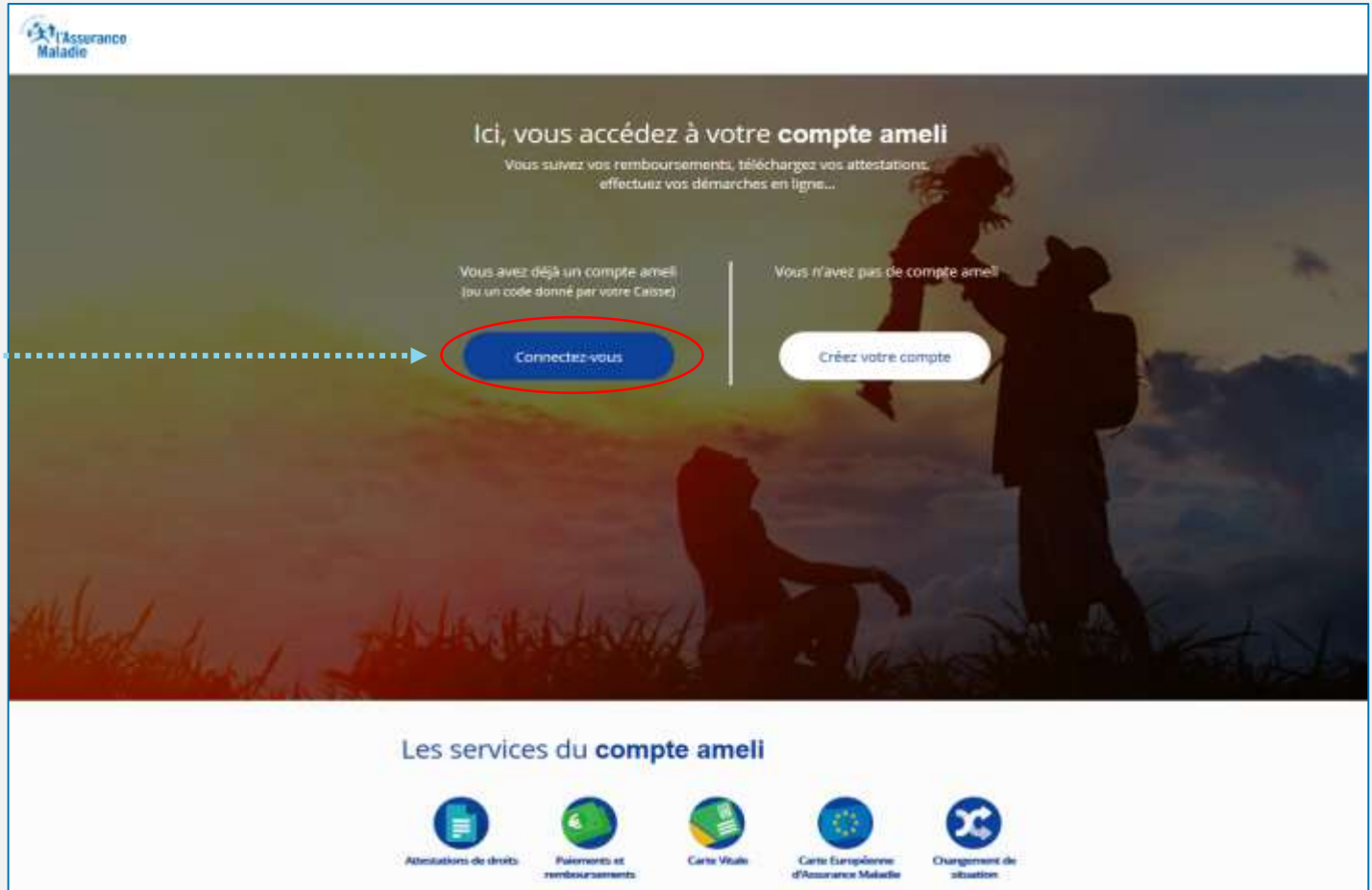


# Pas-à-pas : Mot de passe oublié

 Etape (0): L'assuré se rend sur le compte ameli via le site [ameli.fr](https://ameli.fr)

