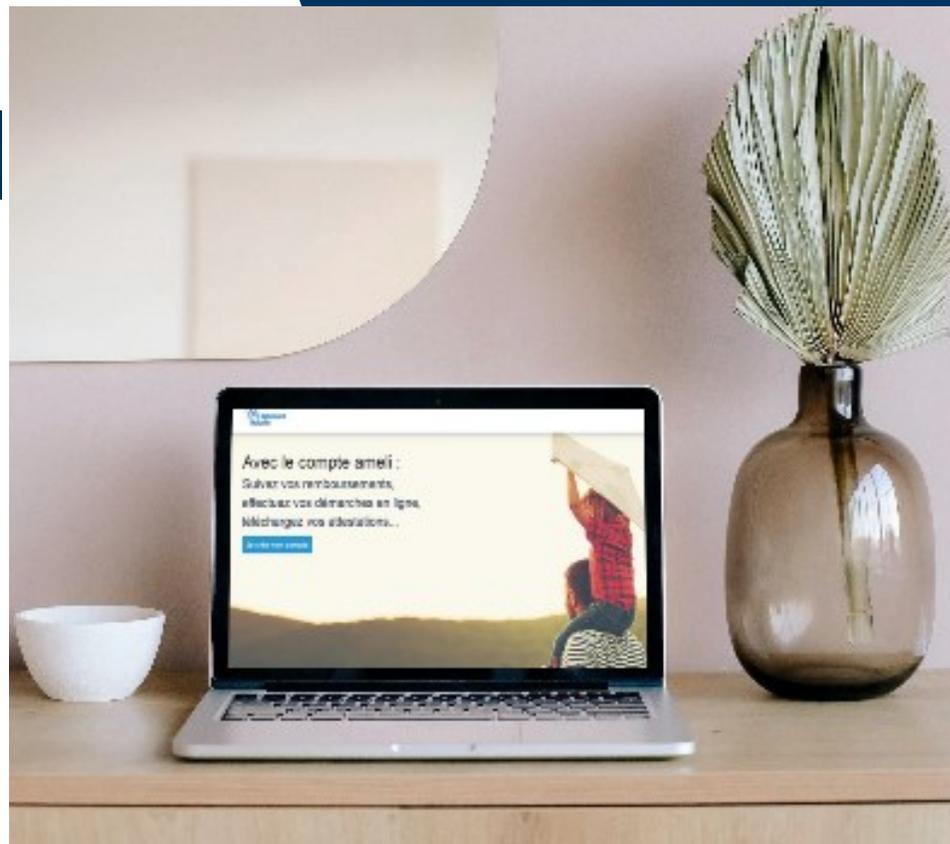


## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

### Pas-à-pas

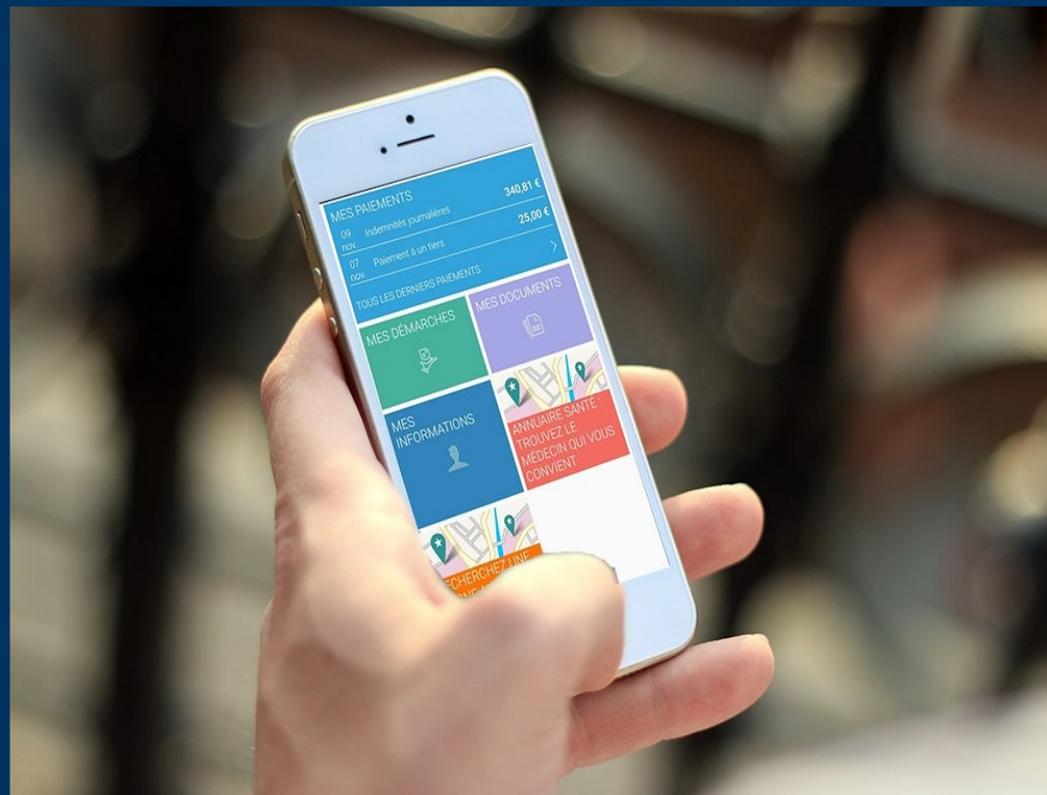
Février 2024



CONNEXION AU  
COMPTE AVEC  
CODE DE SÉCURITÉ

La démarche pas-à-pas

APPLI  
COMPTE  
AMELI



CONNEXION  
AVEC UN CODE  
DE SÉCURITÉ

**1** Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

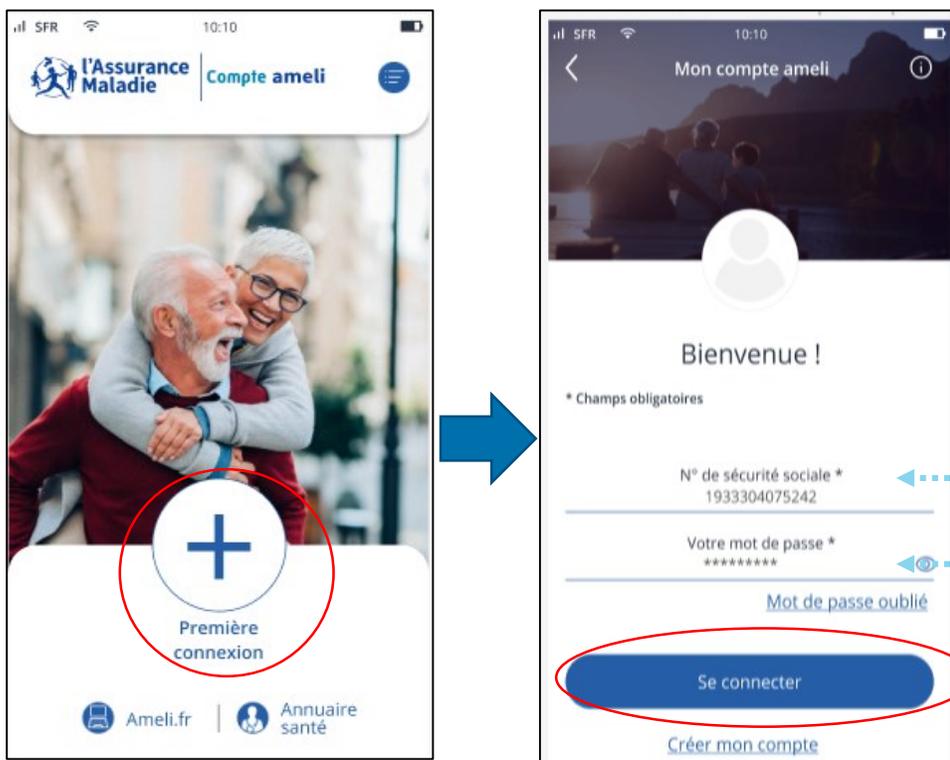
**2** Connexion avec biométrie activée

# Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

