

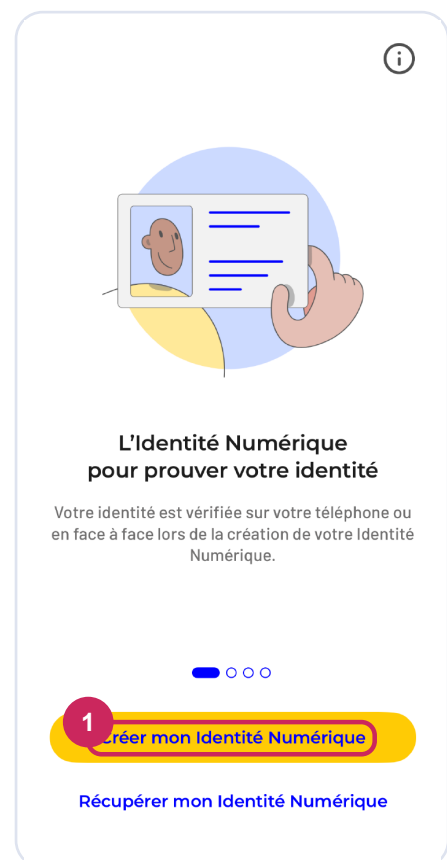
Votre identité numérique, pas à pas.

Créez votre accès. Débloquez les erreurs.
Connectez-vous à votre formation.

À CHAQUE ÉTAPE

- 1 Le bon écran
- 2 Le bouton à toucher
- 3 Le résultat attendu

Pour commencer ou reprendre exactement là où vous êtes bloqué.



COMMENCEZ ICI

Trouvez votre prochaine étape.

Vous pouvez ouvrir directement la page qui correspond à votre situation.

Je pars de zéro.

Préparez votre téléphone et votre document.

p. 03

J'ai un compte La Poste, mais pas d'identité numérique.

Vérifiez l'e-mail, puis ouvrez l'application.

p. 07

L'application affiche « Une erreur est survenue ».

Suivez le correctif dédié.

p. 11

Mes vidéos ont été envoyées.

Contrôlez le résultat, puis terminez l'activation.

p. 18

Mon identité numérique fonctionne déjà.

Passez directement à la connexion CPF.

p. 23

Je ne reçois pas un code ou la caméra bloque.

Consultez les solutions courantes.

p. 27

J'ai oublié un code ou changé de téléphone.

Retrouvez le parcours de récupération.

p. 28

Je préfère être accompagné sur place.

Préparez votre visite à La Poste.

p. 29

Je ne peux pas utiliser La Poste.

France Identité ou procédure alternative CPF.

p. 30

MODE D'EMPLOI

Les repères numérotés montrent où agir. Les captures sont issues d'iPhone ; sur Android, cherchez les mêmes intitulés. Les écrans peuvent évoluer.

AVANT DE COMMENCER

Préparez ces 5 éléments.

L'Identité Numérique La Poste est gratuite. Commencez avant votre rendez-vous de formation.

- 1 Votre téléphone personnel**
 Android 12 minimum ou iPhone sous iOS 16 minimum, selon les conditions La Poste consultées. Vérifiez aussi la compatibilité dans votre boutique d'applications.
- 2 Votre pièce d'identité originale**
 Vous devez avoir 18 ans révolus. Préparez une carte d'identité française ou un passeport français valide ; ou un titre de séjour français valide délivré pour au moins 5 ans. Les titres permanents sans date de fin sont exclus par La Poste.
- 3 Votre adresse e-mail et vos SMS**
 Gardez votre messagerie accessible et votre mobile à proximité. Le numéro doit être éligible au service et pouvoir recevoir les SMS.
- 4 De bonnes conditions pour filmer**
 Téléphone chargé, connexion stable, pièce calme et bien éclairée, document sans reflet. Un ordinateur pour lire le guide peut vous simplifier la tâche.
- 5 Vos accès restent personnels**
 Vous réalisez vous-même la démarche. Ne transmettez à Adopt'IA ni mot de passe, ni code, ni copie de votre pièce d'identité, ni numéro de sécurité sociale.

PAS DE TÉLÉPHONE COMPATIBLE ?

Consultez les alternatives en pages 30 et 31. Aller en bureau de poste ne supprime pas le besoin d'un smartphone pour activer La Poste.

LES BONS REPÈRES

Quel compte ? Quel code ?

Regardez le nom indiqué sur votre écran avant de saisir un code.

E-MAIL + MOT DE PASSE

Compte La Poste

Votre adresse e-mail + votre mot de passe. Il sert à ouvrir votre compte La Poste et à démarrer la création de l'Identité Numérique.

À USAGE PONCTUEL

Codes reçus par e-mail ou SMS

Ils servent à vérifier votre e-mail ou votre numéro de téléphone. Saisissez le code reçu pour l'étape en cours ; respectez sa durée de validité.

LETTRES + CHIFFRES

Code d'activation

Dans le parcours en ligne illustré, vous choisissez un code de 6 caractères, avec des lettres et des chiffres. Conservez-le en lieu sûr jusqu'à l'activation. En bureau, suivez les consignes du SMS reçu.

4 CHIFFRES

Code secret à 4 chiffres

Vous le choisissez à la fin de l'activation. Il sert ensuite à confirmer vos connexions dans l'application « L'Identité Numérique La Poste ».

LE PARCOURS CPF

FranceConnect+ et Mon Compte Formation

FranceConnect+ est le bouton de connexion sécurisée. Mon Compte Formation est le site où vous retrouvez la formation et votre dossier.

À RETENIR

Compte créé → identité vérifiée → application activée → connexion CPF. Chacune de ces étapes doit être terminée.

01 / COMPTE LA POSTE

Ouvrez ou retrouvez votre compte.

Dans votre navigateur, ouvrez moncompte.laposte.fr. Vous pouvez utiliser un ordinateur.

1. Vous avez déjà un compte ?

Connectez-vous avec votre e-mail et votre mot de passe. Sinon, choisissez « Créer un compte ».

2. Utilisez votre e-mail personnel.

Choisissez une adresse que vous consultez facilement. Si elle est déjà utilisée, récupérez l'accès au compte existant.

MOT DE PASSE OUBLIÉ ?

Utilisez « Je n'ai pas mon mot de passe ». Évitez de multiplier les comptes pour contourner le problème.

01 / COMPTE LA POSTE

Complétez votre compte La Poste.

L'ordre des champs peut varier entre le navigateur et l'application.

moncompte.laposte.fr

LA POSTE

Créez votre Compte La Poste

Définissez un mot de passe

1 Mot de passe

Le mot de passe doit contenir au minimum :

- Une minuscule
- Une majuscule
- Un chiffre
- 8 caractères

Valider le mot de passe

moncompte.laposte.fr

LA POSTE

Créez votre Compte La Poste

Renseignez vos informations

Tous les champs sont obligatoires

Civilité

☐ Madame ☐ Monsieur

2 Prénom

Nom

☐ Je souhaite recevoir des offres commerciales de La Poste SA et ses filiales par voie électronique.

☐ J'accepte les conditions générales d'utilisation du Compte La Poste.

Créer mon compte

1. Choisissez votre mot de passe.

Respectez les critères affichés à l'écran. Gardez ce mot de passe pour vos prochaines connexions au compte La Poste.

2. Renseignez vos informations.

Saisissez votre nom et votre prénom, puis les coordonnées demandées. Lisez les conditions avant de les accepter.