L'assuré se rend  
dans l'espace de  
connexion au  
compte ameli en  
cliquant sur  
**Connectez-vous**



The screenshot shows the login page of the ameli.fr website. At the top left is the 'l'Assurance Maladie' logo. The main heading is 'Ici, vous accédez à votre compte ameli', followed by the subtext 'Vous suivez vos remboursements, téléchargez vos attestations, effectuez vos démarches en ligne...'. Below this, there are two columns. The left column is for existing users, with the text 'Vous avez déjà un compte ameli (ou un code donné par votre Caisse)' and a blue button labeled 'Connectez-vous'. The right column is for new users, with the text 'Vous n'avez pas de compte ameli' and a white button labeled 'Créez votre compte'. A red oval highlights the 'Connectez-vous' button, and a blue dotted arrow points from the text on the left towards it. At the bottom, there is a section titled 'Les services du compte ameli' with five icons: 'Attestations de droits', 'Paiements et remboursements', 'Carte Vitale', 'Carte Européenne d'Assurance Maladie', and 'Changement de situation'.

# Pas-à-pas : Mot de passe oublié

 Etape (1): L'assuré choisit l'option **Mot de passe oublié**

Si l'assuré ne se souvient plus de son mot de passe, il clique sur **mot de passe oublié**



# Pas-à-pas : Mot de passe oublié



Etape (2): L'assuré complète les informations pour récupérer son code provisoire

**Mot de passe oublié**

Remplissez les champs suivants pour modifier votre mot de passe :

Vous allez recevoir un mail à l'adresse que vous avez indiquée dans votre compte ameli. Il vous permettra de renouveler votre mot de passe en quelques clics.

\* Champs obligatoires

Numéro de sécurité sociale\* 

  
  
Date de naissance (jj/mm/aaaa)\*  
   
  
Recopiez les caractères de l'image ou de l'extrait sonore  
  
  
Caractères lus ou entendus\*  
  
  
 

L'assuré renseigne **son numéro de sécurité sociale** ainsi que sa **date de naissance**

L'assuré écrit les caractères lus ou entendus pour passer à la suite

L'assuré peut cliquer sur la **flèche** pour obtenir une nouvelle liste de caractères à recopier

Il peut également cliquer sur le **microphone** pour écouter la série de caractères à recopier



- L'assuré dispose de **5 minutes** pour lire ou écouter le code à recopier et le saisir dans la cartouche
- Si l'assuré se trompe dans la saisie du texte à recopier, il peut recommencer

# Pas-à-pas : Mot de passe oublié



Etape (3): L'assuré reçoit une notification l'invitant à accéder à sa boîte mail

## Mot de passe oublié

Le mail a bien été envoyé à t\*\*\*@t\*\*\*.com

Vous pouvez dès à présent vous connecter sur votre adresse mail pour continuer la procédure.

Vous n'avez plus accès à votre adresse mail ?  
Merci de contacter votre caisse au 3646.

[Retourner à la page de connexion](#)

L'assuré est invité à se rendre dans sa boîte mail pour continuer la procédure

# Pas-à-pas : Mot de passe oublié



Etape (**3bis**): L'assuré reçoit une notification l'indiquant que l'envoi du mail est impossible

## CAS 1 :

L'assuré n'a pas **d'adresse email ou n'a pas validé son adresse email** = impossibilité d'envoi d'un mail de renouvellement du mot de passe.



### Mot de passe oublié



L'envoi d'un mail pour renouveler votre mot de passe n'est pas possible.

Merci de contacter votre caisse au 36 46.

[Retourner à la page de connexion](#)

## CAS 2 :

Pour des raisons de sécurité, l'assuré ne peut pas demander plusieurs emails successif de renouvellement. Au bout d'un certains nombres de demandes, « **Recevoir le mail** » un message d'erreur est affiché. Le service de renouvellement de mot de passe est, dans ce cas, bloqué durant courte période.



### Mot de passe oublié



Le nombre maximum de demandes de renouvellement de mot de passe a été atteint.

