

Connexion compte ameli

1 Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie (slide 2)

2 Connexion avec biométrie activée (slide 7)

Connexion compte ameli

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.

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

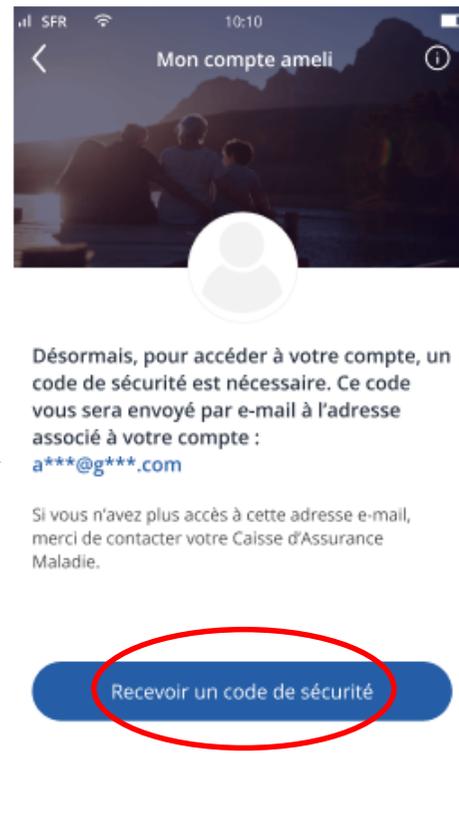


Connexion compte ameli

Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

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

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.



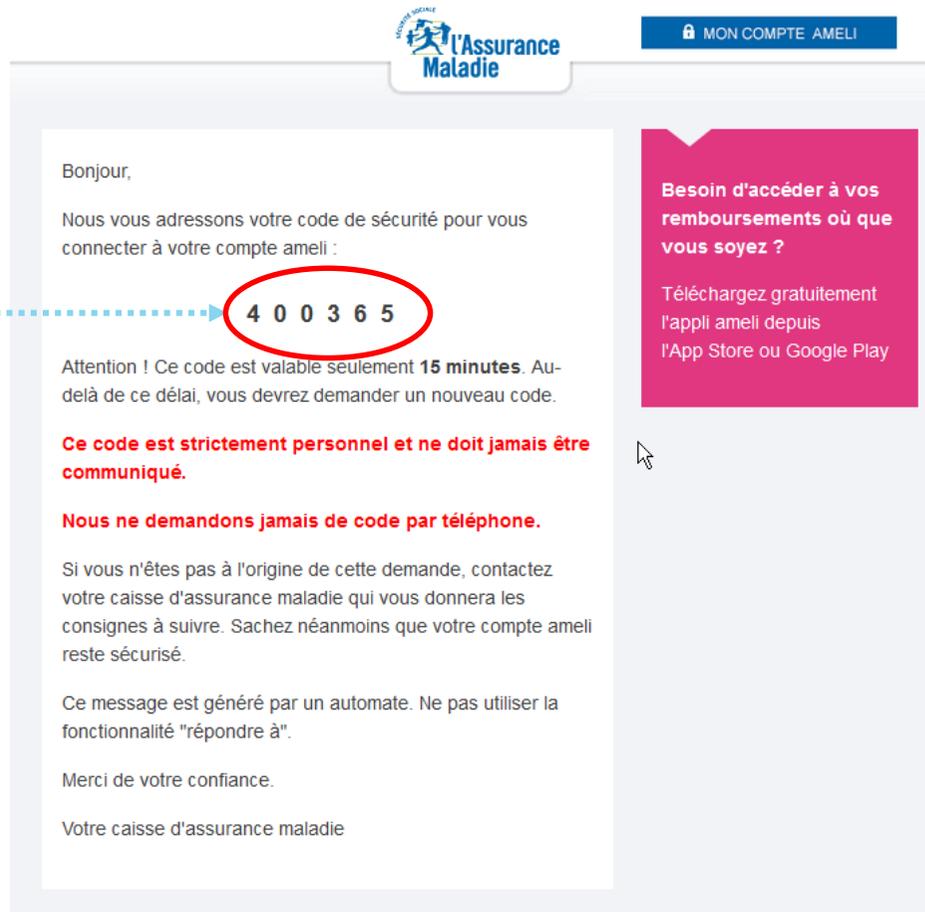
Connexion compte ameli

Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie



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

L'assuré récupère le code de sécurité reçu sur sa boîte mail (le code de sécurité peut se trouver dans les spams)



The screenshot shows an email interface for 'l'Assurance Maladie'. At the top right, there is a button labeled 'MON COMPTE AMELI'. The main content of the email is as follows:

Bonjour,

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

4 0 0 3 6 5

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.

