Comment débloquer mon compte MFCD ?

Sources : Optim'Services : Dossier préparé par E. Biellmann Vérifié par D. Boucard (11/2026)

Préalable : chacun son compte

Nous vous rappelons qu'il est important que chacun ait son propre compte MFCD : retraité(e) ouvrant droit, conjoint et enfants ayants droit.

Pourquoi ?

1. Un compte MFCD est personnel et rattaché à une adresse email propre à chacun ;
2. Les conditions de déblocage du compte sont différentes selon qu'il s'agisse de l'ouvrant droit ou des ayants droit ;
3. En cas de décès de l'ouvrant droit, le système d'information de l'INSEE informe quasi instantanément les organismes de retraite et :
    a. le compte MFCD de l'ouvrant droit est automatiquement bloqué
    b. les comptes MFCD des ayants droits sont automatiquement suspendus le temps de finaliser le dossier de réversion. Mais, pendant cette suspension, **un appel à Services aux Retraités au 0809 400 110** (en précisant votre situation) permet de réactiver temporairement les droits, pour éditer des justificatifs de voyages indispensables.

       Si l'ayant droit achète néanmoins un billet plein tarif pendant la période de suspension, l'agence Paie et Famille peut le rembourser sur présentation d'un formulaire dédié complété du billet et d'un justificatif (acte de décès, attestation de la CPR, etc.).

Compte bloqué en dehors de cette période post-décès

Le compte du (de la) retraité(e) ouvrant droit est bloqué

Au bout de **5 tentatives** le compte MFCD est bloqué **durant 30 minutes** (attention : le compte est bloqué même si le mot de passe est retrouvé avant les 30 minutes). **Inutile d'appeler Services aux Retraités.**

Conseil : Sur l'espace personnel Service aux Retraités, il est possible de se faire adresser le mot de passe, immédiatement sur votre adresse email.

Moyen de contournement :

1. Je renseigne mon adresse mail -> je clique sur mot de passe oublié -> je réinitialise mon mot de passe à partir du mail de réinitialisation qui m'a été envoyé et je réouvre mon compte avant les 30 minutes. Attention, le lien qui est envoyé par mail n'est actif que pendant 24 heures.
2. Si je n'ai pas renseigné mon adresse mail -> je clique sur mot de passe oublié -> je saisi mon identifiant -> je dois répondre aux 2 questions secrètes -> je réinitialise mon mot de passe à partir du mail de réinitialisation qui m'a été envoyé et je réouvre mon compte avant les 30 minutes. Attention, le lien qui est envoyé par mail n'est actif que pendant 24 heures.

Restrictions : Pour des raisons techniques, cette fonctionnalité n'est pas opérationnelle pour les **ouvrants droits** veufs, veuves et orphelins, orphelines qui **peuvent contacter Services aux Retraités par téléphone au 0809 400 110**

Le compte d'un ayant droit (conjoint, enfant, …) est bloqué

Au bout de **5 tentatives** le compte MFCD est bloqué. **Inutile d'appeler Services aux Retraités.**

La réinitialisation du Mot de Passe des ayants droit se fera **par le retraité ouvrant droit** à partir de son compte MFCD.

1. Sur le compte MFCD du retraité-> choisir « Ma famille »
2. Sélectionner « réinitialiser le mot de passe des membres de ma famille
3. Sélectionner le nom de l'ayant droit concerné et cliquer sur « réinitialiser »
4. Confirmer votre choix
5. Saisissez l'adresse email de l'ayant droit concerné
3. L'ayant droit reçoit un email avec un lien pour réinitialiser son mot de passe.
   Attention, le lien qui est envoyé par mail n'est actif que pendant 24 heures.
6. Il est invité à saisir son nouveau mot de passe et à le confirmer
7. Il reçoit une notification de confirmation du changement de mot de passe et son compte est à nouveau accessible

La double authentification

Le saviez-vous : Seulement 200 000 bénéficiaires de facilités de circulation sont passés à la double authentification sur environ 400 000 utilisateurs réguliers MFCD.
Si vous ne l'avez pas encore fait, qu'attendez-vous pour sécuriser votre compte ?

La double authentification a pour but de sécuriser votre connexion au site des facilités de circulation dématérialisées.

Lors de votre prochaine connexion, il vous sera demandé de saisir votre **adresse mail personnelle** à la place de votre N° CPR et de configurer un **nouveau mot de passe**.

Ce seront vos nouveaux identifiants de connexion. Un code à usage unique vous sera envoyé lors de la connexion pour la sécuriser.

Cette manipulation sera également requise pour vos ayants droits qui utilisent ce site des FC dématérialisées.

Il n'y a rien de compliqué dans ce changement si vous suivez ce tutoriel mis à votre disposition