📍 **ETAPE (0)** l'assuré ouvre son application et **saisi ses informations**

Deux cas possibles :

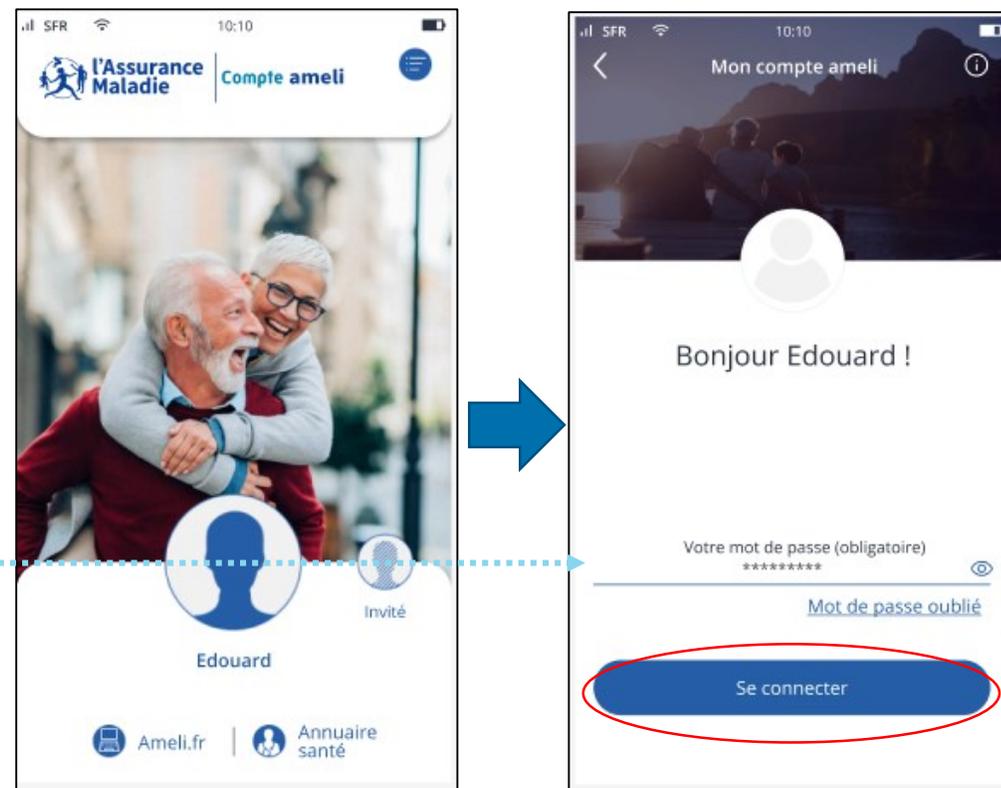
**1** Première connexion depuis l'application ou l'assuré n'a pas autorisé la mémorisation de son numéro de sécurité sociale



Son **Numéro de sécurité sociale**

Son **mot de passe**

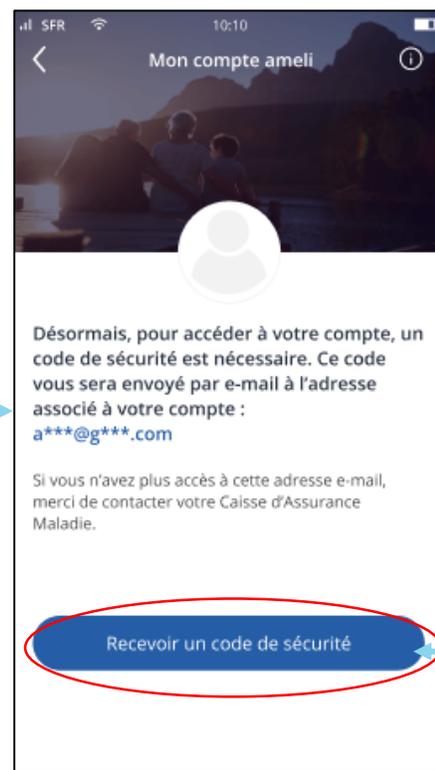
**2** L'assuré a autorisé la mémorisation de son numéro de sécurité sociale



