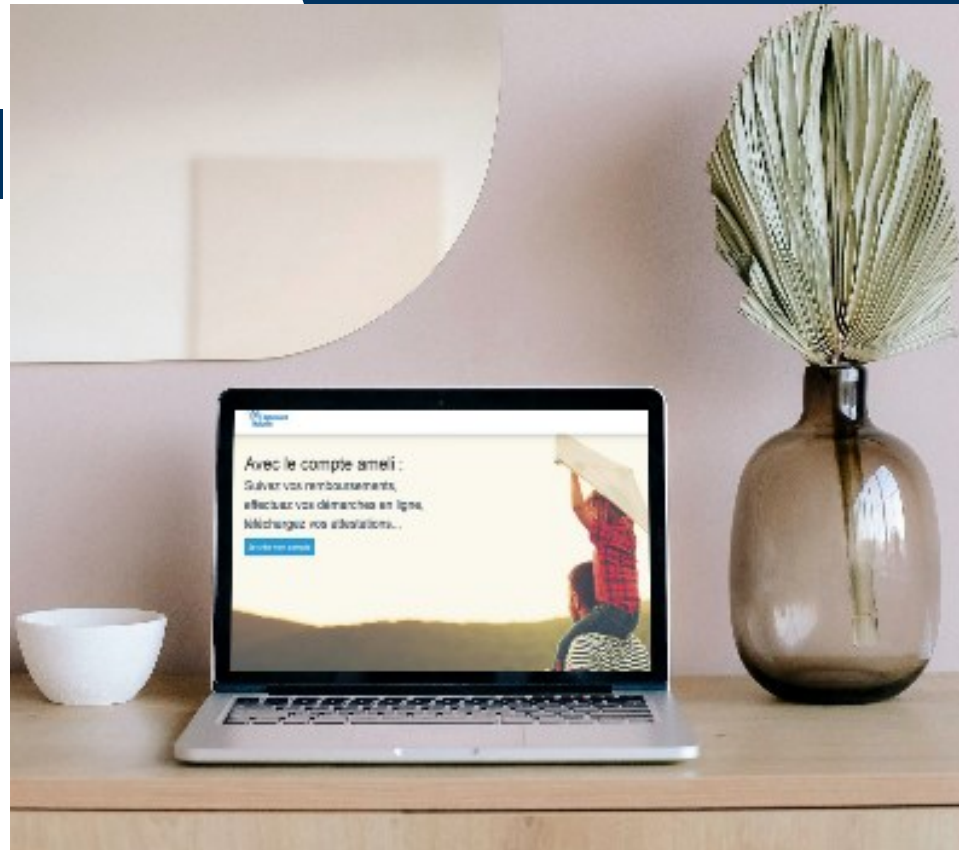


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

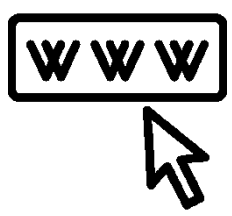
Pas-à-pas

Juillet 2025

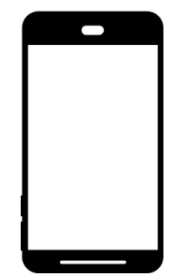


CONNEXION AU
COMPTE AVEC
CODE DE
SÉCURITÉ
&
CHANGEMENT DE
MOT DE PASSE

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte Ameli web



**Application
ameli pour
smartphone**



BMS

La démarche pas-à-pas

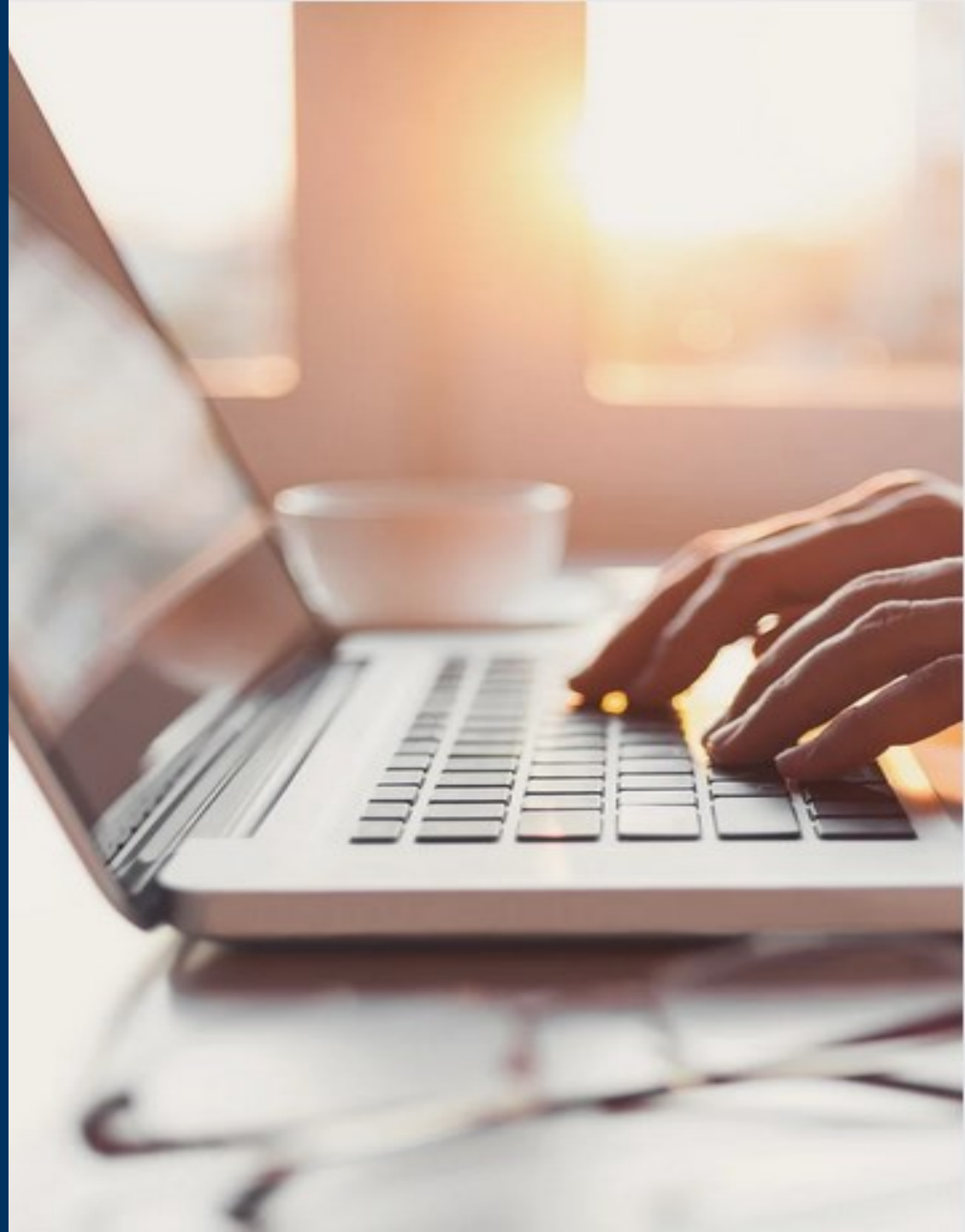
COMPTE AMELI WEB



CONNEXION
AVEC UN CODE
DE SÉCURITÉ

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**.



Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?

Son **mot de passe**



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. Besoin d'aide ? Consultez notre tuto [YouTube](#) ou notre article sur [ameli.fr](#).

CLIQUEZ POUR 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.

OU



Qu'est-ce que FranceConnect ?

Première visite ? [Créer un compte](#)

Le **tuto Youtube** de connexion au compte avec code OTP est proposé à l'assuré

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.