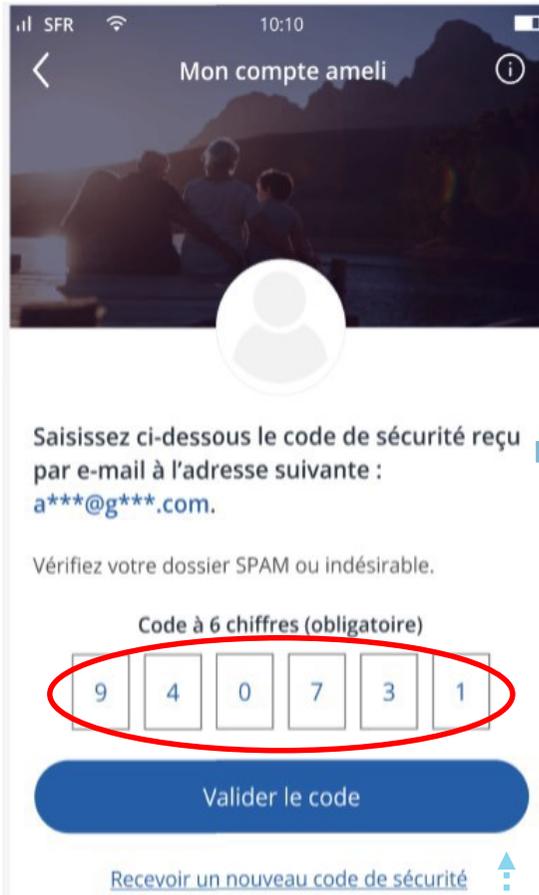
Votre caisse d'assurance maladie

On the right side of the email, there is a pink box with the text: 'Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ? Téléchargez gratuitement l'appli ameli depuis l'App Store ou Google Play'.

Connexion compte ameli

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)

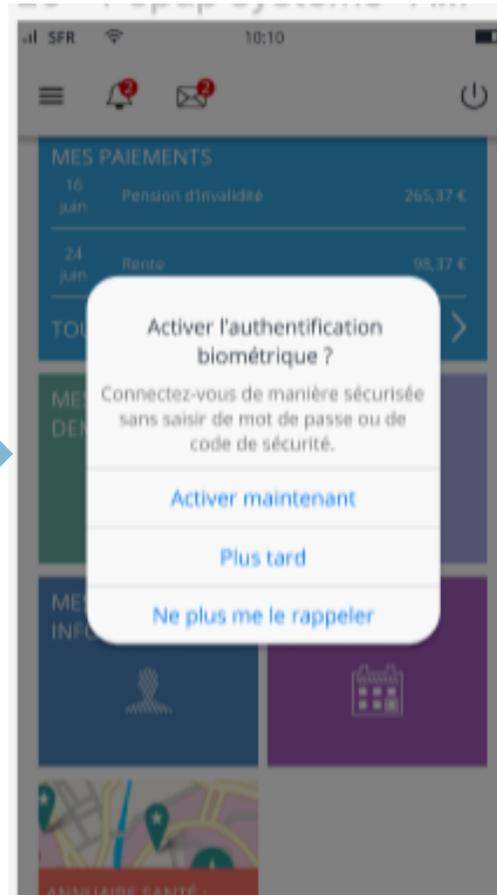
9	4	0	7	3	1
---	---	---	---	---	---

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 apparait 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.

