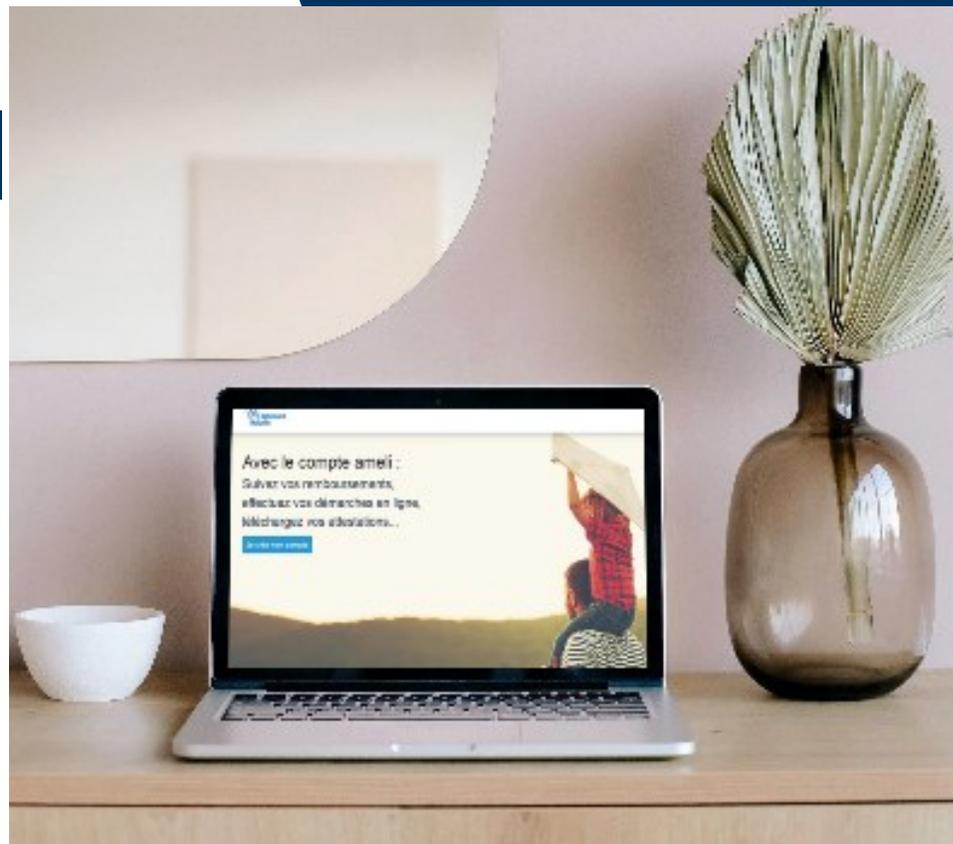


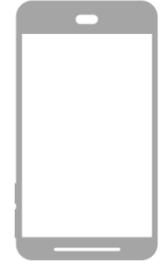
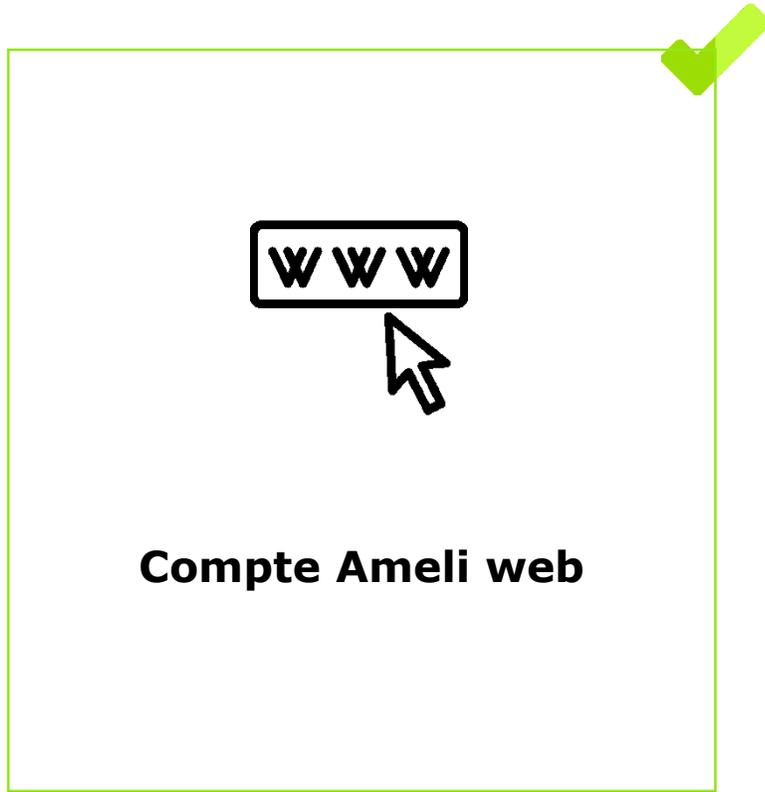
PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

