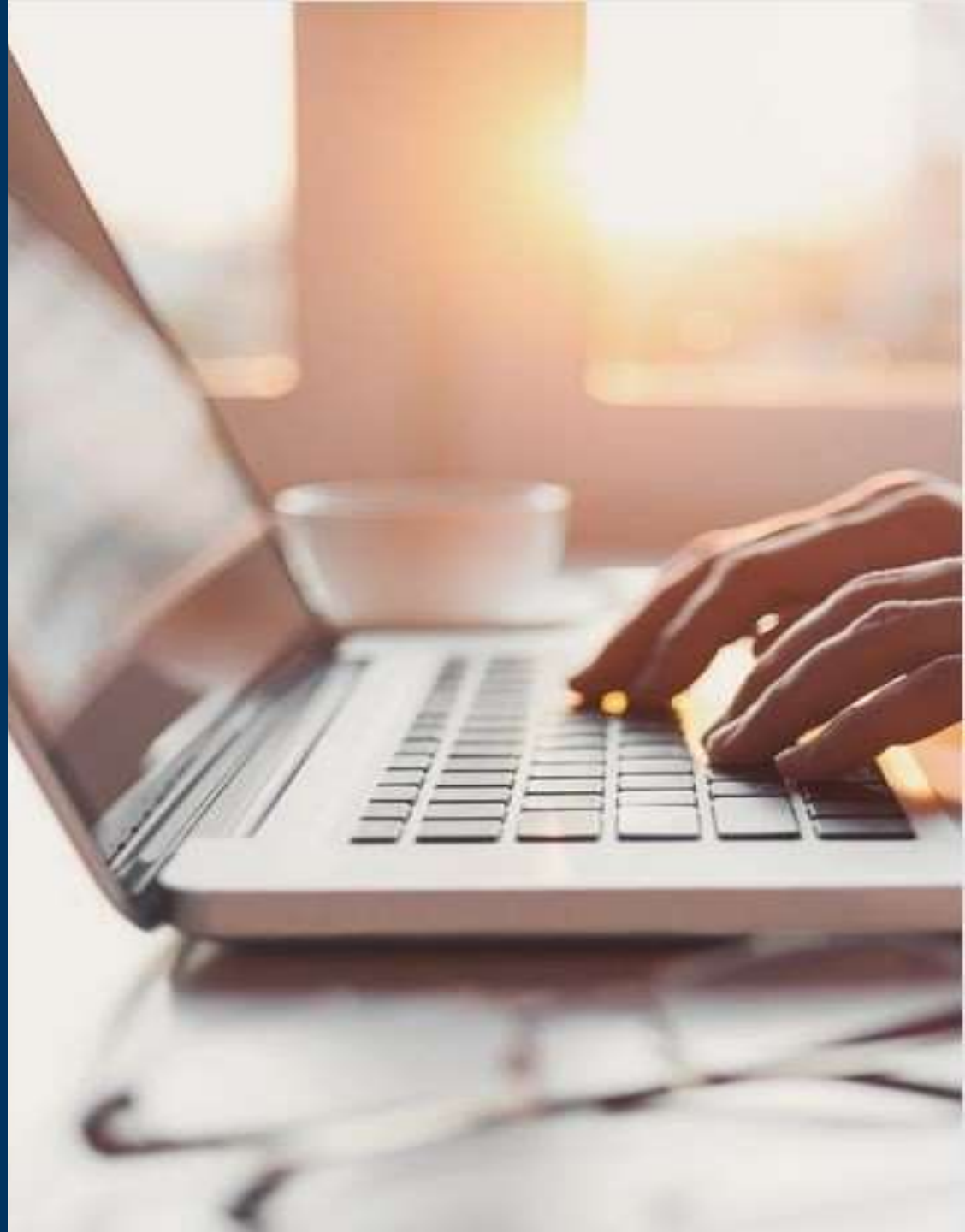


1. Connexion sans erreur

2. Cas d'erreur



La démarche pas-à-pas : étape préalable



ETAPE (0) : L'assuré se rend sur <https://ameliconnect.ameli.fr> et saisit ses **informations de connexion**



J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.

 2 76

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



Mot de passe oublié ? 

ME CONNECTER

Première visite ? Créer un compte

L'assuré renseigne son **numéro de sécurité social**

Puis renseigne son **mot de passe**

Information



ETAPE (1) : L'assuré est informé de la **demande du code de sécurité**



J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



[Redacted]

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



••••••••



Mot de passe oublié ?