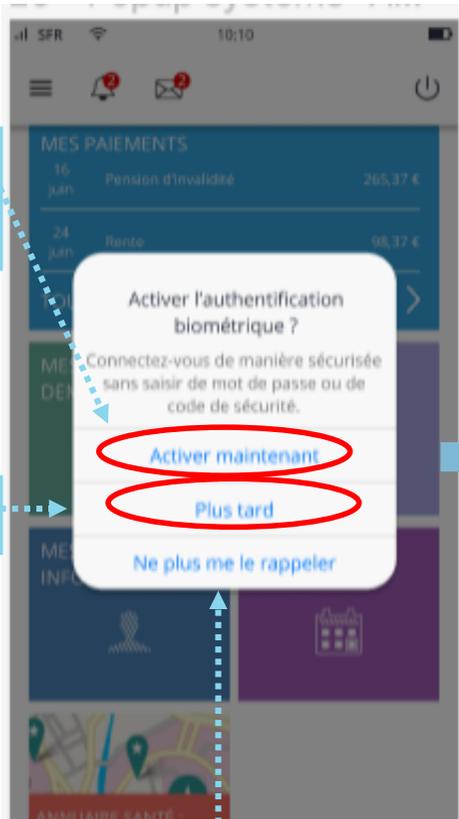
Connexion compte ameli

Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

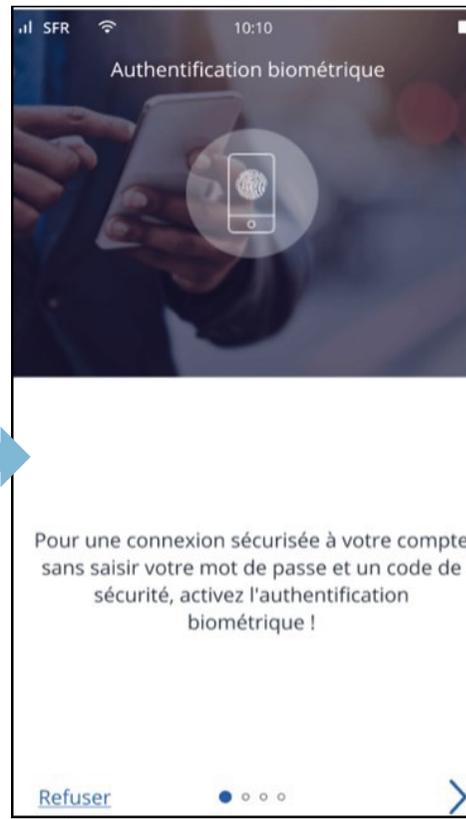
ETAPE (4) : L'assuré active la biométrie

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

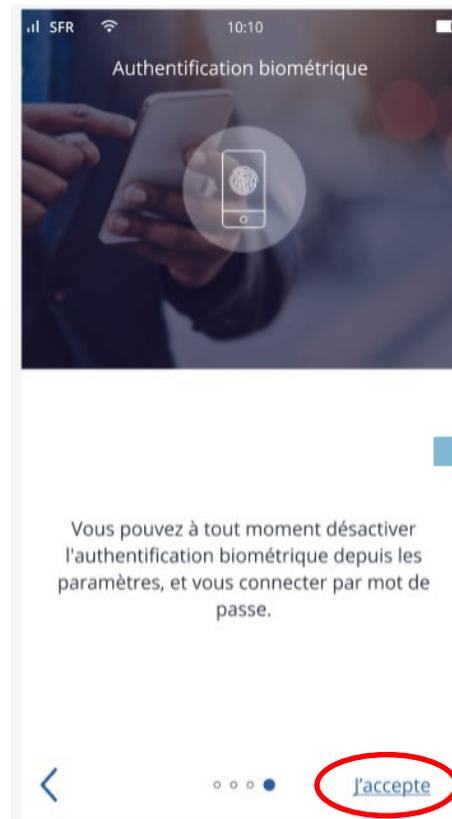
S'il clique sur «plus tard», le pop-up sera présenté à la prochaine connexion



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.



Félicitations !

La prochaine fois que vous vous connecterez à ameli, vous pourrez utiliser l'authentification biométrique au lieu de saisir votre mot de passe et le code de sécurité.