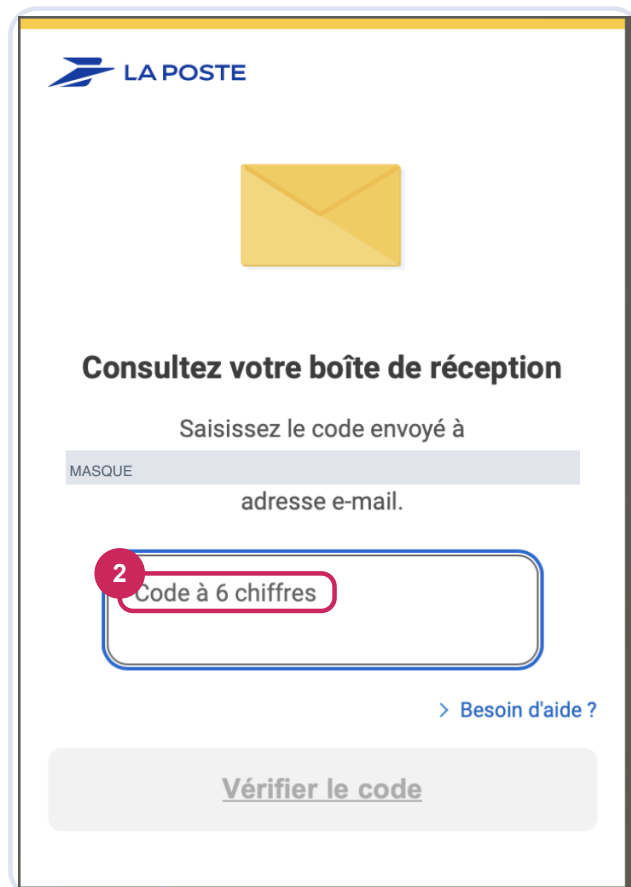
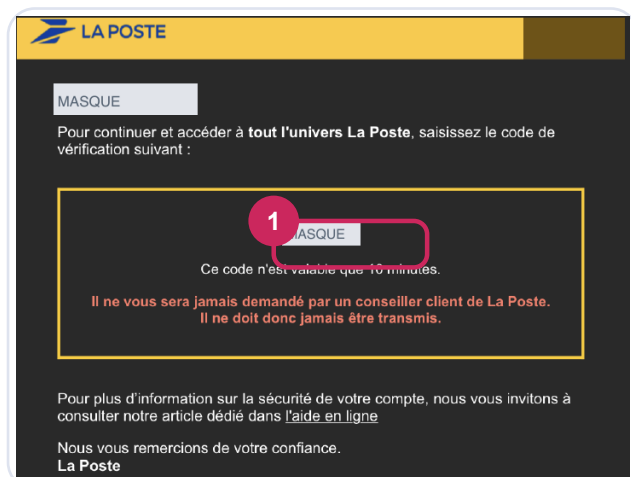
VOTRE CHOIX

L'inscription aux offres commerciales est facultative. Une adresse postale peut aussi être demandée. Terminez surtout la vérification de l'e-mail.

01 / COMPTE LA POSTE

Validez bien votre adresse e-mail.

Cette étape mérite une vérification, même si vous avez déjà vu « compte créé avec succès ».



1. Ouvrez votre messagerie.

Repérez l'e-mail lié à votre création de compte La Poste. Le code personnel a été masqué dans cet exemple.

2. Revenez sur la page La Poste.

Saisissez le code reçu, puis cliquez sur « Vérifier le code ». Attendez la confirmation.

Puis fermez et rouvrez l'application « L'Identité Numérique La Poste » avec le même compte. En cas d'erreur, rendez-vous page 11.

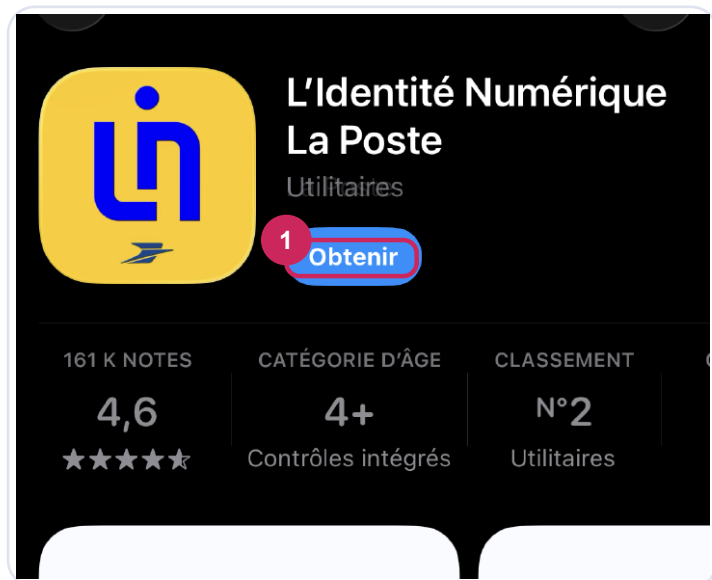
SI LE CODE N'ARRIVE PAS

Vérifiez l'adresse saisie, les indésirables et les filtres de messagerie. Si le code a expiré, demandez-en un nouveau depuis l'écran officiel.

02 / APPLICATION

Installez la bonne application.

Sur votre téléphone, cherchez « L'Identité Numérique La Poste ». L'éditeur doit être La Poste.



Sur iPhone

Ouvrez l'App Store. Le bouton peut aussi afficher un nuage si l'application a déjà été installée.

Sur Android

Ouvrez Google Play, puis installez l'application publiée par La Poste.

Une fois installée

Ouvrez l'application. Une application d'authentification générique ou de suivi de colis ne remplace pas l'Identité Numérique.

Touchez « Obtenir » ou « Installer ».

Sur iPhone, confirmez le téléchargement avec le bouton latéral, Face ID ou votre moyen habituel.



App Store



Google Play

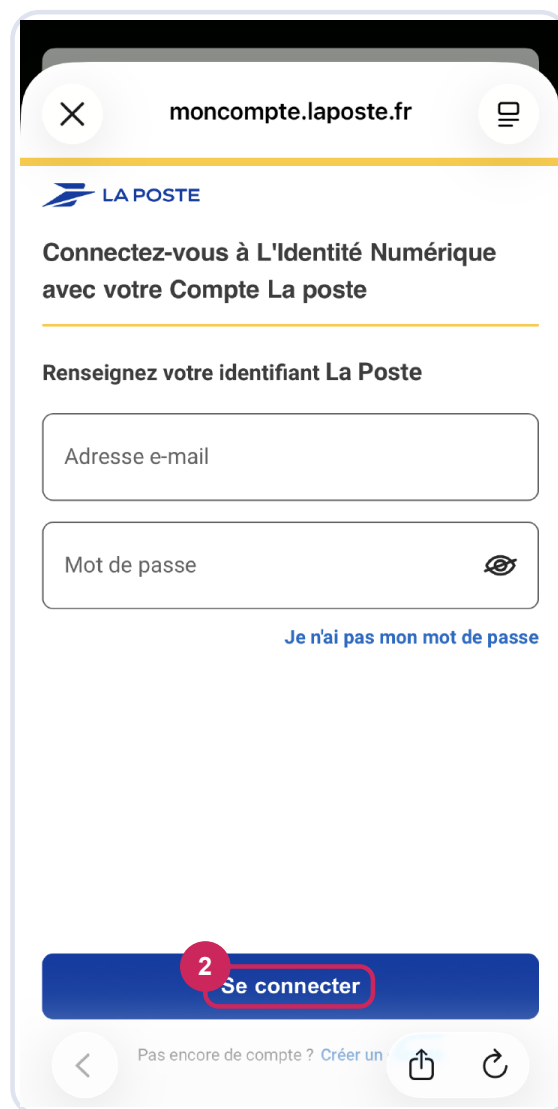
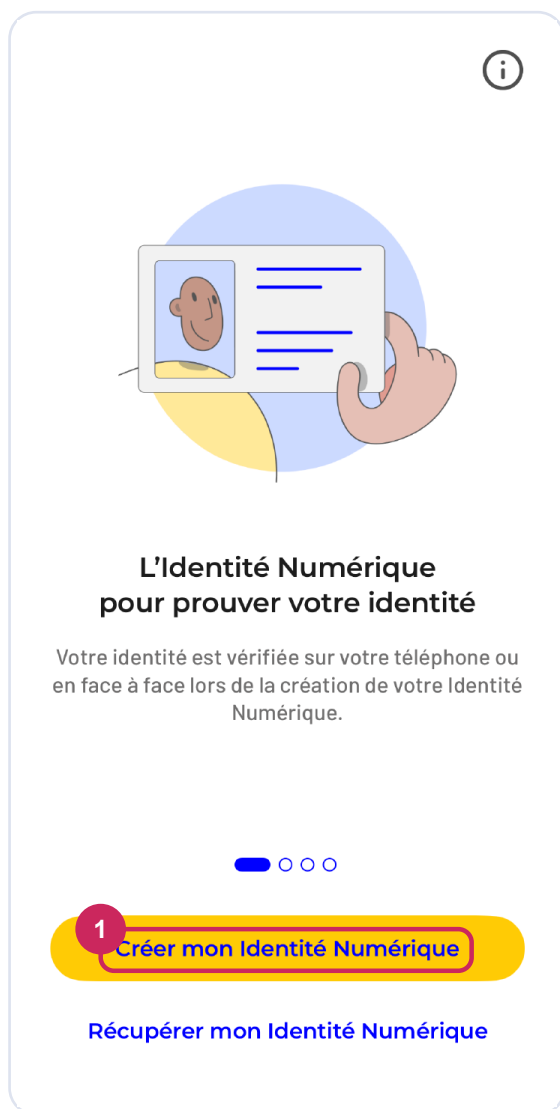
LIENS DIRECTS

Les liens et QR codes de cette page ouvrent les boutiques officielles. Aucun paiement n'est nécessaire pour créer votre Identité Numérique.