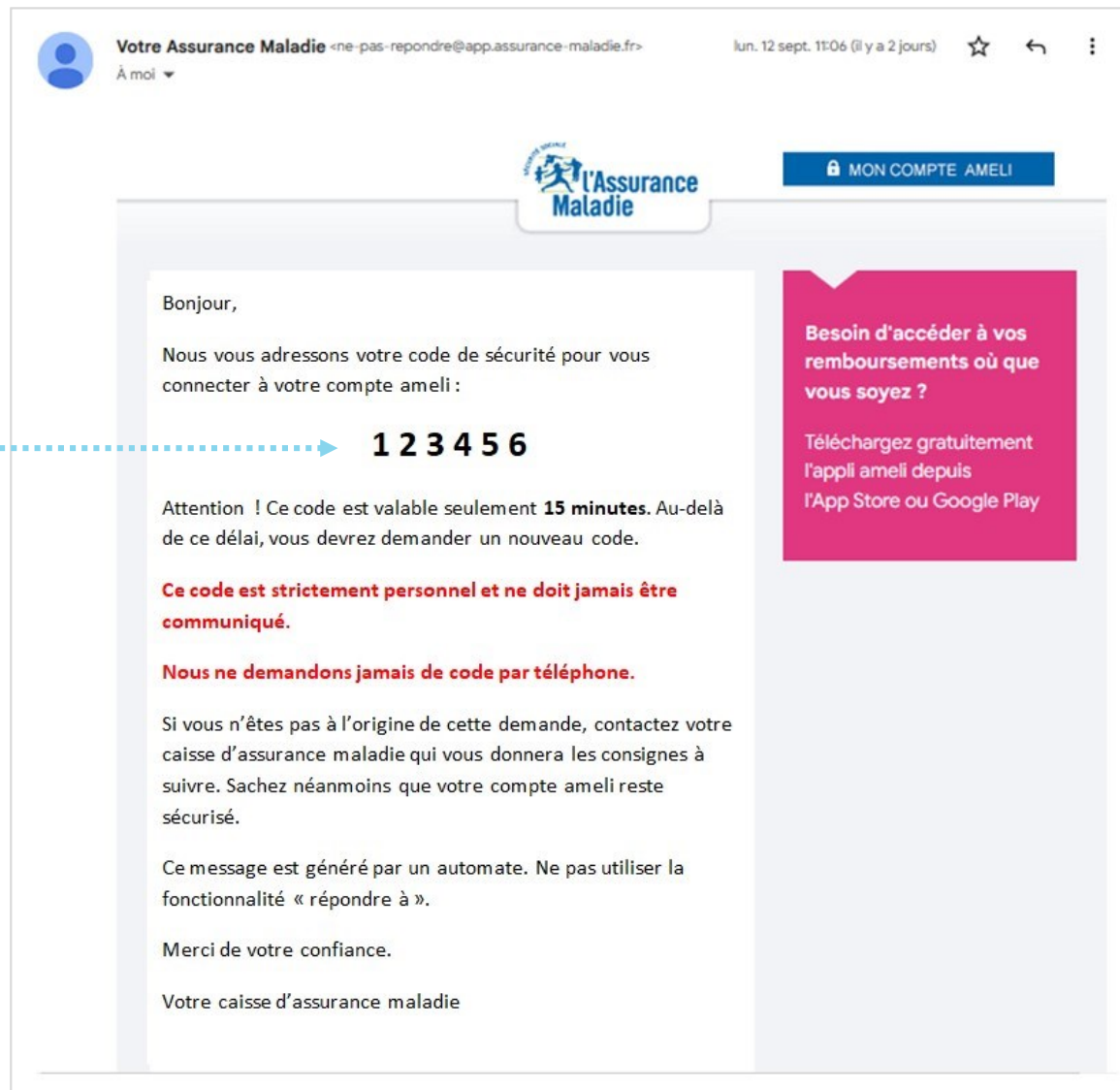
Information



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>
À moi ▾

lun. 12 sept. 11:06 (il y a 2 jours) ☆ ↶ ⋮

 [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



Information

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



J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.

 1 11 11 11 111 111

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?

 ●●●●●●●●●● 

Mot de passe oublié ?

Saisissez le code de sécurité reçu par mail :

Se souvenir de cet appareil

Vous vous connectez avec votre appareil personnel (ordinateur, smartphone ou tablette) ? Cochez cette case pour ne plus saisir de code de sécurité pendant 6 mois.

Vous n'avez pas reçu ce code, vérifiez :

- la saisie de votre n° de sécurité sociale,
- votre dossier Spam ou Indésirable.

Vous n'arrivez toujours pas à vous connecter ? Consultez notre tuto [YouTube](#) ou notre article sur [ameli.fr](#).

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.

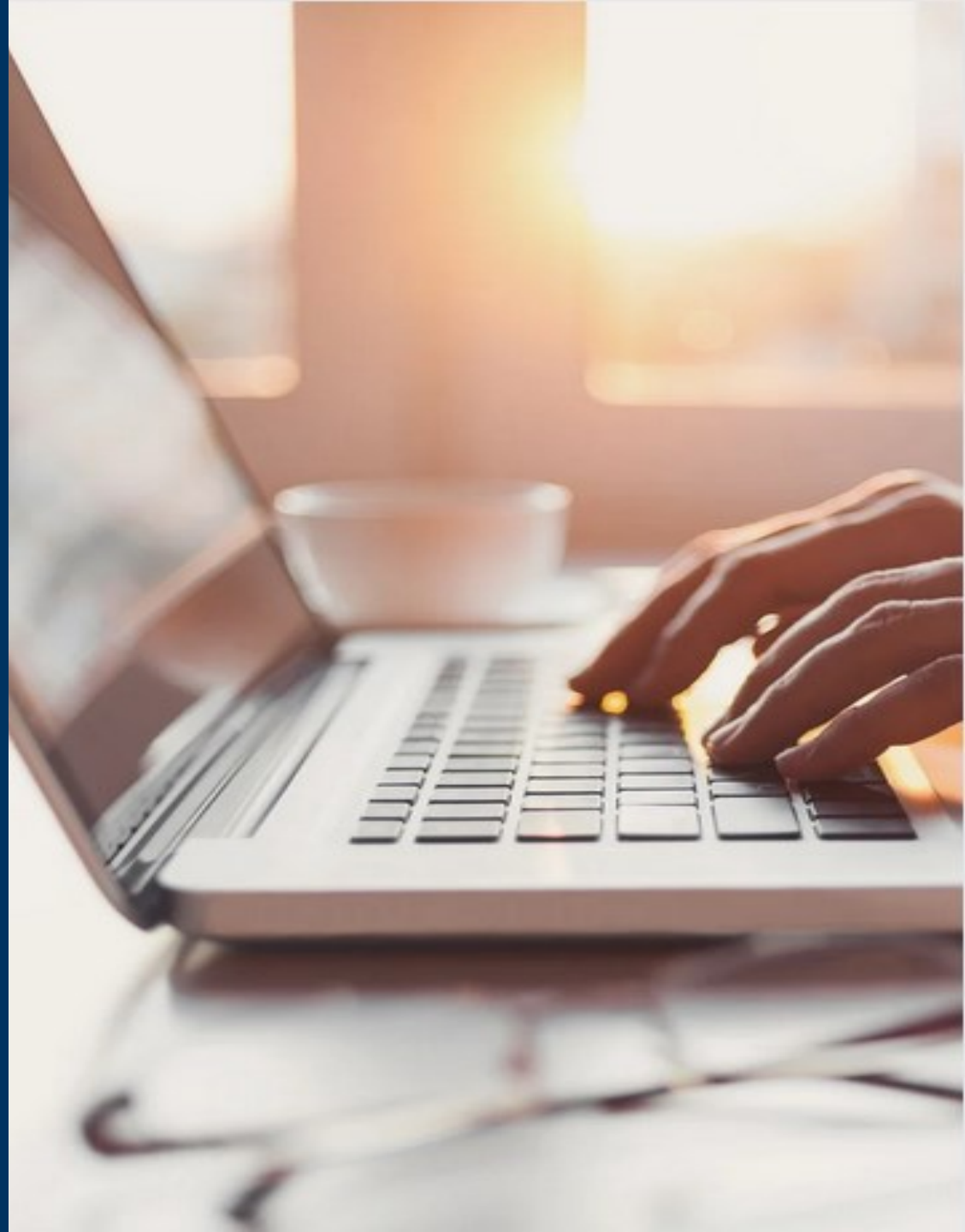
Attention : techniquement, un cookie sera déposé sur le navigateur si l'assuré coche la case. Mais s'il **change de navigateur** ou d'ordinateur à la prochaine connexion, ou encore **s'il navigue en « mode privé »**, le code de sécurité lui sera quand même demandé

Le lien vers le tuto de connexion au compte est rappelé. Il liste et solutionne les différents KO.

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



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](#)

L'assuré est invité à **valider son adresse mail** dans l'application Compte ameli ou à contacter sa caisse.

Cas n°1 bis : compte résilié



Le compte de l'assuré a été **résilié** (car compte sans adresse mail ou à la demande de l'assuré qui n'a plus accès à son adresse mail)

L'assuré est invité à **réactiver son compte**

Tous les champs sont obligatoires.

J'accède à mon compte ameli

Tous les champs sont obligatoires.



Votre compte a été désactivé le 12/04/2024.
Si vous souhaitez le réactiver, cliquez sur le lien "Créer un compte" situé en bas de cet écran.
Munissez-vous de votre carte vitale et de votre RIB.



