

Le Carnet des accès

42 services · l'adresse exacte, l'identifiant attendu,
et quoi faire quand ça coince



webcible.com

Comment se servir de ce carnet

Chaque fiche tient sur une page et répond à quatre questions, toujours dans le même ordre : quelle est l'adresse qui reçoit vraiment votre mot de passe, quel identifiant le formulaire attend, ce qu'il faut avoir sous la main avant de commencer, et ce qui débloque la situation quand plus rien ne passe.

Le voyant en haut de chaque fiche dit à quoi s'attendre :

- mot de passe seul
- un code est demandé
- l'adresse historique a changé

Les adresses changent : un opérateur rachète l'autre, un portail ferme, une académie fusionne. Ce carnet est daté — la version en ligne, elle, suit les changements au fil de l'eau.

Les lignes du standard



Webmails académiques

● Académie de Rennes	prise 01
● Académie de Versailles	prise 02
● Académie de Nantes	prise 03
● Académie de Normandie	prise 04
● Académie de Lyon	prise 05
● Académie de Montpellier	prise 06
● Académie de Nancy-Metz	prise 07
● Académie de Reims	prise 08
● Académie de Nice	prise 09
● Académie de Toulouse	prise 10
● Académie de Dijon	prise 11
● Académie de Limoges	prise 12

Webmails des fournisseurs d'accès

● Free et Freebox	prise 13
● La Poste	prise 14
● Bouygues Telecom et Bbox	prise 15
● Orange et Wanadoo	prise 16
● SFR	prise 17
● Alice et Aliceadsl	prise 18
● Vialis et Calixo	prise 19
● Numericable	prise 20
● GMX	prise 21
● AOL	prise 22

Espaces clients

● EDF	prise 23
● Engie	prise 24
● TotalEnergies	prise 25
● Bouygues Telecom	prise 26
● Free	prise 27
● SFR	prise 28
● Canal+	prise 29
● Cofidis	prise 30
● Cetelem	prise 31
● Sofinco	prise 32
● AXA	prise 33

● MAAF	prise 34
● MMA	prise 35
● Groupama	prise 36
● Allianz	prise 37
● Fortuneo	prise 38
● Foncia (MyFoncia)	prise 39
● Assurance Maladie (Ameli)	prise 40
● Impôts (espace particulier)	prise 41
● CAF	prise 42



L'ADRESSE

toutatice.fr, puis « Mes applications » → « Messagerie »

L'académie de Rennes ne passe pas par une adresse en ac-rennes.fr : tout entre par le portail Toutatice, et la messagerie est une tuile à l'intérieur.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Votre identifiant académique — en général la première lettre du prénom collée au nom, sans accent ni tiret — puis votre mot de passe, puis un code de validation.

À AVOIR SOUS LA MAIN

Votre identifiant académique, votre mot de passe, et le téléphone sur lequel arrive le code. Gardez le NUMEN à portée : il sert dès que le mot de passe est perdu.

SUR ORDINATEUR

Ouvrez toutatice.fr. Le bouton de connexion est en haut à droite ; une fois dedans, la messagerie est une tuile dans « Mes applications ». C'est un portail : la messagerie n'a pas d'adresse propre à mettre en favori.

SUR TÉLÉPHONE

Le portail fonctionne dans le navigateur du téléphone, en version réduite. Pour relever la boîte dans une application de courrier, ce sont les paramètres IMAP de l'académie qu'il faut renseigner, pas ceux d'un fournisseur grand public.

SI ÇA COINCE

C'est le NUMEN qui débloque une réinitialisation. Il figure sur votre arrêté de nomination ; le secrétariat de l'établissement peut le retrouver.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Chercher une adresse en webmail.ac-rennes.fr : elle n'existe pas, tout passe par Toutatice.
- Taper l'adresse e-mail complète dans le champ identifiant, qui n'attend que la partie avant l'arobase.
- Laisser le code de validation expirer : il n'est valable que quelques minutes.



L'ADRESSE

webmail.ac-versailles.fr

La plus grosse académie de France, et l'une des rares dont l'adresse de webmail se devine : le mot webmail, puis le domaine de l'académie.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'identifiant académique, pas l'adresse e-mail complète. Le champ attend jdupont, pas jdupont@ac-versailles.fr.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant académique et le mot de passe du portail. Le NUMEN si vous n'êtes plus sûr du mot de passe.

SUR ORDINATEUR

Allez directement sur webmail.ac-versailles.fr : l'adresse mène à la page de connexion, sans détour par le portail. Mettez-la en favori, elle ne bouge pas.

SUR TÉLÉPHONE

La même adresse s'ouvre correctement sur téléphone. Si vous préférez une application de courrier, demandez les paramètres IMAP au service informatique du rectorat : ils diffèrent selon l'ancienneté du compte.

SI ÇA COINCÉ

Le portail ARENA et le webmail partagent le même compte : si l'un refuse le mot de passe, l'autre le refusera aussi. La réinitialisation passe par le NUMEN.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Saisir jdupont@ac-versailles.fr au lieu de jdupont : le champ attend l'identifiant seul.
- Confondre le mot de passe du webmail avec celui d'un ENT d'établissement, qui est un autre compte.
- Insister après plusieurs échecs : le compte se verrouille temporairement.



L'ADRESSE

webmail.ac-nantes.fr

Même logique que Versailles : le sous-domaine webmail devant l'adresse de l'académie. L'interface est un Roundcube, sobre et rapide.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'identifiant académique seul, et le mot de passe du portail. Le quota de la boîte est vite atteint si rien n'est archivé.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant académique, le mot de passe, et un peu de place dans la boîte : le quota est vite atteint.

SUR ORDINATEUR

webmail.ac-nantes.fr ouvre directement l'interface. Le tri par dossiers et la recherche fonctionnent bien ; c'est le nettoyage des pièces jointes qui demande de passer par les éléments envoyés.

SUR TÉLÉPHONE

L'interface web reste lisible sur téléphone. Pensez à décocher « rester connecté » si l'appareil est partagé : la session académique donne accès à des données personnelles d'élèves.

SI ÇA COINCÉ

Une boîte pleine n'affiche pas toujours d'erreur claire : les messages entrants sont simplement refusés. Videz les éléments envoyés avant tout le reste.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Ignorer l'alerte de quota : une fois la boîte pleine, les messages entrants sont refusés sans notification.
- Vider la corbeille sans vider les éléments envoyés, là où dorment les grosses pièces jointes.
- Utiliser l'adresse académique comme adresse de secours d'un compte personnel : elle se ferme en cas de mutation.