02 / APPLICATION

Démarrez la création dans l'application.

Votre compte La Poste est prêt et votre e-mail est vérifié.



1. Première création

Touchez « Créer mon Identité Numérique ». Si une identité existe déjà, choisissez le parcours de récupération, page 28.

2. Connectez-vous au compte La Poste.

Saisissez les accès de votre compte existant. Sur iPhone, un message peut vous demander de continuer vers le site La Poste.

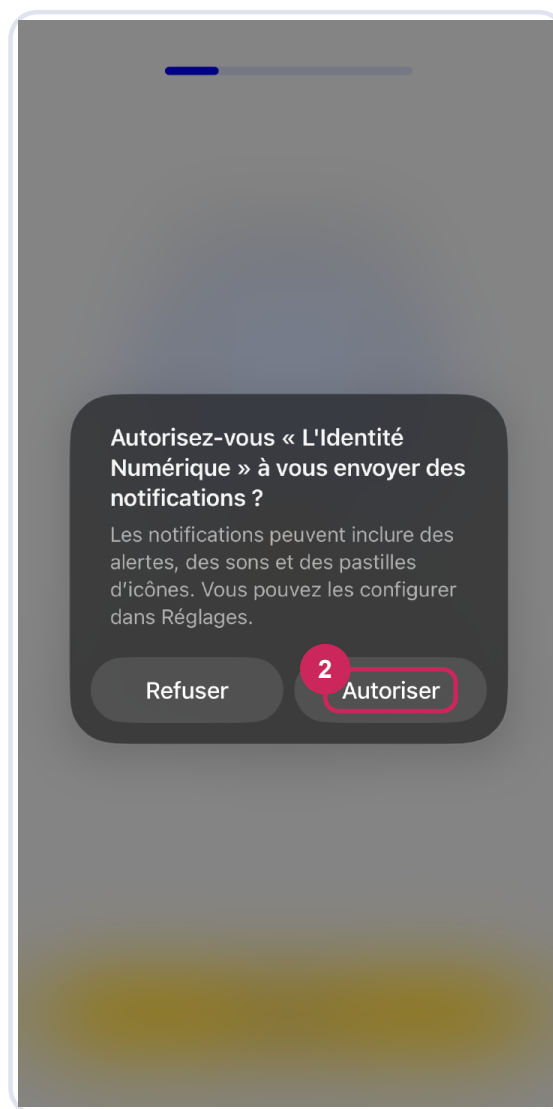
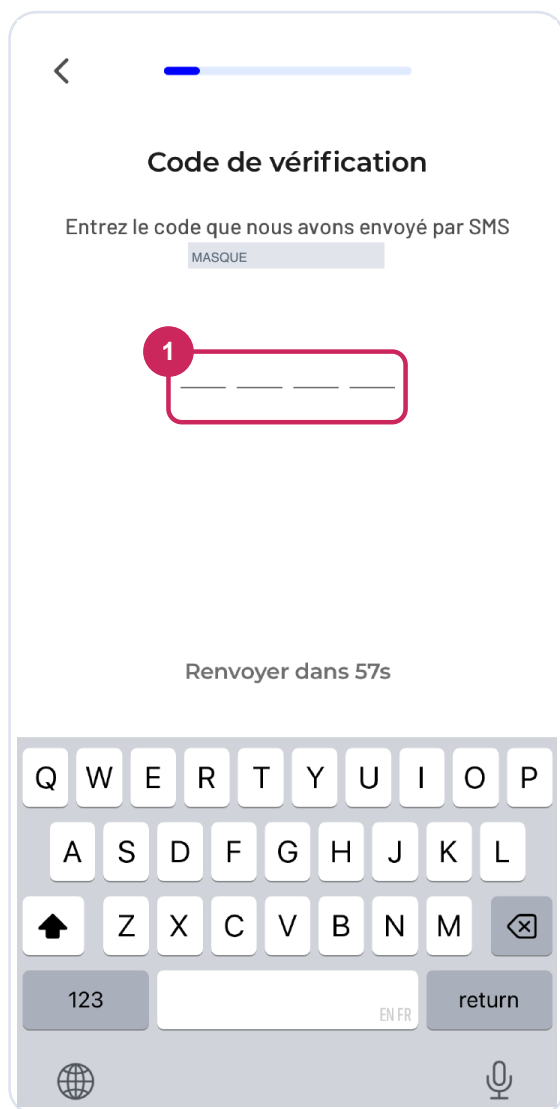
AVANT DE CONTINUER

Lisez et acceptez les conditions du service si vous êtes d'accord. Confirmez votre majorité et votre document éligible lorsque l'écran vous le demande.

02 / APPLICATION

Vérifiez votre mobile et les notifications.

Ces deux réglages vous permettront de confirmer vos futures connexions.



1. Saisissez le code reçu par SMS.

Vérifiez d'abord le numéro affiché. Utilisez le code envoyé pour cette étape, puis laissez l'application poursuivre.

2. Autorisez les notifications.

Touchez « Autoriser » lorsque votre téléphone vous le propose. Cela permet de voir les demandes de connexion.

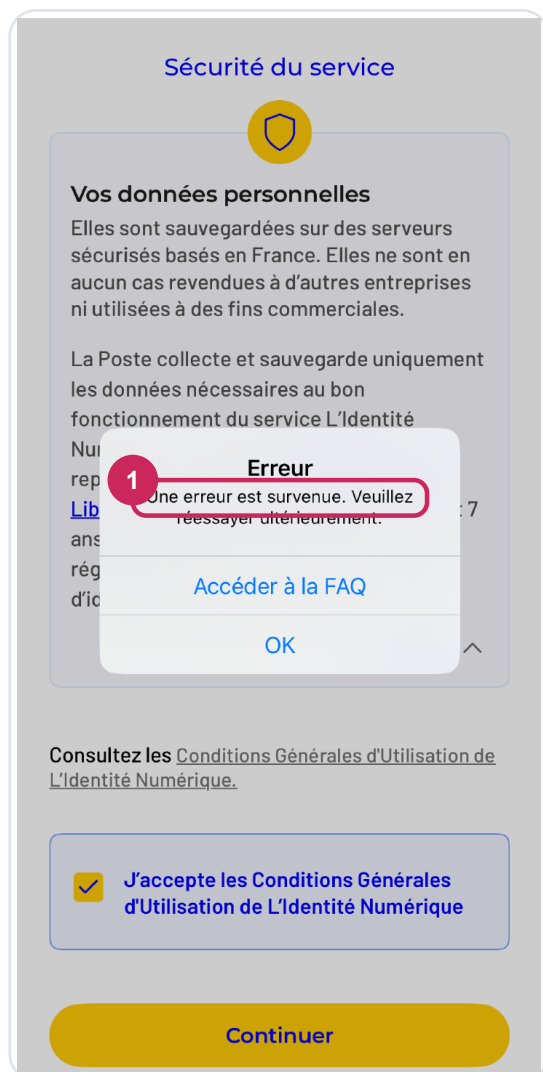
SI VOUS AVEZ REFUSÉ

Réactivez les notifications dans les réglages du téléphone pour L'Identité Numérique. Lors d'une connexion, ouvrez aussi directement l'application.

DÉBLOCAGE / COMPTE

« Une erreur est survenue » : que faire ?

Ce correctif a été observé par l'équipe Adopt'IA sur le parcours illustré. Ce message peut avoir plusieurs causes.