Désormais, pour accéder à votre compte, un code de sécurité est nécessaire.

Il vous sera envoyé par mail à l'adresse associée à votre compte :

@.com

Si vous n'avez plus accès à cette adresse mail, merci de contacter votre caisse d'assurance maladie.

RECEVOIR UN CODE DE SÉCURITÉ

Première visite ? Créer un compte

Il est indiqué à l'assuré qu'un **code de sécurité** sera envoyé sur la boîte mail personnelle reliée à son compte.

L'assuré clique sur « **recevoir un code de sécurité** » et se connecte à sa boîte mail.

Information

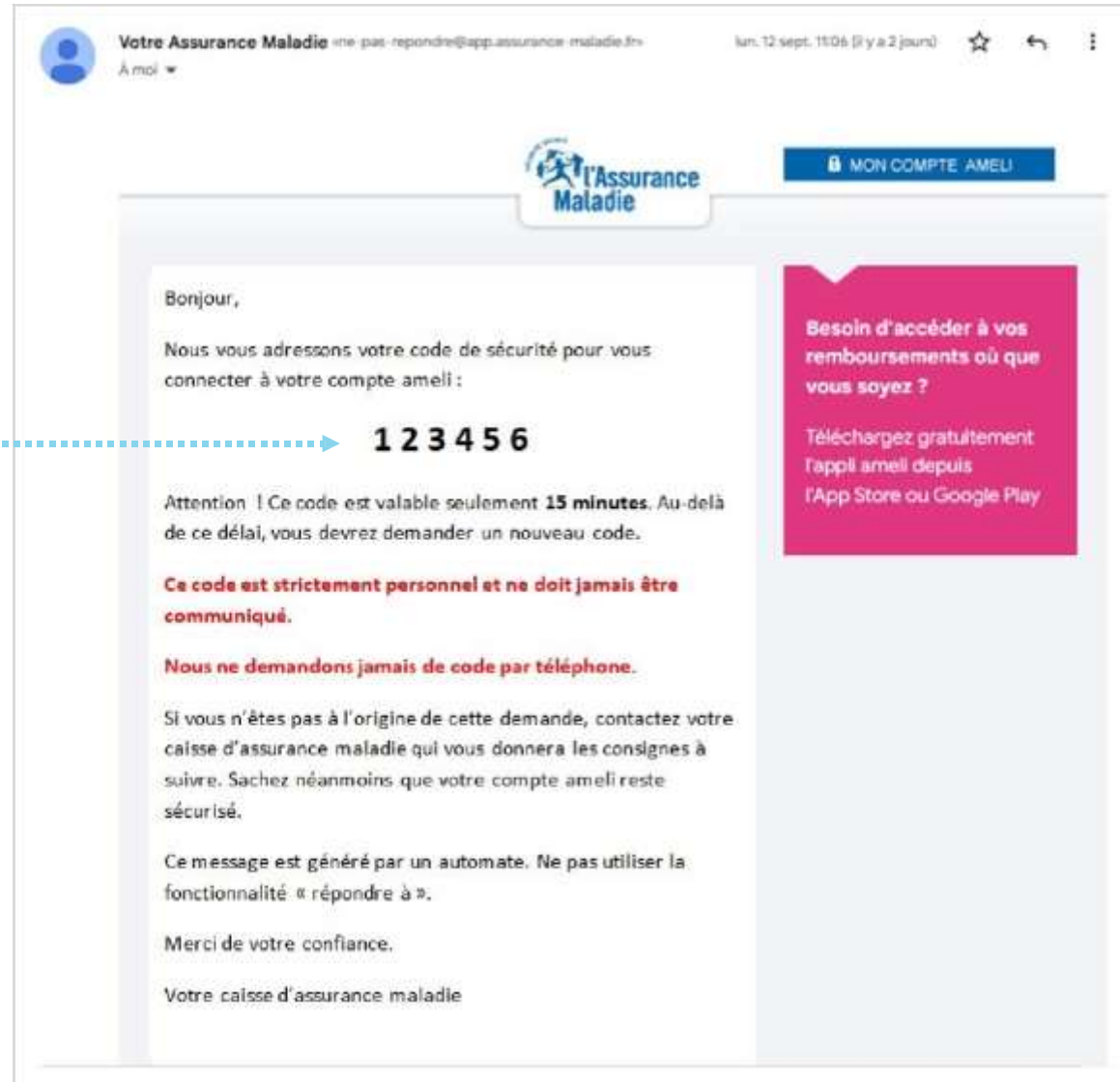


ETAPE (2) : L'assuré se connecte à sa boîte mail personnelle


L'assuré récupère le code de sécurité à 6 chiffres à **recopier** sur la page de connexion du compte ameli



A noter : Il est possible que l'assuré reçoive le mail dans ses spams...



