer** dans la boîte de dialogue **Nouvel élément** ou **Modifier les propriétés**, confirmé **Supprimer** ou cliqué sur l'étoile d'une entrée — ou après avoir cliqué sur **Enregistrer** sur l'écran **Configurer le code PIN** ou **Changer le code PIN**, ou confirmé **Réinitialiser** sur l'écran **Réinitialiser** —, un message rouge *Désolé, nous avons rencontré un problème. Veuillez actualiser la page, puis réessayer.* apparaît pendant quelques secondes.

Cause. Le fichier du coffre-fort n'a pas pu être écrit dans OneDrive — généralement en raison d'une interruption du réseau ou d'une erreur temporaire de Microsoft Graph. La modification n'est appliquée que si l'enregistrement réussit ; le coffre-fort reste donc dans son état précédent.

Solution.

- Si l'enregistrement d'une entrée nouvelle ou modifiée échoue, la boîte de dialogue reste ouverte avec votre saisie. Patientez un instant, puis cliquez de nouveau sur **Enregistrer**.
- Si la suppression d'une entrée ou la modification d'un favori échoue, répétez

simplement l'action.
- Si l'enregistrement échoue sur l'écran **Configurer le code PIN**, **Changer le code PIN** ou **Réinitialiser**, le message s'affiche sur cet écran, qui reste ouvert. Patientez un instant, puis répétez l'étape.
- Si l'erreur persiste, copiez les valeurs saisies en lieu sûr, rechargez la page et vérifiez les causes décrites dans **Le coffre-fort ne peut pas être ouvert**.

Les modifications effectuées ailleurs ne s'affichent pas

Symptôme. Vous avez ajouté ou modifié une entrée sur un autre ordinateur, dans un autre onglet du navigateur ou dans Microsoft Teams, mais la page ouverte ne l'affiche pas.

Cause. Le composant WebPart lit le fichier du coffre-fort à l'ouverture de la page et travaille avec cette copie jusqu'à ce qu'elle soit rechargée. Il ne surveille pas les modifications apportées au fichier depuis d'autres appareils. Les modifications effectuées ailleurs apparaissent lorsque vous cliquez sur **Actualiser**, ainsi qu'après le prochain enregistrement ou déverrouillage sur cette page.

Solution. Cliquez sur le bouton **Actualiser** (la flèche circulaire en haut à droite du composant WebPart) ou rechargez la page.

Remarque

Les modifications effectuées ailleurs ne sont **pas écrasées**. Chaque enregistrement est envoyé avec la version du fichier du coffre-fort à partir de laquelle il a été préparé ; si le coffre-fort a entre-temps été enregistré sur un autre appareil ou dans un autre onglet, le composant WebPart charge le fichier le plus récent et y applique votre modification. Si le code PIN a été changé — ou le coffre-fort réinitialisé — sur un autre appareil, la page ouverte se verrouille dès qu'elle le détecte (avec **Actualiser**, lors d'un enregistrement ou au déverrouillage) et demande le nouveau code PIN ; l'ancien code PIN n'y fonctionne plus.

Les entrées semblent vides

Symptôme. Le composant WebPart liste vos entrées, mais leurs noms et leurs valeurs sont vides, et le code PIN correct n'est jamais accepté.

Cause. La page exécute une ancienne version de Password Vault. La version actuelle chiffre le coffre-fort avec une clé dérivée du code PIN et convertit automatiquement un coffre-fort existant à son nouveau format de fichier la première fois que le code

PIN correct est saisi. Les anciennes versions ne peuvent pas lire un coffre-fort converti. Cela se produit lorsqu'une ancienne version du package est encore déployée dans un autre catalogue d'applications du locataire — par exemple dans un catalogue d'applications de collection de sites — après la conversion du coffre-fort sur une page dotée de la version actuelle. Les entrées ne sont pas perdues : la version actuelle les affiche normalement.

Solution. Un administrateur met à jour Password Vault dans **chaque** catalogue d'applications du locataire — le catalogue d'applications du locataire et chaque catalogue d'applications de collection de sites dans lequel le package est déployé ; voir KB10050. Comment mettre à jour une solution Vitextra SPFx dans SharePoint Online et KB10361. Catalogue d'applications du locataire ou de la collection de sites : où déployer les applications Vitextra. N'utilisez plus de pages dotées d'une ancienne version après la mise à jour, et rechargez les pages qui étaient déjà ouvertes auparavant.

Le coffre-fort est vide et demande un nouveau code PIN

Symptôme. Le composant WebPart affiche l'écran **Configurer le code PIN**, alors que vous aviez déjà un coffre-fort contenant des entrées.

Cause. Le composant WebPart affiche cet écran lorsque le fichier du coffre-fort ne contient aucun code PIN — c'est-à-dire lorsque le coffre-fort a été réinitialisé, ou lorsque le fichier n'a pas été trouvé dans le dossier d'application de votre OneDrive et qu'un nouveau fichier vide a été créé. Une réinitialisation a lieu après cinq codes PIN incorrects consécutifs, et elle peut avoir été effectuée sur un autre appareil ou dans Microsoft Teams, car tous utilisent le même fichier de coffre-fort.

Que faire. Si le coffre-fort a été réinitialisé, Password Vault ne peut pas récupérer ses entrées. Configurez un nouveau code PIN et ajoutez de nouveau les entrées ; voir KB10442. Comment configurer votre code PIN dans Password Vault. Si vous n'avez pas réinitialisé le coffre-fort et que personne d'autre n'utilise votre compte, contactez votre administrateur Microsoft 365 avant de configurer un nouveau code PIN.

Le coffre-fort est bloqué

L'écran **Réinitialiser** avec le texte *Vous avez saisi un code PIN incorrect trop de fois.* n'est pas une erreur du composant WebPart : un code PIN incorrect a été saisi cinq fois de suite. Sa signification et l'effet du bouton **Réinitialiser** sont expliqués dans KB10461. Pourquoi Password Vault est bloqué : « Vous avez saisi un code PIN incorrect trop de fois ».

Le message de licence

Symptôme. L'ensemble du composant WebPart est remplacé par le message *Nous espérons que vous avez apprécié votre version d'évaluation gratuite. Achetez une licence maintenant pour continuer à utiliser l'application.*

Cause. La période d'évaluation est terminée ou l'abonnement de votre locataire a expiré. Tant que la licence n'est pas renouvelée, les utilisateurs ne peuvent pas ouvrir leurs entrées. Les fichiers de coffre-fort dans le OneDrive des utilisateurs ne sont ni modifiés ni supprimés ; les entrées s'affichent de nouveau dès que la licence est active.

Solution. Voir KB10365. Pourquoi un composant WebPart Vitextra affiche-t-il « Nous espérons que vous avez apprécié votre version d'évaluation gratuite » ? Messages de licence et solutions, KB10364. Que se passe-t-il à l'expiration de votre version d'évaluation ou de votre abonnement Vitextra et KB10206. Licences et compte Vitextra : acheter et activer une licence.

Conseil

Si Password Vault est absent de la boîte à outils des composants WebPart ou des applications de votre site, le package n'est pas installé ou n'est pas disponible sur ce site ; voir KB10035. Comment installer un produit Vitextra dans SharePoint Online. Pour les problèmes propres à Microsoft Teams, voir KB10457. Comment ajouter Password Vault à Microsoft Teams.