
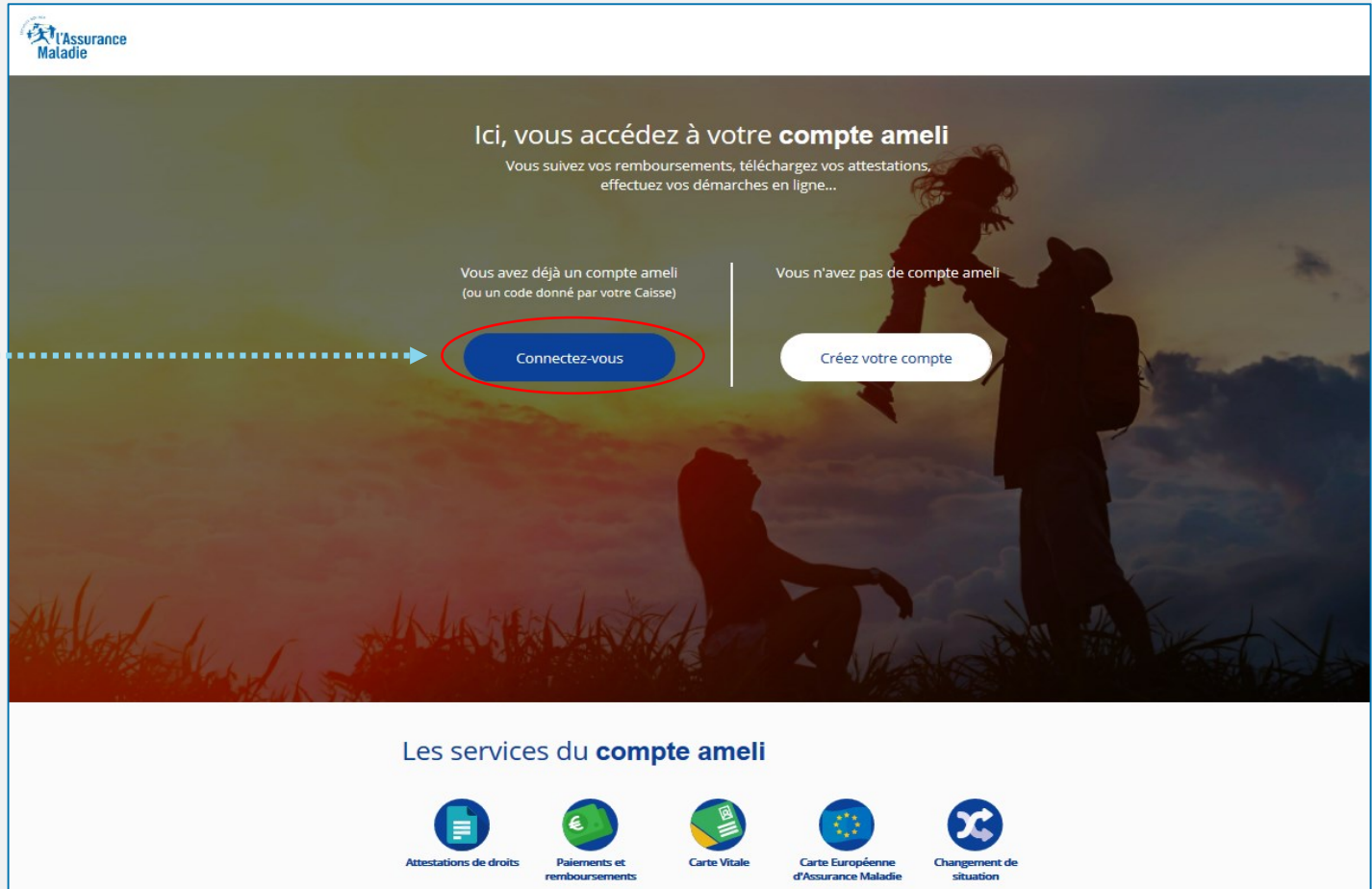


Pas-à-pas : Mot de passe oublié


 Etape (0): L'assuré se rend sur le compte ameli via le site 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 for 'l'Assurance Maladie'. At the top left is the logo. The main heading is 'Ici, vous accédez à votre compte ameli', followed by a sub-heading: 'Vous suivez vos remboursements, téléchargez vos attestations, effectuez vos démarches en ligne...'. Below this, there are two columns. The left column is titled 'Vous avez déjà un compte ameli (ou un code donné par votre Caisse)' and contains a blue button labeled 'Connectez-vous', which is circled in red. The right column is titled 'Vous n'avez pas de compte ameli' and contains a white button labeled 'Créez votre compte'. 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**



J'accède à mon 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 ?

Tous les champs sont obligatoires.

[ME CONNECTER](#)

Première visite ? [Créer un compte](#)

Pas-à-pas : Mot de passe oublié




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


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) *

Adresse mail associée à votre compte ameli *

Recopiez les caractères de l'image ou de l'extrait sonore



Caractères lus ou entendus *

[Retourner à la page de connexion](#) [Recevoir le mail](#)

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

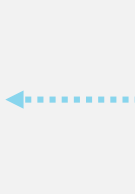
Mot de passe oublié

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.

