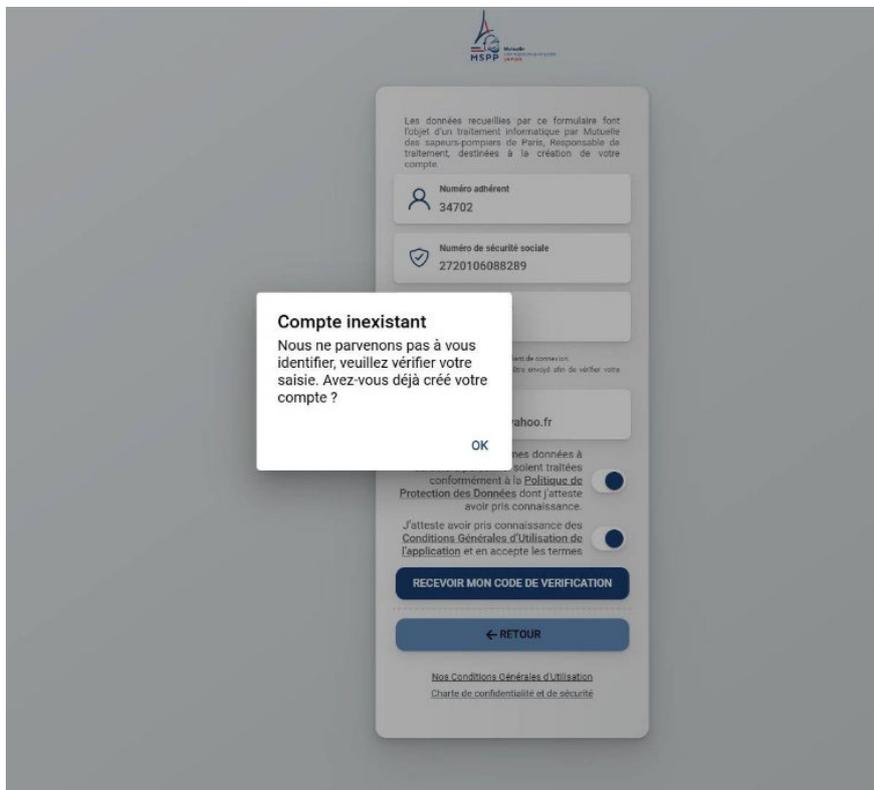


Guide de connexion à votre espace adhérent

Si vous rencontrez des difficultés pour accéder à votre compte pour réinitialiser votre mot de passe ou un problème de compte inexistant nous vous fournissons ici des réponses détaillées aux problèmes fréquents.



The image shows a screenshot of the MSA Paris member login page. The page is titled "MSPPP" and contains a form for logging in. The form fields are:

- Numéro adhérent: 34702
- Numéro de sécurité sociale: 2720106088289

Below the form, there is a button labeled "RECEVOIR MON CODE DE VERIFICATION" and a "← RETOUR" button. At the bottom, there are links for "Nos Conditions Générales d'Utilisation" and "Charte de confidentialité et de sécurité".

An error message overlay is displayed in the center of the page:

Compte inexistant
Nous ne parvenons pas à vous identifier, veuillez vérifier votre saisie. Avez-vous déjà créé votre compte ?

