

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas

Mise à jour : 2 décembre 2022



CHANGEMENT
D'ADRESSE
POSTALE

Les principes directeurs du pas-à-pas

Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice *Changement d'adresse postale*, **étapes par étapes**, pour donner une vision détaillée de la **version assuré**, ainsi que les **bénéfices** associés à ce téléservice, tant pour les assurés que pour les collaborateurs Front-office et Back-office en CPAM.

Il a ainsi vocation à **s'inscrire en complément** des supports de formation existants : le didacticiel qui présente notamment des captures écrans de façon animée à destination des assurés et les modules de e-learning qui permettent de maîtriser le compte dans son ensemble.



Principes directeurs

- Ce pas-à-pas décrit le parcours du téléservice :
 - Sur le **compte ameli web** et sur **l'appli ameli**

- Il précise également :
 - Les **cas d'usage** qui peuvent entraîner la sollicitation du téléservice
 - Les **cas d'exclusion**
 - Les **délais moyens de traitement** de la demande réalisée en ligne
 - Les **objections les plus fréquentes** (côté assurés et côtés Caisses), et les **réponses** à y apporter

- Ce document a vocation à être **actualisé au fur et à mesure des mises à jour du téléservice.**

Bénéfices du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de déclarer sa nouvelle adresse à l'Assurance Maladie à **tout moment** de façon **autonome, simple et gratuite**



Grâce à la même démarche en ligne, l'assuré peut déclarer le changement d'adresse **pour lui et ses ayants droit**



L'assuré peut **bénéficier d'une aide à la complétion de son formulaire grâce à un dispositif d'aide au remplissage** (à partir des premiers caractères qu'il saisit) . Le dispositif peut être amélioré en autorisant ponctuellement la géolocalisation



En cas de changement de CPAM, **l'envoi d'un courrier de bienvenue dématérialisé** permet de rassurer l'assuré sur la prise en compte de sa demande

Pour les collaborateurs



Conseillers et Téléconseillers :

- Des flux en accueil et au téléphone réduits
- L'adresse saisie par l'utilisateur est **plus fiable**, ce qui **réduit les risques de réitérations** en accueil et au téléphone



Agents de Back-Office (version web, 2021/2) :

- **Moins de cas à traiter manuellement.** En effet, avec la version précédente, dans 10% des cas, il arrivait que l'utilisateur ne trouve pas son adresse via le mécanisme d'auto-complétion proposé par le TLS. L'agent de BO devait alors contrôler l'adresse qui avait été saisie manuellement par l'assuré.
- Désormais, lorsque l'assuré ne trouve pas son adresse, on lui propose d'en **décomposer la saisie**.
- Au final, l'adresse qui est envoyée par le compte à l'application de back office Optima est fiable à **quasi 100%**.

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Compte ameli
web**



**Application
Compte ameli**



BMS

Principaux cas d'usage

Un assuré qui souhaite modifier son adresse postale en **France** ou à **l'étranger** .

Dans la version [web 2021/2](#), le TLS met à disposition 3 différents parcours.

- Le 1^{er} parcours lui permet de saisir son adresse via un système **d'auto complétion**
- S'il n'y parvient pas, un second parcours l'aide à saisir son adresse **étape par étape**, en commençant par le code postal.
- Un 3^{ème} parcours est dédié aux adresses de **l'étranger**

Cas d'exclusion du téléservice



Le téléservice changement d'adresse est uniquement ouvert aux assurés du régime général – CGSS comprises

La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB

VERSION 2021/2



Changement d'adresse postale



L'assuré se connecte à son compte ameli

J'accède à mon compte ameli

 1 74 11 71 270 102

[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)

 ●●●●●●●●



[Code oublié ?](#)

