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

source : Aide agent SNCF Connect + www.cheminots.net

Dossier préparé par E. Biellmann actualisation 9/2026 suggérée par Monique VOLLARD

Si vous avez fait plusieurs tentatives pour vous connecter à SNCF Connect et vous n'y parvenez pas (problème de réseau, énervement, changement de téléphone, compte inutilisé depuis longtemps), votre compte SNCF Connect peut se bloquer. Nous vous donnons ci-dessous les astuces pour reprendre la main sur votre compte.

Il convient de 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 mais 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)

Erreur de saisie du code :
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 de 24 heures d'horloge, si vous êtes certain du code, vous pouvez à nouveau le saisir. 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 pour 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.

Si, à l'expiration du délai, votre code secret du Pass Carmillon est inopérant ou si vous ne pouvez plus modifier le code secret du Pass Carmillon, contactez **Optim'services** au **0809.400.110.**

3-Si le numéro de CP n'est pas reconnu ?

Assurez-vous de saisir un code à 8 caractères, sans espace et sans le préfixe retraité.

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

Recommandation :

Nous vous rappelons qu'il est fortement conseillé d'ouvrir un compte personnel pour vous-même et pour votre conjoint pour tous les comptes numériques désormais disponibles et qui peuvent vous être utiles : SNCF Connect, MFCD, France Identité, MonEspaceSanté, Info Retraite, Doctolib, IDF Mobilités, etc., …