1. Ouvrez le compte dans un navigateur.

Allez sur moncompte.laposte.fr et connectez-vous au compte utilisé dans l'application.

2. Terminez la vérification e-mail.

Si un code est demandé, récupérez-le dans votre messagerie et validez-le. Voir page 7.

3. Rouvrez l'application.

Fermez complètement L'Identité Numérique, puis relancez-la et reconnectez-vous au même compte.

4. Si l'erreur persiste

La FAQ La Poste conseille aussi de réinitialiser le mot de passe via « Je n'ai pas mon mot de passe » et de vérifier les informations du compte. Utilisez ensuite l'assistance officielle.

Le message peut être peu précis.

Il apparaît ici après les conditions du service.

NE RECRÉEZ PAS DES COMPTES EN BOUCLE

Ce message seul ne permet pas d'identifier la cause. Notez l'étape et le texte exact de l'erreur pour le support.

03 / VÉRIFICATION

Choisissez votre mode de vérification.

Votre identité doit être contrôlée avant de pouvoir utiliser le service.



Sur votre téléphone

Filmez votre pièce d'identité et votre visage avec la caméra du téléphone pour faire vérifier votre identité.

i Seules les pièces d'identité françaises en cours de validité sont acceptées :

- Une carte d'identité
- Un passeport
- Un titre de séjour (de 5 ans minimum)

1 Commencer

Annuler



En bureau de poste

Présentez-vous sans rendez-vous dans un bureau de poste.

Disponible en France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion.

2 Commencer

Annuler

1. À distance, sur votre téléphone

Choisissez ce parcours si vous pouvez filmer votre document et votre visage dans de bonnes conditions.

2. En bureau de poste

Choisissez ce parcours si vous préférez une vérification en présence d'un agent. Préparez votre visite avec la page 29.

CHOISISSEZ LE PARCOURS ADAPTÉ

Les pages suivantes montrent la vérification à distance. Les deux parcours se terminent par l'activation sur votre téléphone.

03 / VÉRIFICATION

Gardez votre code d'activation.

Ce code sera redemandé après la vérification de votre identité.

<

Créez votre code d'activation

Il doit être composé de lettres et de chiffres.

1

[Afficher le code](#)

Valider

Q W E R T Y U I O P
A S D F G H J K L
↑ Z X C V B N M ↵
123 EN FR return

<

Confirmez votre code d'activation

CODE PERSONNEL MASQUE

[Masquer le code](#)

!

Pensez à bien conserver votre code d'activation

! En cas de perte, vous devrez recommencer entièrement la vérification de votre Identité Numérique.

2 Confirmer

[Retour](#)

1. Créez le code demandé.

Dans ce parcours, choisissez 6 caractères mêlant lettres et chiffres, puis validez. Suivez les règles affichées par votre application.

2. Confirmez-le et conservez-le.

Recopiez-le dans un gestionnaire de mots de passe ou un support privé sécurisé. Ne l'envoyez pas à votre conseiller.

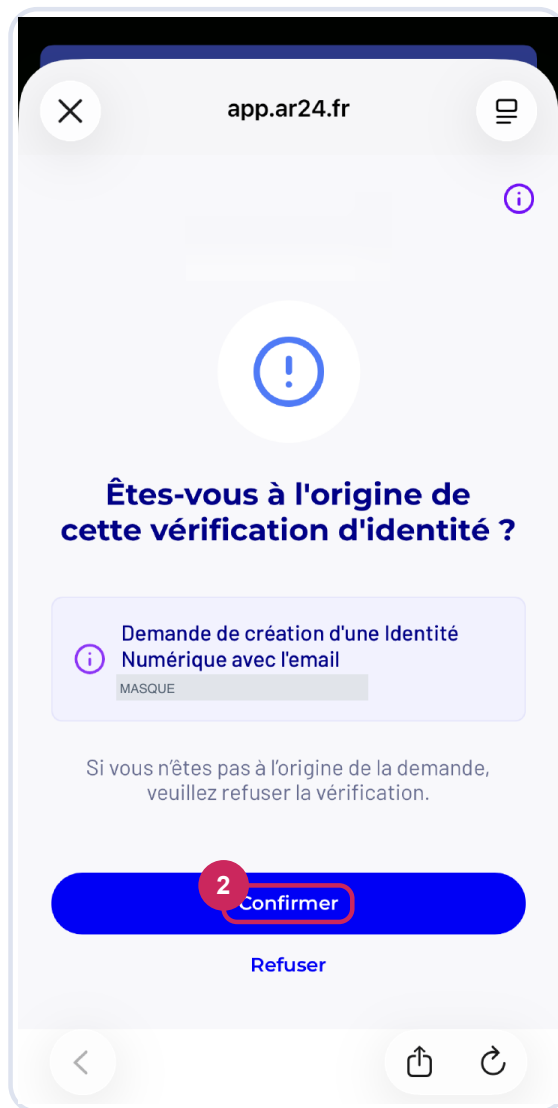
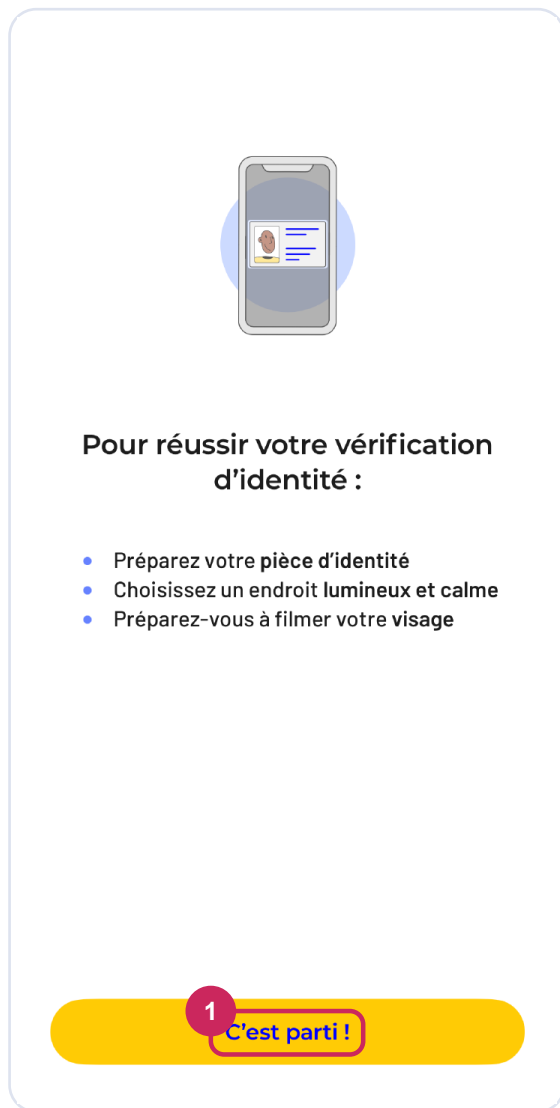
NE LE CONFONDEZ PAS

Le code d'activation n'est ni le code reçu par e-mail, ni le code secret à 4 chiffres que vous créerez à la fin.

03 / VÉRIFICATION

Préparez-vous, puis ouvrez AR24.

Le parcours illustré utilise AR24 pour la vérification à distance.



1. Installez-vous avant de commencer.

Prenez le document original, nettoyez l'objectif et placez-vous face à une lumière douce. Évitez le contre-jour.

2. Vérifiez que la demande vient de vous.

L'e-mail affiché doit être le vôtre. Confirmez uniquement la démarche que vous venez de lancer.

UN ÉCRAN AR24 S'OUVRE ?

C'est prévu dans ce parcours. Vérifiez le domaine app.ar24.fr et autorisez la caméra quand l'écran officiel la demande.

03 / VÉRIFICATION

Choisissez le document à présenter.

Gardez le même document pendant toute la vérification.

app.ar24.fr

Recueil de votre consentement

☒ J'ai lu et j'accepte [les conditions générales d'utilisation](#)

Vos données sont [sécurisées](#) et [hébergées](#) en France. Consultez [la politique de confidentialité](#) et notre [politique de vérification d'identité](#)

1 Continuer

app.ar24.fr

Sélectionnez votre pièce d'identité

Pays émetteur

France

Pièce(s) d'identité acceptée(s)

2 Carte Nationale d'Identité →

Passeport →

Titre de séjour →

1. Lisez les informations et conditions.

Consultez les liens affichés. Si vous acceptez les conditions, cochez la case puis continuez.