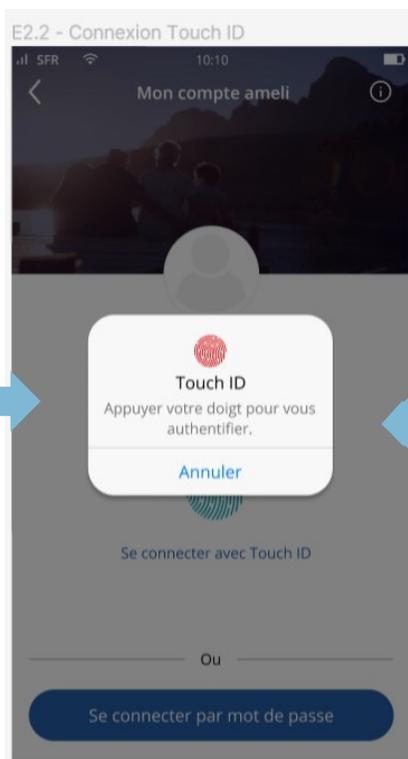
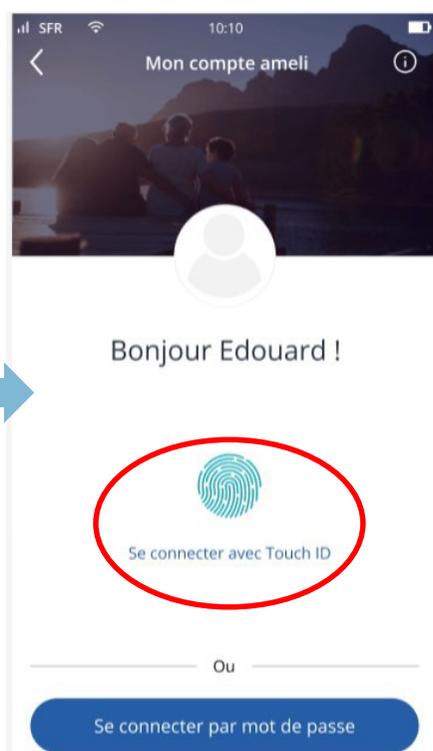


Connexion compte ameli

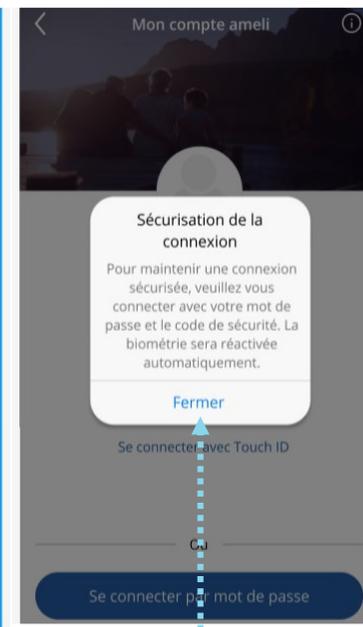
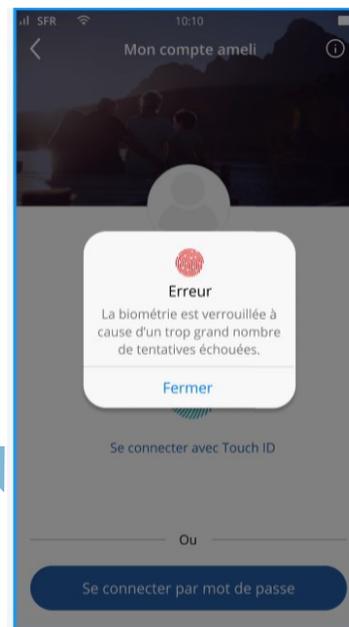
Connexion avec biométrie activée