L'ADRESSE

webmail.ac-normandie.fr

Caen et Rouen ont fusionné en une seule académie : les anciennes adresses en ac-caen.fr et ac-rouen.fr ne sont plus la bonne porte d'entrée.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'identifiant académique. Les comptes ont été repris lors de la fusion : c'est le même, avec le même mot de passe.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant académique d'avant la fusion — il n'a pas changé — et son mot de passe.

SUR ORDINATEUR

webmail.ac-normandie.fr. Supprimez tout favori pointant vers ac-caen.fr ou ac-rouen.fr : ces adresses ne mènent plus à la messagerie, et c'est la première cause d'échec signalée.

SUR TÉLÉPHONE

Sur téléphone, une ancienne configuration de compte peut encore viser l'ancien serveur : supprimez le compte dans l'application de courrier et reconfigurez-le avec le serveur actuel plutôt que de modifier l'existant.

SI ÇA COINCHE

Si un favori pointe encore vers l'ancienne académie, supprimez-le : c'est la première cause d'échec de connexion signalée après une fusion.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Repartir d'un favori enregistré avant la fusion.
- Croire que le compte a été recréé : il a été repris, avec le même identifiant.
- Chercher deux comptes séparés pour Caen et Rouen : il n'y en a qu'un.



L'ADRESSE

webmail.ac-lyon.fr

L'académie de Lyon garde un webmail accessible directement, sans passer par le portail d'authentification unique.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Identifiant académique et mot de passe. Le trousseau du navigateur enregistre souvent une ancienne version du mot de passe après un changement : effacez l'entrée avant de retaper.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant académique et un mot de passe à jour : c'est un compte dont le mot de passe expire.

SUR ORDINATEUR

webmail.ac-lyon.fr ouvre la page de connexion. Avant de retaper, effacez l'entrée enregistrée par le navigateur : après un changement, c'est l'ancienne version qu'il continue de proposer.

SUR TÉLÉPHONE

Le navigateur du téléphone garde lui aussi l'ancien mot de passe en mémoire. Effacez les données du site avant de conclure que le compte est bloqué.

SI ÇA COINCÉ

Le mot de passe expire régulièrement. Si la connexion échoue alors que rien n'a changé, c'est presque toujours ça.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Conclure au piratage alors que le mot de passe a simplement expiré.
- Laisser le gestionnaire du navigateur remplir un ancien mot de passe, ce qui consomme les tentatives.
- Changer le mot de passe sans le reporter dans les applications de courrier configurées ailleurs.



L'ADRESSE

webmail.ac-montpellier.fr

Adresse directe, sans portail intermédiaire. Le webmail et l'intranet académique utilisent le même compte.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'identifiant académique seul. Les personnels administratifs ont parfois un identifiant qui ne suit pas la règle prénom+nom : c'est celui fourni à la prise de poste qui fait foi.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant fourni à la prise de poste, et le mot de passe du portail.

SUR ORDINATEUR

webmail.ac-montpellier.fr, sans passer par le portail des applications. Le même compte ouvre l'intranet académique : si l'un accepte le mot de passe, l'autre l'accepte aussi.

SUR TÉLÉPHONE

Rien de particulier sur téléphone, sinon la taille des pièces jointes : mieux vaut les ouvrir depuis un ordinateur quand elles dépassent quelques mégaoctets.

SI ÇA COINCÉ

Après une mutation, le compte de l'ancienne académie reste actif quelques semaines, puis se ferme sans préavis. Faites suivre vos messages avant la rentrée.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Supposer que l'identifiant suit la règle prénom+nom : les personnels administratifs en ont souvent un autre.
- Continuer à utiliser l'adresse de l'ancienne académie après une mutation, alors qu'elle va se fermer.
- Oublier de poser un renvoi automatique avant de changer d'académie.



L'ADRESSE

webmail.ac-nancy-metz.fr

Le trait d'union entre Nancy et Metz fait partie du domaine : sans lui, l'adresse ne répond pas.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Identifiant académique et mot de passe du portail.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant académique, le mot de passe, et l'adresse écrite avec son trait d'union.

SUR ORDINATEUR

webmail.ac-nancy-metz.fr. Le trait d'union entre les deux villes fait partie du domaine : sans lui, rien ne répond.

SUR TÉLÉPHONE

Le webmail s'ouvre normalement depuis un téléphone. Depuis le réseau d'un établissement, certains services académiques sont filtrés : si le doute persiste, testez depuis une connexion personnelle.

SI ÇA COINCE

Le pare-feu de certains établissements bloque l'accès depuis l'extérieur à quelques services académiques — pas au webmail, mais ça peut brouiller le diagnostic. Testez depuis une connexion personnelle.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Écrire ac-nancymetz.fr sans le trait d'union.
- Tester uniquement depuis le réseau de l'établissement, où d'autres filtrages peuvent brouiller le diagnostic.
- Prendre un message d'erreur du pare-feu pour un refus d'identifiant.



L'ADRESSE

webmail.ac-reims.fr

Accès direct, interface web classique, sans application mobile officielle : sur téléphone, c'est la même page dans le navigateur.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'identifiant académique. Pour configurer la boîte dans une application de courrier, ce sont les paramètres IMAP de l'académie qu'il faut, pas ceux d'un fournisseur grand public.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant académique, et les paramètres IMAP si vous configurez une application de courrier.

SUR ORDINATEUR

webmail.ac-reims.fr mène à une interface web classique. Il n'existe pas d'application officielle : sur ordinateur comme ailleurs, c'est cette page-là.

SUR TÉLÉPHONE

Pour relever la boîte dans l'application de courrier du téléphone, ce sont les serveurs de l'académie qu'il faut, avec le chiffrement demandé. Un refus alors que le webmail fonctionne vient presque toujours du port ou du type de chiffrement.

SI ÇA COINCÉ

Une application de courrier qui refuse le mot de passe alors que le webmail l'accepte : c'est le réglage du port ou du chiffrement, pas le compte.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Renseigner les serveurs d'un fournisseur grand public au lieu de ceux de l'académie.
- Choisir POP au lieu d'IMAP, ce qui vide la boîte du serveur.
- Conclure à un mot de passe faux alors que le webmail, lui, l'accepte.



L'ADRESSE

webmail.ac-nice.fr

Adresse directe. Le compte ouvre aussi l'accès aux applications de gestion académiques.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Identifiant académique et mot de passe. Les stagiaires reçoivent leur compte avant la rentrée : il est actif dès la nomination.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant académique, le mot de passe, et pour un compte tout neuf, le temps de le faire passer par le portail.

SUR ORDINATEUR

webmail.ac-nice.fr. Un compte créé récemment demande parfois un premier changement de mot de passe sur le portail avant que la messagerie s'ouvre.