Pas-à-pas
Octobre 2023



**CONNEXION AU
COMPTE AVEC
CODE DE SÉCURITÉ**

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



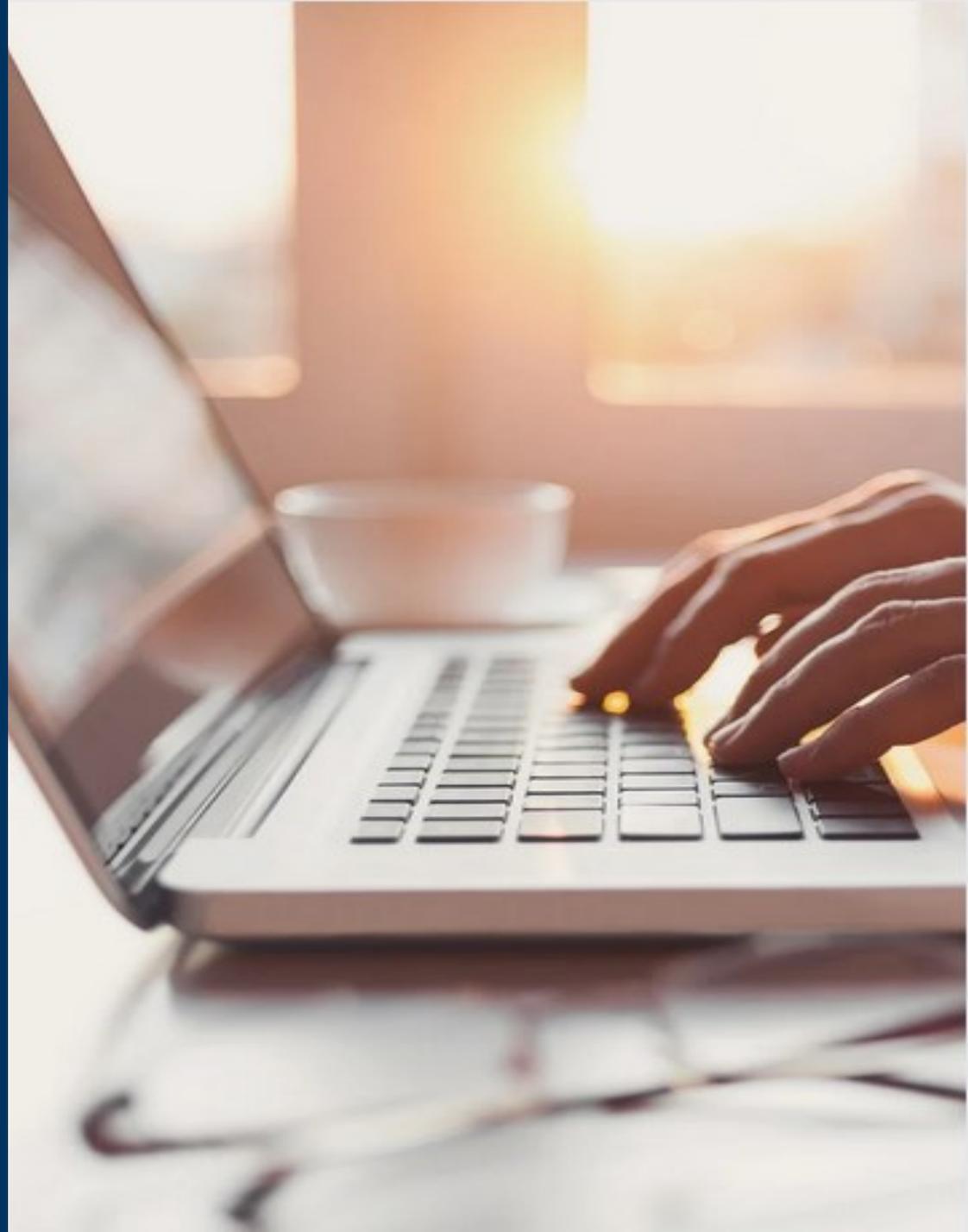
**Application
ameli pour
smartphone**



BMS

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.

Son **NIR**.

Son **mot de passe**

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?

Mot de passe oublié ?

ME CONNECTER

Première visite ? [Créer un compte](#)

Information



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

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?

Mot de passe oublié ?

Pour accéder à votre compte ameli, la saisie d'un code de sécurité est nécessaire. [Cliquez ici pour en savoir plus.](#)

RECEVOIR UN CODE DE SÉCURITÉ

Ce code sera envoyé à l'adresse mail associée à votre compte :

v***@y***.fr

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

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.

