

# MOT DE PASSE OUBLIÉ ET CHANGEMENT DE MOT DE PASSE

Guide utilisateur à destination des adhérents



# DESCRIPTIF

## ▶ POUR QUI

Ce service s'adresse à tous les utilisateurs ayant finalisé leur inscription à l'Espace privé :

- l'adhérent a reçu son **mot de passe provisoire** mais ne s'est encore jamais connecté ⇒ **personnalisation du mot de passe** ;
- l'adhérent dont le mot de passe a été **réinitialisé par un agent** ⇒ **personnalisation du mot de passe** ;
- l'adhérent souhaitant **changer** de mot de passe ⇒ **modification du mot de passe** ;
- l'adhérent ayant **oublié** son mot de passe ⇒ **mot de passe oublié**.

## ▶ FONCTIONNALITÉS

- Modification du mot de passe
- Demande d'un nouveau mot de passe en cas d'oubli
- Réception en temps réel d'un nouveau mot de passe

## ▶ AVANTAGES

- **Sécurité** : mot de passe plus sûr et code de vérification,
- **Rapidité** : mot de passe peut être obtenu en temps réel,
- **Gratuité** : pas de frais d'utilisation ni de frais postaux,
- **Simplicité** : service intuitif et aides en ligne.

# MODALITÉS D'ACCÈS

## 1.1 Personnalisation du mot de passe (1ère connexion) et Mot de passe oublié

Bloc de connexion : Mon espace privé

- Se connecter ⇒ **personnalisation du mot de passe**
- J'ai oublié mon mot de passe ⇒ **mot de passe oublié**

The screenshot shows a login interface for 'Mon espace privé'. At the top, there is a header with the text 'Se connecter à Mon espace privé' and a 'Fermer' button. Below the header, there is a section for 'Se connecter avec FranceConnect (uniquement pour les particuliers)' with a 'S'identifier avec FranceConnect' button. Underneath, there are two main sections: 'Se connecter' and 'S'inscrire'. The 'Se connecter' section contains an 'Identifiant' field, a 'Mot de passe' field, and a link 'J'ai oublié mon mot de passe' which is circled in red. A 'Se connecter' button is at the bottom of this section. The 'S'inscrire' section contains the text 'Vous n'avez pas encore de compte MSA ? Inscrivez-vous rapidement dès maintenant.' and an 'S'inscrire' button.


# MODALITÉS D'ACCÈS


## 1.2 Changement de mot de passe


L'utilisateur doit être connecté à son Espace privé.

[Se connecter à Mon espace privé](#) ✕ Fermer

---

 **Se connecter avec FranceConnect**  
(uniquement pour les particuliers)

 **S'identifier avec FranceConnect**

 **Se connecter**


Identifiant

Ce champ est exigé.  
[Où trouver mon identifiant ?](#)

Mot de passe

[J'ai oublié mon mot de passe](#)

Se connecter

 **S'inscrire**

Vous n'avez pas encore de compte MSA ?  
Inscrivez-vous rapidement dès maintenant.

S'inscrire

# PERSONNALISATION DU MOT DE PASSE : 1ÈRE CONNEXION

## Changement de votre mot de passe

Après avoir renseigné son identifiant et le code d'accès provisoire dans la mire de connexion l'assuré est dirigé vers la page « *Changement de votre mot passe* ».

L'écran précise que le mdp est temporaire est qu'il doit être personnalisé, ainsi que les conditions de sécurité du nouveau de mot de passe.

- L'icône « œil » permet d'afficher ou de masquer les caractères.
- Une jauge de sécurité indique le niveau de sécurité de son mot de passe
  - le niveau " faible " est refusé ⇒ l'adhérent doit saisir un autre mot de passe ;
  - les niveaux moyen et fort sont acceptés ⇒ le mot de passe remplit les conditions
- Le mot de passe doit être saisi deux fois pour confirmation. Si les 2 saisies sont différentes ⇒ message d'erreur.

**Changement de votre mot de passe**

Votre mot de passe est temporaire. Vous devez le personnaliser.

Votre mot de passe doit contenir un minimum de 8 caractères en combinant des chiffres, des majuscules, des minuscules et des caractères spéciaux

Votre nouveau mot de passe

faible  moyen  fort

Confirmer le mot de passe

[Abandonner](#) [Suivant >](#)

[Aller à l'accueil](#)

# PERSONNALISATION DU MOT DE PASSE : 1ÈRE CONNEXION

## Confirmation des coordonnées


Une fois le nouveau mot de passe validé l'utilisateur doit confirmer ses coordonnées :

L'adresse mail est déjà renseignée → possibilité de la modifier en cliquant sur le crayon.

Les champs n° portable /fixe / fax ne sont pas obligatoires.

### Confirmation de vos coordonnées

Pour utiliser Mon espace privé MSA, vous devez confirmer vos coordonnées.