SUR TÉLÉPHONE

Rien de spécifique. Si vous êtes stagiaire, le compte est actif dès la nomination, avant même la rentrée : c'est là qu'arrivent les convocations.

SI ÇA COINCÉ

Un compte tout neuf demande parfois un premier changement de mot de passe avant d'ouvrir la messagerie. Passez par le portail une première fois.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Attendre la rentrée pour relever une boîte déjà active.
- Tenter la messagerie avant d'avoir initialisé le mot de passe sur le portail.
- Confondre l'adresse académique et l'adresse de l'établissement d'exercice.



L'ADRESSE

webmail.ac-toulouse.fr

Le webmail de l'académie, à ne pas confondre avec les messageries des universités toulousaines, qui ont leurs propres portails.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'identifiant académique fourni par le rectorat, et le mot de passe associé.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant délivré par le rectorat. Pas celui d'une université toulousaine, qui est un autre monde.

SUR ORDINATEUR

webmail.ac-toulouse.fr pour l'académie. Les universités de la région ont chacune leur environnement numérique de travail, avec leur propre adresse de connexion.

SUR TÉLÉPHONE

L'interface web suffit. Vérifiez surtout que vous êtes sur le bon service avant de saisir quoi que ce soit : un compte universitaire ne s'ouvrira jamais avec un identifiant académique.

SI ÇA COINCÉ

Si vous êtes enseignant dans le supérieur, ce n'est pas cette porte : l'université a son propre environnement numérique de travail.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Essayer un compte d'université sur le webmail de l'académie.
- Chercher une application dédiée là où il n'y a qu'une page web.
- Réutiliser le mot de passe académique sur un service personnel.



L'ADRESSE

webmail.ac-dijon.fr

Accès direct au webmail académique, séparé du portail des applications métier.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Identifiant académique, mot de passe du portail.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant académique et le mot de passe. Et l'envie de poser un renvoi, si la boîte n'est jamais relevée.

SUR ORDINATEUR

webmail.ac-dijon.fr. Le renvoi automatique vers une adresse personnelle se règle dans les options du webmail : c'est le réglage le plus utile pour qui ne s'y connecte qu'en septembre.

SUR TÉLÉPHONE

Un renvoi bien posé rend le téléphone inutile pour cette boîte : les messages arrivent dans la messagerie que vous consultez déjà.

SI ÇA COINCÉ

Les messages de l'administration arrivent sur cette boîte et nulle part ailleurs : si elle n'est jamais relevée, les convocations passent à la trappe. Un renvoi automatique vers une boîte personnelle se règle depuis les options du webmail.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Laisser la boîte sans surveillance alors que les convocations n'arrivent que là.
- Poser un renvoi sans garder de copie sur le serveur académique.
- Oublier de retirer le renvoi quand l'adresse personnelle change.



L'ADRESSE

webmail.ac-limoges.fr

Petite académie, même architecture que les autres : un webmail sur son propre sous-domaine.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'identifiant académique et le mot de passe du portail.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant académique, le mot de passe, et le NUMEN en cas de réinitialisation.

SUR ORDINATEUR

webmail.ac-limoges.fr ouvre la page de connexion. La réinitialisation demande le NUMEN et la date de naissance.

SUR TÉLÉPHONE

Rien de particulier. En cas de blocage complet, seul le service informatique du rectorat peut rouvrir le compte : mieux vaut l'appeler tôt dans la journée.

SI ÇA COINCÉ

La réinitialisation demande le NUMEN et la date de naissance. Sans le NUMEN, seul le service informatique du rectorat peut intervenir.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Tenter une réinitialisation sans avoir le NUMEN sous les yeux.
- Chercher le NUMEN dans un courriel : il figure sur l'arrêté de nomination, sur papier.
- Multiplier les demandes, qui s'annulent entre elles.

L'ADRESSE

zimbra.free.fr

Free et Freebox, c'est la même messagerie : une seule adresse, un seul compte. L'interface s'appelle Zimbra, et elle n'a rien à voir avec l'espace abonné.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Votre identifiant Free — celui qui commence en général par une suite de chiffres — ou l'adresse complète en free.fr, et le mot de passe de la messagerie.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant Free ou l'adresse complète en free.fr, et le mot de passe de la MESSAGERIE — pas celui de l'espace abonné.

SUR ORDINATEUR

zimbra.free.fr ouvre directement la messagerie. C'est la même pour une ligne Free et pour une Freebox : une seule boîte, une seule adresse.

SUR TÉLÉPHONE

L'interface Zimbra fonctionne dans le navigateur du téléphone. Pour l'application de courrier, utilisez les serveurs IMAP de Free ; le mot de passe à renseigner reste celui de la messagerie.

SI ÇA COINCÉ

Le mot de passe de la boîte mail et celui de l'espace abonné sont deux mots de passe différents. Celui de la messagerie se réinitialise depuis l'espace abonné, jamais l'inverse.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Saisir le mot de passe de l'espace abonné, qui n'ouvre pas la boîte mail.
- Chercher un « webmail Freebox » distinct : il n'y en a pas.
- Réinitialiser le mot de passe de la messagerie depuis la messagerie elle-même : ça se fait depuis l'espace abonné.

**L'ADRESSE****laposte.net**

La boîte en laposte.net est gratuite et indépendante de tout abonnement : elle survit à un déménagement et à un changement d'opérateur, ce qui en fait une adresse de secours utile.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse complète en laposte.net et le mot de passe. Selon le réglage du compte, un code de validation peut être envoyé.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse complète en laposte.net, son mot de passe, et le téléphone si une validation est demandée.

SUR ORDINATEUR

laposte.net mène à la page de connexion de la messagerie. Le compte est indépendant de tout abonnement : il survit à un déménagement comme à un changement d'opérateur.

SUR TÉLÉPHONE

L'application officielle existe, mais l'interface web suffit. C'est une bonne adresse de secours à déclarer sur vos autres comptes, justement parce qu'elle ne dépend d'aucun contrat.

SI ÇA COINCÉ

Une boîte laissée sans connexion pendant très longtemps peut être désactivée. Connectez-vous une fois par an, ne serait-ce que pour la garder vivante.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Laisser la boîte dormir plusieurs années : une boîte inactive peut être désactivée.
- La confondre avec l'espace client de La Poste, qui gère les colis et le courrier.
- Déclarer comme adresse de secours une adresse liée à la box qu'on s'apprête à résilier.



L'ADRESSE

mail.bbox.fr

La messagerie Bbox est séparée de l'espace client Bouygues : deux adresses, deux entrées, un compte commun.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse complète en bbox.fr, pas seulement la partie avant l'arobase.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse complète en bbox.fr — pas seulement la partie avant l'arobase — et son mot de passe.

