

FAQ

FOIRE AUX QUESTIONS



Vous rencontrez un problème avec votre nouvel espace adhérent, que faire ?

« On me demande mon identifiant et mon mot de passe mais je n'ai ni l'un ni l'autre. »

Sur votre nouvel espace adhérent, votre identifiant est désormais généré automatiquement, ce n'est plus votre numéro d'adhérent, ni votre adresse mail. Si vous ne l'avez pas reçu par mail cliquez sur « [première connexion / identifiant perdu](#) » sur la page de connexion de l'espace adhérent.

Après avoir reçu votre identifiant par mail, vous devez créer votre mot de passe personnel en 12 caractères (chiffres, lettres, majuscule, minuscule, caractère spécial). Si vous n'avez pas reçu par mail le lien permettant la création de votre mot de passe, cliquez sur « [mot de passe oublié](#) » sur la page de connexion de l'espace adhérent.

« J'ai un message d'erreur lorsque j'indique mon identifiant. »

Votre identifiant vous a été transmis par mail, évitez de faire un copier-coller, il est préférable de le saisir manuellement. Soyez attentif aux caractères suivants : la lettre O majuscule, le chiffre 0 zéro, la lettre l majuscule et le chiffre 1 un qui peuvent facilement se confondre.

« Je ne reçois pas le second mail afin de créer mon mot de passe. »

Le mail afin de créer votre mot de passe est transmis sur l'adresse mail que vous nous avez communiquée. Si vous n'avez pas reçu par mail le lien permettant la création de votre mot de passe, cliquez sur « [mot de passe oublié](#) » sur la page de connexion de l'espace adhérent.

« Je ne me souviens plus du mot de passe que j'ai créé. »

Cliquez sur « [mot de passe oublié](#) » sur la page de connexion de l'espace adhérent. Vous allez recevoir un mail contenant un lien permettant de réinitialiser votre mot de passe.

« J'essaye d'accéder à la page de connexion de l'espace adhérent mais cela ne fonctionne pas. »

Lors de votre navigation sur notre site, préférez l'utilisation de navigateur web, tels que Mozilla Firefox, Google Chrome, ou Edge.

« Mon ancien identifiant et mon ancien mot de passe ne fonctionnent plus. »

Depuis janvier 2021, votre connexion s'effectue sur un tout nouvel espace adhérent, par conséquent votre identifiant et votre mot de passe ne sont plus valides. Afin de vous connecter et créer votre compte, cliquez sur « [première connexion / identifiant perdu](#) ».

« Lors de ma connexion, il est indiqué que mon adresse mail n'est pas valide. »

Nous transmettons les informations sur l'adresse mail que vous nous avez communiquée. Si vous avez un message d'erreur, merci de bien vouloir nous transmettre votre adresse mail à : adherent@francemutuelle.fr

« Est-ce que je peux modifier l'identifiant que j'ai reçu ? »

Cet identifiant est non modifiable. Vous devez le conserver précieusement, il vous servira à chaque connexion.

« Dois-je utiliser cet identifiant à chaque fois ou seulement pour la première connexion ? »

L'identifiant est à indiquer à chaque connexion. Selon le navigateur utilisé, vous avez peut-être la possibilité de l'enregistrer afin de ne pas avoir à le saisir systématiquement.

« Je veux créer 2 comptes différents pour moi et mon conjoint comment faire ? »

Vous pouvez créer deux espaces adhérents différents en nous communiquant deux adresses mails différentes. Dans le cas où vous nous communiqueriez la même adresse mail pour vous et votre conjoint l'ensemble des actions faites sera visible par les deux, il n'y aura pas de confidentialité.