Votre Assurance Maladie me-pas-repondre@app.assurance-maladie.fr À moi lun, 12 sept, 11:06 (il y a 2 jours) ☆ ↶ ⋮

 [MON COMPTE AMELI](#)

Bonjour,

Nous vous adressons votre code de sécurité pour vous connecter à votre compte ameli :

1 2 3 4 5 6

Attention ! Ce code est valable seulement **15 minutes**. Au-delà de ce délai, vous devrez demander un nouveau code.

Ce code est strictement personnel et ne doit jamais être communiqué.

Nous ne demandons jamais de code par téléphone.

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, contactez votre caisse d'assurance maladie qui vous donnera les consignes à suivre. Sachez néanmoins que votre compte ameli reste sécurisé.

Ce message est généré par un automate. Ne pas utiliser la fonctionnalité « répondre à ».

Merci de votre confiance.

Votre caisse d'assurance maladie

Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?

Téléchargez gratuitement l'app ameli depuis l'App Store ou Google Play

Information



ETAPE (3) : L'assuré **renseigne le code** reçu sur sa boîte mail



J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



Mot de passe oublié ?

Saisissez le code de sécurité reçu par mail.

Vérifiez votre dossier Spam ou Indésirable.

Je me connecte avec mon ordinateur personnel.

En cochant cette case, je n'aurai plus à saisir de code de sécurité pendant 6 mois.

ME CONNECTER

Première visite ? [Créer un compte](#)

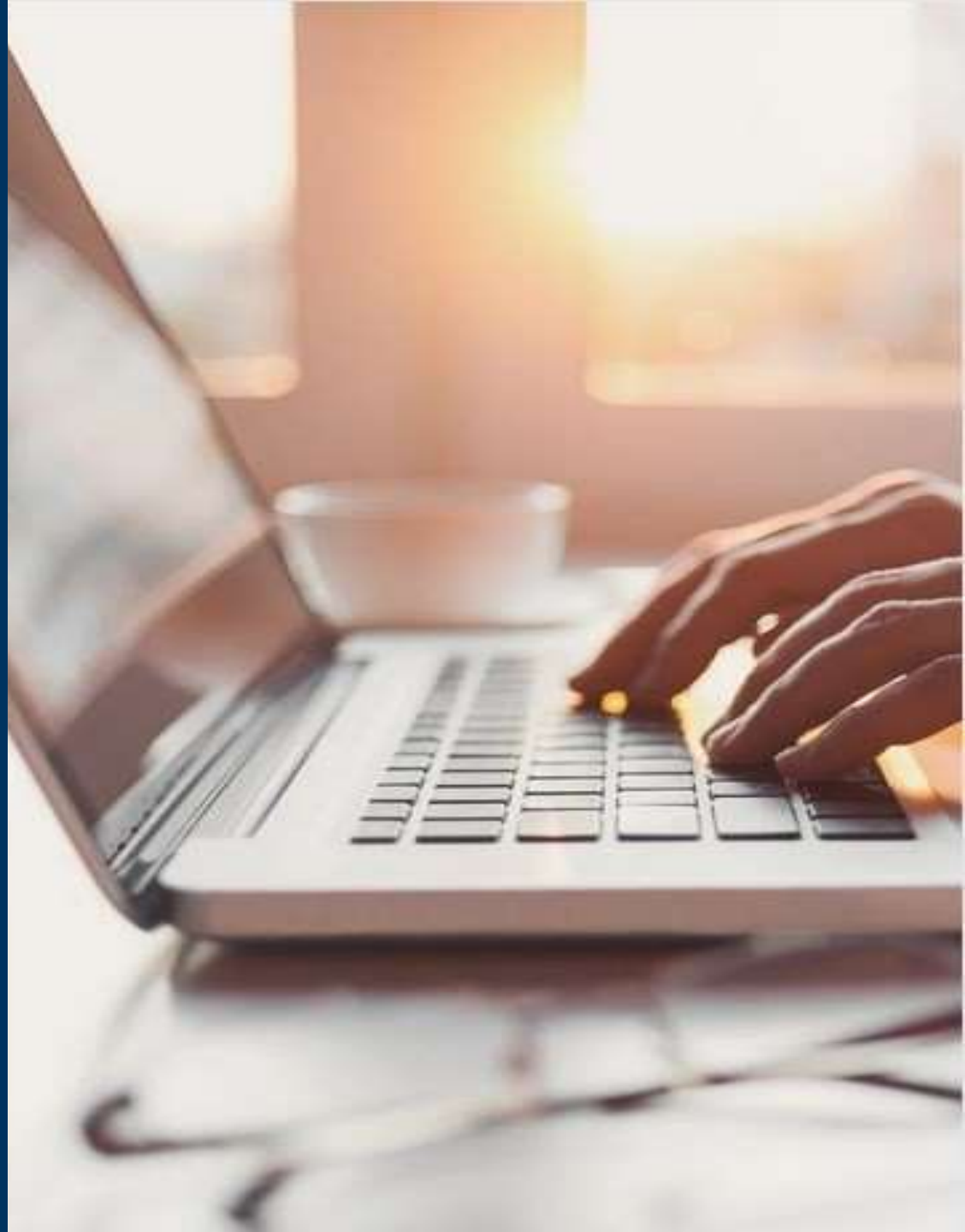
L'assuré renseigne le **code à 6 chiffres** reçu par mail.