SUR ORDINATEUR

mail.bbox.fr ouvre la messagerie. L'espace client Bouygues, lui, est ailleurs : ce sont deux entrées distinctes pour un même abonnement.

SUR TÉLÉPHONE

La messagerie s'ouvre dans le navigateur. Si vous configurez une application de courrier, gardez l'adresse complète comme identifiant : c'est le point qui bloque le plus souvent.

SI ÇA COINCÉ

La boîte mail reste liée à l'abonnement : si la ligne est résiliée, l'adresse disparaît avec elle. Faites suivre le courrier vers une adresse indépendante avant de partir.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Saisir l'identifiant sans le domaine.
- Passer par l'espace client en espérant y trouver la boîte mail.
- Résilier la ligne sans avoir fait suivre le courrier : l'adresse disparaît avec l'abonnement.



L'ADRESSE

orange.fr, puis l'icône « Mail » en haut de la page

Les adresses en wanadoo.fr fonctionnent toujours, mais elles se relèvent chez Orange : il n'existe plus de portail Wanadoo séparé.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse complète (orange.fr, wanadoo.fr ou sfr-orange selon l'ancienneté du compte) et le mot de passe. Orange demande régulièrement une validation supplémentaire sur un appareil déjà connu.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse complète (orange.fr ou wanadoo.fr), le mot de passe de la messagerie, et un appareil déjà connu si une validation est demandée.

SUR ORDINATEUR

Depuis orange.fr, l'icône « Mail » en haut de page ouvre la messagerie. Les adresses en wanadoo.fr se relèvent au même endroit : le portail Wanadoo n'existe plus, les adresses, si.

SUR TÉLÉPHONE

L'application Mail Orange demande le même mot de passe. Une validation supplémentaire apparaît souvent lors de la première connexion depuis un nouveau téléphone : gardez l'ancien à portée ce jour-là.

SI ÇA COINCÉ

Le mot de passe de la messagerie et celui de l'espace client sont distincts. Celui de la messagerie se change dans les paramètres du compte Orange, pas dans le webmail.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Utiliser le mot de passe de l'espace client, qui est un autre mot de passe.
- Chercher un portail Wanadoo encore actif.
- Changer de téléphone sans avoir mis à jour le numéro de secours du compte.



L'ADRESSE

sfr.fr, puis « Mail » dans le bandeau du haut

La messagerie SFR se relève depuis le portail, à ne pas confondre avec l'espace client où l'on consulte ses factures.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse en sfr.fr ou en neuf.fr, et le mot de passe de la messagerie.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse complète en sfr.fr ou en neuf.fr, et le mot de passe de la messagerie.

SUR ORDINATEUR

Sur sfr.fr, l'entrée « Mail » du bandeau ouvre la messagerie. L'espace client, où se règlent les factures, est une autre page du même portail.

SUR TÉLÉPHONE

Sur téléphone, la confusion entre les deux entrées est encore plus facile qu'ailleurs : vérifiez le titre de la page avant de taper le mot de passe.

SI ÇA COINCÉ

Les adresses héritées de Neuf et de Cegetel fonctionnent encore ; elles se relèvent au même endroit. Si l'identifiant est refusé, essayez l'adresse complète plutôt que la partie avant l'arobase.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Taper le mot de passe de l'espace client sur la page de la messagerie, et inversement.
- Saisir l'identifiant sans le domaine pour une vieille adresse en neuf.fr.
- Considérer qu'une adresse héritée de Cegetel ou de Neuf n'existe plus : elle se relève ici.

Alice et Aliceadsl

L'ADRESSE

zimbra.free.fr

Alice a été absorbée par Free : les adresses en aliceadsl.fr existent toujours, mais elles se relèvent dans la messagerie de Free. Il n'y a plus de webmail Alice.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse complète en aliceadsl.fr, et le mot de passe de la messagerie Free associée à la ligne.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse complète en aliceadsl.fr et le mot de passe de la messagerie Free associée à la ligne.

SUR ORDINATEUR

zimbra.free.fr. Alice a été absorbée par Free : il n'existe plus de webmail Alice, et aucune adresse ne mène à un portail Alice actif.

SUR TÉLÉPHONE

Si une application de courrier est encore configurée avec d'anciens serveurs Alice, supprimez le compte et reconfigurez-le avec les serveurs de Free plutôt que de corriger champ par champ.

SI ÇA COINCÉ

Un favori vers un ancien portail Alice ne mènera nulle part. C'est la cause la plus fréquente d'échec sur ces adresses.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Suivre un favori vers un portail Alice qui n'existe plus.
- Croire l'adresse perdue alors qu'elle fonctionne toujours.
- Chercher un mot de passe Alice : c'est celui de la messagerie Free qui ouvre la boîte.



L'ADRESSE

webmail.vialis.net

Vialis est l'opérateur de Colmar et de sa région ; Calixo est la marque sous laquelle il commercialise l'accès internet. La messagerie est commune aux deux : un seul webmail, un seul compte.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse complète fournie à l'abonnement, et le mot de passe de la messagerie.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse complète fournie à l'abonnement, et le mot de passe de la messagerie.

SUR ORDINATEUR

webmail.vialis.net ouvre la messagerie. Vialis est l'opérateur de Colmar et de sa région, Calixo la marque sous laquelle il vend l'accès internet : une seule messagerie pour les deux noms.

SUR TÉLÉPHONE

L'interface web reste la voie la plus simple. Pour une application de courrier, demandez les paramètres à l'opérateur : ils ne sont pas devinables comme chez les grands réseaux.

SI ÇA COINCÉ

C'est un opérateur régional : le support n'est pas celui d'un grand réseau national, et l'accueil de Colmar règle en quelques minutes ce qu'un formulaire ne réglerait pas.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Chercher un webmail Calixo séparé : c'est le même que celui de Vialis.
- Attendre d'un opérateur régional le même support en ligne qu'un grand réseau : l'accueil règle plus vite.
- Tenter une adresse en vialis.fr au lieu de vialis.net.



L'ADRESSE

sfr.fr, puis « Mail »

Numericable a fusionné avec SFR. Les adresses en numericable.fr restent valides, mais l'ancien portail n'est plus la porte d'entrée.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse complète en numericable.fr et le mot de passe de la messagerie.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse complète en numericable.fr et le mot de passe de la messagerie.

SUR ORDINATEUR

Passez par sfr.fr puis « Mail ». Numericable a fusionné avec SFR : les adresses restent valides, l'ancien portail ne l'est plus.

SUR TÉLÉPHONE

Si le mot de passe date de l'époque Numericable et n'a jamais bougé, une réinitialisation depuis l'espace SFR remet les choses en ordre avant de configurer quoi que ce soit sur le téléphone.