2. Sélectionnez votre document.

Touchez le type correspondant à votre original : carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour éligible.

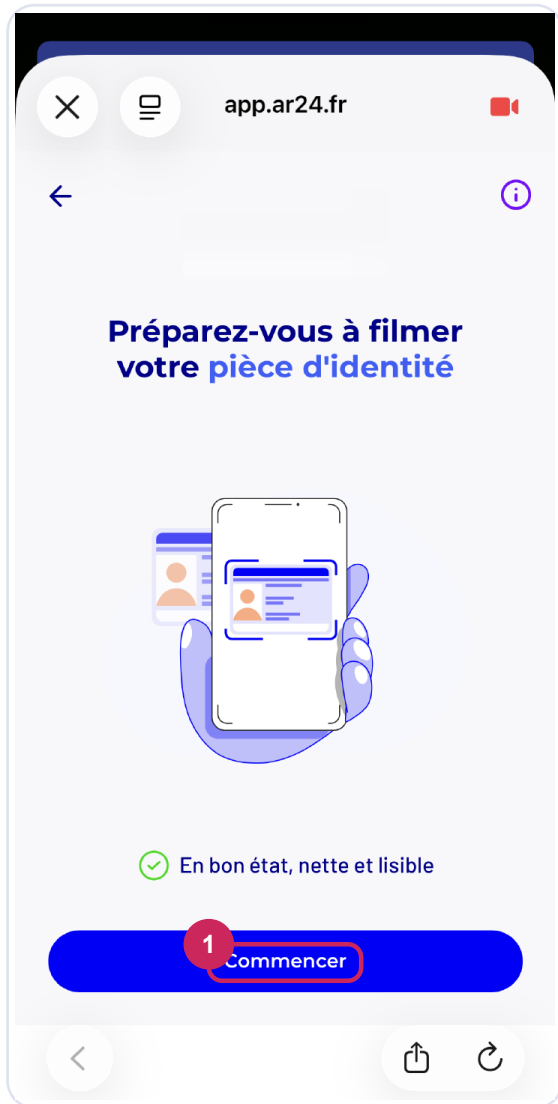
UN DOCUMENT LISIBLE

Retirez la pochette de protection. Utilisez un document en cours de validité, entier et en bon état, sans masquer ses informations pendant la vérification officielle.

03 / VÉRIFICATION

Filmez le recto, puis inclinez la carte.

Les consignes à l'écran peuvent varier selon le document présenté.



1. Placez le document dans le cadre.

Gardez les quatre coins visibles et le texte net. Restez stable lorsque la capture démarre.



2. Effectuez le mouvement demandé.

Inclinez lentement le document comme indiqué. L'objectif est de rendre ses éléments de sécurité visibles.

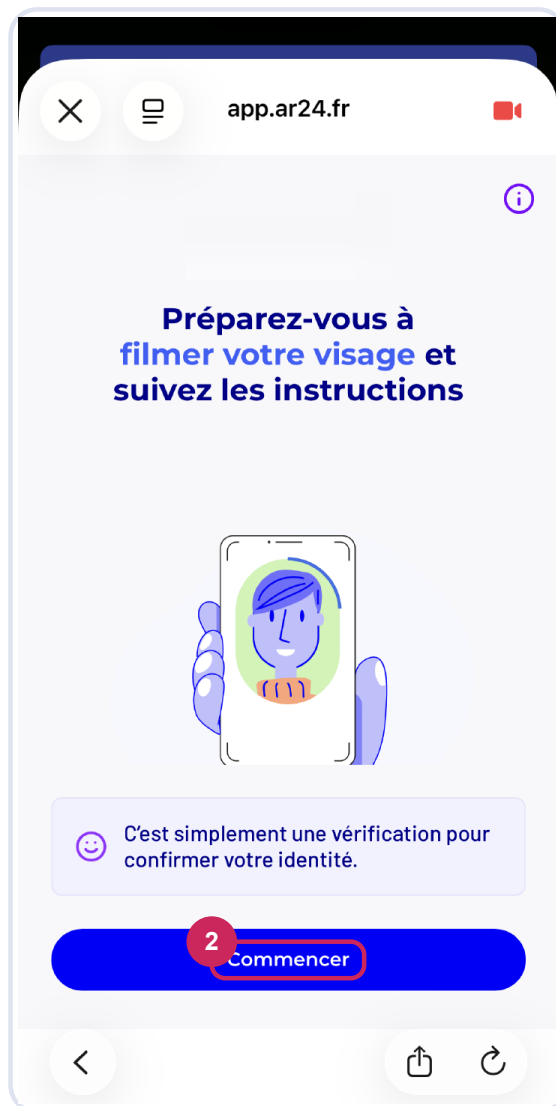
POUR ÉVITER UN REJET

Une photo floue, un reflet ou une partie coupée peut faire échouer l'analyse. Passer à l'écran suivant ne signifie pas que l'identité est déjà validée.

03 / VÉRIFICATION

Terminez le document et filmez votre visage.

Suivez les animations jusqu'à la fin, sans quitter la démarche.



1. Présentez le verso si demandé.

Retournez le document, puis réalisez les mouvements indiqués. Suivez les étapes spécifiques à votre pièce.

2. Filmez votre visage.

Centrez votre visage, éclairez-le correctement et réalisez les actions demandées. Dégagez ce qui le masque.

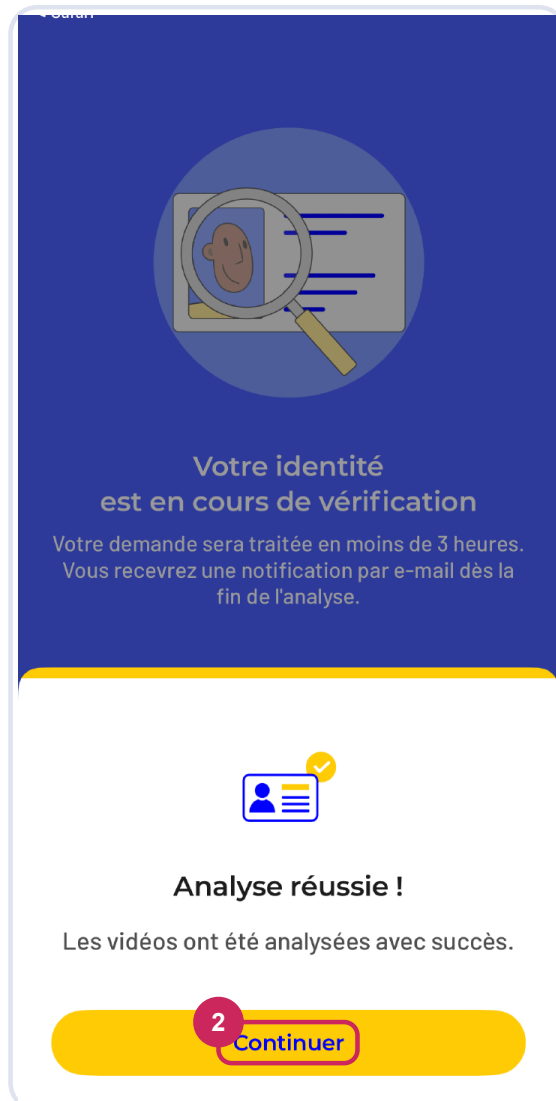
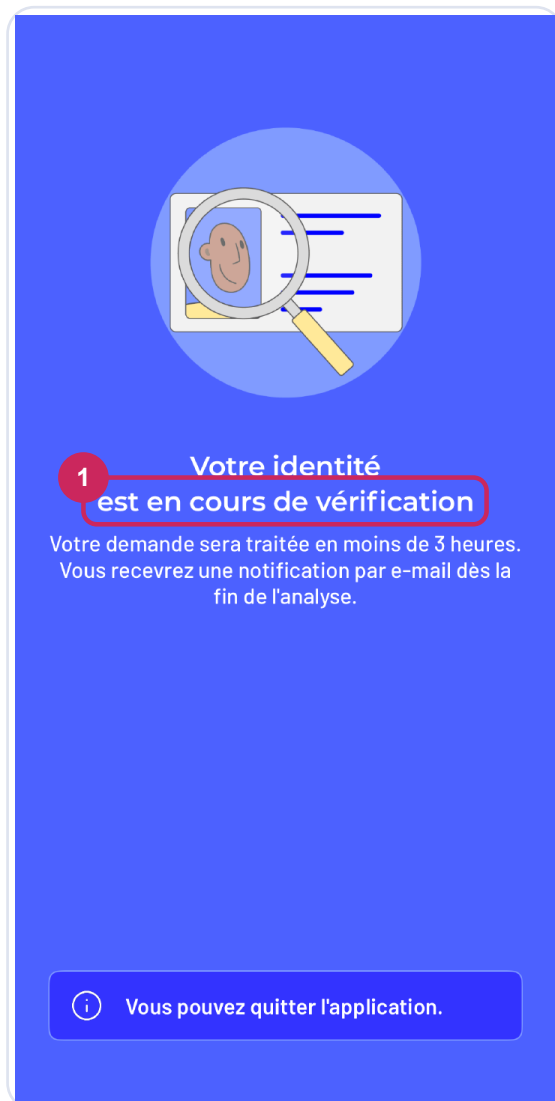
SUIVEZ LES ANIMATIONS