Mon numéro de sécurité sociale

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



mon mot de passe (ou code personnel)



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

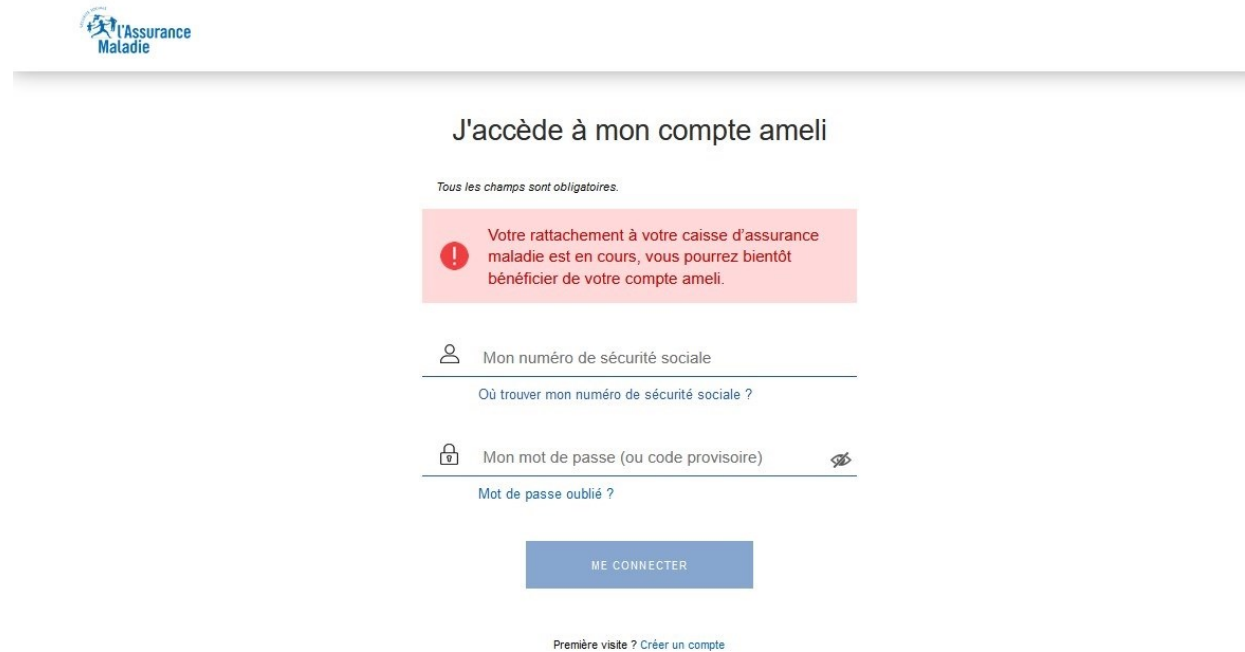
[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)


 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) 

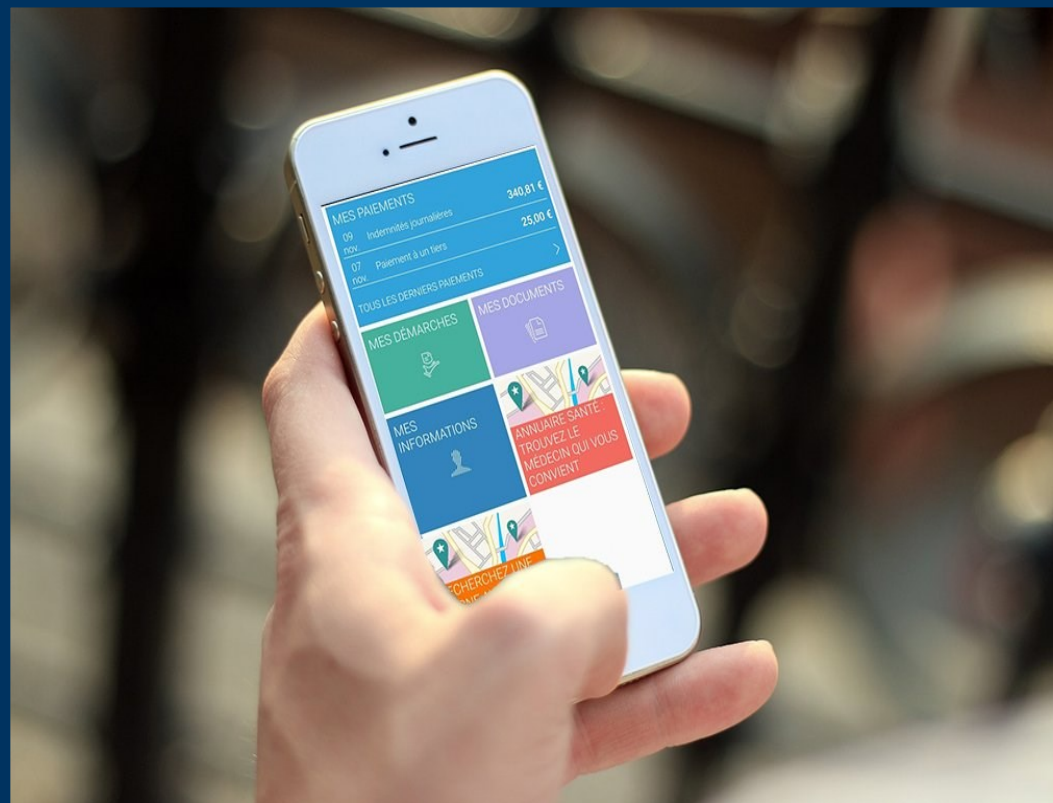
Mot de passe oublié ?

[ME CONNECTER](#)

Première visite ? [Créer un compte](#)

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

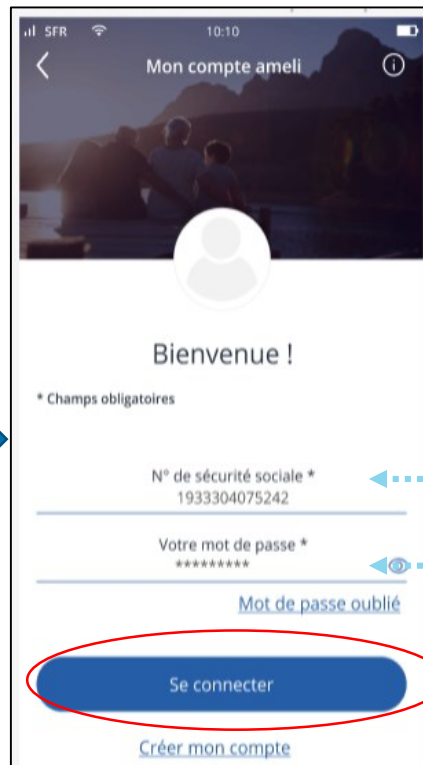
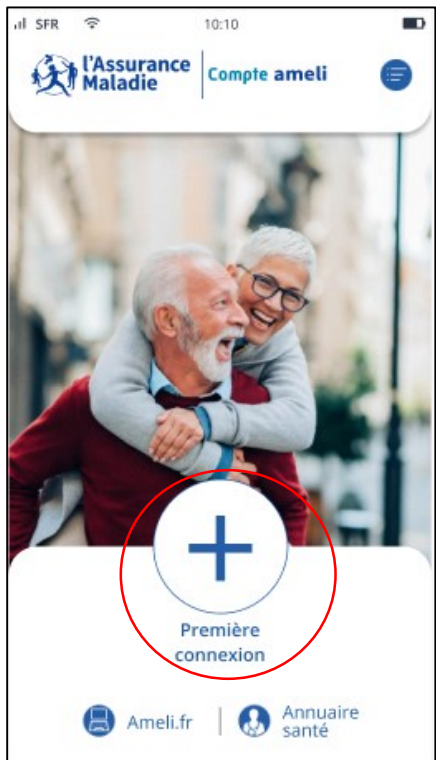
Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

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

Deux cas possibles :

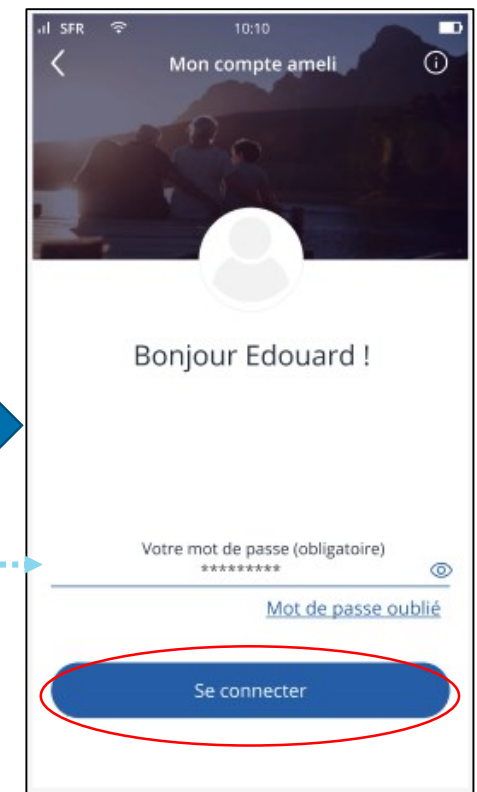
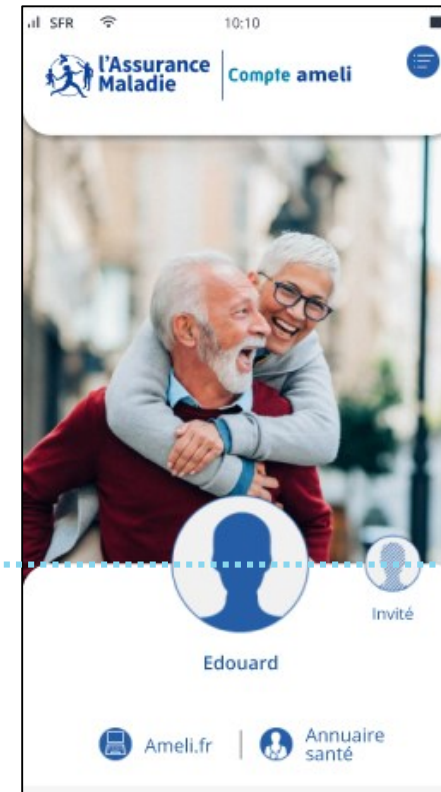
1 Première connexion depuis l'application ou l'assuré n'a pas autorisé la mémorisation de son NIR

2 L'assuré a autorisé la mémorisation de son NIR




Son **NIR**.