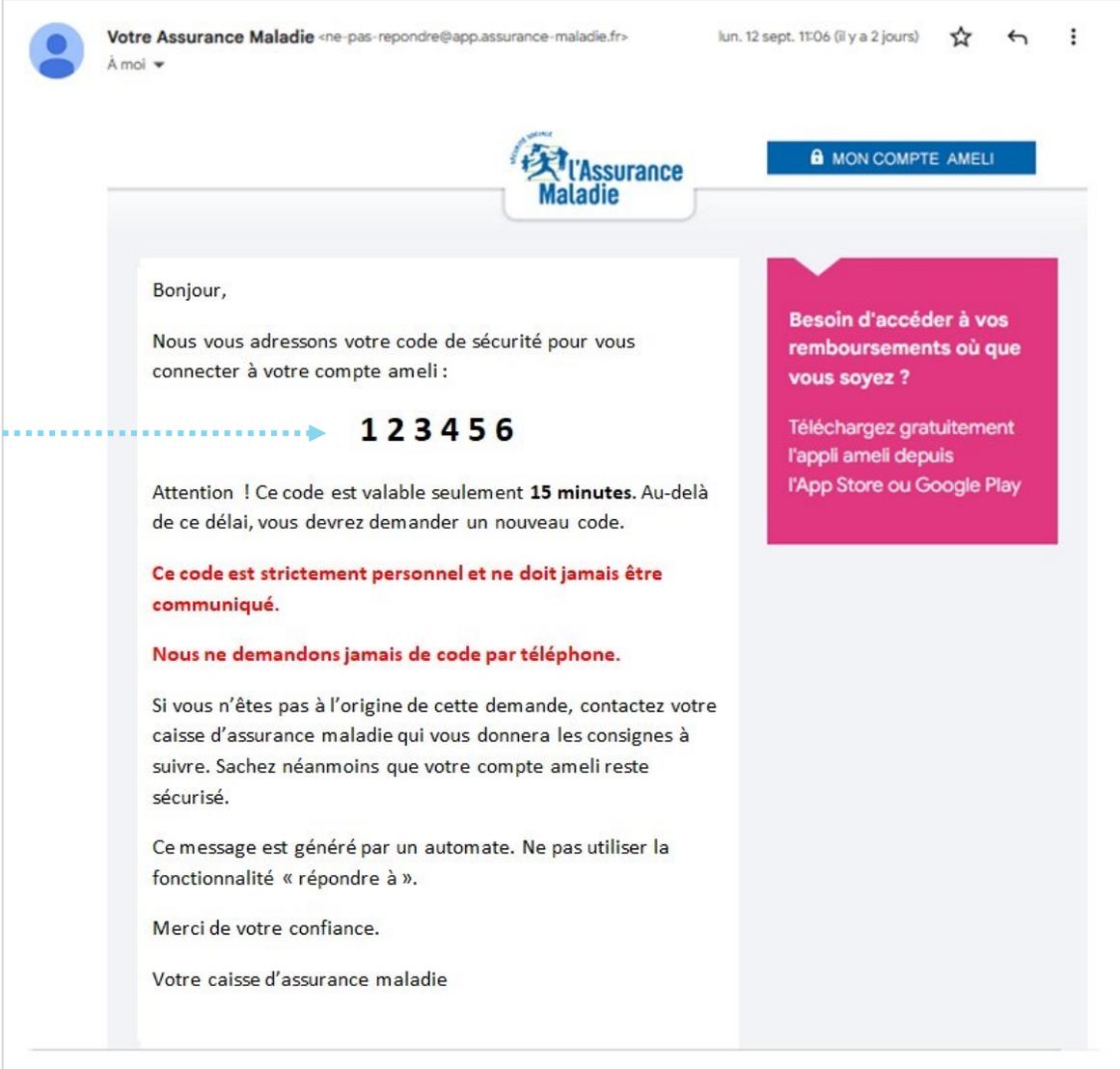
Information



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

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



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



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

Information

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 :

8 5 4 1 8 2

Vous vous connectez avec votre ordinateur personnel ?

Cochez cette case pour ne plus avoir à saisir de code de sécurité pendant 6 mois.