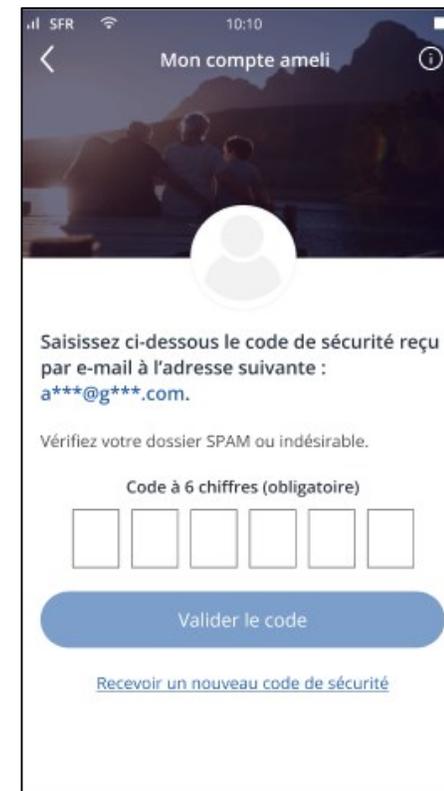
# Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

 **ETAPE (1)** : l'assuré est informé de la **demande du code OTP**

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



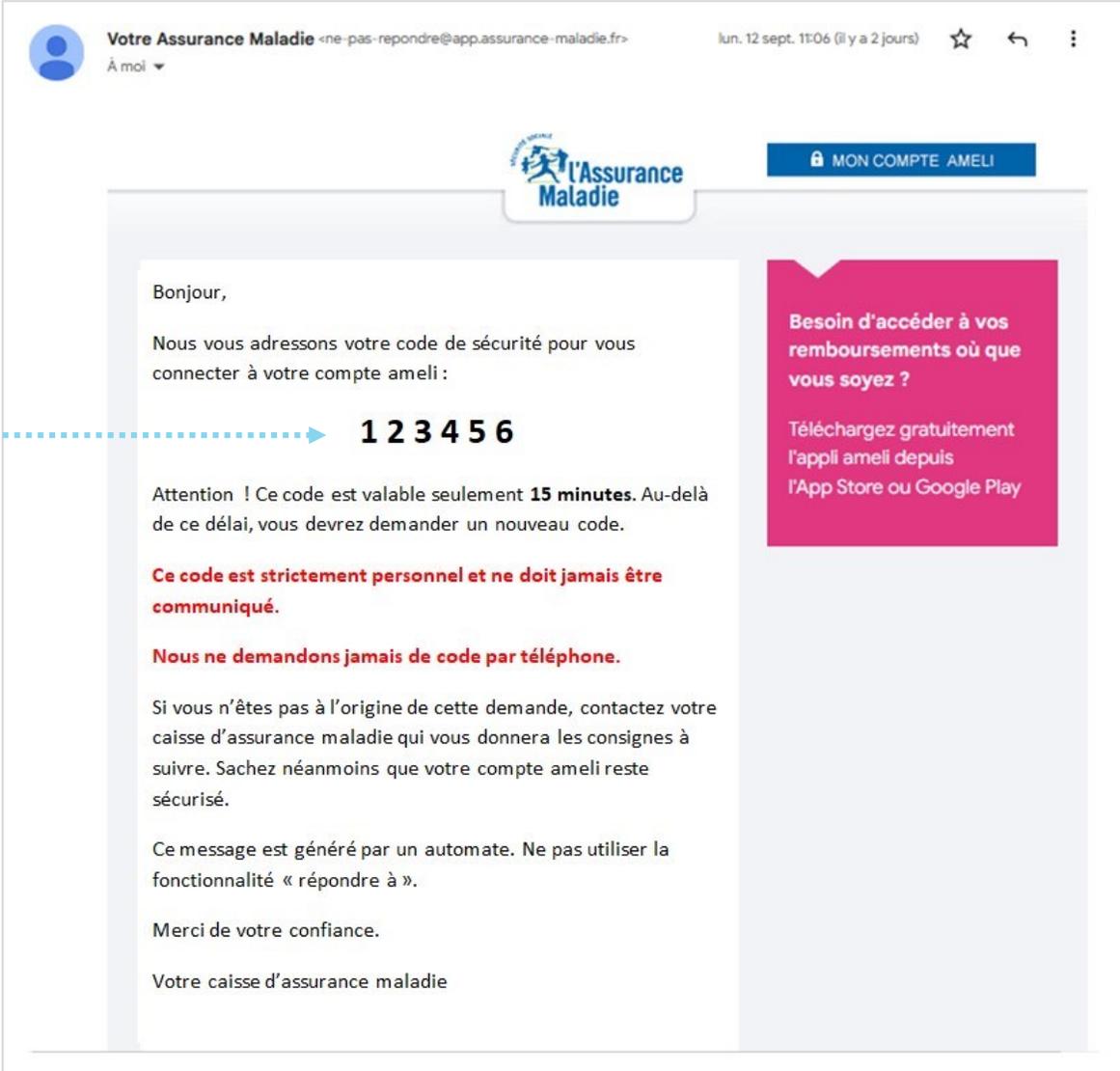
L'assuré clique sur « **recevoir un code de sécurité** » et se connecte à sa boîte mail.



# Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

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

Code de sécurité à 6 chiffres à **recopier** sur la page de connexion du compte ameli



**Votre Assurance Maladie** <ne-pas-repondre@app.assurance-maladie.fr> lun. 12 sept. 11:06 (il y a 2 jours) ☆ ↩ ⋮  
À moi ▾

 [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

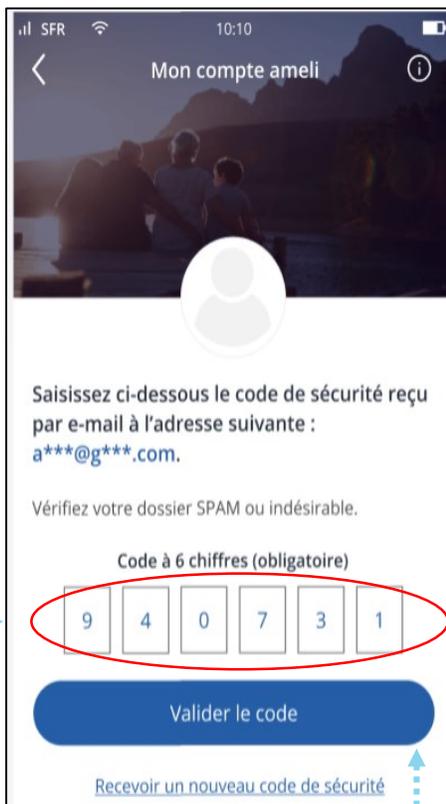
**Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?**

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

**Attention !** Il est possible que l'assuré reçoive le mail dans ses spams...

# Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

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



Mon compte ameli

Saisissez ci-dessous le code de sécurité reçu par e-mail à l'adresse suivante :  
a\*\*\*@g\*\*\*.com.

Vérifiez votre dossier SPAM ou indésirable.

Code à 6 chiffres (obligatoire)

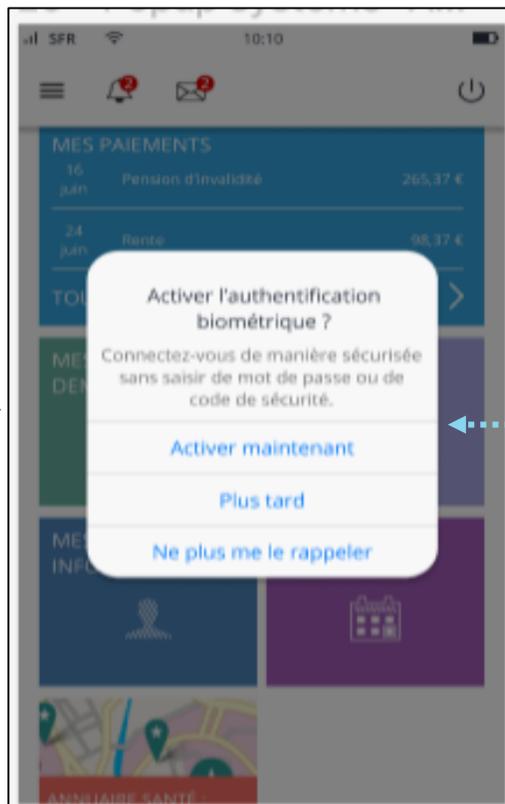
9 4 0 7 3 1

Valider le code

[Recevoir un nouveau code de sécurité](#)

L'assuré renseigne le **code à 6 chiffres**

L'assuré clique sur « **Valider le code** » et accède à son compte ameli.



Une fois connecté, il lui est proposé d'activer la **biométrie**. S'il l'active, il n'aura plus à saisir de code de sécurité lors de sa prochaine connexion. Et ce, pendant 6 mois.

**Attention !** Cet pop-up apparaît à la deuxième connexion s'il n'y a pas d'autres notifications sur le compte de l'assuré. Exemple : acceptation des CGU ou chevauchement d'organisme complémentaire.

# Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

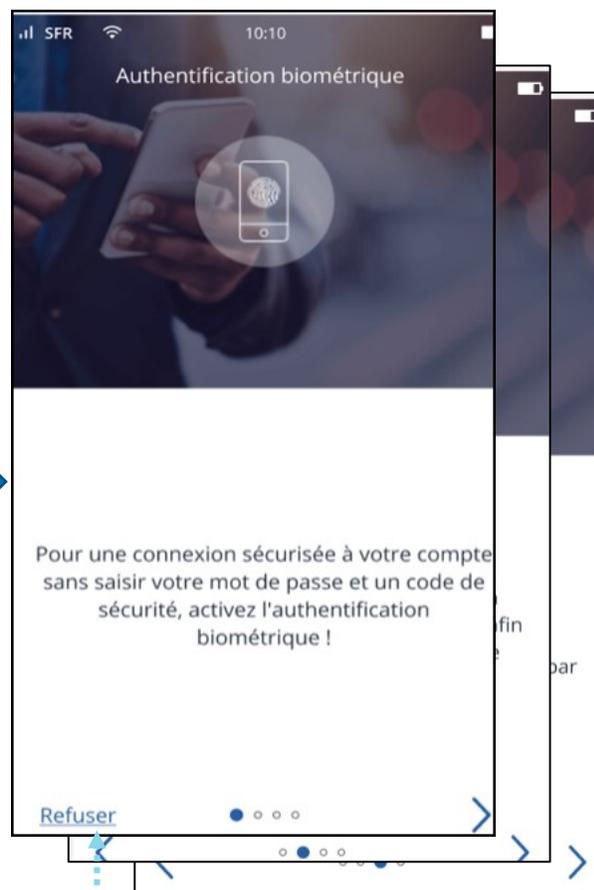
## 📍 **ETAPE (4)** : l'assuré active **la biométrie**