L'assuré indique que **l'ordinateur utilisé est le sien**. S'il coche cette case, il n'aura plus à saisir de code de sécurité lors de sa prochaine connexion. Et ce, pendant **6 mois**.

L'assuré clique sur « **me connecter** » et accède à son compte ameli.

1. Connexion sans erreur

2. Cas d'erreur



Cas n°1 : Absence de mail validé



L'assuré **n'a pas renseigné de mail** dans son compte

L'assuré est invité à **valider son adresse mail** (via le mail de validation reçu au moment de la création du compte ameli) ou à contacter sa caisse.



J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



Désormais, un code de sécurité envoyé par mail est nécessaire pour vous connecter. Or, vous n'avez pas d'adresse mail renseignée dans votre compte. Validez-la dans l'application Compte ameli ou contactez votre caisse d'assurance maladie.



Mon numéro de sécurité sociale

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



Mon mot de passe (ou code provisoire)



Mot de passe oublié ?

ME CONNECTER


Première visite ? [Créer un compte](#)

Cas n°2 : Code de sécurité expiré

 L'assuré **n'a pas saisi son code de sécurité** à temps

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.

 Le code de sécurité n'a pas été saisi dans les 15 minutes. Merci d'en demander un nouveau.

 2 76

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



Mot de passe oublié ? 

RECEVOIR UN NOUVEAU CODE DE SÉCURITÉ

Première visite ? [Créer un compte](#)

Le code de sécurité doit être **saisi dans les 15 minutes**, sinon il n'est plus valide

L'assuré peut **demandeur un nouveau code** en cliquant sur « recevoir un nouveau code de sécurité »

Cas n°3 : Quota de code de sécurité atteint




L'assuré a **demandé un trop grand nombre** de code de sécurité (sans les utiliser et sans se connecter)

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.

L'assuré est **bloqué une heure**. Il pourra refaire sa demande de code après la date indiquée dans l'encadré rouge.

 Le nombre maximum de demandes de code a été atteint. L'accès au service est bloqué jusqu'au 05/01/2023 - 15h05 (heure de Paris). À la fin du blocage, pensez à vérifier le dossier Spam ou Indésirable de votre boîte mail.



Mon numéro de sécurité sociale

[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)



Mon mot de passe (ou code provisoire) 

[Mot de passe oublié ?](#)

ME CONNECTER


Cas n°4 : Erreur de saisie de mot de passe ou du code de sécurité

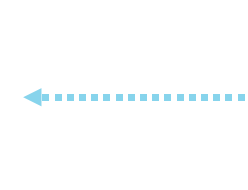


L'assuré a fait une **erreur lors de la saisie de son mot de passe ou du code de sécurité**


J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.


 Les informations saisies sont erronées. Merci de vérifier votre saisie.
Attention : 3 essais infructueux bloquent l'accès au service.



L'assuré est invité à **vérifier les informations saisies.**

 2 76

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?

 ●●●●●●●● 

Mot de passe oublié ?

Saisissez le code de sécurité reçu par mail.