Vous n'avez pas reçu ce code, vérifiez :

- la saisie de votre n° de sécurité sociale,
- l'exactitude de votre mot de passe,
- votre dossier Spam ou Indésirable.

Vous n'arrivez toujours pas à vous connecter ? [Cliquez ici.](#)

ME CONNECTER

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

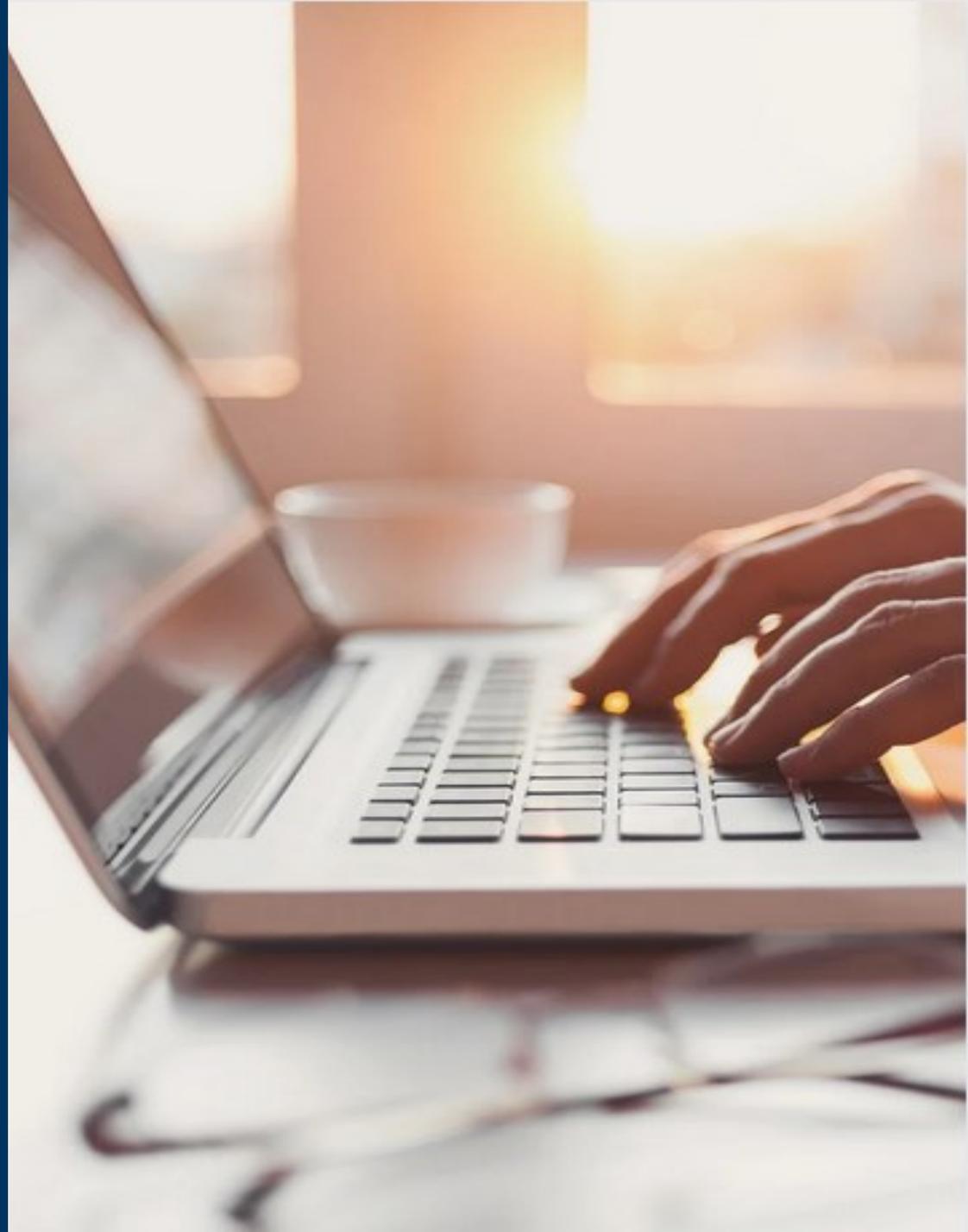
L'assuré indique que **l'ordinateur utilisé est le sien**. S'il coche cette case, il n'aura plus à saisir de code de sécurité lors de sa prochaine connexion. Et ce, pendant 6 mois.