l'assuré démarre le processus d'activation de l'authentification biométrique

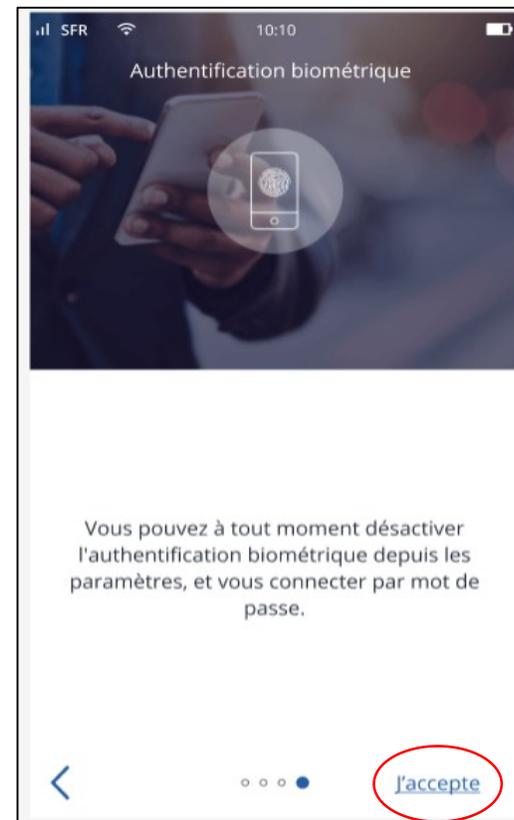
S'il clique sur « plus tard », le pop-up sera présenté à la prochaine connexion



S'il choisit « **ne plus me le rappeler** » le pop-up ne s'affichera plus.



Si finalement l'assuré refuse, il est directement renvoyé sur la page d'accueil

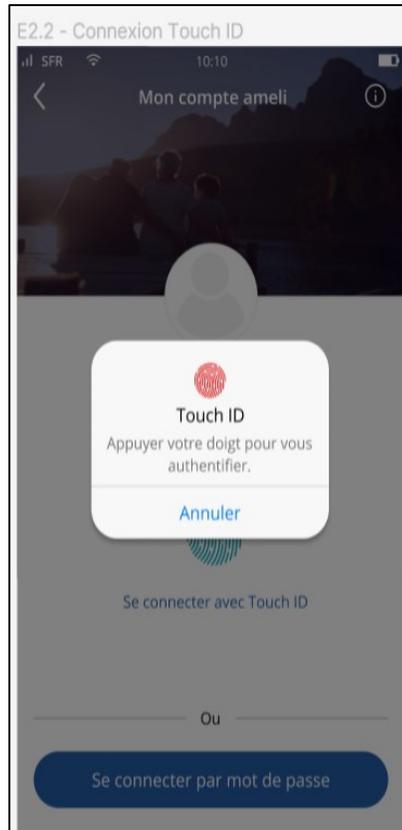
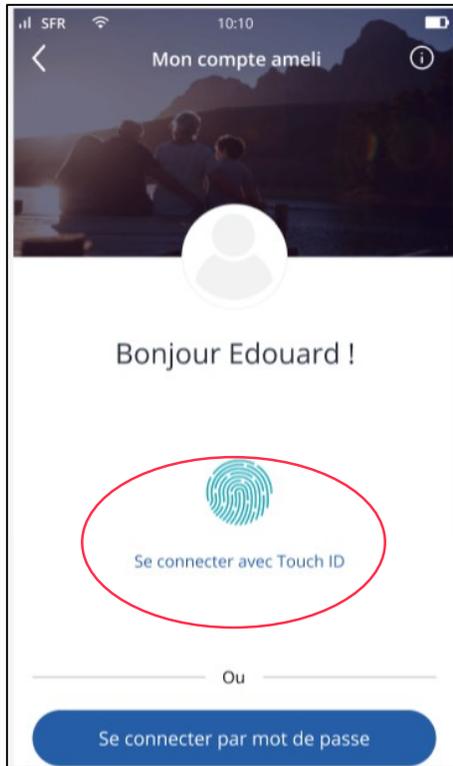
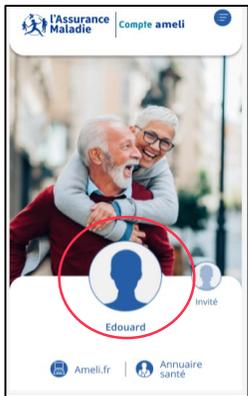


Cette activation suppose que l'assuré ait au préalable enregistré au sein de son téléphone, ses empreintes digitales et/ou son visage. Si ce n'est pas le cas, le téléservice l'alerte, et le renvoie vers les paramètres du téléphone.

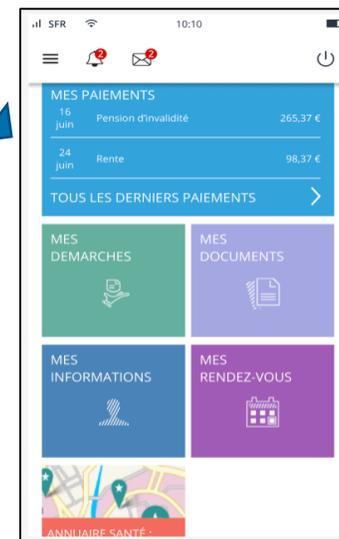
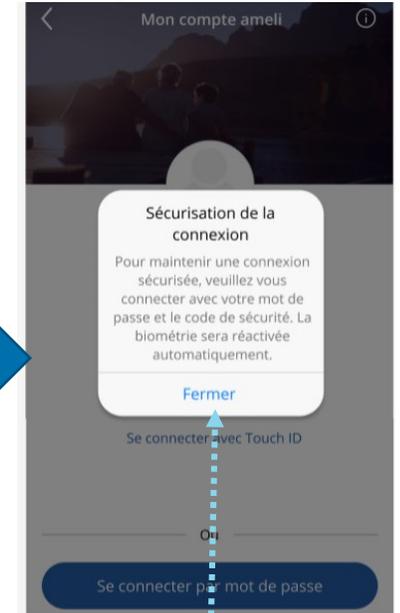
- 1 Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie
- 2 Connexion avec biométrie activée