ETAPE (1) : Connexion avec **empreinte digitale**



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

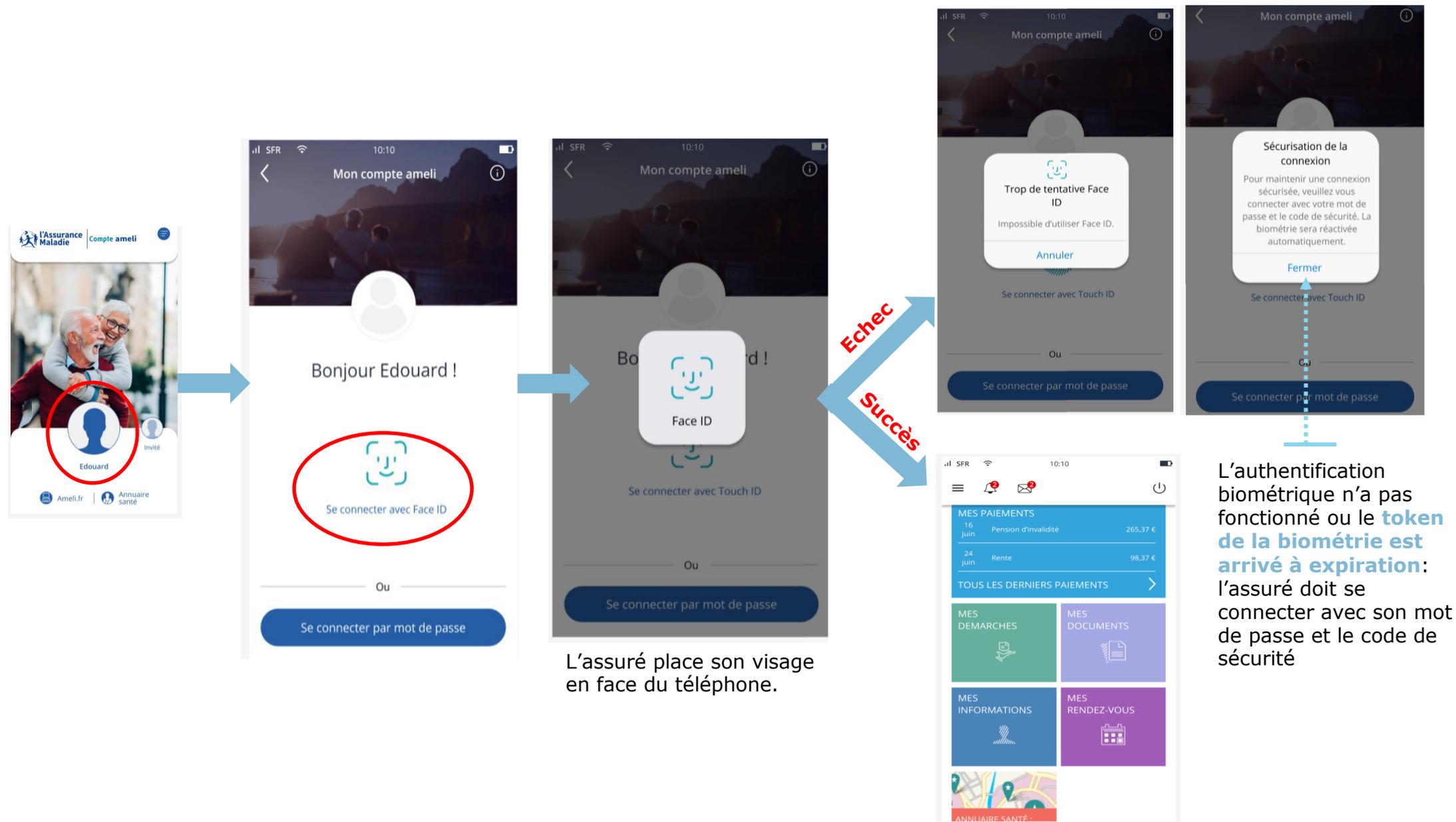


L'authentification biométrique n'a pas fonctionné ou le **token de la biométrie est arrivé à expiration**: l'assuré doit se connecter avec son mot de passe et le code de sécurité

Connexion compte ameli

Connexion avec biométrie activée

ETAPE (2) : Connexion avec reconnaissance faciale



L'assuré place son visage en face du 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

LES CAS D'ERREURS

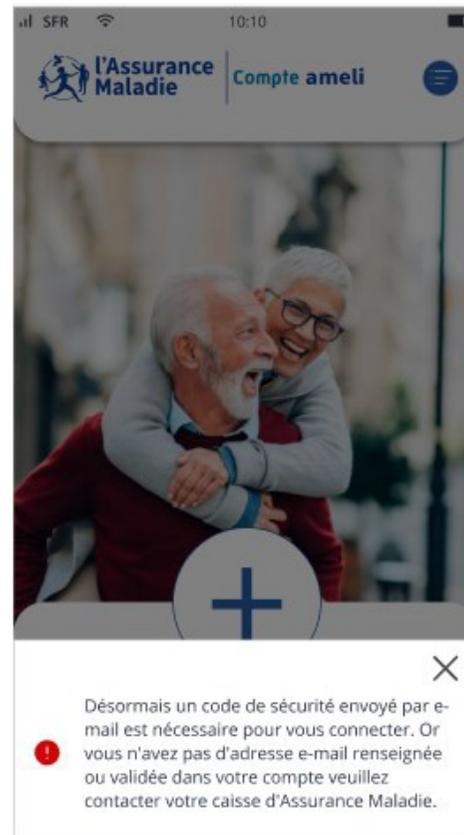
- 1 Cas 1 : Absence de mail validé (slide 10)
- 2 Cas 2 : Code de sécurité expiré (slide 11)
- 3 Cas 3 : Quota de code de sécurité atteint (slide 12)
- 4 Cas 4 : Erreur de saisie de mot de passe (slide 13)
- 5 Cas 5 : Erreur de saisie du code de sécurité (slide 14)
- 6 Cas 6 : 3 erreurs de saisie du code de sécurité (slide 15)
- 7 Cas 7 : 3 erreurs de saisie pour le mot de passe (slide 16)