Attention : techniquement, un cookie sera déposé sur le navigateur si l'assuré coche la case. Mais s'il **change de navigateur** ou d'ordinateur à la prochaine connexion, ou encore **s'il navigue en « mode privé »**, le code de sécurité lui sera quand même demandé

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** dans l'application Compte ameli ou à contacter sa caisse.

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



Un code de sécurité envoyé par mail est nécessaire pour vous connecter. Or, vous n'avez pas d'adresse mail renseignée dans votre compte. Merci de contacter 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.



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)
=> 5 codes par heure glissante



J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.

 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

[Première visite ? Créer un compte](#)

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**

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



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

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



Le mot de passe saisi est incorrect. Merci de le vérifier.
Attention: votre compte sera bloqué après 3 tentatives infructueuses.



[Redacted]

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



.....



Mot de passe oublié ?

Saisissez le code de sécurité reçu par mail :

2 4 3 5 4 7

Vous vous connectez avec votre ordinateur personnel ?
Cochez cette case pour ne plus avoir à saisir de code de sécurité pendant 6 mois.

Vous n'avez pas reçu ce code, vérifiez :

- la saisie de votre n° de sécurité sociale,
- l'exactitude de votre mot de passe,
- votre dossier Spam ou Indésirable.

Vous n'arrivez toujours pas à vous connecter ? [Cliquez ici.](#)

ME CONNECTER

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.**

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

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



Le code de sécurité saisi est erroné. Merci de le vérifier.
Attention: votre compte sera bloqué après 3 tentatives infructueuses.



[Redacted]

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



.....



Mot de passe oublié ?

Saisissez le code de sécurité reçu par mail :

2 4 3 5 8 8

Vous vous connectez avec votre ordinateur personnel ?

Cochez cette case pour ne plus avoir à saisir de code de sécurité pendant 6 mois.

Vous n'avez pas reçu ce code, vérifiez :

- la saisie de votre n° de sécurité sociale,
- l'exactitude de votre mot de passe,
- votre dossier Spam ou Indésirable.