Votre **adresse email** est [Internetpivot.grprec@poitou.msa.fr](mailto:Internetpivot.grprec@poitou.msa.fr) 

Votre **numéro de téléphone portable** est

Votre **numéro de téléphone fixe** est

Votre **numéro de fax** est

[Je confirme mes coordonnées](#)

[Aller à l'accueil](#)

# PERSONNALISATION DU MOT DE PASSE : 1ÈRE CONNEXION

## Confirmation de l'adresse email

Après avoir cliqué sur « *Je confirme mes coordonnées* » l'adhérent reçoit un **code provisoire sur sa boîte mail**. Ce code à **4 chiffres**, d'une **validité de 30 minutes**, est à saisir sur la page « *Confirmation de votre adresse mail* ».

**Confirmation de votre adresse email**

Un code de confirmation vous a été envoyé à l'adresse

internetpivot.grprec@poitou.msa.fr

Saisir le code de confirmation

Une fois le code saisi, donc l'adresse mail vérifiée, l'adhérent peut accéder à son espace :

## Confirmation

**Votre adresse email a été vérifiée.**

# CHANGEMENT DE MOT DE PASSE

Pour **modifier son mot de passe** l'utilisateur doit être **connecté à son espace privé**, et se rendre sur

*Mon compte > Email & Mot de passe > modifier mon mot de passe.*

L'écran et la procédure de saisie du nouveau mot de passe sont les mêmes que pour la personnalisation du mot de passe provisoire (voir plus haut). Les étapes de confirmation des coordonnées et de l'adresse mail ne sont pas demandées dans le cadre d'une modification de mot de passe.

Après avoir validé le nouveau mot de passe, l'écran de confirmation suivant s'affiche :

## Confirmation

**Votre mot de passe a bien été modifié.**

Vous pourrez l'utiliser lors de votre prochaine connexion.

[Accéder à Mon espace privé](#)



# MOT DE PASSE OUBLIÉ

L'adhérent qui a oublié son mot de passe doit cliquer sur « J'ai oublié mon mot de passe » dans la mire de connexion.

L'écran « Vérification de votre identité » lui demande de saisir son identifiant. S'il ne connaît pas son identifiant il peut cliquer sur le lien « Où trouver mon identifiant ? » ou sur l'icône enveloppe pour accéder à un formulaire de contact.

< Retour à msa.fr

✉

## Vérification de votre identité

Par sécurité, nous devons vérifier votre identité.

Identifiant

> Où trouver mon identifiant?

Abandonner

Aller à l'accueil

< Précédent

Suivant >

# MOT DE PASSE OUBLIÉ

## Cas n°1 : l'adhérent s'est déjà connecté à l'Espace privé

Après avoir renseigné son identifiant il sélectionne le canal de réception du code sécurité (mail ou SMS).

En cliquant sur suivant l'utilisateur accède à l'écran de saisie du code de sécurité. Le code, envoyé en temps réel, est à saisir dans un délai de 30 min après. Possibilité de demander l'envoi d'un nouveau code depuis cette page.

Si le code est conforme et s'il a été saisi dans les délais, le service envoie alors le mot de passe provisoire via le canal sélectionné précédemment.

### Demande d'un nouveau mot de passe

Comment désirez-vous recevoir votre mot de passe temporaire ?

par e-mail

par SMS

Abandonner

< Précédent Suivant >

Aller à l'accueil

### Demande d'un nouveau mot de passe

Un code de confirmation vous a été envoyé par e-mail

Saisir le code de confirmation

Valider

Renvoyer un nouveau code

### Confirmation

Un mot de passe temporaire vous a été envoyé par e-mail.

Vous pourrez le modifier après vous être connecté à Mon espace privé MSA.  
Si vous ne recevez pas ce mot de passe, merci de contacter votre caisse.

Accéder à Mon espace privé

# MOT DE PASSE OUBLIÉ

## Cas n° 2 : l'adhérent ne s'est jamais connecté et a oublié son mot de passe

Après avoir saisi son identifiant et sélectionné le canal d'envoi du mot de passe provisoire, une question de sécurité est posée à l'utilisateur.

Il s'agit des mêmes questions de sécurité que pour l'inscription :

- **particulier** : n° série Carte vitale ou montant d'une prestation perçue au cours des 6 derniers mois
- **exploitant** : montant d'une facture de cotisations payée au cours des 12 derniers mois
- **entreprise** et employeur de jardinier : montant des cotisations sur salaires payées au cours des 12 derniers mois
- **cas particulier** : impossibilité de vérifier l'identité d'un tiers qui ne s'est jamais connecté ⇒ envoi du mot de passe par courrier GRA.

Suite à la réponse de l'adhérent :

- si contrôle OK ⇒ envoi du mot de passe provisoire par mail ou SMS
- si contrôle KO ⇒ envoi du mot de passe par courrier + SMS ou mail pour prévenir de l'envoi courrier.