

## Retrouver votre Identifiant et/ou votre Mot de passe

Nous recommandons Mozilla Firefox pour utiliser le site des services en ligne de la Région

Vous avez déjà un compte utilisateur sur notre site

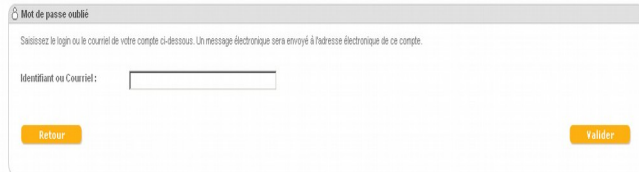
vous vous **souvenez de l'adresse mail** utilisée à la création de votre compte :

cliquez sur « **Mot de passe oublié ?** ».



Inscrivez votre identifiant **OU** l'adresse mail ayant servi à créer votre compte :

Mot de passe oublié



Cliquez sur **Valider**, le message suivant apparaîtra :

Mot de passe oublié



Cliquez sur **Retour** pour revenir à la page d'accueil

vous **ne vous souvenez plus** de l'adresse mail que vous aviez utilisée pour le créer :

Saisissez vos informations personnelles dans l'encadré « **NOUVEL UTILISATEUR ?** »



Renseignez tous les champs demandés, **même l'adresse mail** (saisir celle que vous utilisez habituellement).

**VALIDEZ** la saisie en cliquant sur **S'inscrire**

Si votre compte existe déjà, **un message rouge** apparaîtra en haut de l'encadré vous indiquant le **début de l'adresse mail** qui avait été **utilisée** pour sa création.

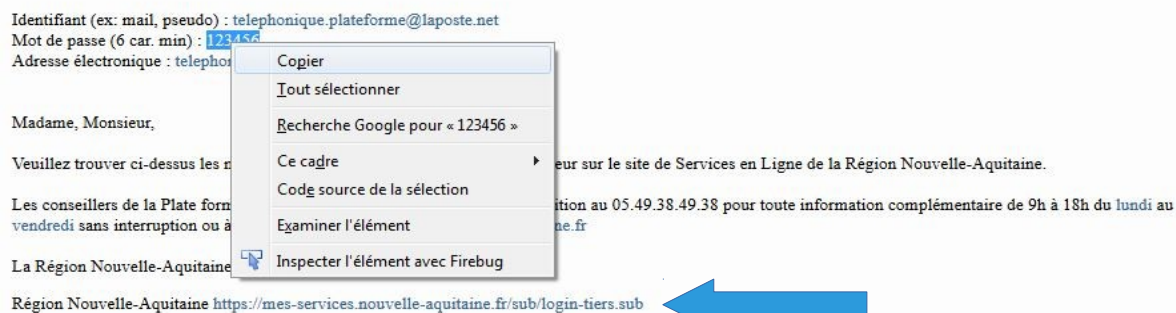
Si la boîte mail mentionnée **n'existe plus et/ou si vous n'y avez plus accès**, écrivez-nous un mail à l'adresse suivante : [info-accueil@nouvelle-aquitaine.fr](mailto:info-accueil@nouvelle-aquitaine.fr) afin que nous fassions la modification sur votre compte utilisateur.

## Récupérer son nouveau mot de passe

- Ouvrez le mail reçu dans votre messagerie :
- Il est possible que le mail arrive dans vos « **Spams** » ou **courriers indésirables**. Vérifiez bien que le mail de récupération ne s'y trouve pas.



- Double cliquez sur le mot de passe afin que ce dernier soit surligné en bleu puis faites un clic droit et sélectionnez « **Copier** ».



- Cliquez sur le lien en pied de page du mail (**suivre la flèche bleue**), il vous mènera directement sur le site des Services en Ligne de la Région Poitou-Charentes.
- Une fois sur le site, saisissez votre identifiant (rappelé en haut de mail de récupération du mot de passe).
- Faites un clic droit dans la zone « **Mot de passe** » et sélectionnez « **Coller** », ensuite appuyez sur « **Valider** ».
- Vous êtes authentifié sur notre site, vous pouvez immédiatement changer votre mot de passe en cliquant sur **Mes infos personnelles** (dans le menu de gauche).
- **Vérifiez que vos infos personnelles sont à jour.**