ME CONNECTER

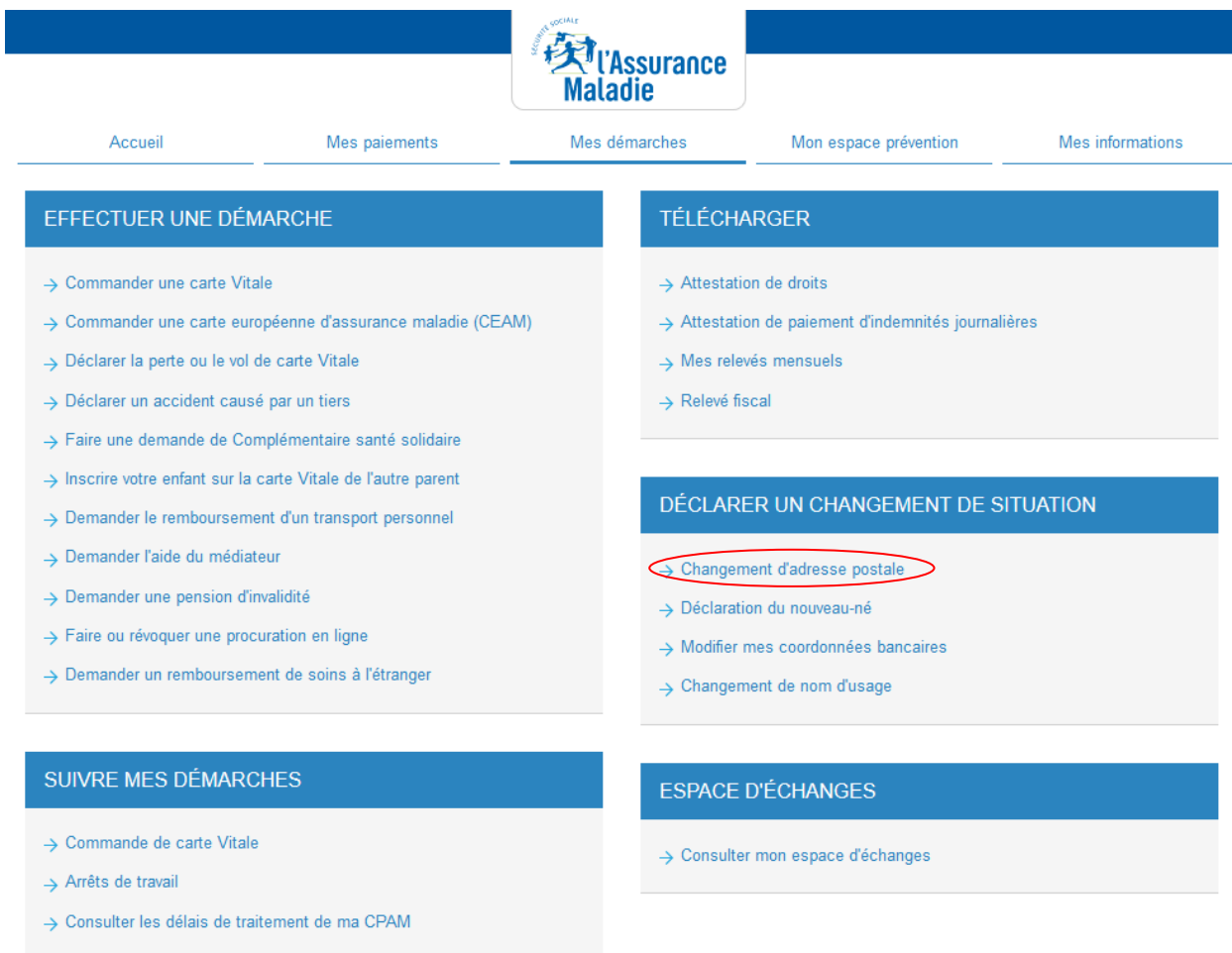
OU



[Qu'est-ce que FranceConnect ?](#)

Changement d'adresse postale

 **ETAPE (0)** : L'assuré se rend dans l'onglet « **Mes démarches** » puis « **Changement d'adresse postale** »



The screenshot displays the Assurance Maladie website interface. At the top center is the logo for 'Assurance Maladie' with the text 'SECURITE SOCIALE' above it. Below the logo is a navigation bar with five tabs: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The 'Mes démarches' tab is currently selected. Below the navigation bar, there are four main sections:

- EFFECTUER UNE DÉMARCHE**
 - Commander une carte Vitale
 - Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
 - Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
 - Déclarer un accident causé par un tiers
 - Faire une demande de Complémentaire santé solidaire
 - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
 - Demander le remboursement d'un transport personnel
 - Demander l'aide du médiateur
 - Demander une pension d'invalidité
 - Faire ou révoquer une procuration en ligne
 - Demander un remboursement de soins à l'étranger
- TÉLÉCHARGER**
 - Attestation de droits
 - Attestation de paiement d'indemnités journalières
 - Mes relevés mensuels
 - Relevé fiscal
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**
 - **Changement d'adresse postale** (highlighted with a red oval)
 - Déclaration du nouveau-né
 - Modifier mes coordonnées bancaires
 - Changement de nom d'usage
- SUIVRE MES DÉMARCHES**
 - Commande de carte Vitale
 - Arrêts de travail
 - Consulter les délais de traitement de ma CPAM
- ESPACE D'ÉCHANGES**
 - Consulter mon espace d'échanges

Changement d'adresse postale

1^{er} parcours



ETAPE (1) : L'assuré renseigne une **adresse en France**

Changement d'adresse postale

1

2

L'adresse précédemment enregistrée est rappelée

Mon adresse actuelle

PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX
39000 LONS LE SAUNIER

Je saisis ma nouvelle adresse

Je réside en*

France

Autre pays

L'adresse est en France

En débutant la saisie de son adresse, l'assuré se voit proposer une **suggestion d'adresse** grâce au dispositif d'aide à la saisie (« auto-complétion »)

Mon Adresse*

32 Rue de Plaisa|

32 Rue de Plaisance 75014 Paris

32 Rue de Plaisance 94000 Créteil

32 Rue de Plaisance 92140 Clamart

*Champs obligatoires

Aucune adresse proposée ou l'adresse proposée n'est pas exacte ? Je clique ici.

A noter : les adresses proposées en « auto-complétion » par le téléservice, proviennent de la « **Base d'Adresse Nationale** » (BAN).

Valider

Changement d'adresse postale

1^{er} parcours



ETAPE (2) : L'adresse **correspond**

Changement d'adresse postale

1 2

Mon adresse actuelle
PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX
39000 LONS LE SAUNIER

Je saisis ma nouvelle adresse

Je réside en*

Mon Adresse*

Complément d'adresse

**Champs obligatoires*

[Aucune adresse proposée ou l'adresse proposée n'est pas exacte ? Je clique ici.](#)

L'assuré saisit éventuellement un **complément d'adresse**

Le bouton « Valider » **s'active** une fois que l'adresse est renseignée et reconnue

Changement d'adresse postale



ETAPE (3) : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse

Changement d'adresse postale



Je confirme ma nouvelle adresse

Chez Madame Untel
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

En cas d'erreur,
l'assuré **modifie**
l'adresse saisie



Il **valide** sa demande
en cliquant sur
« C'est bien ça ! »

Changement d'adresse postale



ETAPE (4) : Le compte confirme que la **demande a bien été enregistrée**

1^{er} parcours



Nous avons bien reçu votre demande de
changement d'adresse !

Chez Madame Untel
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Votre nouvelle adresse sera visible dans la rubrique Mes informations dès
le traitement de votre demande.

Un **message de confirmation** de
bonne prise en compte
s'affiche.

NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !



Retour au tableau de bord

Vous avez droit à l'erreur :

OUPS.GOUV.FR
Vous avez droit à l'erreur

Changement d'adresse postale

 **ETAPE (1)** : L'adresse saisie n'est **pas reconnue** par le système « d'auto-complétion ».

Changement d'adresse postale



A noter : la principale raison de non-reconnaissance d'une adresse, vient du fait que l'assuré saisit un **complément d'adresse** dans le champs adresse.

Lorsque l'adresse renseignée n'est pas reconnue, le bouton « Valider » n'est **pas cliquable**.

L'assuré clique alors sur le lien

Mon adresse actuelle

PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX
39000 LONS LE SAUNIER

Je saisis ma nouvelle adresse

Je réside en*

France Autre pays

L'adresse est en France

Mon Adresse*

Chez Madame Untel, 32 Rue de Plaisance 75014 paris

Complément d'adresse

Bâtiment, appartement, nom de mon hôte...

*Champs obligatoires

[Aucune adresse proposée ou l'adresse proposée n'est pas exacte ? Je clique ici.](#)

Valider

Changement d'adresse postale



ETAPE (2) : L'assuré se laisse guider en remplissant les **différents champs proposés**

2ème parcours

Changement d'adresse postale

1

2

Mon adresse n'est pas reconnue

Je complète dans le détail mon adresse postale pour que ma caisse la prenne en compte.