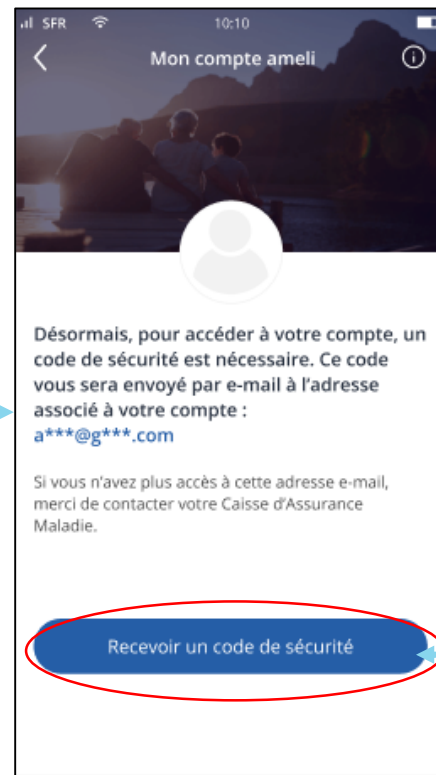
Son **mot de passe**



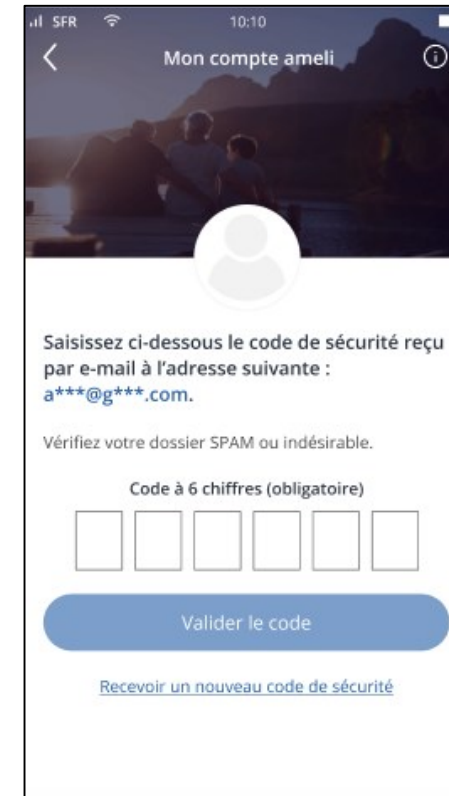
Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

 **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.



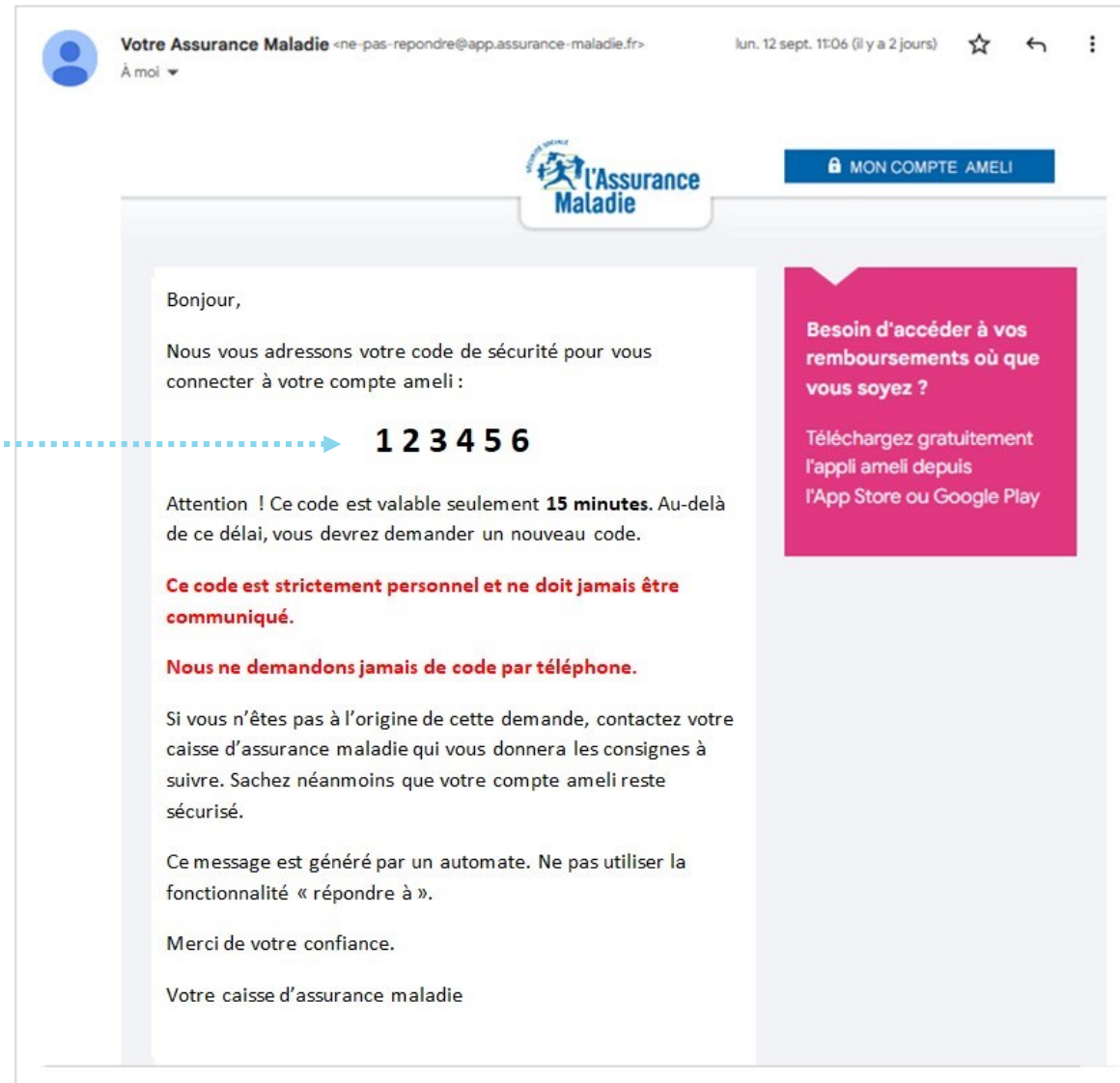
L'assuré clique sur « **recevoir un code de sécurité** » et se connecte à sa boîte mail.



Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

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

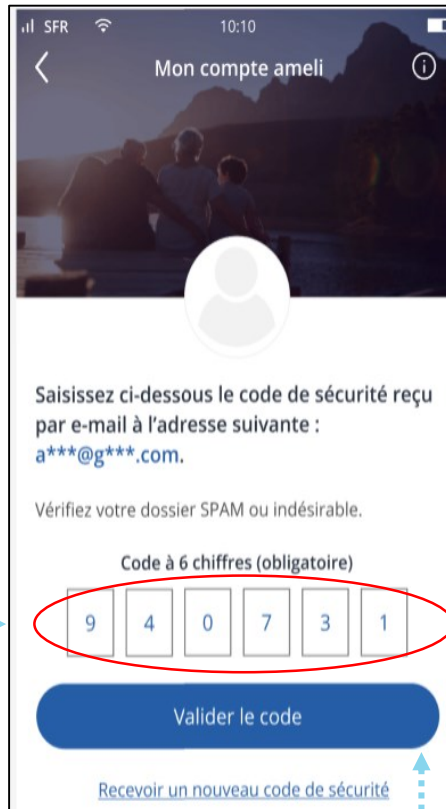
Code de sécurité à 6 chiffres à **recopier** sur la page de connexion du compte ameli



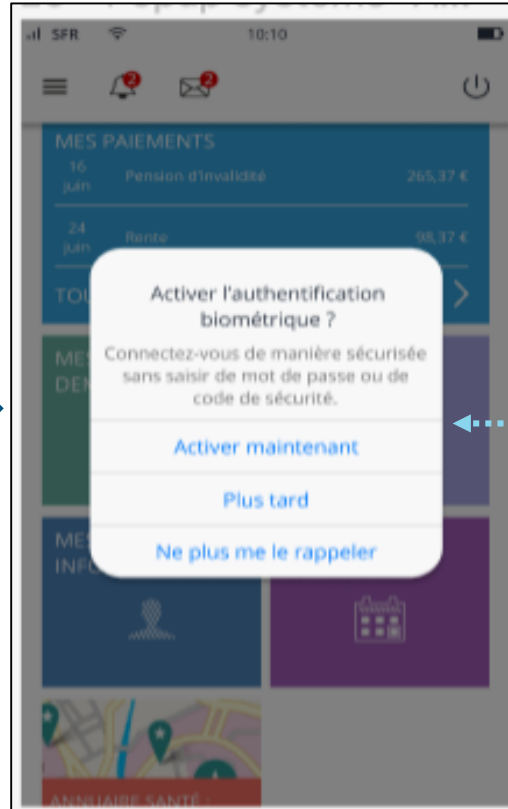
Attention ! Il est possible que l'assuré reçoive le mail dans ses spams...

Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

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



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



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.

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

Connexion (sans biométrie), et activation de la biométrie

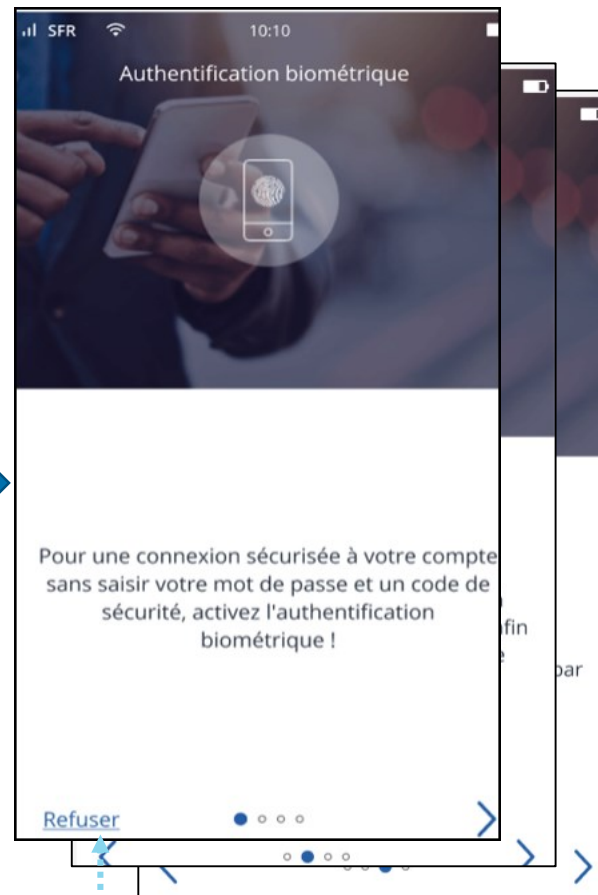
📍 **ETAPE (4)** : l'assuré active **la biométrie**

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

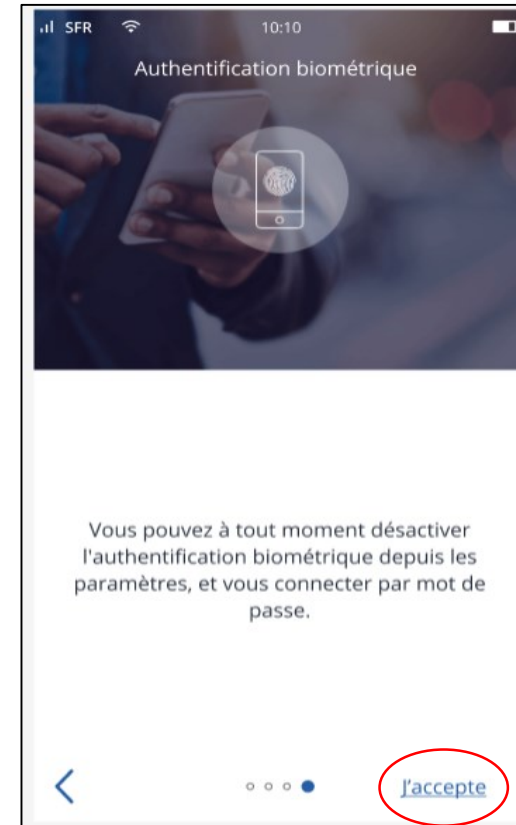
S'il clique sur « plus tard », le pop-up sera présenté à la prochaine connexion



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

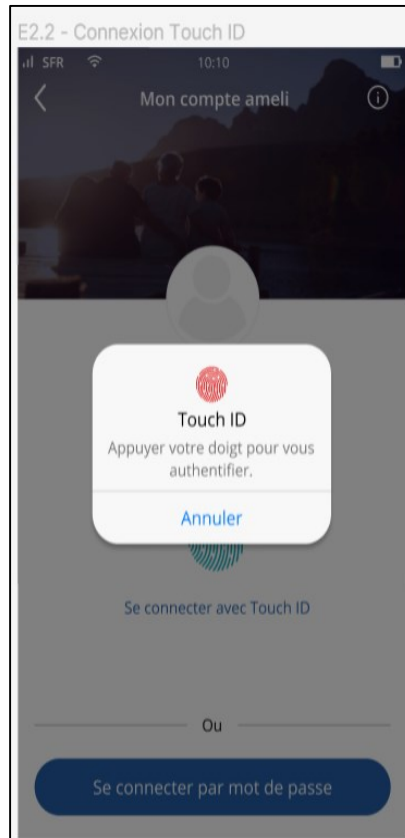
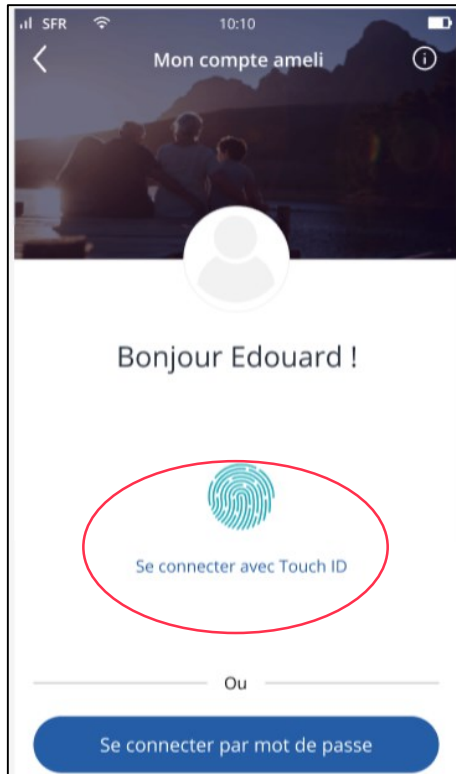
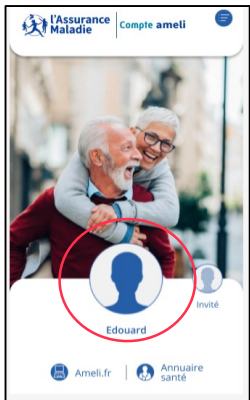


Cette activation suppose que l'assuré ait au préalable enregistré au sein de son téléphone, ses empreintes digitales et/ou son visage. Si ce n'est pas le cas, le téléservice l'alerte, et le renvoie vers les paramètres du téléphone.

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

Connexion au compte avec biométrie activée

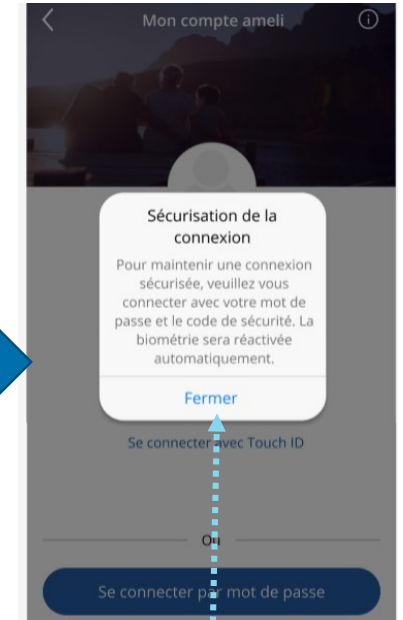
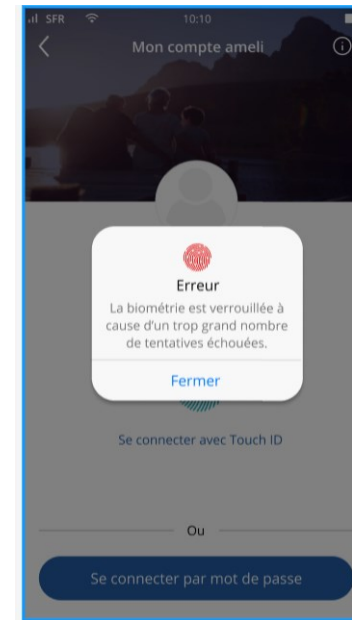
📍 Cas 1: connexion avec **empreinte digitale**



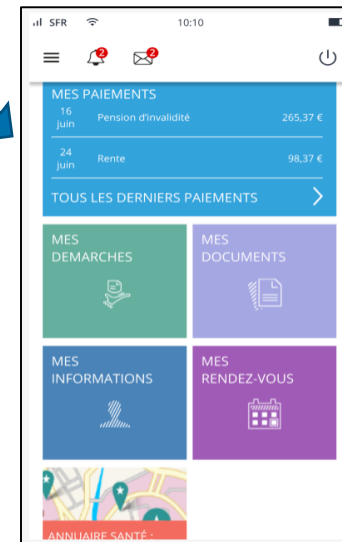
L'assuré place son doigt au niveau du capteur de son téléphone