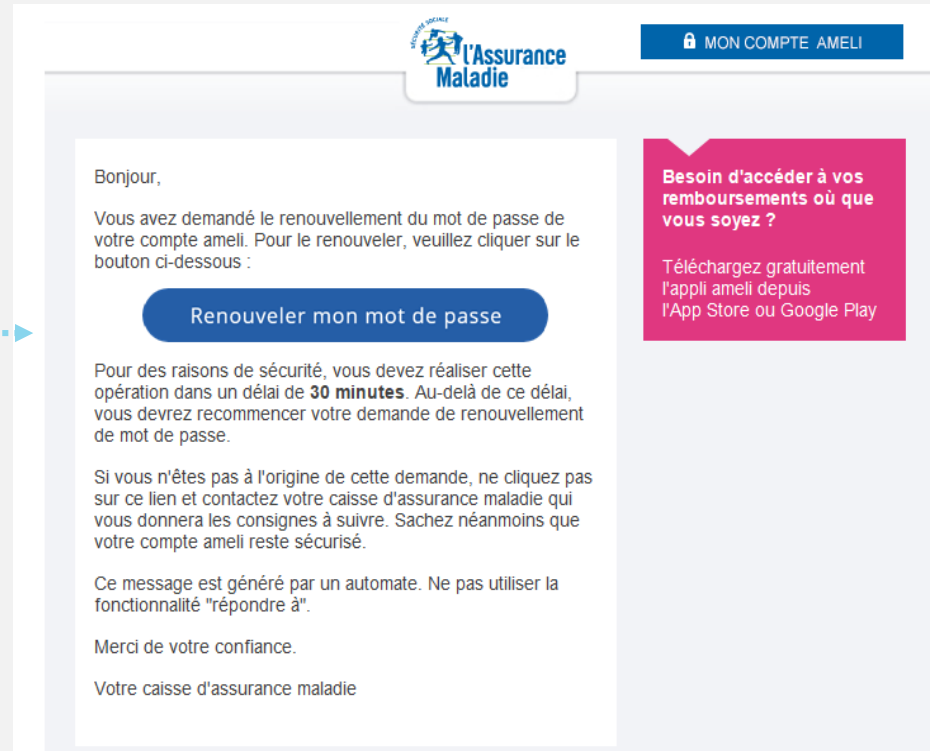
Le service de renouvellement de mot de passe est bloqué jusqu'au 26/12/2022 - 14h33 (heure de Paris).

[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



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

Bonjour,

Vous avez demandé le renouvellement du mot de passe de votre compte ameli. Pour le renouveler, veuillez cliquer sur le bouton ci-dessous :

Renouveler mon mot de passe

Pour des raisons de sécurité, vous devez réaliser cette opération dans un délai de **30 minutes**. Au-delà de ce délai, vous devrez recommencer votre demande de renouvellement de mot de passe.

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, ne cliquez pas sur ce lien et 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 following text:

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

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

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

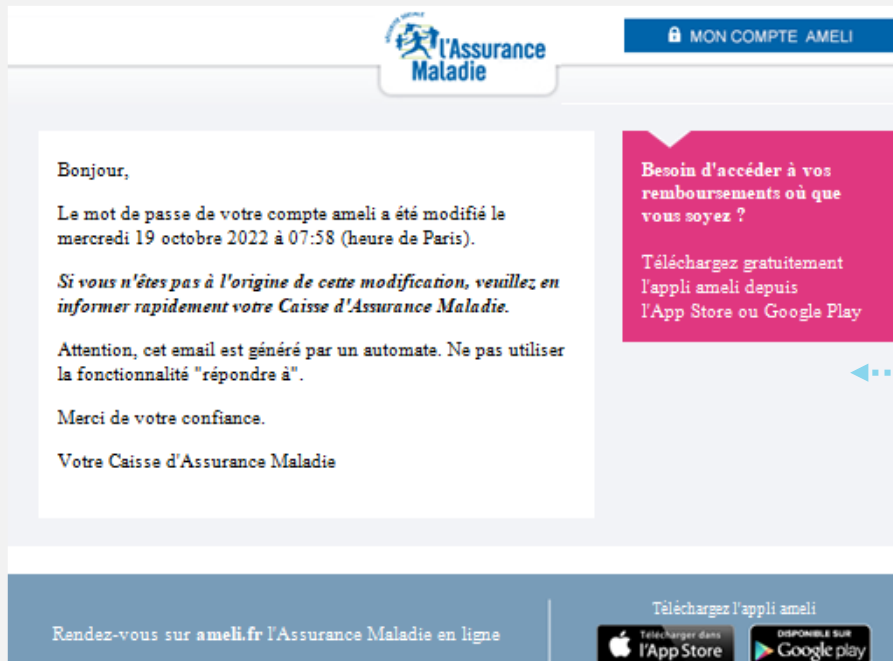
Une fois le nouveau mot de passe choisi, l'assuré clique sur « **Valider le nouveau mot de passe** »

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).