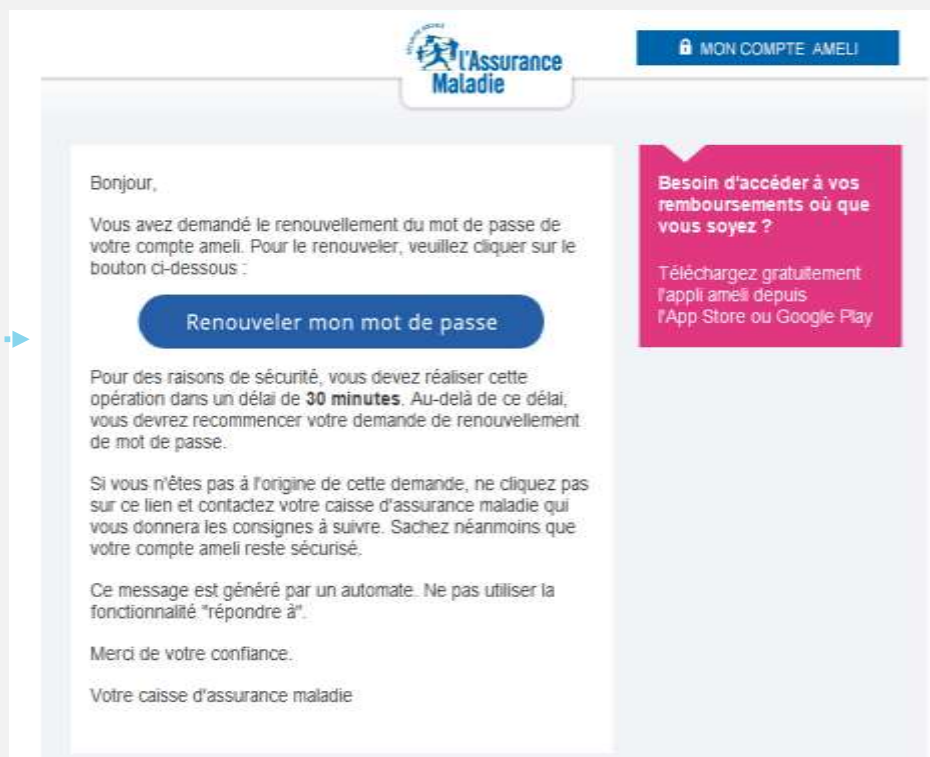
Le service de renouvellement de mot de passe est bloqué jusqu'au 26/12/2022 - 14h33 (heure de Paris).

[Retourner à la page de connexion](#)

# Pas-à-pas : Mot de passe oublié



Etape (4): L'assuré clique sur le mail reçu dans sa boîte de messagerie



Une fois le mail ouvert, l'assuré clique sur « **Renouveler mon mot de passe** »



**A noter :** Le mail de renouvellement de mot de passe envoyé par mail est valable pour une durée de **30 minutes**.  
Passé ce délai, l'assuré devra refaire la démarche de code oublié

# Pas-à-pas : Mot de passe oublié

 Etape (5): L'assuré renseigne son nouveau mot de passe

**Renouvellement de mot de passe**

 Pour maintenir la confidentialité de vos informations, nous vous recommandons de ne pas choisir un mot de passe que vous utilisez déjà sur un autre site.

Votre mot de passe doit :

- Comporter entre 8 et 50 caractères
- Contenir des caractères latins (de a jusqu'à z sans accent) minuscules et majuscules
- Contenir un chiffre ou un caractère spécial parmi les suivants : ? ! \$ € @ & ( + \_ ) = \* % / < > , ; : " ' . , - ~
- Ne contenir que des caractères autorisés
- Ne pas contenir votre n° de sécurité sociale, votre date de naissance ou une partie de celle-ci

\* Champs obligatoires

Nouveau mot de passe \*

  
  
Confirmer le mot de passe \*  
  

[Retourner à la page de connexion](#) [Valider le nouveau mot de passe](#)

Il est rappelé à l'assuré que le mot de passe doit :

- Comporter entre **8 à 50 caractères**
- Contenir des caractères latins **minuscules et majuscules**
- Contenir un **chiffre** ou un **caractère spécial**
- Ne contenir que des caractères autorisés
- Ne pas contenir le numéro de sécurité sociale ou la date de naissance de l'assuré