Echec

Succès



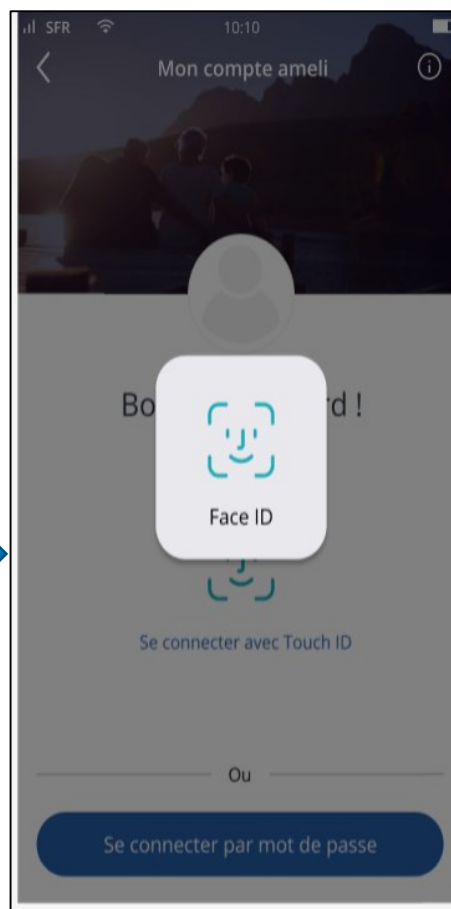
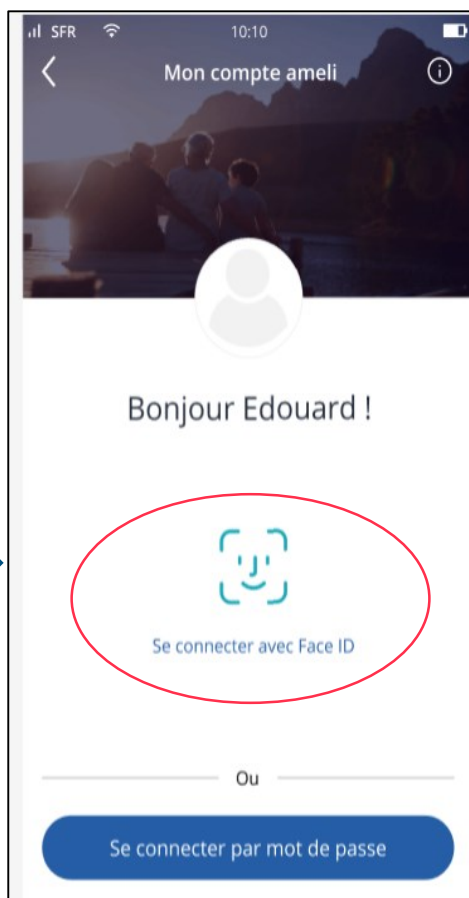
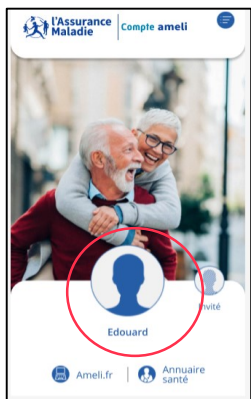
L'authentification biométrique n'a pas fonctionné ou le **token de la biométrie est arrivé à expiration** : l'assuré doit se connecter avec son mot de passe et le code de sécurité



Connexion au compte avec biométrie activée



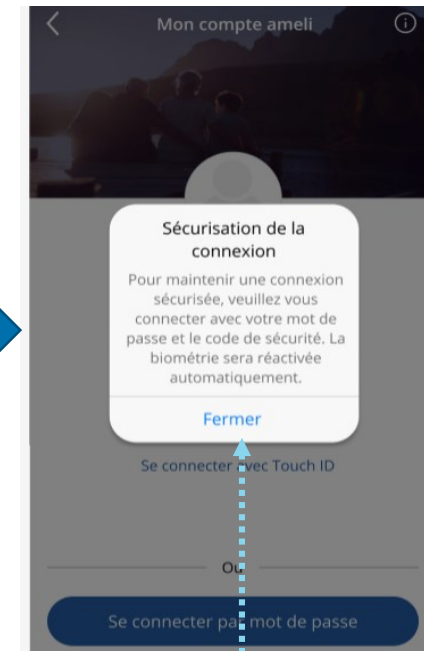
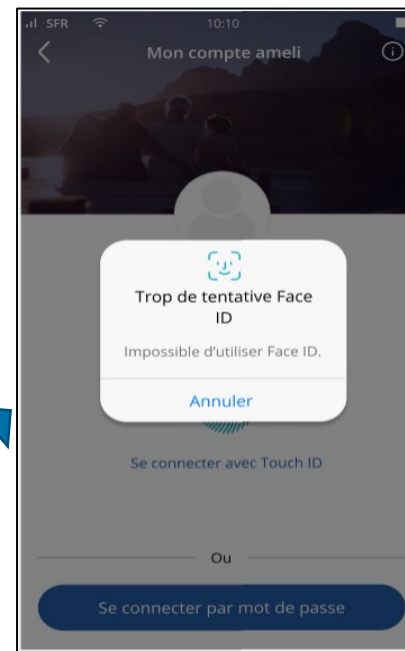
Cas 2: connexion avec **reconnaissance faciale**



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

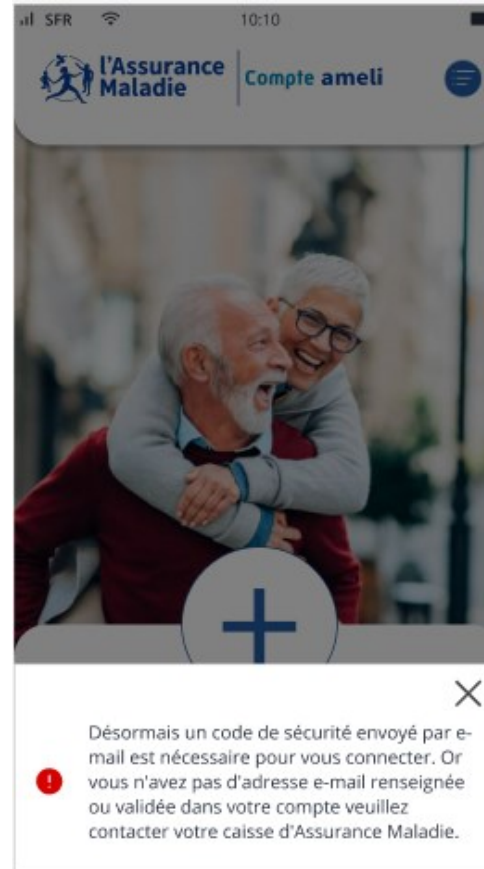
LES CAS D'ERREURS

- 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

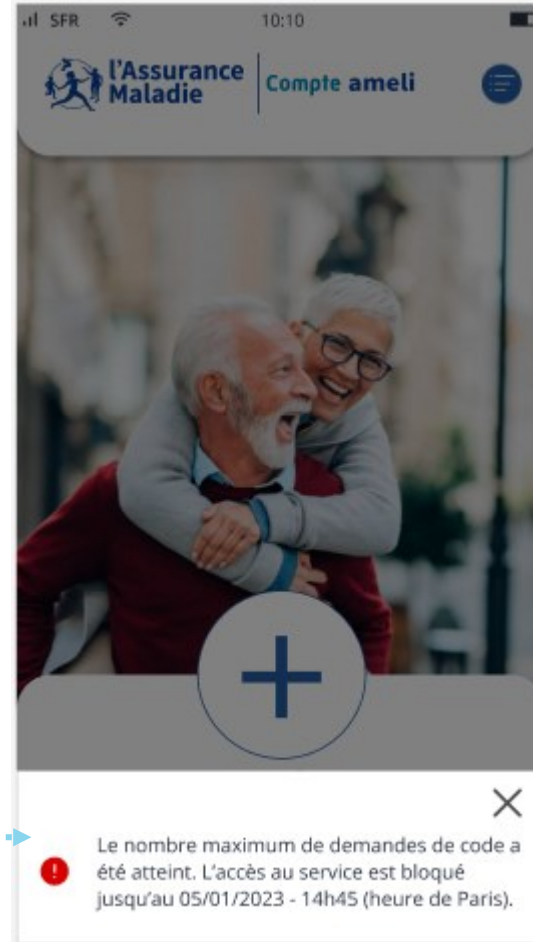
Un nouveau code vient de vous être envoyé, merci de vérifier votre boîte e-mail, y compris dans le dossier SPAM ou indésirable avant de renouveler votre demande.