Connexion compte ameli



Cas **1** : Absence de mail validé.

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

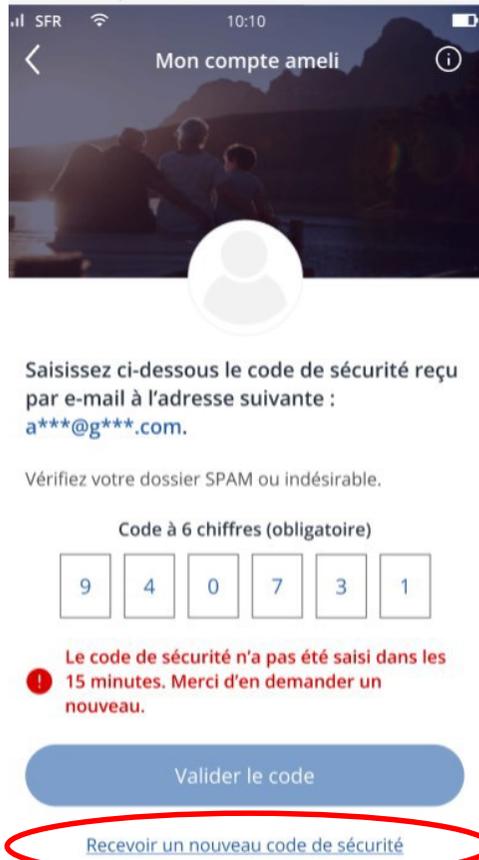


L'assuré est invité à **renseigner et/ou valider son adresse mail**



Connexion compte ameli

 Cas 2 : Code de sécurité expiré.
L'assuré **n'a pas saisi son code de sécurité** à temps



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

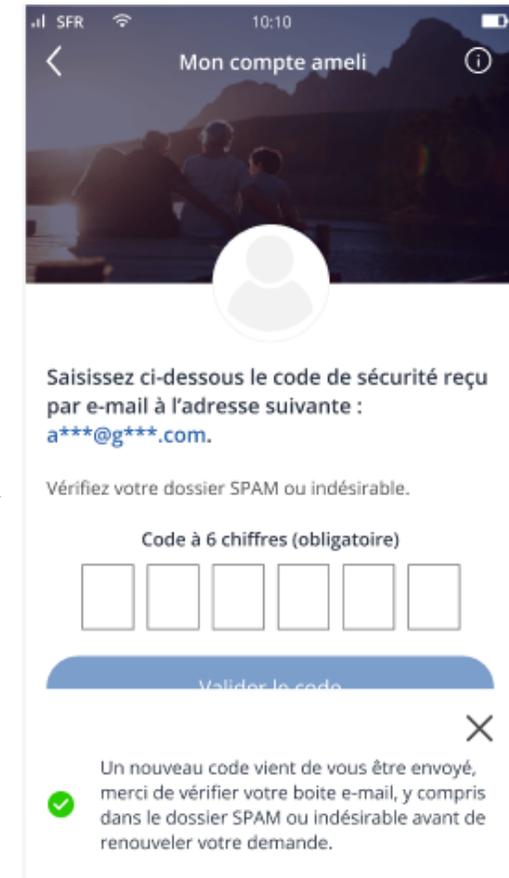
 Le code de sécurité n'a pas été saisi dans les 15 minutes. Merci d'en demander un nouveau.

Valider le code

Recevoir un nouveau code de sécurité

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 »



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.