Je réside en*

France

Autre pays

Code postal*

Ex. 75007

Ville*

Ex. Paris

Numéro

Ex. 1 bis

Nom de voie*

Ex. rue de la Légion d'Honneur

Lieu-dit

Lieu-dit

Complément d'adresse

Bâtiment, appartement, nom de mon hôte...

*Champs obligatoires

Valider

Changement d'adresse postale



ETAPE (3) : L'assuré renseigne d'abord son **code postal...**

Changement d'adresse postale

1

2

Mon adresse n'est pas reconnue

Je complète dans le détail mon adresse postale pour que ma caisse la prenne en compte.

Je réside en*

France

Autre pays

Code postal*

72440

Ville*

Sélectionner une ville...

- Bouloire
- Coudrecieux
- Maisoncelles
- Saint-Mars-de-Locquenay
- Saint-Michel-de-Chavaignes
- Tresson
- Volnay

Numéro

Ex. 1bis

Lieu-dit

Lieu-dit

Complément d'adresse

Bâtiment, appartement, nom de mon hôte...

*Champs obligatoires

Valider

En renseignant son code postal, l'assuré accède à une **liste déroulante de ville** (dans le cas où plusieurs villes partagent le même code postal)

A noter : la liste déroulante des villes correspondant au code postal saisi est fournie par l'**API Découpage Administratif - (API Geo) de la Dinum**

Changement d'adresse postale



ETAPE (4) : ... puis un **nom de voie postale**

2^{ème} parcours

Changement d'adresse postale

1

2

Mon adresse n'est pas reconnue

Je complète dans le détail mon adresse postale pour que ma caisse la prenne en compte.

Je réside en*

France

Autre pays

Code postal*

75014

Ville*

Paris

Numéro

32

Nom de voie*

rue de pla|

Rue de Plaisance

Lieu-dit

Lieu-dit

Complément d'adresse

Bâtiment, appartement, nom de mon hôte...

*Champs obligatoires

Valider

Le nom de voie est **suggéré** en cohérence avec la ville sélectionnée.

Cependant, si la rue n'est pas reconnue, l'assuré a **quand même la possibilité de la saisir**

Le bouton « Valider » **s'active** une fois l'adresse renseignée

A noter : les suggestions des rues sont issues de la « **Base d'adresse Nationale** » (BAN).

Changement d'adresse postale



ETAPE (5) : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse

Changement d'adresse postale



Je confirme ma nouvelle adresse

Chez Madame Untel
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

L'assuré **modifie**
l'adresse saisie s'il
constate une erreur



Il **valide** sa demande
en cliquant sur
« C'est bien ça ! »

Changement d'adresse postale



ETAPE (6) : Le compte confirme que la **demande a bien été enregistrée**

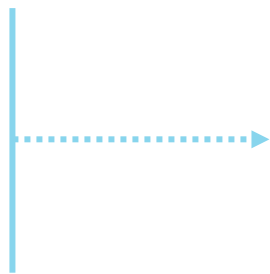


Nous avons bien reçu votre demande de changement d'adresse !

Chez Madame Untel
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Votre nouvelle adresse sera visible dans la rubrique Mes informations dès le traitement de votre demande.

Un message de confirmation de bonne prise en compte s'affiche.



NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !

Retour au tableau de bord

Vous avez droit à l'erreur :