SI ÇA COINCE

Si le mot de passe date de l'époque Numericable et n'a jamais été changé, une réinitialisation depuis l'espace SFR remet tout d'aplomb.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Insister sur un portail Numericable disparu.
- Utiliser un mot de passe jamais changé depuis la fusion sans le réinitialiser.
- Croire que l'adresse a été supprimée alors qu'elle a seulement changé de maison.

L'ADRESSE

gmx.fr

GMX est une messagerie gratuite indépendante de tout fournisseur d'accès, souvent utilisée comme adresse secondaire.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse complète et le mot de passe. Aucune boîte n'est liée à un abonnement : le compte survit à tout changement d'opérateur.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse complète et le mot de passe. Rien d'autre : aucun abonnement n'est rattaché.

SUR ORDINATEUR

gmx.fr ouvre la messagerie. C'est une boîte gratuite et indépendante, souvent utilisée comme adresse secondaire ou comme adresse de secours.

SUR TÉLÉPHONE

Elle se configure sans difficulté dans une application de courrier. Attention en revanche à ce que vous en faites : pour du courrier officiel, une adresse plus courante passe mieux les filtres des destinataires.

SI ÇA COINCÉ

Les messages légitimes partent facilement en indésirables chez les destinataires. Pour du courrier important, préférez une adresse plus courante.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Utiliser cette adresse pour une démarche administrative importante sans vérifier que la réponse arrive.
- Oublier de consulter le dossier des indésirables, où atterrissent beaucoup de réponses.
- En faire l'unique adresse de secours d'un compte principal.

L'ADRESSE

aol.fr

Les boîtes AOL ouvertes à l'époque du modem fonctionnent encore. Elles ont été reprises et partagent aujourd'hui l'infrastructure de Yahoo.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse complète en aol.com ou aol.fr, puis le mot de passe. Une validation supplémentaire est fréquente sur un appareil nouveau.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse complète en aol.com ou aol.fr, le mot de passe, et un mot de passe d'application si vous passez par un logiciel de courrier.

SUR ORDINATEUR

aol.fr ouvre la messagerie. Les comptes ouverts à l'époque du modem fonctionnent toujours ; ils partagent aujourd'hui l'infrastructure de Yahoo.

SUR TÉLÉPHONE

Une application de courrier ancienne sera refusée avec le mot de passe principal : il faut générer un mot de passe d'application depuis les paramètres de sécurité du compte, puis le coller dans l'application.

SI ÇA COINCÉ

Les applications de courrier anciennes ne sont plus acceptées avec le mot de passe principal : il faut générer un mot de passe d'application depuis les paramètres de sécurité du compte.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Renseigner le mot de passe principal dans un logiciel de courrier, qui sera refusé.
- Conclure que le compte est fermé alors qu'il refuse simplement l'ancienne méthode de connexion.
- Perdre l'accès au moyen de validation déclaré il y a quinze ans.



L'ADRESSE

particulier.edf.fr, puis « Espace client » en haut à droite

EDF sépare le site vitrine du site de gestion. La page qui reçoit réellement votre mot de passe est celle de l'espace client particuliers, pas la page d'accueil.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse e-mail du contrat — pas le numéro de client — et le mot de passe. Une validation par code est demandée sur un appareil que le compte ne connaît pas.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse e-mail du contrat, son mot de passe, et le téléphone sur lequel arrive le code.

SUR ORDINATEUR

Depuis particulier.edf.fr, le bouton « Espace client » en haut à droite mène à la vraie page de connexion. La page d'accueil du site, elle, ne reçoit pas votre mot de passe.

SUR TÉLÉPHONE

L'application EDF & Moi utilise le même compte. Une fois la connexion validée sur le téléphone, elle y reste : c'est le moyen le plus simple de relever un index sans se reconnecter à chaque fois.

SI ÇA COINCE

Le numéro de client à dix chiffres figure sur la facture : il sert à rattacher un contrat, jamais à se connecter. Si l'adresse e-mail du contrat n'est plus accessible, seul le service client peut la changer.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Essayer de se connecter avec le numéro de client à dix chiffres, qui ne sert qu'à rattacher un contrat.
- Utiliser une adresse e-mail différente de celle déclarée au contrat.
- Laisser l'adresse e-mail du contrat devenir inaccessible : seul le service client peut alors la changer.

**L'ADRESSE**

particuliers.engie.fr, puis « Mon compte »

Engie a plusieurs sites selon le type de client : le pluriel dans « particuliers » n'est pas un détail, c'est l'adresse des offres aux ménages.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse e-mail du contrat et le mot de passe. Le numéro de client sert à rattacher un nouveau contrat au compte existant.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse e-mail du contrat et son mot de passe. Le numéro de client si vous devez rattacher un second contrat.

SUR ORDINATEUR

particuliers.engie.fr, puis « Mon compte ». Le pluriel du mot « particuliers » n'est pas anodin : c'est ce qui distingue l'espace des ménages de celui des professionnels.

SUR TÉLÉPHONE

L'application reprend le même compte. Si vous avez le gaz et l'électricité, vérifiez que les deux contrats apparaissent : souscrits séparément, ils vivent parfois sous deux comptes distincts.

SI ÇA COINCHE

Deux contrats — gaz et électricité — peuvent vivre sous deux comptes distincts si les souscriptions ont été faites séparément. Les fusionner évite de payer deux fois l'oubli d'une facture.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Arriver sur l'espace professionnels et s'étonner que le compte ne soit pas reconnu.
- Gérer deux comptes en parallèle sans les fusionner, et oublier une facture sur l'un des deux.
- Saisir le numéro de client dans le champ de l'adresse e-mail.

L'ADRESSE

totalenergies.fr, puis « Espace client » → « Électricité et gaz

»

TotalEnergies regroupe sous un même nom l'énergie du logement et les cartes carburant : ce ne sont pas les mêmes espaces, ni les mêmes comptes.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse e-mail du contrat d'électricité ou de gaz, et son mot de passe.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse e-mail du contrat d'électricité ou de gaz, et son mot de passe.

SUR ORDINATEUR

Depuis totalenergies.fr, l'espace client se choisit par type d'offre : celui de l'énergie du logement n'est pas celui des cartes carburant, et les comptes ne communiquent pas.

SUR TÉLÉPHONE

Sur téléphone, les deux univers se ressemblent encore plus. Si la page parle de stations-service, vous n'êtes pas au bon endroit : revenez à l'accueil et choisissez l'énergie du logement.