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 *

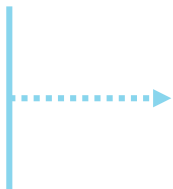
[Mot de passe oublié](#)

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

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.**

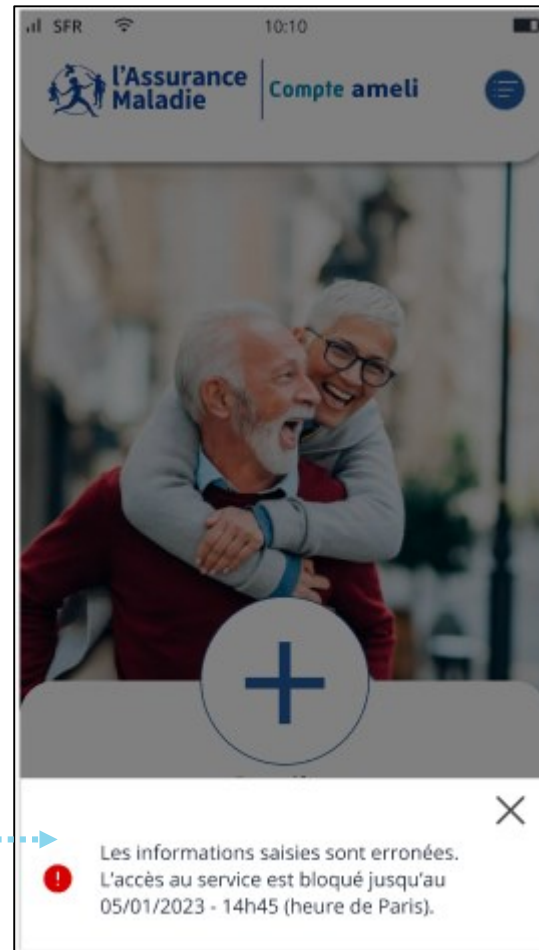
The screenshot shows the 'Mon compte ameli' app interface. At the top, it says 'Mon compte ameli' with a back arrow and an info icon. Below is a profile picture placeholder. The main text reads: 'Saisissez ci-dessous le code de sécurité reçu par e-mail à l'adresse suivante : a***@g***.com. Vérifiez votre dossier SPAM ou indésirable.' Below this is a 'Code à 6 chiffres (obligatoire)' section with six input boxes containing the digits 9, 4, 0, 7, 3, and 1. A red error message is displayed: 'Les informations saisies sont erronées. Merci de vérifier votre saisie. Attention : 3 essais infructueux bloquent l'accès au service.' At the bottom, there is a blue button labeled 'Valider le code' and a link '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**

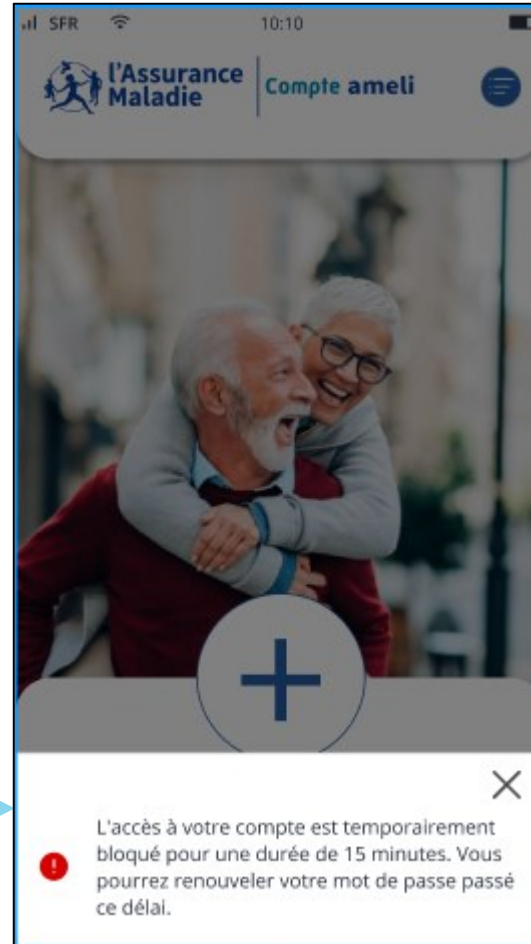


Le compte de l'assuré est bloqué pendant **15 minutes**. Il pourra de nouveau essayer de se connecter après la date indiquée.

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



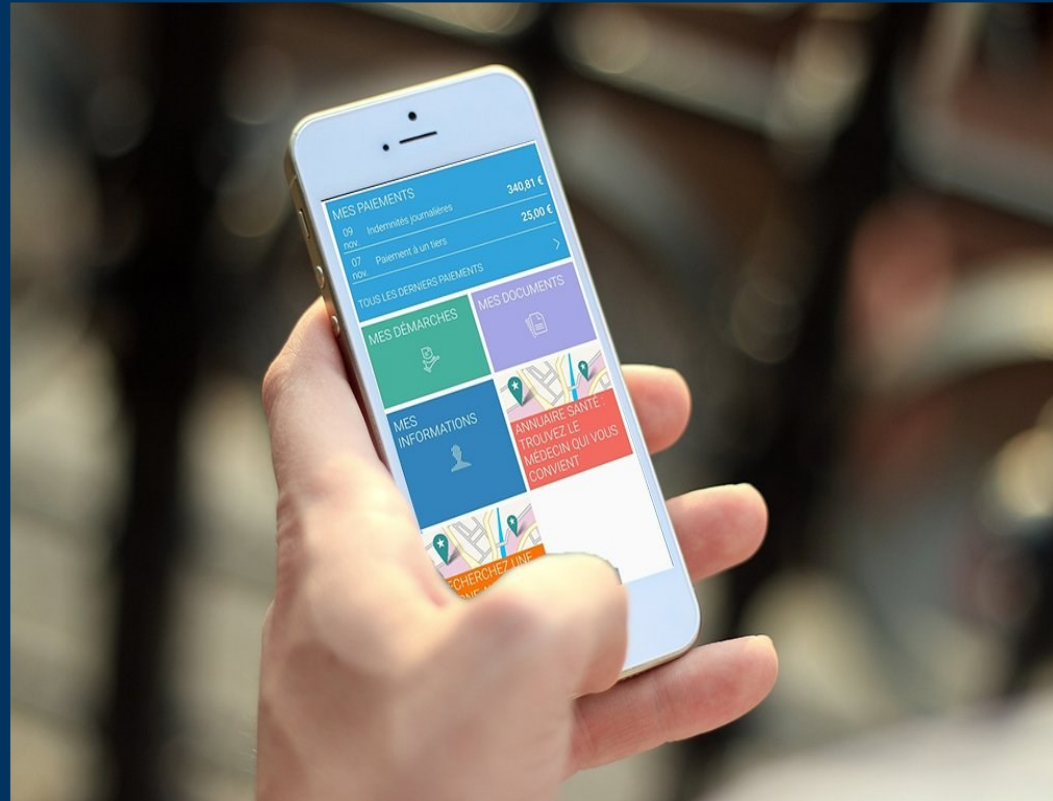
L'assuré **saisit trois fois le mauvais mot de passe**