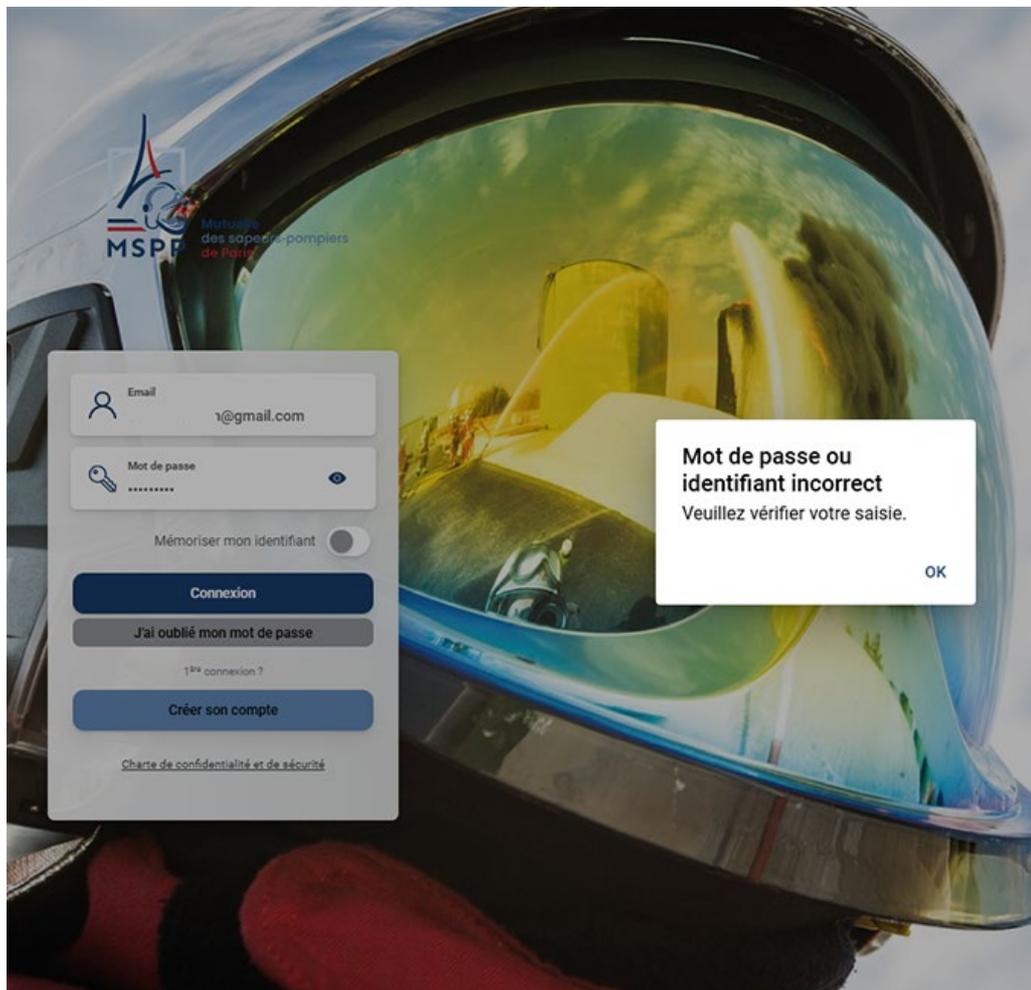
OK

Problèmes fréquents

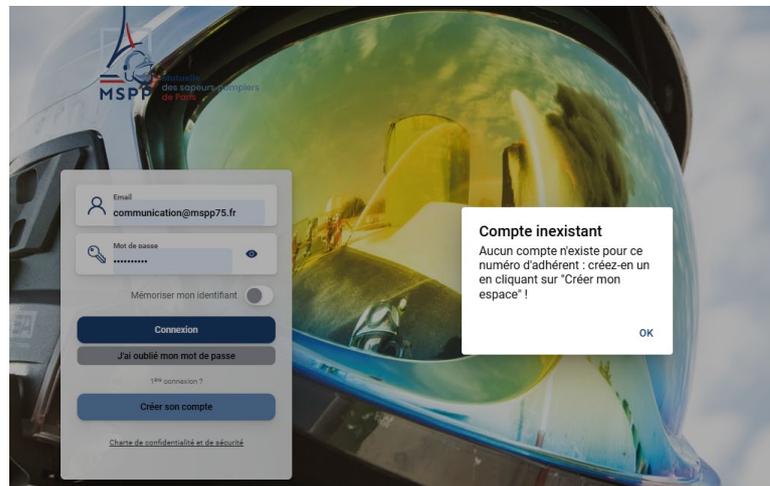
1. Que faire si je ne peux pas me connecter à mon compte ?