SI ÇA COINCÉ

Si vous arrivez sur une page qui parle de stations-service, vous êtes dans le mauvais espace. Repartez de l'accueil et choisissez l'énergie du logement.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Se connecter sur l'espace carburant avec les identifiants de l'énergie.
- Créer un second compte parce que le premier « ne marche pas », alors qu'il était simplement au mauvais endroit.
- Confondre le numéro de contrat et le numéro de carte.

**L'ADRESSE**

bouyguetelecom.fr, puis « Mon compte »

L'espace client gère la ligne, les factures et les options. La messagerie Bbox, elle, a sa propre entrée.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Le numéro de ligne mobile ou l'adresse e-mail du compte, puis le mot de passe. Un code par SMS arrive sur la ligne rattachée.

À AVOIR SOUS LA MAIN

Le numéro de ligne mobile ou l'adresse e-mail du compte, le mot de passe, et le téléphone qui reçoit le code.

SUR ORDINATEUR

bouyguetelecom.fr, puis « Mon compte ». La messagerie Bbox a sa propre entrée : ce n'est pas la même page, et pas forcément le même mot de passe.

SUR TÉLÉPHONE

L'application gère la ligne, la consommation et les options. Le code de validation arrive sur la ligne rattachée au compte : si c'est celle du téléphone que vous utilisez, tout se fait sans changer d'appareil.

SI ÇA COINCÉ

Si le code part sur un numéro que vous n'avez plus, la connexion devient impossible sans passer par le service client : changez le numéro de secours avant de résilier une ligne.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Laisser comme numéro de secours une ligne qu'on s'apprête à résilier.
- Chercher la boîte mail dans l'espace client.
- Créer un compte avec une adresse e-mail différente de celle du contrat.

**L'ADRESSE**

subscribe.free.fr pour la Freebox, mobile.free.fr pour le forfait

Chez Free, la box et le mobile ont deux espaces séparés, avec deux identifiants différents. C'est la source de confusion la plus fréquente.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Pour la box, l'identifiant Free et le mot de passe de l'espace abonné. Pour le mobile, le numéro de ligne et son propre mot de passe.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant Free et le mot de passe de l'espace abonné pour la box ; le numéro de ligne et son mot de passe pour le mobile.

SUR ORDINATEUR

subscribe.free.fr pour la Freebox, mobile.free.fr pour le forfait. Deux espaces, deux identifiants — et la messagerie a encore le sien. Trois clés pour un même abonné.

SUR TÉLÉPHONE

Les deux espaces s'ouvrent dans le navigateur. Notez les trois mots de passe séparément : c'est la confusion la plus fréquente chez cet opérateur, et elle fait perdre un temps considérable.

SI ÇA COINCÉ

Le mot de passe de la messagerie est encore un troisième mot de passe. Trois espaces, trois clés : notez-les séparément.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Essayer le mot de passe de la box sur l'espace mobile.
- Utiliser le mot de passe de la messagerie sur l'un des deux espaces.
- Réinitialiser au hasard sans savoir lequel des trois comptes est en cause.

**L'ADRESSE**

sfr.fr, puis « Mon compte »

Le même portail sert la messagerie et l'espace client, mais ce ne sont pas les mêmes pages ni forcément le même mot de passe.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Le numéro de mobile ou l'adresse e-mail du compte, et le mot de passe de l'espace client.

À AVOIR SOUS LA MAIN

Le numéro de mobile ou l'adresse e-mail du compte, et le mot de passe de l'espace client.

SUR ORDINATEUR

sfr.fr, puis « Mon compte ». Le même portail héberge la messagerie : regardez le titre de la page avant de saisir quoi que ce soit.

SUR TÉLÉPHONE

L'application SFR & Moi ouvre l'espace client, pas la messagerie. Une validation par code arrive sur la ligne rattachée lors d'une première connexion.

SI ÇA COINCE

Le mot de passe de la boîte mail ne fonctionne pas sur l'espace client, et inversement. Vérifiez d'abord lequel des deux vous êtes en train de taper.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Confondre le mot de passe de la boîte mail et celui de l'espace client.
- Se connecter avec un numéro de ligne qui a été porté chez un autre opérateur.
- Chercher les factures dans la messagerie.

**L'ADRESSE**

canalplus.com, puis « Mon compte »

Le compte myCANAL et le compte abonné sont le même compte : une seule identité pour regarder et pour gérer l'abonnement.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse e-mail de l'abonnement et le mot de passe. Le numéro d'abonné sert à rattacher, pas à se connecter.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse e-mail de l'abonnement et son mot de passe. Le numéro d'abonné sert à rattacher, pas à entrer.

SUR ORDINATEUR

canalplus.com, puis « Mon compte ». Le compte myCANAL et le compte abonné sont un seul et même compte : une identité pour regarder, gérer et résilier.

SUR TÉLÉPHONE

L'application myCANAL utilise le même compte. Si l'abonnement a été souscrit via un opérateur internet, une partie de la gestion se fait chez cet opérateur et pas chez Canal+.

SI ÇA COINCÉ

Un abonnement souscrit via un opérateur (box internet) se gère parfois chez l'opérateur et pas chez Canal+. Si l'espace ne montre rien, regardez du côté de la facture de la box.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Créer un compte myCANAL distinct du compte abonné.
- Chercher chez Canal+ un abonnement facturé par un fournisseur d'accès.
- Se connecter avec le numéro d'abonné dans le champ de l'adresse e-mail.

**L'ADRESSE**

cofidis.fr, puis « Espace client »

Organisme de crédit : l'accès est plus verrouillé qu'un espace de fournisseur d'énergie, et c'est normal.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Votre numéro de compte ou de contrat, sans espace, et un code personnel. Une validation supplémentaire est envoyée sur le mobile déclaré.

À AVOIR SOUS LA MAIN

Le numéro de compte ou de contrat sans espace, le code personnel, et le mobile déclaré.

SUR ORDINATEUR

cofidis.fr, puis « Espace client ». C'est un organisme de crédit : l'accès est plus verrouillé qu'un espace d'énergie, et trois codes faux bloquent l'entrée.

SUR TÉLÉPHONE

L'application demande la même chose. En cas de blocage, attendez plutôt que d'insister : le déblocage passe par un appel, et il faut le contrat sous les yeux.

SI ÇA COINCE

Trois codes faux bloquent l'accès. Attendez plutôt que d'insister : le déblocage passe ensuite par un appel, et il faut le contrat sous les yeux.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Saisir le numéro de contrat avec des espaces, comme il est imprimé.
- Enchaîner les tentatives et bloquer l'accès.
- Appeler sans avoir le numéro de contrat à portée.

**L'ADRESSE**

cetelem.fr, puis « Mon compte »

Cetelem gère des crédits à la consommation et des cartes de magasin : plusieurs contrats peuvent vivre sous un même compte.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Le numéro de contrat ou l'identifiant créé à la souscription, puis le mot de passe et un code de validation.

