NOUVEAU MODE D'ACCES SECURISE A VOTRE ESPACE UTILISATEUR

I. Introduction

Ce document décrit les étapes à suivre pour accéder à votre espace utilisateur sécurisé via une authentification renforcée.
L'authentification renforcée est un moyen efficace de protéger vos données personnelles. En suivant ce mode opératoire, vous garantissez une sécurité accrue lors de l'accès à votre espace utilisateur.

II. Prérequis

- Un accès à Internet.
- Votre **CP** (numéro d'immatriculation SNCF) et un **mot de passe valide**.
- Un **téléphone portable** pour recevoir par SMS le code de vérification

III. Étapes d'accès

Étape 1 : Accéder à la page de connexion

1. Ouvrez votre navigateur web.
2. Allez sur la page de connexion du service https://services-aux-retraites.sncf.com/

Étape 2 : Saisir les identifiants

1. Dans le champ "Numéro de CP" entrez votre CP
2. Dans le champ "Mot de passe", entrez votre mot de passe.
3. Cliquez sur le bouton "Se connecter".

Interne

Étape 3 : Authentification renforcée

1. **Recevoir le code** : Après avoir validé vos identifiants, une page vous demandera pour vérification :

   - Renseigner votre numéro de téléphone portable (indicatif 33 suivi du numéro de téléphone sans le zéro initial) puis cliquer sur **Recevoir un code par SMS**

   - Recevoir un code par message SMS. Assurez-vous que votre numéro de téléphone est correct. **Vous recevrez un code à 8 chiffres**.

Interne

2. **Saisir le code de vérification** :
    - Saisissez le code reçu dans le champ prévu à cet effet sur la page de connexion. Ce code doit être saisi dans les 10 minutes suivant sa réception.
    - Cliquez sur "**Valider**"

Étape 4 : Accès à l'espace utilisateur

1. Une fois le code validé, vous serez redirigé vers votre espace utilisateur.
2. Vous pouvez maintenant accéder à toutes les fonctionnalités de votre compte.

Interne

IV. Problèmes fréquemment rencontrés

- **Code non reçu** : Vérifiez que votre numéro de téléphone est correct. Essayez de renvoyer le code. **! 3 tentatives autorisées avant un blocage de 30mn.**
- **Code invalide** : Assurez-vous d'entrer le code rapidement, car il a une durée de validité limitée (10mn).
- **Difficultés d'accès** : Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, contactez l'assistance technique au **0809 400 110** (numéro gratuit) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h

V. Sécurité

- Ne partagez jamais votre mot de passe ou votre code de vérification.
- Utilisez des mots de passe uniques de **12 caractères minimum** (avec au moins une majuscule, au moins une minuscule**,** au moins un caractère numérique)**.**

Interne