Vérifiez votre dossier Spam ou Indésirable.

Je me connecte avec mon ordinateur personnel.
En cochant cette case, je n'aurai plus à saisir de code de sécurité pendant 6 mois.



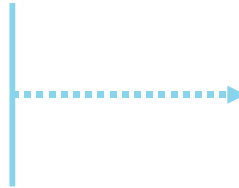
A noter : Si l'assuré renseigne plusieurs fois les mauvaises informations de connexion au compte ameli, son compte sera bloqué pendant quelques minutes.

Cas n°5 : 3 erreurs de saisie pour le code de sécurité



L'assuré **saisit plusieurs fois de suite un mauvais code de sécurité**

Le compte de l'assuré est bloqué pendant **quelques minutes**. Il pourra de nouveau essayer de se connecter après la date indiquée.



J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



Les informations saisies sont erronées. L'accès au service est bloqué jusqu'au 05/01/2023 - 14h45 (heure de Paris).



Mon numéro de sécurité sociale

[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)



Mon mot de passe (ou code provisoire)



[Mot de passe oublié ?](#)

ME CONNECTER

Cas n°6 : 3 erreurs de saisie pour le mot de passe



L'assuré **saisit trois fois le mauvais mot de passe**

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



Pour des raisons de sécurité, l'accès à votre compte ameli est bloqué jusqu'au mercredi 4 janvier 2023 15:47 (heure de Paris). Si vous n'êtes pas sûr de votre mot de passe, cliquez sur le lien « Mot de passe oublié ? » ci-dessous.

Le compte de l'assuré est bloqué pendant **quelques minutes**. Il est invité à vérifier son mot de passe via « **Mot de passe oublié ?** »



Mon numéro de sécurité sociale

[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)



Mon mot de passe (ou code provisoire)



[Mot de passe oublié ?](#)

ME CONNECTER

Cas n°7 : connexion impossible

 L'assuré n'appartient **ni au Régime Général ni aux régimes partenaires.**

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



D'après nos informations vous ne dépendez pas du régime général ou de l'un des régimes partenaires de l'Assurance Maladie. Veuillez consulter les services de votre régime d'affiliation.



Dans cette situations, l'assuré ne peut pas accéder au compte ameli car il n'est pas rattaché au Régime Général ni aux régimes partenaires



Mon numéro de sécurité sociale

[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)



Mon mot de passe (ou code provisoire)



[Mot de passe oublié ?](#)

ME CONNECTER

Cas n°8 : connexion impossible (bis)- cas rare



L'assuré **en cours de rattachement** à une CPAM ou à un régime partenaire.

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



Votre rattachement à votre caisse d'assurance maladie est en cours, vous pourrez bientôt bénéficier de votre compte ameli.



Mon numéro de sécurité sociale

[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)



Mon mot de passe (ou code provisoire)



[Mot de passe oublié ?](#)

ME CONNECTER

Généralement, ce message n'apparaît que sur une courte période, le temps que le rattachement soit effectif, l'assuré pourra se connecter à son compte par la suite



FAQ

Que fait l'assuré s'il n'a plus accès à sa messagerie personnelle ?

L'assuré qui n'a pas validé son email dans son compte ameli ou qui n'a plus accès à la messagerie qui était enregistrée dans son compte, doit contacter le 3646.

Pourquoi certains assurés doivent renseigner un code de sécurité alors qu'ils ont coché, il y a moins de 6 mois, la case «j'utilise mon ordinateur personnel » ?

Il y a 2 raisons à cela. Soit ils ont refusé le dépôt de cookies sur leur navigateur, soit ils ont changé de navigateur web d'une connexion à l'autre. En effet, lorsque l'utilisateur coche ladite case, un cookie est déposé sur le navigateur web. C'est donc lui, et uniquement lui, qui permet de reconnaître « l'intention » de l'assuré. Sans la présence de ce cookie, le dispositif de connexion au compte exige systématiquement un code de sécurité.

Que fait l'assuré en cas d'oubli de mot de passe ?

Il n'y a pas de lien entre l'envoi d'un code de sécurité utilisé pour la connexion et la démarche de réinitialisation de mot de passe. Autrement dit, celle-ci reste inchangée : l'assuré déclare avoir perdu son mdp, et reçoit dans la foulée un email contenu un lien sécurisé. Lorsqu'il clique dessus, l'assuré est redirigé vers une page de réinitialisation de son mot de passe.