Connexion compte ameli

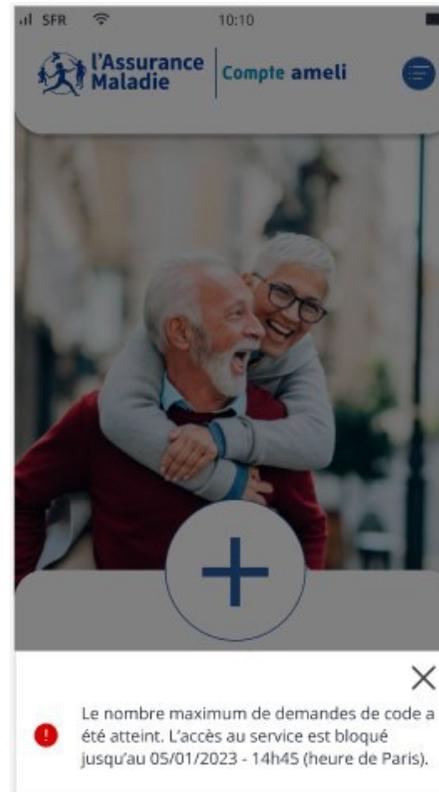


Cas **3** : Quota de code de sécurité atteint.

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

=> 5 codes par heure glissante

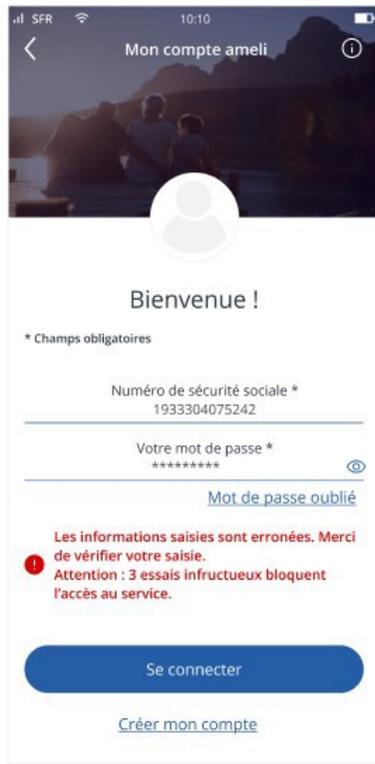
L'assuré est **bloqué une heure**. Il pourra refaire sa demande de code après la date indiquée dans l'encadré rouge.



Connexion compte ameli

 Cas 4 : Erreur de saisie de mot de passe.
L'assuré a fait une erreur lors de la saisie de son mot de passe

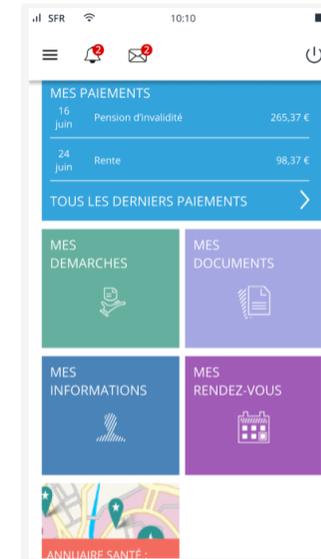
L'assuré est invité à vérifier les informations saisies.



Une fois les informations modifiées

Succès

Echecs



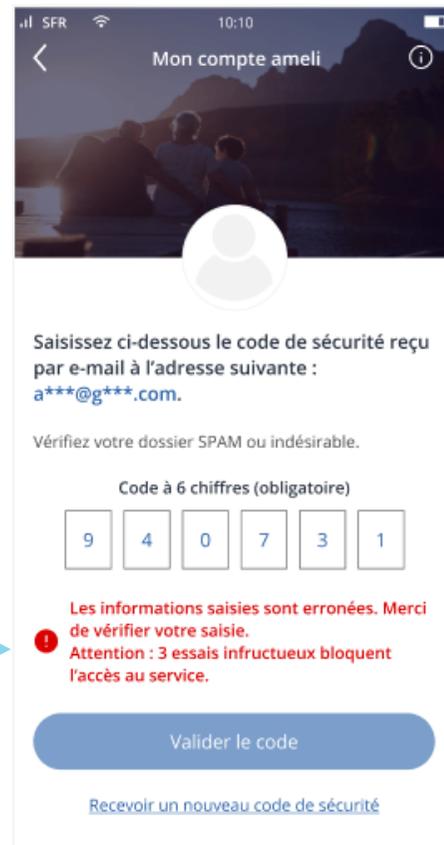
Attention ! Si l'assuré renseigne 3 fois les mauvaises informations de connexion au compte, son compte sera bloqué durant **15 minutes.**

Connexion compte ameli



Cas 5 : Erreur de saisie du code de sécurité.