Vous n'arrivez toujours pas à vous connecter ? [Cliquez ici.](#)

ME CONNECTER

Cas n°6 : 3 erreurs de saisie pour le code de sécurité



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



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

Première visite ? [Créer un compte](#)

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**



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.

 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](#)

Le compte de l'assuré est bloqué pendant **15 minutes**. Il est invité à vérifier son mot de passe via « Mot de passe oublié ? »

Cas n°8 : connexion impossible



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

Cette erreur peut s'afficher si l'assuré n'a pas de caisse de rattachement au RFI. Dans ce cas où, veuillez vous rapprocher du service Gestion des bénéficiaires pour une mise à jour de son dossier.

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.

 Une mise à jour de votre dossier est nécessaire pour accéder à votre compte. Merci de prendre contact avec votre caisse.

 Mon numéro de sécurité sociale

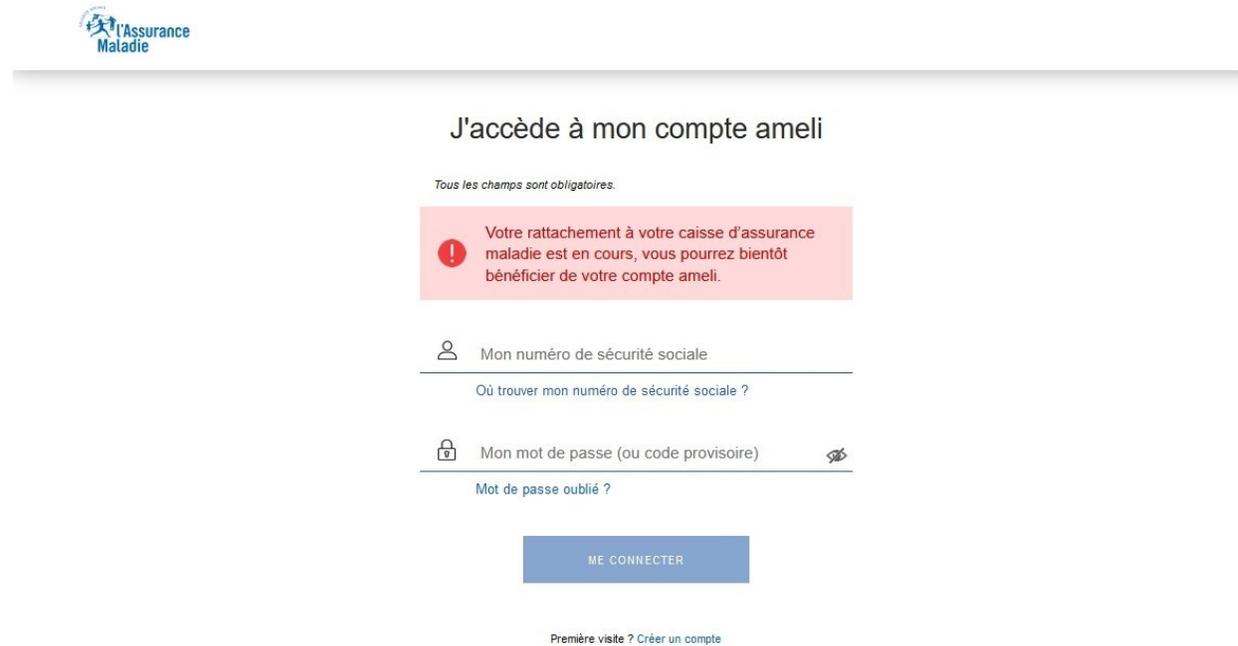
[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)

 Mon mot de passe (ou code provisoire) 

Cas n°9 : connexion impossible (bis)- cas rare



L'assuré **en cours de rattachement** à une caisse ou à un régime partenaire.
=> Généralement, ce message n'apparaît que sur une courte période, le temps que l'acte de gestion soit effectué



 l'Assurance
Maladie

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

Première visite ? [Créer un compte](#)



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