Les gestes peuvent varier selon le document. Attendez la consigne suivante après chaque capture et terminez toutes les étapes demandées.

04 / ACTIVATION

Attendez le résultat de l'analyse.

L'envoi des vidéos et l'activation finale sont deux étapes distinctes.



1. Votre demande est en cours.

Vous pouvez quitter l'application si l'écran l'autorise. Surveillez votre messagerie, les indésirables et le statut dans l'application.

2. L'analyse a réussi ? Continuez.

Rouvrez l'application et touchez « Continuer ». Il reste à vérifier vos informations et à activer votre accès.

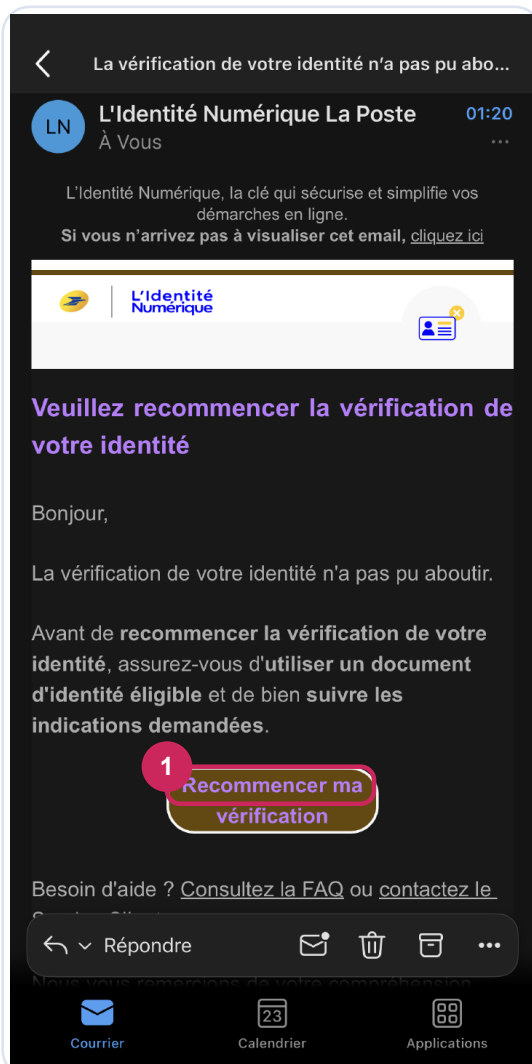
LE DÉLAI PEUT VARIER

La capture annonce moins de 3 heures : ce n'est pas une garantie pour votre dossier. Suivez le délai affiché lors de votre démarche ; s'il est dépassé, contactez La Poste.

DÉBLOCAGE / VIDÉOS

L'analyse n'a pas abouti.

Un refus de vérification ne signifie pas que vous devez créer un nouveau compte.



1. Lisez le motif, s'il est précisé.

Ouvrez l'application depuis son icône ou vérifiez le lien officiel avant de reprendre.

2. Corrigez les conditions de capture.

Document éligible et valide, lumière suffisante, absence de reflet, document entier et visage visible.

3. Reprenez la vérification proposée.

Suivez à nouveau les indications. N'interprétez pas le passage d'un écran comme une validation finale.

4. Si cela échoue encore

Utilisez l'aide La Poste. Une vérification en bureau peut être plus adaptée ; voir page 29.

Repérez le message de résultat.

Cet exemple demande de recommencer la vérification.

NE PRÉVOYEZ PAS UNE ACTIVATION IMMÉDIATE

Gardez une marge avant votre rendez-vous de formation. Une nouvelle vérification peut être nécessaire.

04 / ACTIVATION

Relisez toutes vos informations.

Les valeurs personnelles sont masquées dans ces exemples.

1
Confirmation de vos informations

i
Assurez-vous de la conformité de vos informations, elles ne pourront pas être modifiées ultérieurement.

Sexe
MASQUE

Prénom(s)
MASQUE

Nom de naissance
MASQUE

Date de naissance
MASQUE

Nationalité
MASQUE

Date de délivrance
MASQUE

Date d'expiration
MASQUE

Lieu de naissance

Sexe
MASQUE

Prénom(s)
MASQUE

Nom de naissance
MASQUE

Date de naissance
MASQUE

Nationalité
MASQUE

Date de délivrance
MASQUE

Date d'expiration
MASQUE

Lieu de naissance
MASQUE

Numéro de la pièce
MASQUE

2
Confirmer

1. Vérifiez votre état civil.

Comparez les prénoms, le nom de naissance et la date de naissance avec votre document.

2. Faites défiler jusqu'en bas.

Vérifiez aussi les dates et le numéro de la pièce. Confirmez seulement si les données sont exactes.

UNE ERREUR ?

Ne confirmez pas une donnée incorrecte. Utilisez « Modifier » si proposé ou contactez La Poste ; une nouvelle vérification peut être demandée.

04 / ACTIVATION

Complétez votre nom d'usage et votre naissance.

L'ordre de ces écrans peut changer selon la version de l'application.

Nom d'usage

Si votre nom d'usage diffère de votre nom de naissance, veuillez le préciser.

1 Nom d'usage (facultatif)

Valider

Lieu de naissance

Veuillez renseigner ces dernières informations

2 Pays de naissance

Valider

1. Nom d'usage : seulement si utile.

Ce champ est facultatif. Un nom d'usage peut être différent du nom de naissance déjà enregistré.

2. Renseignez le lieu de naissance.

Choisissez le pays puis la commune demandée. Il s'agit de votre naissance, pas de votre adresse actuelle.

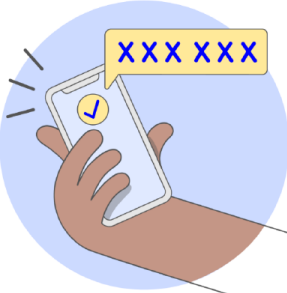
AVANT DE VALIDER

Vérifiez l'orthographe et sélectionnez la bonne proposition dans la liste, puis continuez.

04 / ACTIVATION

Activez, puis choisissez votre code secret.

« Identité vérifiée » signifie qu'il faut encore terminer l'activation.



Saisie du code d'activation

Ce code est nécessaire pour activer votre Identité Numérique sur votre smartphone.

1 Continuer

Votre code secret

2 Confirmez votre code secret

● ● ○ ○

1	8	6
2	9	7
3	0	4
	5	⌫

1. Reprenez votre code d'activation.

Saisissez le code choisi au début du parcours en ligne. Ne le remplacez pas par le code reçu par e-mail.

2. Créez et confirmez le code à 4 chiffres.

Choisissez un code personnel, sans suite simple ni quatre chiffres identiques. Le clavier peut changer de disposition.