À AVOIR SOUS LA MAIN

Le numéro de contrat ou l'identifiant créé à la souscription, le mot de passe, et le mobile déclaré.

SUR ORDINATEUR

cetelem.fr, puis « Mon compte ». Plusieurs contrats — crédit, carte de magasin — peuvent cohabiter sous un même compte, à condition d'avoir été rattachés.

SUR TÉLÉPHONE

L'application affiche les mêmes contrats. Une carte souscrite en caisse n'apparaît pas d'office : c'est le numéro au dos de la carte qui permet de la rattacher.

SI ÇA COINCÉ

Une carte de magasin souscrite en caisse n'est pas toujours rattachée au compte en ligne. Le numéro figure au dos de la carte : il sert à faire le lien.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Créer un second compte pour une carte de magasin, au lieu de la rattacher.
- Chercher un numéro de contrat sur la carte alors qu'il figure sur l'offre de crédit.
- Laisser une carte non rattachée et découvrir les échéances par courrier.

L'ADRESSE

sofinco.fr, puis « Espace client »

Même logique que les autres organismes de crédit : identifiant lié au contrat, pas à une adresse e-mail.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Votre identifiant client et votre code personnel, puis une validation sur le mobile enregistré.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant client reçu par courrier à la souscription, le code personnel, et le mobile déclaré.

SUR ORDINATEUR

sofinco.fr, puis « Espace client ». L'identifiant n'est pas une adresse e-mail : c'est un numéro attribué au contrat.

SUR TÉLÉPHONE

L'application demande le même identifiant. S'il est perdu, il se retrouve à partir du numéro de contrat et de la date de naissance, depuis la page de connexion.

SI ÇA COINCÉ

L'identifiant arrive par courrier à la souscription. S'il est perdu, il se retrouve à partir du numéro de contrat et de la date de naissance.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Essayer de se connecter avec son adresse e-mail.
- Jeter le courrier d'ouverture, qui contient l'identifiant.
- Confondre le code personnel et le code de la carte associée.

**L'ADRESSE**

axa.fr, puis « Mon espace client »

Assurance, banque et santé cohabitent chez AXA : l'espace client particuliers regroupe les contrats d'assurance du foyer.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse e-mail ou le numéro de client, et le mot de passe.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse e-mail ou le numéro de client, et le mot de passe.

SUR ORDINATEUR

axa.fr, puis « Mon espace client ». Assurance, banque et santé cohabitent : l'espace des particuliers regroupe les contrats d'assurance du foyer.

SUR TÉLÉPHONE

L'application donne les attestations et les remboursements santé. Un contrat souscrit chez un agent général peut mettre un peu de temps à apparaître : c'est l'agence qui le rattache.

SI ÇA COINCÉ

Les contrats souscrits chez un agent général apparaissent parfois avec un décalage. Si un contrat manque, c'est l'agence qui le rattache, pas le site.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Créer un compte alors qu'un accès existe déjà au nom du conjoint.
- Attendre du site qu'il rattache un contrat souscrit en agence.
- Confondre l'espace banque et l'espace assurance.



L'ADRESSE

maaf.fr, puis « Mon espace client »

Un seul espace pour l'auto, l'habitation et la santé, avec les attestations téléchargeables directement.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Votre numéro de sociétaire ou votre adresse e-mail, et le mot de passe.

À AVOIR SOUS LA MAIN

Le numéro de sociétaire ou l'adresse e-mail déclarée, et le mot de passe.

SUR ORDINATEUR

maaf.fr, puis « Mon espace client ». Auto, habitation et santé se trouvent au même endroit, avec les attestations en téléchargement direct.

SUR TÉLÉPHONE

L'application donne l'attestation d'assurance auto hors connexion, ce qui règle la question du contrôle routier sans réseau.

SI ÇA COINCE

L'attestation d'assurance auto se télécharge sans appeler personne : elle est dans les documents du contrat, pas dans les messages.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Appeler pour demander une attestation qui se télécharge en deux clics.
- Chercher l'attestation dans les messages plutôt que dans les documents du contrat.
- Utiliser le numéro de contrat au lieu du numéro de sociétaire.



L'ADRESSE

mma.fr, puis « Espace client »

MMA travaille beaucoup par agences : l'espace en ligne complète l'agent, il ne le remplace pas.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Le numéro de client ou l'adresse e-mail déclarée, et le mot de passe.

À AVOIR SOUS LA MAIN

Le numéro de client ou l'adresse e-mail déclarée, et le mot de passe.

SUR ORDINATEUR

mma.fr, puis « Espace client ». MMA travaille beaucoup par agences : l'espace complète l'agent, il ne le remplace pas.

SUR TÉLÉPHONE

L'application permet de déclarer un sinistre avec des photos. Vérifiez l'accusé de réception avant de fermer : une déclaration commencée et non validée n'est pas une déclaration.

SI ÇA COÏNCE

Une déclaration de sinistre commencée en ligne et jamais validée n'est pas une déclaration. Vérifiez l'accusé avant de fermer la page.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Fermer l'application avant la validation d'une déclaration.
- Attendre une réponse en ligne à une question qui relève de l'agence.
- Créer un compte avec une adresse différente de celle du contrat.

**L'ADRESSE**

groupama.fr, puis « Mon espace client »

Groupama est organisée en caisses régionales : le site national redirige vers la région du contrat.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'identifiant reçu à la souscription ou l'adresse e-mail, et le mot de passe.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant reçu à la souscription ou l'adresse e-mail, et le mot de passe.

SUR ORDINATEUR

groupama.fr, puis « Mon espace client » : le site national renvoie vers la caisse régionale du contrat. C'est normal que l'adresse change en cours de route.

SUR TÉLÉPHONE

Après un déménagement dans une autre région, le contrat change de caisse et l'ancien espace n'affiche plus rien. Il faut alors recréer l'accès, pas réparer l'ancien.

SI ÇA COINCE

Après un déménagement dans une autre région, le contrat change de caisse. L'ancien espace ne montre alors plus rien : c'est normal, il faut recréer l'accès.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Croire à une panne quand l'espace se vide après un déménagement.
- Chercher son contrat sur le site national plutôt que sur celui de sa caisse.
- Garder deux accès, un par région, après un changement.



L'ADRESSE

allianz.fr, puis « Mon espace client »

Un espace pour les contrats d'assurance, un autre pour l'épargne et la banque : deux entrées, deux identifiants.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Votre identifiant ou adresse e-mail, et le mot de passe.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'identifiant ou l'adresse e-mail, et le mot de passe.

