

FAQ : Réussir l'authentification en deux étapes

1. *Je ne peux pas recevoir le code d'authentification car j'ai oublié mon adresse e-mail ou je n'y ai plus accès, comment puis-je me connecter à mon espace particulier ?*

Si vous rencontrez des difficultés pour accéder à votre espace particulier en raison d'une adresse e-mail incorrecte ou à laquelle vous n'avez plus accès, vous pouvez quand même vous connecter à votre espace particulier en utilisant France Connect et un autre fournisseur d'identité.

Pour cela, vous devez :

- Cliquer sur "Connexion à l'espace particulier" et sélectionner "France Connect"
- Suivre les instructions pour vous authentifier avec votre compte France Connect (ce [pas à pas](#) pourra vous aider)
- Une fois connecté, vous pourrez accéder à votre espace personnel et modifier votre adresse e-mail

2. *Je n'ai pas reçu les codes de sécurité pour accéder à mon espace particulier comment-faire ?*

Si vous n'avez pas reçu les codes de sécurité pour accéder à votre espace particulier, il est possible que cela soit dû à une erreur de coordonnées ou à un problème technique.

Voici les étapes à suivre pour résoudre ce problème :

1. Vérifiez vos coordonnées

- Assurez-vous que votre adresse e-mail est exacte et validée dans votre profil.
- Pour cela vous pouvez utiliser le [pas à pas](#) contenu dans [la fiche](#)

2. Vérifiez que le courriel contenant les codes n'est pas dans votre courrier indésirable ou spams

- Si votre adresse e-mail est exacte et validée, vérifiez votre courrier indésirable ou spams pour voir si le code de sécurité s'y trouve.
- Si vous ne trouvez pas le code, il est possible que cela soit dû à un problème technique.

3. Demandez un nouveau code ou réessayez ultérieurement

- Si vous ne trouvez pas le code de sécurité et qu'aucun message d'erreur n'est affiché, vous pouvez tenter de fermer la page et essayer de vous connecter à nouveau. Cela permet souvent de relancer la procédure et de recevoir un nouveau code.
Il est possible que le code de sécurité ait été envoyé avec un délai, il faudra patienter quelques instants avant de réessayer.

4. Connectez-vous avec France Connect

- Si votre adresse e-mail est exacte mais n'est pas validée, vous pouvez vous authentifier avec France Connect pour vérifier et valider vos coordonnées. Pour s'y connecter, cliquez sur "Connexion à l'espace particulier" et sélectionnez "France Connect".

Attention : Lorsque vous demandez un code de sécurité envoyé par e-mail dans le cadre de l'authentification à deux facteurs, ne fermez pas la page ou votre navigateur pour consulter votre boîte mail.

Réduisez simplement la fenêtre ou ouvrez un nouvel onglet pour accéder à votre messagerie. En effet, fermer la fenêtre ou le navigateur invalide le code, et un nouveau sera nécessaire pour vous reconnecter.

3. Que faire si mon compte est bloqué ?

Si votre compte a été temporairement bloqué pour des raisons de sécurité, vous devrez attendre environ une semaine pour recevoir un courrier contenant un code de déblocage à 6 chiffres.

Une fois ce courrier reçu, connectez-vous à votre espace particulier et entrez votre code pour réactiver votre compte.

4. Je n'ai pas reçu le courrier de déblocage que faire ?

Si vous n'avez rien reçu passé un délai de 10 jours, vous pouvez nous contacter au 0 809 401 401 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h.

L'agent de la DGFIP vérifiera si le courrier a bien été envoyé et si vos coordonnées postales sont correctes, et pourra vous indiquer la date d'envoi de celui-ci.

Il faut prendre en compte que des retards peuvent survenir en raison des délais postaux.

Si vous ne recevez finalement pas le courrier, vous devez vous déplacer au guichet d'un service des impôts des particuliers muni(e)d'une pièce d'identité pour que le code de déblocage vous soit communiqué.

5. Je ne comprends pas, J'ai reçu un code d'authentification que je n'ai pas demandé

Si vous recevez un code de sécurité à usage unique sans en avoir fait la demande, cela peut être dû à deux raisons principales :

1. **Adresse mail partagée** : Il peut s'agir d'un membre de votre famille, d'un proche utilisant la même adresse e-mail que vous pour son propre compte sur impots.gouv.
Une tentative de connexion de sa part peut déclencher l'envoi d'un code de sécurité à votre adresse e-mail.
2. **Tentative de connexion par un tiers professionnel** que vous avez autorisé en lui communiquant votre numéro fiscal et votre mot de passe
3. **Tentative de connexion frauduleuse** : Il est possible que votre compte ait été usurpé ou qu'une tentative de connexion non autorisée ait eu lieu, ce qui a déclenché l'envoi d'un code de sécurité pour vérifier votre identité. Dans ce cas, il est **essentiel de modifier rapidement votre mot de passe** sur votre espace particulier pour sécuriser votre compte.

Attention :

Pour protéger votre espace particulier, n'oubliez pas de :

- Ne jamais communiquer le code de sécurité à un tiers (sauf s'il s'agit d'un professionnel que vous avez autorisé, par exemple un avocat ou un comptable ou d'un proche utilisant la même adresse e-mail)
- Ne jamais ouvrir de liens suspects dans les e-mails ou les messages que vous recevez

En suivant ces conseils, vous pouvez aider à protéger votre compte et vos informations personnelles.

6. "Je viens de recevoir un code de sécurité pour accéder à mon espace sur impots.gouv, mais lorsque je le sais, un message m'indique qu'il est incorrect.

Le code de sécurité unique que vous recevez par mail est **valable uniquement pour la session de connexion en cours et pendant 30 minutes**. Cela signifie que vous devez rester sur la même page de navigation après avoir saisi votre numéro fiscal et votre mot de passe.

Si vous avez **fermé la page ou quitté le site** pour consulter votre boîte mail, le **code n'est alors plus valable**.

Ainsi, lorsque vous recevez un code par mail, ne fermez pas la page impots.gouv.fr : **réduisez-la seulement** ou ouvrez un nouvel onglet pour consulter votre boîte mail. Revenez ensuite sur la même page pour entrer le code.

Si vous avez fermé la page par erreur ou que vous avez **dépassé le délai de 30 minutes**, recommencez la connexion à votre espace particulier depuis le début un **nouveau code vous sera envoyé**.

7. « Je suis obligé(e) de saisir un code de sécurité à chaque fois que je me connecte à mon espace particulier»

Il est possible que le problème provienne de la façon dont vous utilisez votre navigateur ou votre appareil. Voici quelques causes possibles :

- Vous utilisez peut-être la navigation privée, ce qui empêche la mémoire de connexion de fonctionner.
- Vous utilisez peut-être le même navigateur ou appareil pour vous connecter avec plusieurs comptes impots.gouv.fr , ce qui peut causer des problèmes avec la mémoire de connexion.
- Vous utilisez peut-être des navigateurs ou appareils à chaque fois différents pour vous connecter.

Pour utiliser la mémoire de connexion et éviter de saisir le code à chaque connexion (dont le renouvellement est prévu tous les 6 mois), nous vous conseillons de :

- Ne pas utiliser la navigation privée.
- Utiliser le même navigateur et appareil pour vous connecter à votre espace particulier.
- Vous assurer de vous connecter uniquement avec le même compte sur le navigateur et l'appareil que vous utilisez.