

J'ai un problème avec mon mot de passe sur SNCF Connect

source : [Aide agent SNCF Connect](#) + www.cheminots.net

Si vous avez fait plusieurs tentatives pour vous connecter, (problème de réseau, énervement, panique, ...) votre compte SNCF Connect peut se bloquer. Mais si vous êtes certain de connaître votre mot de passe, nous vous donnons ci-dessous les astuces pour reprendre votre compte.

Il convient bien d'analyser le problème :

- 1. Soit il s'agit du mot de passe pour vous connecter à SNCF Connect ; ce qui devrait être rare car ce mot de passe est généralement enregistré définitivement dans l'application du téléphone ou du navigateur internet sur l'ordinateur.**
- 2. Soit il s'agit de votre code secret lié au Pass Carmillon qui vous permet de bénéficier des tarifs cheminots et ayants droit ce qui est plus probable puisqu'il n'est enregistré que 30 minutes dans l'application.**
- 3. Soit votre N° de CP n'est pas reconnu**

1-Mot de passe SNCF Connect

Vous vous êtes connecté avec un mot de passe erroné, avec une adresse e-mail correcte : au bout de **5 tentatives** de connexion erronées, et pour des raisons de sécurité, **votre compte est bloqué pendant 10 minutes**. Si vous êtes certain de votre mot de passe vous pouvez reprendre la main.

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur mot de passe oublié, entrez votre adresse e-mail, puis sur le bouton "Réinitialiser mon mot de passe". Vous recevrez un e-mail avec un lien de réinitialisation. Cliquez sur le bouton ou le lien de réinitialisation dans l'e-mail reçu, et laissez-vous guider. Le lien de réinitialisation est à usage unique et valable 10 minutes après la demande de mot de passe. Si vous ne recevez pas un e-mail avec un lien de réinitialisation, il est probable que vous ne possédez pas un compte Mon Identifiant SNCF. Dans ce cas, créez un compte Mon Identifiant SNCF.

2-Code secret du Pass Carmillon (code à 5 chiffres)

Après trois **3 saisies erronées** du code secret associé au Pass Carmillon dans l'appli SNCF Connect, le **code secret est verrouillé pendant 24h**. Après ce délai, si vous êtes certain de lui, vous pouvez à nouveau saisir votre code. Attention : ne tentez pas de saisir le code avant les 24h sous peine de devoir attendre encore plus longtemps (toute tentative de saisie d'un code verrouillé "réarme" la temporisation de 24h).

Si vous avez oublié le code secret de votre Pass Carmillon:

Rendez-vous sur le site du Services aux Retraités dans la rubrique « Mes facilités de circulation » puis cliquez sur « Mon Pass Carmillon » et « Modifier / récupérer mon code secret ». Si votre code secret a été verrouillé comme indiqué ci-dessus, il vous faudra quand même attendre l'expiration de la temporisation de 24h.

3-Si le N° de CP n'est pas reconnu ?

Assurez-vous de saisir un code à 8 caractères, sans espace.

Si, après ces vérifications, votre n°CP reste non reconnu, rapprochez-vous d'un conseiller SNCF Connect en cliquant sur le lien « **Contact** » ou « **Besoin d'aide** » de l'application.

La FGRCF a demandé à SNCF Voyageurs (via Optim'services) d'harmoniser les procédures pour retrouver les compte SNCF connect et le compte agent en cas de problème de blocage. Nous vous informerons dès réception d'une réponse.