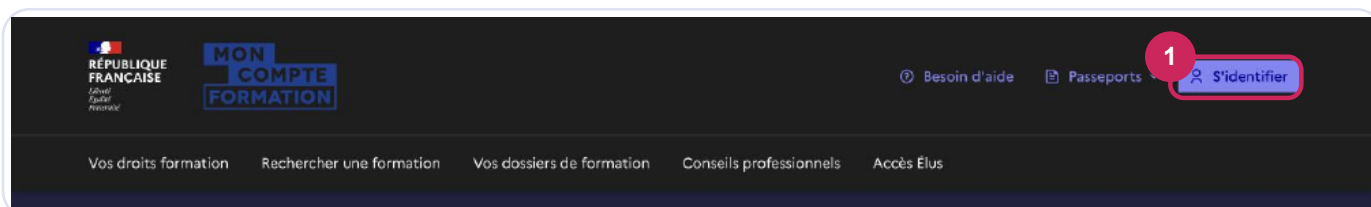
C'EST TERMINÉ QUAND...

L'application confirme que votre Identité Numérique est activée et utilisable. Testez maintenant la connexion à Mon Compte Formation.

05 / CONNEXION CPF

Ouvrez Mon Compte Formation.

Sur ordinateur ou sur téléphone, saisissez vous-même moncompteformation.gouv.fr dans le navigateur.



1. Cliquez sur « S'identifier ».

Le bouton se trouve en haut de l'accueil. Sur mobile, il peut apparaître dans le menu.



2. Choisissez FranceConnect+.

Cliquez sur « S'identifier avec FranceConnect+ ». Pour ce parcours, gardez votre téléphone avec l'application « L'Identité Numérique La Poste » à portée de main.

UNE CONNEXION RENFORCÉE

Voir votre solde CPF avec des identifiants classiques ne prouve pas que votre accès FranceConnect+ est prêt pour l'inscription.

Choisissez La Poste, puis votre numéro.

Ces écrans ont été capturés sur les sites officiels, sans connexion à un compte personnel.

Connexion en cours sur Mon Compte Formation

Choisissez un compte pour vous connecter :

1



L'Identité Numérique La Poste



France Identité

1. Sélectionnez « L'Identité Numérique La Poste ».

Si vous utilisez déjà France Identité certifiée, vous pouvez choisir cette autre option.

Identifiez-vous
avec votre Identité Numérique

2

 +33

S'identifier

2. Saisissez votre numéro de mobile.

Utilisez celui associé à votre Identité Numérique, puis cliquez sur « S'identifier ». Vérifiez l'indicatif pays.

À CE STADE

Le navigateur demande votre numéro. Le code secret à 4 chiffres se saisit ensuite dans l'application « L'Identité Numérique La Poste », sur votre téléphone.

Confirmez sur votre téléphone, puis revenez.

Vous passez du navigateur à l'application, puis vous revenez au navigateur.

1

NAVIGATEUR

1. Dans le navigateur

Vous venez de demander la connexion avec votre numéro de mobile. Gardez cet onglet ouvert.

2

APPLICATION « L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE LA POSTE »

2. Dans l'application « L'Identité Numérique La Poste »

Ouvrez la notification ou l'application. Vérifiez que vous êtes à l'origine de la demande et que le service correspond à Mon Compte Formation.

3

APPLICATION « L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE LA POSTE »

3. Avec votre code secret

Confirmez dans l'application avec votre code secret à 4 chiffres, ou la méthode de validation proposée.

4

NAVIGATEUR

4. Retour à Mon Compte Formation

Sur le même téléphone, revenez à l'onglet du navigateur. Sur ordinateur, regardez de nouveau l'écran. Poursuivez le retour vers Mon Compte Formation s'il est proposé.

Schéma du parcours : les confirmations exactes peuvent varier.

VOUS N'AVEZ RIEN DEMANDÉ ?

Refusez toute notification de connexion inattendue. Si la demande a expiré, relancez-la depuis Mon Compte Formation.

Vérifiez que vous pouvez poursuivre votre dossier.

L'identité numérique ouvre l'accès sécurisé. Elle ne réserve pas automatiquement une formation.

- 1 Retrouvez la bonne formation.**
 Ouvrez le lien de formation convenu avec Adopt'IA ou recherchez la formation dans le catalogue. Contrôlez l'intitulé, l'organisme et la session.
- 2 Relisez la demande affichée.**
 Vérifiez les dates, le format, le prix et les informations demandées avant de transmettre votre demande d'inscription.
- 3 Suivez ensuite votre dossier.**
 Consultez « Vos dossiers de formation » et les messages reçus. Une demande envoyée n'est pas toujours une inscription définitivement confirmée.
- 4 Validez vous-même les étapes restantes.**
 Contrôlez la proposition et tout montant à régler affiché sur Mon Compte Formation. Une identité active ne garantit ni l'éligibilité ni une prise en charge totale.

Vous pouvez informer Adopt'IA :

« Mon identité numérique est activée et ma connexion à Mon Compte Formation fonctionne. »

VOTRE TEST DE RÉUSSITE

Vous êtes revenu sur Mon Compte Formation après la confirmation dans l'application et vous pouvez poursuivre la démarche de votre choix.

DÉBLOCAGE / LES CAS COURANTS

Un code, une caméra ou une notification bloque.

Commencez par la ligne correspondant exactement à votre problème.

1 Le code e-mail n'arrive pas.

Vérifiez l'adresse du compte, la réception Internet, les indésirables et les filtres. Si le code a expiré, demandez un nouvel envoi depuis la page officielle. Voir page 7.

2 Le SMS n'arrive pas.

Vérifiez le numéro, l'indicatif et le réseau mobile. Testez la réception d'un SMS habituel. Respectez le délai du bouton de renvoi ; n'enchaînez pas les demandes.

3 La caméra reste noire ou refusée.

Autorisez la caméra pour l'application ou le navigateur qui affiche la vérification. Fermez une autre application qui utilise la caméra. Relancez le parcours officiel si nécessaire.

4 Je ne vois pas la notification.

Ouvrez directement L'Identité Numérique et vérifiez Internet. Contrôlez l'autorisation de notifications. Revenez à l'onglet initial ; si la demande est expirée, recommencez la connexion.

5 La page est bloquée ou ne charge pas.

Vérifiez votre connexion, mettez à jour l'application et le navigateur, puis reprenez depuis le site officiel. Si un incident est annoncé, réessayez plus tard sans créer un autre compte.

SI LE PROBLÈME PERSISTE

Notez l'heure, l'étape et le message exact, puis utilisez les contacts en page 32. Ne partagez aucun code.

DÉBLOCAGE / RÉCUPÉRATION

Code oublié, ancien compte ou nouveau téléphone.

Utilisez la récupération officielle correspondant à votre situation.

- 1 Mot de passe du compte La Poste oublié**
 Sur moncompte.laposte.fr, choisissez « Je n'ai pas mon mot de passe ». Terminez la procédure puis utilisez le nouveau mot de passe dans l'application.
- 2 Code d'activation oublié ou incorrect**
 Il s'agit du code choisi au début de la vérification en ligne. Ne le devinez pas : après trois essais erronés, La Poste demande de recommencer la vérification d'identité.
- 3 Code secret à 4 chiffres oublié**
 Ouvrez l'aide officielle « Code secret et mots de passe » et suivez le parcours « J'ai oublié mon code secret ». Ne le confondez pas avec le mot de passe La Poste.
- 4 Nouveau téléphone, même numéro**
 Installez l'application puis choisissez « Récupérer mon Identité Numérique ». Utilisez l'e-mail associé, puis les codes reçus. L'identité ne peut être active que sur un téléphone à la fois.
- 5 Numéro changé, compte déjà existant ou informations incohérentes**
 Passez par l'aide La Poste pour le cas exact. En cas de changement de numéro, une suppression et une nouvelle création peuvent être requises par le parcours officiel. Ne supprimez rien par simple essai.