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

La démarche pas-à-pas

COMPTÉ
AMELI
WEB



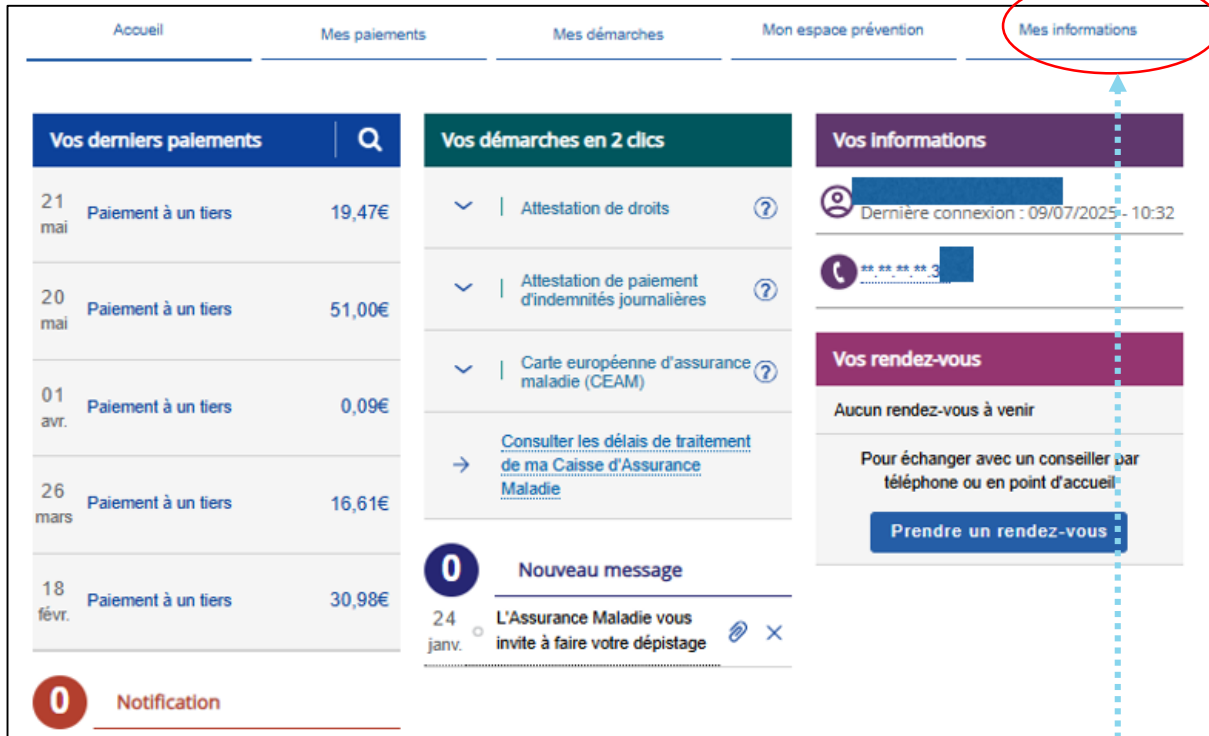
CHANGEMENT
DE MOT DE
PASSE

Changement de mot de passe

- 1 Changement de mot de passe
- 2 Cas d'échecs

Changement de mot de passe

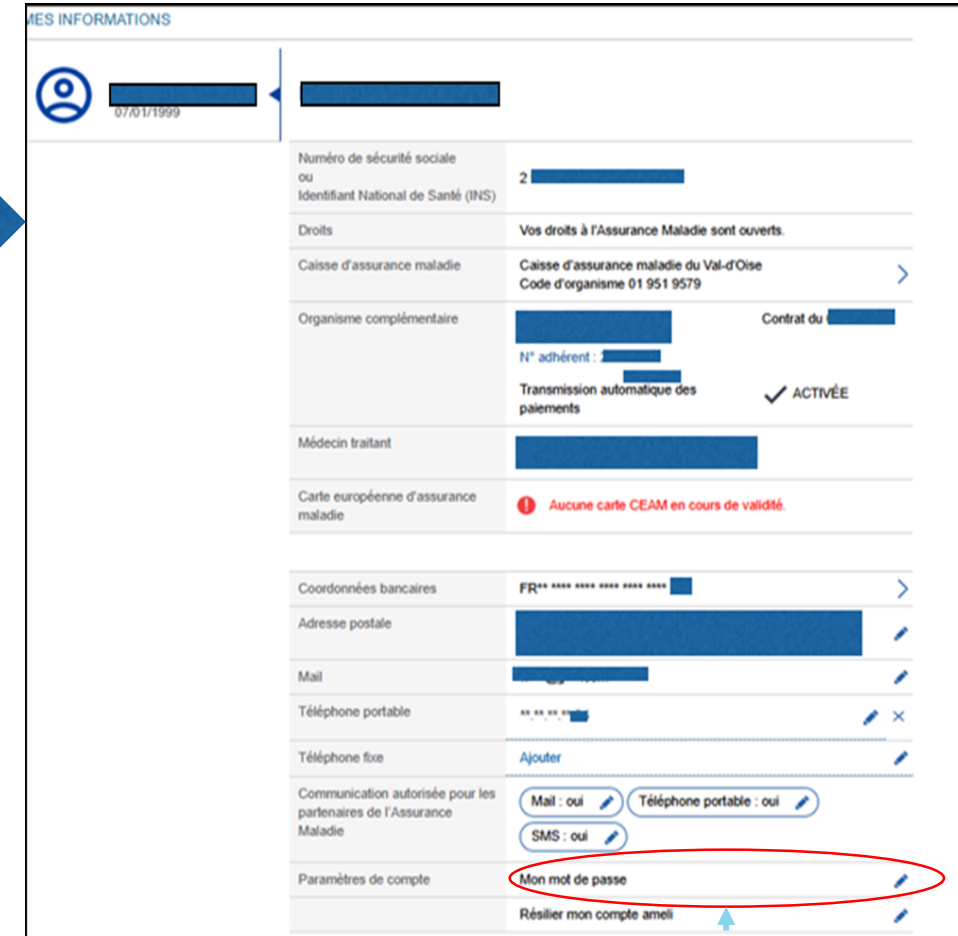
 L'assuré clique sur la rubrique « **mes informations** »




The screenshot shows a user dashboard with several sections. The 'Mes informations' tab is highlighted with a red circle. A blue arrow points from this tab to the detailed 'MES INFORMATIONS' page on the right.

Accueil	Mes paiements	Mes démarches	Mon espace prévention	Mes informations
Vos derniers paiements	Vos démarches en 2 clics	Vos Informations		
21 mai Paiement à un tiers 19,47€	Attestation de droits	Dernière connexion : 09/07/2025 - 10:32		
20 mai Paiement à un tiers 51,00€	Attestation de paiement d'indemnités journalières	*** ** 3		
01 avr. Paiement à un tiers 0,09€	Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)	Vos rendez-vous		
26 mars Paiement à un tiers 16,61€	Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie	Aucun rendez-vous à venir		
18 févr. Paiement à un tiers 30,98€	0 Nouveau message	Pour échanger avec un conseiller par téléphone ou en point d'accueil		
	24 janv. L'Assurance Maladie vous invite à faire votre dépistage	Prendre un rendez-vous		
0 Notification				

L'assuré clique sur
« **Mes informations** »



The screenshot shows the 'MES INFORMATIONS' page. The 'Mon mot de passe' option under 'Paramètres de compte' is highlighted with a red circle. A blue arrow points from this option to the text below.

MES INFORMATIONS	
 [Redacted] 07/01/1999	[Redacted]
Numéro de sécurité sociale ou Identifiant National de Santé (INS)	2 [Redacted]
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
Caisse d'assurance maladie	Caisse d'assurance maladie du Val-d'Oise Code d'organisme 01 951 9579
Organisme complémentaire	[Redacted] Contrat du [Redacted]
N° adhérent :	[Redacted]
Transmission automatique des paiements	✓ ACTIVÉE
Médecin traitant	[Redacted]
Carte européenne d'assurance maladie	! Aucune carte CEAM en cours de validité.
Coordonnées bancaires	FR** **** **** **** [Redacted]
Adresse postale	[Redacted]
Mail	[Redacted]
Téléphone portable	** ** ** [Redacted]
Téléphone fixe	Ajouter
Communication autorisée pour les partenaires de l'Assurance Maladie	Mail : oui Téléphone portable : oui SMS : oui
Paramètres de compte	Mon mot de passe
	Résilier mon compte ameli

Puis dans paramètre du compte,
il clique sur « **Mon mot de
passe** »

Changement de mot de passe



ETAPE (1) : l'assuré saisit le **code de confirmation** reçu sur son adresse mail

Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

Modifier votre mot de passe

1 2

Code de confirmation

Indiquez ci-dessous le code qui vous a été envoyé par mail à l'adresse suivante w***@g***.com ?

Code à 4 chiffres (obligatoire)

[Renvoyer le code par mail](#)

Ici, il saisit le **code de sécurité** à 4 chiffres qu'il a reçu sur son adresse mail, mail renseigné dans son compte ameli

Si l'assuré ne saisit pas le code dans les 15 minutes suivant sa réception, il devra cliquer sur « **Renvoyer le code par mail** » pour en obtenir un nouveau.

Changement de mot de passe



L'assuré reçoit un **mail de confirmation** dans sa boîte mail

The screenshot shows an email interface with the following elements:

- Header:** Logo of Caisse d'Assurance Maladie and a blue button labeled "MON COMPTE AMELI".
- Body:**
 - Greeting: "Bonjour,"
 - Message: "Le mot de passe de votre compte ameli a été modifié le vendredi 06 juin 2025 à 14:27 (heure de Paris)."
 - Warning: "Si vous n'êtes pas à l'origine de cette modification, veuillez en informer rapidement votre Caisse d'Assurance Maladie."
 - Disclaimer: "Attention, cet email est généré par un automate. Ne pas utiliser la fonctionnalité 'répondre à'."
 - Closing: "Merci de votre confiance." and "Votre Caisse d'Assurance Maladie"
- Call to Action:** A pink box on the right contains the text: "Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ? Téléchargez gratuitement l'appli ameli depuis l'App Store ou Google Play".
- Footer:** A blue bar at the bottom contains the text "Rendez-vous sur ameli.fr l'Assurance Maladie en ligne" and two buttons for downloading the app: "Téléchargez l'appli ameli" with "Télécharger dans l'App Store" and "DISPONIBLE SUR Google play".

L'assuré reçoit un mail l'informant de la réussite du changement de son mot de passe

Changement de mot de passe

- 1 Changement de mot de passe
- 2 **Cas d'échecs**

Cas d'échecs



cas 1 : l'assuré fait **3 demandes successives de code OTP**



Impossible de modifier le mot de passe de votre compte ameli

La saisie d'un code de confirmation est nécessaire pour sécuriser le changement de mot de passe de votre compte ameli.

Selon nos informations, vous avez déjà demandé 3 codes de confirmation et l'accès au service est bloqué jusqu'au 16/09/2023, 14h32 - heure de Paris.

Retour

Cas d'échecs



cas 2 : l'assuré fait **3 erreurs de saisie** du **code de sécurité**



**Impossible de modifier le mot de passe
de votre compte ameli**

Suite à un trop grand nombre d'actions infructueuses, l'accès au service est bloqué jusqu'au
02/08/2025, 13h37 - heure de Paris.

[Retour](#)

Cas d'échecs



Cas 3 : l'assuré a fait un **changement de mail** depuis **moins de 48 heures**



Impossible de modifier le mot de passe de votre compte ameli

Une nouvelle adresse mail a été enregistrée dans votre compte ameli depuis moins de 48 heures. Pour des raisons de sécurité, l'accès au changement de mot de passe de votre compte ameli est donc impossible pendant ce délai.

[Retour](#)



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.

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