Si vous n'arrivez pas à vous connecter à votre compte, assurez-vous d'avoir vérifié les éléments suivants :

- **Identifiants corrects** : Vérifiez que votre adresse mail et votre mot de passe sont corrects. Si vous avez oublié votre mot de passe, utilisez la fonctionnalité "Mot de passe oublié". L'adresse mail doit être la même que celle transmise auprès de la Mspp.



- **Erreur de connexion** : Si vous recevez un message d'erreur indiquant que votre compte n'existe pas, cela peut signifier que vous avez saisi une adresse mail incorrecte ou que votre compte n'a pas encore été activé.



- **Contactez notre support** : Envoyez un mail à **secretariat@mspp75.fr** pour demander une réactivation de votre compte.

2. Que faire si je suis bloqué et ne peux pas réinitialiser mon mot de passe ?

Si vous avez essayé de réinitialiser votre mot de passe et que cela ne fonctionne pas, il se peut que vous rencontriez un blocage technique ou une erreur dans le processus. Dans ce cas :

- **Vérifiez votre boîte de réception et vos spams** : Assurez-vous de bien recevoir le mail de réinitialisation du mot de passe. Parfois, ce mail peut atterrir dans vos courriers indésirables.
- **Contactez notre support** : Si après ces vérifications, vous êtes toujours bloqué, envoyez un mail à notre support à l'adresse suivante : **secretariat@mspp75.fr**. Notre équipe technique vous aidera à résoudre le problème dans les plus brefs délais.

3. Mon compte est-il désactivé ou bloqué ?

Si votre compte est bloqué, cela peut être dû à une tentative de connexion incorrecte répétée ou à un problème lié à la sécurité. Si vous pensez que votre compte a été désactivé par erreur :

- **Contactez notre support** : Envoyez un mail à secretariat@mspp75.fr pour demander une réactivation de votre compte.

4. Je n'ai pas reçu le mail de réinitialisation du mot de passe. Que faire ?

Si vous n'avez pas reçu l'email de réinitialisation :

- **Vérifiez l'adresse mail** : Assurez-vous d'utiliser l'adresse e-mail correcte associée à votre compte.
- **Vérifiez les spams** : Le mail pourrait être dans votre dossier de courriers indésirables.
- **Renvoyer la demande** : Si l'email n'est toujours pas reçu, essayez de renvoyer une demande de réinitialisation. Si cela échoue, contactez-nous directement à secretariat@mspp75.fr.

5. Comment réactiver mon compte après une longue inactivité ?

Si vous n'avez pas utilisé votre compte depuis un certain temps et que vous n'arrivez pas à vous connecter :

- **Essayez de réinitialiser votre mot de passe** : Si votre mot de passe n'est pas reconnu, suivez la procédure de réinitialisation.
- Nous vous recommandons de recréer un nouveau compte.
- **Vérifiez votre compte** : Si le problème persiste, contactez notre équipe de support pour vérifier l'état de votre compte.

6. Je souhaite modifier mon adresse mail de connexion. Comment faire ?

Si vous souhaitez modifier l'adresse mail associée à votre compte, vous devrez contacter notre support technique pour effectuer cette modification.

- **Contactez le support** : Envoyez un mail à **secretariat@mspp75.fr** avec votre demande et les détails nécessaires pour procéder à la mise à jour.

Problèmes d'affichage de la carte d'adhérent

Si vous rencontrez un problème d'affichage de votre carte d'adhérent sur votre ordinateur, nous vous conseillons d'essayer les étapes suivantes :

- Changer la résolution de votre écran.
- Zoomer (en réduisant ou augmentant la taille de la page) pour un meilleur affichage.

Sur l'application mobile :

- Pour accéder à la carte mutuelle 2025, il vous suffit de balayer l'écran pour passer de la carte 2024 à la carte 2025.
- Si des problèmes d'affichage persistent, nous vous recommandons de désinstaller puis réinstaller l'application.

Contact Support Technique

En cas de problème persistant, n'hésitez pas à contacter notre support à l'adresse suivante : secretariat@mspp75.fr.

Nous ferons de notre mieux pour résoudre rapidement votre problème.