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

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

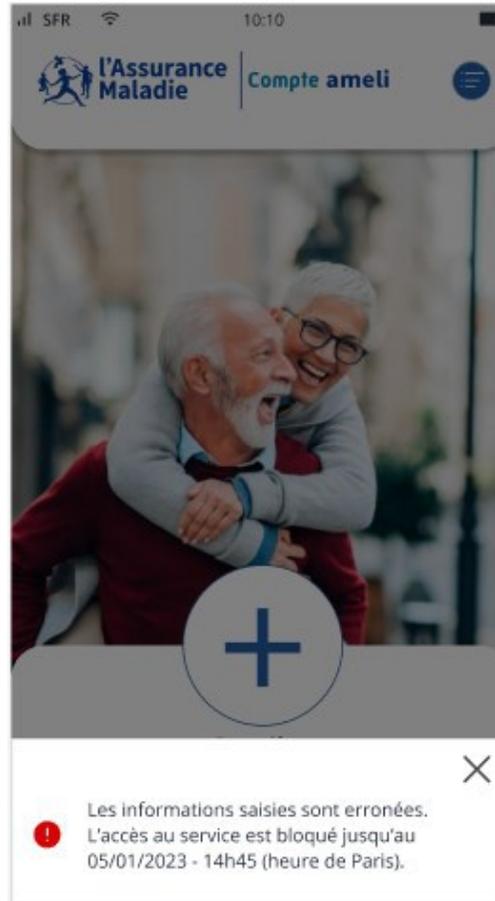
[Recevoir un nouveau code de sécurité](#)

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**.

Connexion compte ameli

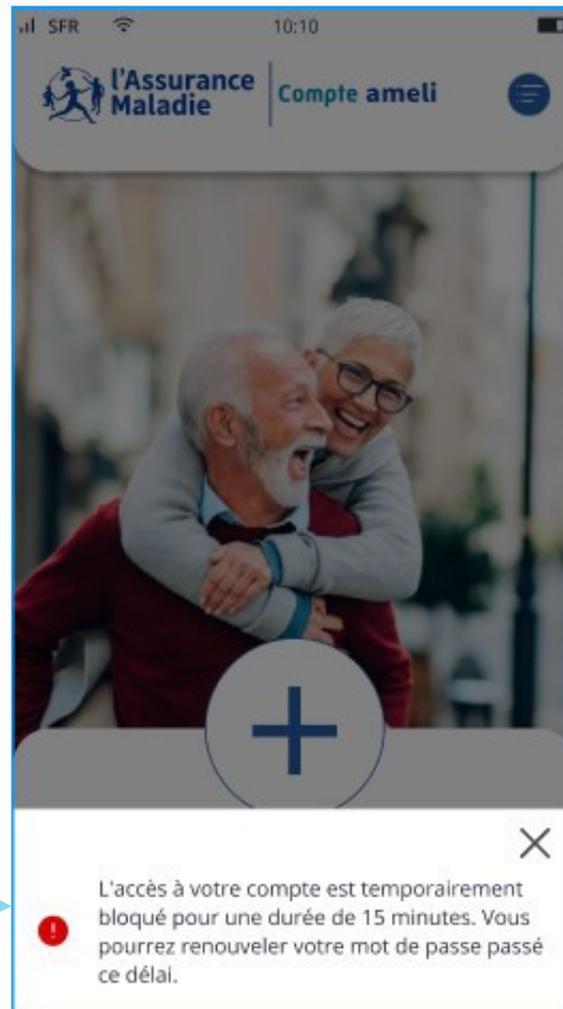
 Cas **6** : 3 erreurs de saisie du code de sécurité.
L'assuré **saisit trois fois un mauvais code de sécurité**



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

Connexion compte ameli

 Cas **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**.