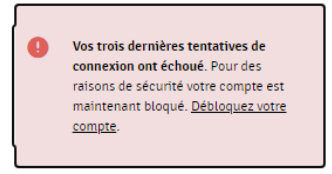


**Vous vous identifiez encore à votre Espace personnel avec votre numéro de sécurité sociale et vous avez oublié votre mot de passe.** Après trois tentatives infructueuses, vous avez bloqué vos identifiants. Voici la procédure pour débloquent votre compte.

**1** Lorsque vous vous identifiez en utilisant votre n° de sécurité sociale et votre mot de passe, le message d'erreur ci-contre apparaît.

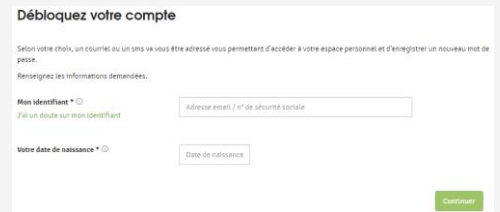
**Cliquez alors sur : [Débloquez votre compte.](#)**



**2** Indiquez votre n° de sécurité sociale et votre date de naissance au format « jj/mm/aaaa ».

**A noter :**

Si, à ce niveau, vous avez un message d'erreur « Votre compte n'est pas bloqué. », reportez vous à la procédure « d'oubli de mot de passe » en page 1 de ce document.



**3** Choisissez le canal de communication par lequel vous souhaitez recevoir le mot de passe temporaire pour débloquent votre compte.

**A noter :**

Si MGEN ne connaît qu'une adresse email de contact ou que votre téléphone portable celui-ci sera utilisé automatiquement. Un message vous indiquera le canal utilisé.



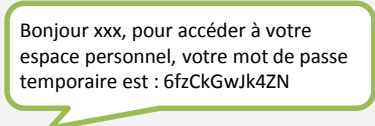
**4** 1<sup>er</sup> cas : n° de téléphone portable  
Un SMS vous est envoyé contenant un mot de passe temporaire que vous devrez utiliser pour vous authentifier avec votre n° de sécurité sociale.

**A noter :**

Seuls les numéros de portable en France métropolitaine permettent de recevoir un SMS, si vous ne recevez aucun SMS refaire l'opération en choisissant l'adresse email.

2<sup>nd</sup> cas : adresse email.

Un email vous est envoyé contenant un lien sur lequel vous devrez cliquer pour changer de mot de passe.



**5** Quelque soit le canal utilisé, vous serez redirigé vers l'écran de changement de mot de passe. Vous pouvez alors saisir votre nouveau mot de passe et le confirmer.

A la fin de l'opération vous accéderez à votre Espace personnel.