L'assuré enregistre son nouveau mot de passe et le confirme

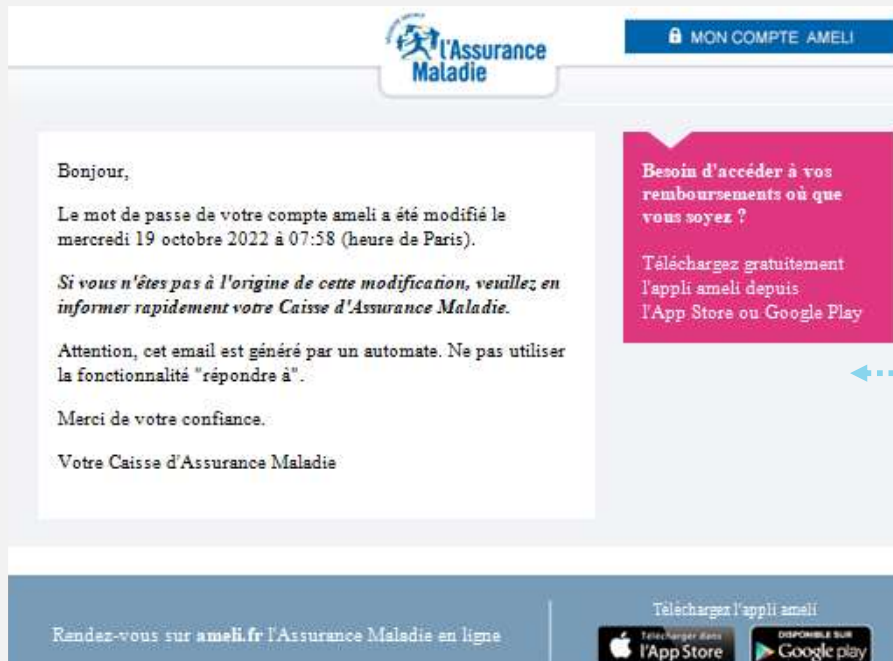
Une fois le nouveau mot de passe choisi, l'assuré clique sur « **Valider le nouveau mot de passe** »

# Pas-à-pas : Mot de passe oublié



Etape (6): L'assuré reçoit la notification que son nouveau mot de passe est enregistré

L'assuré reçoit la confirmation que son renouvellement de mot de passe a bien été enregistré



L'assuré reçoit également un mail pour le notifier que son mot de passe a été modifié (en indiquant la date et l'heure du changement de mot de passe)

# Pas-à-pas : Mot de passe oublié

**Si l'assuré n'a pas reçu le mail pour modifier son mot de passe, il convient de vérifier si:**

- **l'adresse mail renseignée dans le compte ameli est exacte;**
- le mail de validation est présent dans les **courriels indésirables/spams;**
- la non réception du mail se confirme en utilisant une **autre e-mail** créé chez le même fournisseur ou chez un fournisseur différent;
- pour les messageries Outlook, l'utilisation d'Outlook est possible sans passer par le client du fournisseur d'accès (se rapprocher du fournisseur d'accès pour le déterminer).

## **Les autres causes possibles :**

Le mail non réceptionné peut-être :

- **automatiquement supprimé par les paramètres de messagerie de l'assuré.**

Par exemple, chez Orange il existe une liste rouge qui entraîne parfois la suppression automatique des mails de l'assurance maladie contenant le mot "confirmation" (« confirm ») par l'opérateur;

- "bloqué" ou le lien de validation présent dans le mail est **bloqué par un antivirus, le logiciel de messagerie, le fournisseur de l'adresse mail.**

➤ Des manipulations peuvent aider à retrouver le mail introuvable pour vérifier que :

- l'on ne clique pas sur le lien présent dans un **ancien mail de mot de passe oublié** (suite à plusieurs mises à jour par exemple). Dans ce cas, il convient de rechercher le mail de validation le plus récent;
- le mail ne se trouve pas dans la boîte de réception et les fils de discussions des anciens messages en recherchant avec les mots clés : « **Votre compte ameli – renouveler mon mot de passe** » et **"Votre Assurance Maladie"** (expéditeur du mail).