# Connexion au compte avec biométrie activée

## Cas 1: connexion avec **empreinte digitale**



L'assuré place son doigt au niveau du capteur de son téléphone

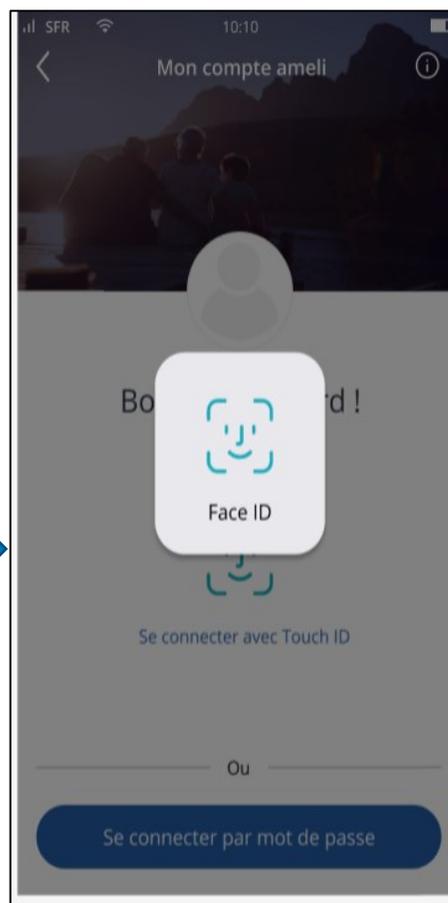
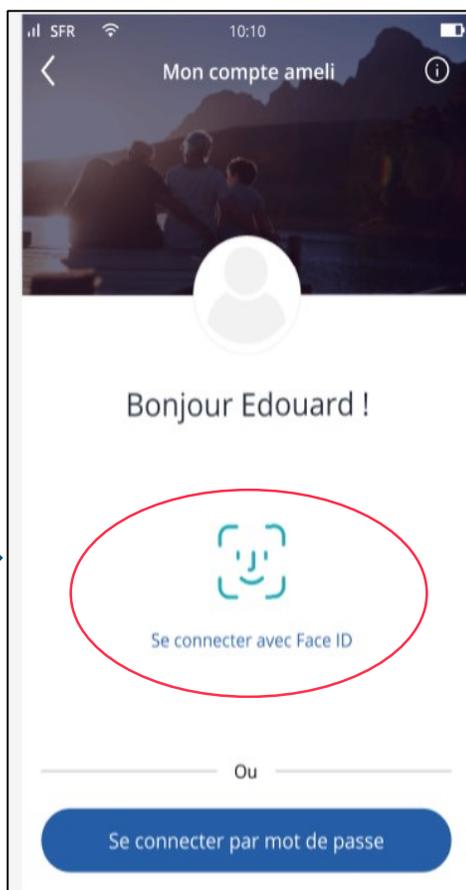


L'authentification biométrique n'a pas fonctionné ou le **token de la biométrie est arrivé à expiration** : l'assuré doit se connecter avec son mot de passe et le code de sécurité

# Connexion au compte avec biométrie activée



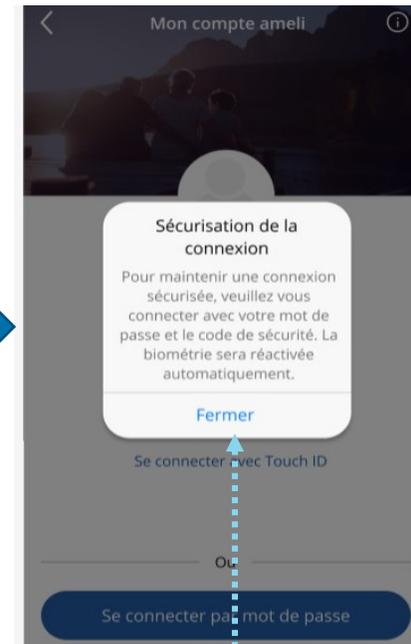
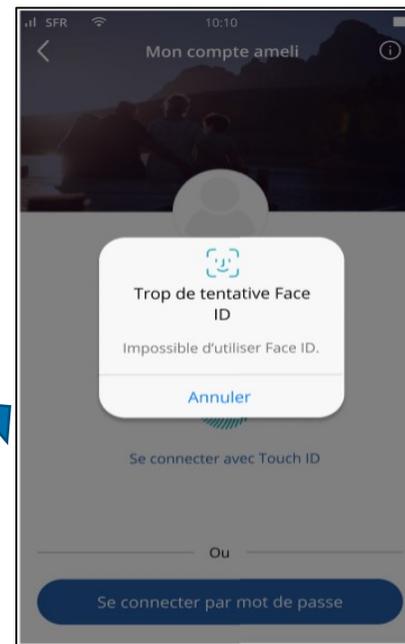
Cas 2: connexion avec **reconnaissance faciale**



L'assuré place son visage en face du téléphone.

**Echec**

**Succès**



L'authentification biométrique n'a pas fonctionné ou le **token de la biométrie est arrivé à expiration** : l'assuré doit se connecter avec son mot de passe et le code de sécurité