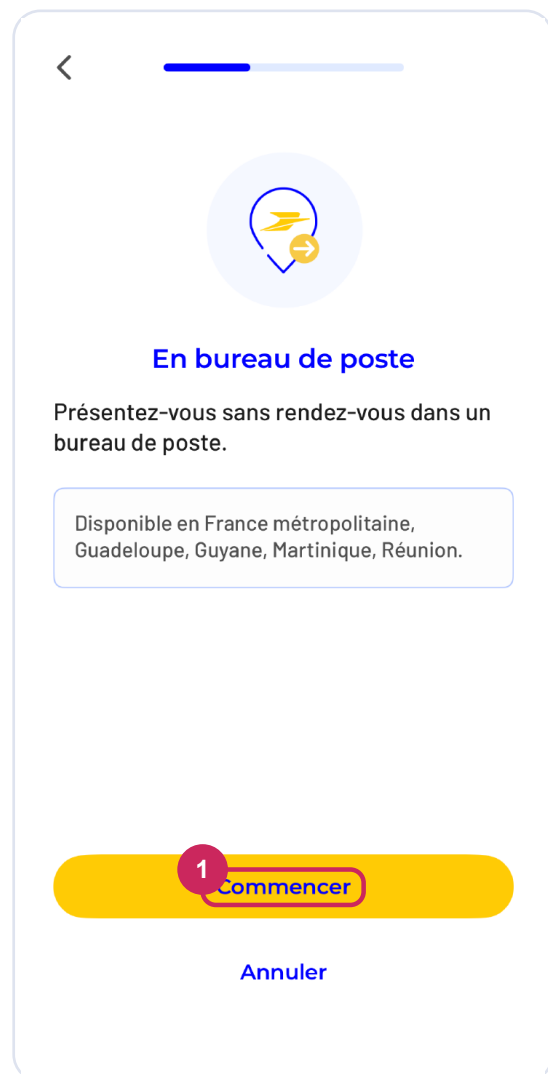
UNE ERREUR FRANCECONNECT+ OU CPF ?

Si le blocage survient après le choix du fournisseur ou au retour sur le CPF, relevez son code exact et utilisez l'aide du service qui l'affiche. Évitez les comptes en double.

SOLUTION / BUREAU DE POSTE

Faites vérifier votre identité en personne.

Ce parcours est utile si la vidéo est difficile ou si vous préférez être accompagné.



Avant de vous déplacer

Vérifiez les horaires et la disponibilité du service dans un bureau participant via le localisateur officiel.

Prenez les bons éléments.

Votre téléphone personnel compatible, votre pièce originale éligible et l'accès à votre e-mail. Si vous avez commencé l'inscription, apportez le même document.

Pendant la vérification

Suivez les indications du chargé de clientèle et du SMS prévu pour ce parcours. Gardez vos mots de passe et votre code secret confidentiels.

Après le passage au bureau

Surveillez l'e-mail ou le SMS de résultat. Ouvrez ensuite l'application pour terminer l'activation : la visite seule ne suffit pas.

Choisissez « En bureau de poste ».

Vous pouvez aussi vous renseigner directement dans un bureau participant.

TROUVER UN BUREAU

Ouvrez localiser.laposte.fr et vérifiez que le bureau propose le service d'Identité Numérique.

AUTRE POSSIBILITÉ

Vous utilisez déjà France Identité ?

Une identité France Identité certifiée permet aussi de se connecter au CPF via FranceConnect+.

1 Vérifiez les prérequis.

Vous devez être majeur, disposer de la carte d'identité française au format carte bancaire et d'un téléphone compatible avec la lecture NFC. Le site France Identité indique Android 11 ou iOS 16.6 minimum.

2 Faites certifier votre identité.

Si elle ne l'est pas encore, lancez la demande dans l'application. Suivez les étapes pour générer le QR code, puis rendez-vous dans une mairie proposant la certification avec votre carte et votre téléphone.

3 Attendez la confirmation.

Le site officiel annonce le résultat sous 48 heures après la démarche en mairie. Vérifiez la confirmation dans l'application et l'e-mail.

4 Choisissez France Identité sur FranceConnect+.

Sur Mon Compte Formation, cliquez sur « S'identifier », puis FranceConnect+ et France Identité. Suivez le QR code ou les consignes affichées sur votre appareil.

Ouvrez la page officielle pour suivre les conditions et consignes à jour.



[Aide officielle](#)

LE POINT ESSENTIEL

Avoir installé France Identité ou y avoir ajouté sa carte ne suffit pas toujours : la certification est nécessaire pour FranceConnect+.

SOLUTION / SI VOUS N'ÊTES PAS ÉLIGIBLE

La procédure alternative du CPF.

Elle concerne les personnes qui ne remplissent les conditions d'accès à aucun des deux services d'identité numérique.

- 1 Comptez généralement 48 à 72 h.**
 C'est le délai habituellement constaté par l'équipe Adopt'IA pour le parcours en ligne utilisé. Il reste indicatif et dépend de la modalité choisie et de votre dossier.
- 2 Préparez votre compte CPF.**
 Votre compte doit déjà être créé et activé. Connectez-vous avec vos identifiants CPF, puis contrôlez votre adresse postale et votre e-mail.
- 3 Ouvrez la procédure officielle.**
 Depuis l'aide « Je ne remplis pas les conditions pour utiliser FranceConnect+ », ouvrez « Vérification d'identité en ligne ». Votre interlocuteur Adopt'IA vous indique le parcours adapté ; vous transmettez vous-même les éléments demandés.
- 4 Si vous utilisez une autre modalité**
 Le délai de 48 à 72 h ne s'applique pas à toutes les démarches. Le parcours papier est plus long. Vérifiez le délai affiché par le service et prévenez Adopt'IA si votre calendrier est serré.

Ouvrez la page officielle pour suivre les conditions et consignes à jour.



[Aide officielle](#)

VOUS ÊTES ÉLIGIBLE, MAIS L'APPLICATION BUGUE ?

L'aide CPF oriente d'abord vers l'assistance La Poste ou France Identité. La procédure alternative n'est pas un raccourci garanti pour contourner un incident.

BESOIN D'AIDE

Adressez le problème au bon interlocuteur.

Transmettez une description de l'erreur. Gardez vos codes et documents d'identité privés.

- 1 La Poste : création, vidéo, activation, récupération**
 Utilisez la FAQ et le formulaire officiel. Sélectionnez le motif correspondant à votre inscription, votre utilisation ou la gestion de votre identité.
- 2 Mon Compte Formation : connexion ou dossier CPF**
 Ouvrez « Besoin d'aide » depuis moncompteformation.gouv.fr. Pour un problème d'accès à la plateforme, les CGU indiquent le [09 70 82 35 51](tel:0970823551).
- 3 Adopt'IA : repérage dans ce guide et formation**
 Répondez à votre interlocuteur habituel en indiquant la page et l'étape où vous êtes bloqué. La validation d'identité et le déblocage du compte relèvent des services officiels.
- 4 Le message utile à copier**
 « Je suis bloqué(e) à l'étape ..., page ... du guide. Mon téléphone est un ..., version Le message exact est Cela s'est produit le ... à J'ai déjà essayé »

[Ouvrir le formulaire La Poste](#)

[Ouvrir l'aide Mon Compte Formation](#)

AVANT D'ENVOYER UNE CAPTURE

Masquez votre identité, votre e-mail, votre numéro de téléphone, les numéros de documents, les QR codes personnels et tous les codes reçus ou choisis.

POUR RETROUVER L'INFORMATION

Les références officielles.

Sources initiales : 26 septembre 2026. Délais revérifiés le 5 octobre 2026. Liens cliquables dans ce PDF.

[1] La Poste

[Conditions et téléphone compatible](#)

[11] La Poste

[Vérification en bureau de poste](#)

[2] La Poste

[Créer un compte La Poste](#)

[12] Mon Compte Formation

[Se connecter au CPF avec FranceConnect+](#)

[3] La Poste

[Code e-mail non reçu](#)

[13] France Identité

[Faire certifier France Identité](#)

[4] La Poste

[Message « Une erreur est survenue »](#)

[14] Mon Compte Formation

[Procédure alternative de vérification](#)

[5] La Poste

[Vérification de l'identité en ligne](#)

[15] Mon Compte Formation

[S'inscrire à une formation](#)

[6] La Poste

[Activation et choix du code secret](#)

[16] La Poste

[Contacter l'assistance La Poste](#)

[7] La Poste

[SMS non reçu](#)

[17] Mon Compte Formation

[Confidentialité des accès et assistance](#)

[8] La Poste

[Notifications de connexion](#)

[18] La Poste

[Télécharger l'application officielle](#)

[9] La Poste

[Récupérer sur un nouveau téléphone](#)

[19] Mon Compte Formation

[Délais selon la modalité de vérification](#)

[10] La Poste

[Code secret et mots de passe](#)

À PROPOS DE CE GUIDE

Guide pédagogique indépendant réalisé par Adopt'IA. Captures fournies par Adopt'IA. Les écrans, règles et délais peuvent évoluer ; les indications du service officiel prévalent.