SUR ORDINATEUR

allianz.fr, puis « Mon espace client ». Les contrats d'assurance d'un côté, l'épargne et la banque de l'autre : deux espaces, deux identifiants.

SI TÉLÉPHONE

L'application regroupe les contrats d'assurance. Si elle affiche un contrat d'épargne mais pas l'assurance auto, c'est que vous êtes entré par la mauvaise porte.

SI ÇA COÏNCE

Si l'espace affiche un contrat d'épargne mais pas l'assurance auto, vous êtes dans le mauvais espace. Repartez de l'accueil.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Se connecter à l'espace épargne pour chercher une attestation auto.
- Créer un compte en double parce que le premier ne montre pas le bon contrat.
- Confondre le numéro de contrat et le numéro de client.



L'ADRESSE

fortuneo.fr, puis « Accès compte »

Banque en ligne : l'accès est protégé par un code personnel et une validation sur l'application mobile.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Votre numéro de compte et votre code secret, saisi sur un clavier dont les chiffres changent de place à chaque affichage.

À AVOIR SOUS LA MAIN

Le numéro de compte et le code secret. Le téléphone avec l'application, pour valider.

SUR ORDINATEUR

fortuneo.fr, puis « Accès compte ». Le code se saisit sur un clavier dont les chiffres changent de place à chaque affichage : c'est fait pour empêcher l'enregistrement automatique.

SUR TÉLÉPHONE

L'application remplace le clavier mélangé par un code ou une empreinte. C'est aussi elle qui valide les opérations sensibles : sans elle, certaines actions restent bloquées.

SI ÇA COINCÉ

Le clavier mélangé empêche l'enregistrement du code par le navigateur : c'est voulu. Un gestionnaire de mots de passe ne pourra pas remplir ce champ.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Attendre d'un gestionnaire de mots de passe qu'il remplisse le clavier mélangé.
- Changer de téléphone sans réinstaller ni réactiver l'application de validation.
- Noter le code secret dans le navigateur, ce que le clavier mélangé cherche précisément à éviter.



L'ADRESSE

myfoncia.fr

L'espace des copropriétaires et des locataires gérés par Foncia : appels de fonds, procès-verbaux, quittances.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

L'adresse e-mail déclarée au syndic et le mot de passe. La première connexion se fait à partir du courrier d'activation.

À AVOIR SOUS LA MAIN

L'adresse e-mail déclarée au syndic, le mot de passe, et le courrier d'activation pour la première connexion.

SUR ORDINATEUR

myfoncia.fr ouvre l'espace des copropriétaires et des locataires : appels de fonds, procès-verbaux, quittances, coordonnées du gestionnaire.

SUR TÉLÉPHONE

L'application donne les mêmes documents. Si vous êtes à la fois propriétaire et locataire d'un bien géré, ce sont deux profils distincts, donc deux accès.

SI ÇA COINCÉ

Copropriétaire et locataire sont deux profils distincts : si vous êtes les deux, ce sont deux accès. Le numéro de compte figure sur l'appel de fonds.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Jeter le courrier d'activation, seul moyen simple d'ouvrir l'accès.
- Chercher un seul compte pour deux rôles différents.
- Utiliser une adresse e-mail que le syndic ne connaît pas.

**L'ADRESSE**

ameli.fr, puis « Mon compte »

Le compte Ameli donne les remboursements, l'attestation de droits et la carte européenne. C'est aussi l'un des rares comptes qui accepte FranceConnect.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Votre numéro de sécurité sociale à treize chiffres, sans la clé, et votre mot de passe — ou une identité FranceConnect.

À AVOIR SOUS LA MAIN

Le numéro de sécurité sociale à treize chiffres — sans la clé — et le mot de passe, ou une identité FranceConnect.

SUR ORDINATEUR

ameli.fr, puis « Mon compte ». Remboursements, attestation de droits et carte européenne s'y téléchargent directement.

SUR TÉLÉPHONE

L'application donne l'attestation de droits hors connexion. FranceConnect y fonctionne aussi : c'est la porte la plus rapide quand le mot de passe est perdu.

SI ÇA COINCÉ

Si le mot de passe est perdu et que le numéro de mobile déclaré n'est plus le bon, FranceConnect via les impôts reste la porte la plus rapide.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Saisir le numéro de sécurité sociale avec la clé à deux chiffres.
- Abandonner faute de mot de passe alors que FranceConnect via les impôts suffit.
- Laisser un ancien numéro de mobile déclaré, ce qui bloque la réinitialisation.

**L'ADRESSE**

impots.gouv.fr, puis « Votre espace particulier »

Le compte fiscal sert aussi d'identité FranceConnect pour une vingtaine d'autres services publics : c'est le plus utile à garder accessible.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Votre numéro fiscal à treize chiffres, qui figure en haut de l'avis d'imposition, et votre mot de passe.

À AVOIR SOUS LA MAIN

Le numéro fiscal à treize chiffres, en haut de l'avis d'imposition, et le mot de passe.

SUR ORDINATEUR

impots.gouv.fr, puis « Votre espace particulier ». Ce compte sert aussi d'identité FranceConnect pour une vingtaine d'autres services publics : c'est le plus utile à garder accessible.

SUR TÉLÉPHONE

L'application accepte le même compte et conserve la session. Elle donne l'avis d'imposition, souvent réclamé pour un dossier de logement ou de crédit.

SI ÇA COINCHE

Le numéro fiscal et le numéro d'accès en ligne sont deux numéros différents sur le même avis. C'est le premier, à treize chiffres, qui sert à se connecter.

LES ERREURS QUI FONT PERDRE DU TEMPS

- Confondre le numéro fiscal et le numéro d'accès en ligne, imprimés tous deux sur l'avis.
- Chercher un identifiant dans les courriers alors que tout part du numéro fiscal.
- Créer un second compte pour un conjoint déjà rattaché au foyer.



L'ADRESSE

caf.fr, puis « Mon compte »

Les déclarations trimestrielles, les attestations et le suivi des droits passent tous par là.

CE QU'ON VA VOUS DEMANDER

Votre numéro d'allocataire et votre code confidentiel — ou une identité FranceConnect.

SI ÇA COINCIDE

Le numéro d'allocataire figure sur chaque courrier de la CAF. Le code confidentiel se réinitialise depuis la page de connexion, avec la date de naissance.



Quand le carnet ne suffit pas

Il arrive qu'une adresse exacte ne règle rien : le numéro de secours est celui d'un ancien téléphone, la boîte est pleine depuis des mois, l'identifiant a été créé par quelqu'un qui est parti. Dans ces cas-là, il faut reprendre le compte pas à pas.

Le Dépannage — trente minutes à distance — se réserve sur webcible.com/depannage/