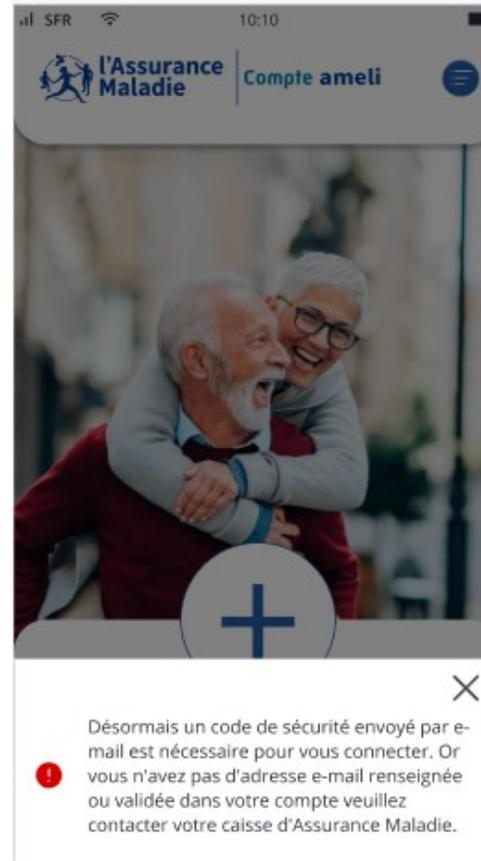
# LES CAS D'ERREURS

- 1 Cas 1: identifiants incorrects
- 2 Cas 2: erreurs de saisie du code de sécurité

# Cas n°1 : Absence de mail validé



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



L'assuré est invité à **renseigner et/ou valider son adresse mail**



# Cas n°2 : code de sécurité expiré

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

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

Mon compte ameli

Saisissez ci-dessous le code de sécurité reçu par e-mail à l'adresse suivante : a\*\*\*@g\*\*\*.com.

Vérifiez votre dossier SPAM ou indésirable.

Code à 6 chiffres (obligatoire)

9	4	0	7	3	1
---	---	---	---	---	---

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

Valider le code

**Recevoir un nouveau code de sécurité**

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

Mon compte ameli

Saisissez ci-dessous le code de sécurité reçu par e-mail à l'adresse suivante : a\*\*\*@g\*\*\*.com.

Vérifiez votre dossier SPAM ou indésirable.

Code à 6 chiffres (obligatoire)

--	--	--	--	--	--

Valider le code

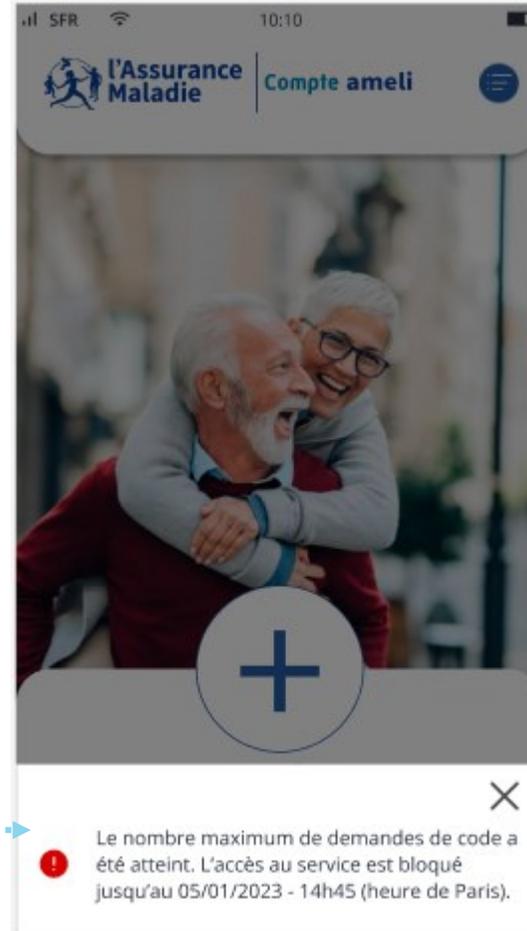
Un nouveau code vient de vous être envoyé, merci de vérifier votre boîte e-mail, y compris dans le dossier SPAM ou indésirable avant de renouveler votre demande.

# 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)

=> 5 codes par heure glissante



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

# Cas n°4 : erreur de saisie de mot de passe



L'assuré a fait une **erreur lors de la saisie de son mot de passe**

Mon compte ameli

Bienvenue !

\* Champs obligatoires

Numéro de sécurité sociale \*  
1933304075242

Votre mot de passe \*  
\*\*\*\*\*

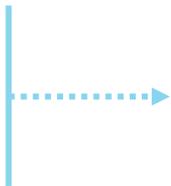
[Mot de passe oublié](#)

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

Se connecter

[Créer mon compte](#)

L'assuré est invité à vérifier les informations saisies.



Une fois les informations modifiées

Succès

Echecs

MES PAIEMENTS

16 juin	Pension d'invalidité	265,37 €
24 juin	Rente	98,37 €

TOUS LES DERNIERS PAIEMENTS >

MES DEMARCHES

MES DOCUMENTS

MES INFORMATIONS

MES RENDEZ-VOUS

ANNUAIRE SANTÉ

**Attention !** Si l'assuré renseigne 3 fois les mauvaises informations de connexion au compte, son compte sera bloqué durant **15 minutes**.

OTP expiré

Mon compte ameli

Saisissez ci-dessous le code de sécurité reçu par e-mail à l'adresse suivante : a\*\*\*@g\*\*\*.com.

Vérifiez votre dossier SPAM ou indésirable.

Code à 6 chiffres (obligatoire)

9 4 0 7 3 1

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

Valider le code

[Recevoir un nouveau code de sécurité](#)

OU

Mon compte ameli

Bienvenue !

\* Champs obligatoires

Numéro de sécurité sociale \*  
1933304075242

Votre mot de passe \*  
\*\*\*\*\*

[Mot de passe oublié](#)

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

Se connecter

[Créer mon compte](#)

# Cas n°5 : erreur de saisie du code de sécurité



L'assuré a fait une **erreur lors de la saisie du code de sécurité**

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

Mon compte ameli

Saisissez ci-dessous le code de sécurité reçu par e-mail à l'adresse suivante : [a\\*\\*\\*@g\\*\\*\\*.com](mailto:a***@g***.com).

Vérifiez votre dossier SPAM ou indésirable.

Code à 6 chiffres (obligatoire)

9 4 0 7 3 1

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

Valider le code

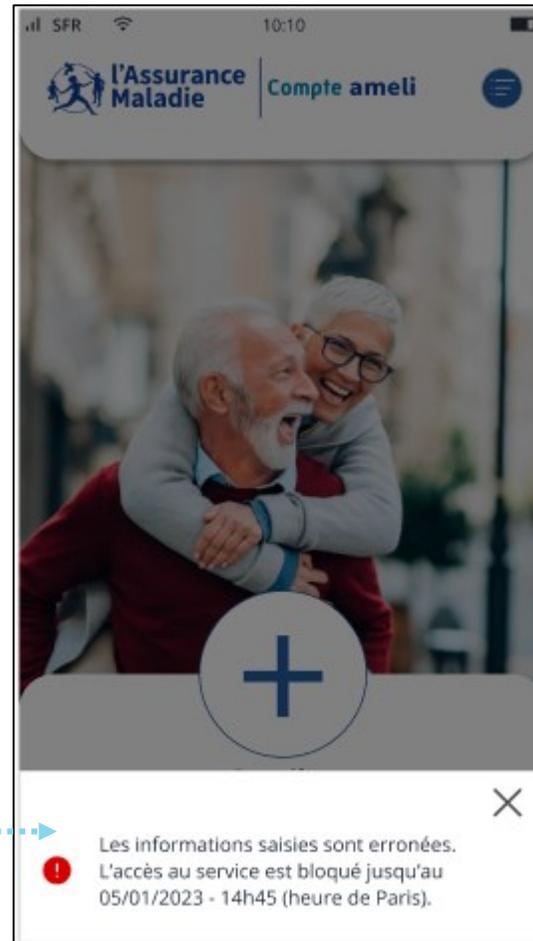
[Recevoir un nouveau code de sécurité](#)

**Attention !** Si l'assuré renseigne 3 fois les mauvaises informations de connexion au compte, son compte sera bloqué durant **15 minutes**.

# Cas n°6 : 3 erreurs de saisie du code de sécurité



L'assuré **saisit trois fois un mauvais code de sécurité**

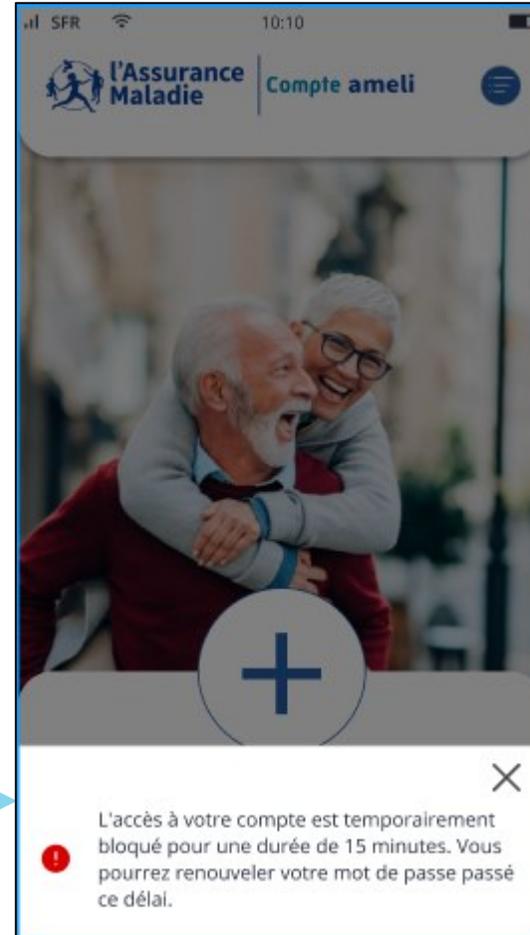


Le compte de l'assuré est bloqué pendant **15 minutes**. Il pourra de nouveau essayer de se connecter après la date indiquée.

# Cas n°7 : 3 erreurs de saisie pour le mot de passe



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



Le compte de l'assuré est bloqué pendant **15 minutes**.



## 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. En pratique, le conseiller supprimera son compte (il dira qu'il le « réinitialise », c'est plus rassurant...) et invitera l'assuré à s'en recréer un. Pour faciliter cette création, il pourra lui envoyer un code provisoire par SMS si son téléphone mobile est enregistré dans nos base. A défaut, il invitera l'assuré à se créer son compte à l'aide de sa Carte Vitale et de son Iban. En vérifiant auprès de lui que les numéros de sa Carte Vitale sont bien lisibles...

### ***Quel est le temps de validité du code de sécurité ?***

15 minutes. Précisons que fin février 2023, lors du déploiement de ce nouveau dispositif de connexion, les problématiques de temps de latence de réception des emails seront levées. Autrement dit, les codes de sécurité envoyés par les serveurs de l'Assurance Maladie seront reçus instantanément par les assurés.

### ***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 recréation 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 recréation de son mot de passe.

### ***Est-il prévu qu'il y ait également un code de sécurité pour se connecter à l'application mobile « mon compte ameli » ?***

Non. Les tentatives d'intrusion se concentrent uniquement sur le web, et non sur les applis.

### ***Le code de sécurité sera-t-il également demandé lorsqu'un usager utilisera l'identité d'ameli sur FranceConnect ?***

C'est probable, mais pour l'heure, la question n'a pas encore été tranchée.

### ***Pourquoi certains assurés ne parviennent pas à se connecter alors qu'ils pouvaient avant le déploiement ce dispositif ?***

Ce sont des cas heureusement rares. Il faut savoir que ce dispositif de connexion avec code de sécurité repose sur une nouvelle brique d'infrastructure informatique : ameli-connect. Or pour identifier les assurés, ameli-connect interroge le RFI (référentiel des Individu) en lieu et place du RI-BDO. La fraîcheur et la qualité des données du RFI sont donc primordiales pour garantir l'accès au compte ameli.

### ***Un assuré rencontre un message d'erreur en anglais 'The requested url is rejected'***

La solution consiste à effacer les cookies de son navigateur