Changement d'adresse postale



ETAPE (1) : L'assuré renseigne une **adresse à l'étranger**

3^{ème} parcours

Changement d'adresse postale

1

2

Mon adresse actuelle

PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX
39000 LONS LE SAUNIER

Je saisis ma nouvelle adresse

Je réside en*

France

Autre pays

Mon Adresse*

221b Baker Street, NW1 6XE, Londres

*Champs obligatoires

Valider

L'assuré précise qu'il réside dans un **autre pays** que la France,

Il renseigne son adresse

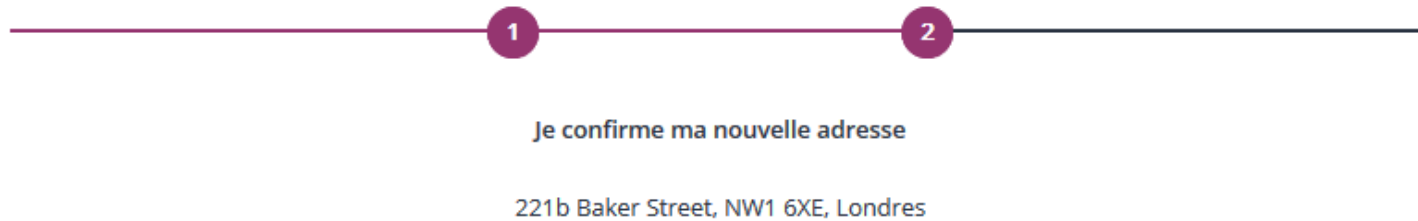
Il clique ensuite sur « Valider »

Changement d'adresse postale



ETAPE (2) : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse

Changement d'adresse postale



L'assuré **modifie** l'adresse saisie s'il constate une erreur



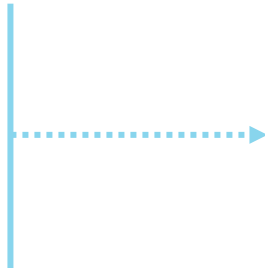
Il **valide** sa demande en cliquant sur « C'est bien ça ! »

Changement d'adresse postale



ETAPE (3) : Le compte confirme que la **demande a bien été enregistrée**

Un **message de confirmation** de bonne prise en compte s'affiche.



Nous avons bien reçu votre demande de changement d'adresse !

Chez Madame Untel
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Votre nouvelle adresse sera visible dans la rubrique Mes informations dès le traitement de votre demande.

NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !



Retour au tableau de bord

Vous avez droit à l'erreur :



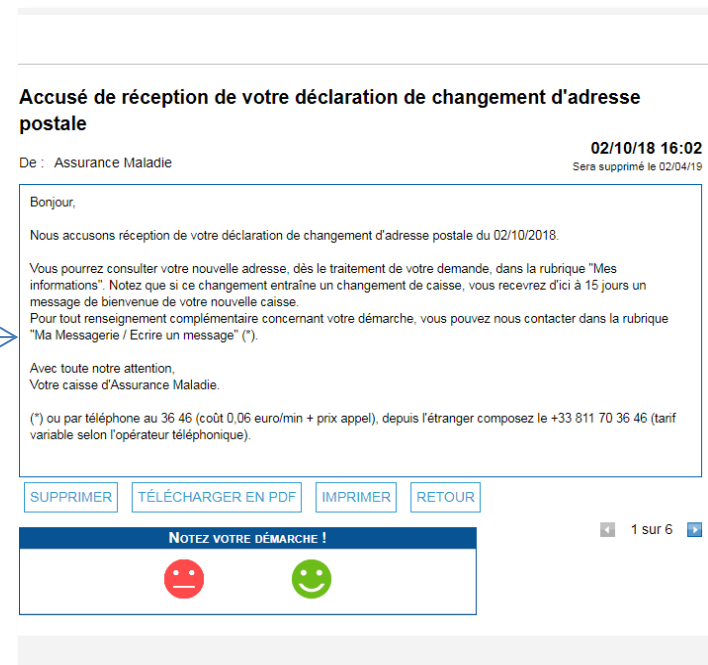
A noter :

La demande génère automatiquement une **affaire dans MEDIALOG+** (corbeille « Mise à jour du fichier » du processus «Dossier client»). Autrement dit, ces demandes de mise à jour d'adresses à l'étranger restent à traiter manuellement par les agents de back office.

Changement d'adresse postale : clôture de la demande

L'assuré est averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**).

Il consulte l'accusé de réception dans la **messagerie de son compte ameli**.



Changement d'adresse postale : clôture de la demande



TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT D'ADRESSE

- ▶ La **durée moyenne** de traitement d'une demande de changement d'adresse est de **2 à 3 jours ouvrés** (en cas de changement de CPAM, le délai moyen est plutôt de **5 à 7 jours ouvrés**)

Changement d'adresse postale : si changement de CPAM

Uniquement en cas de changement de CPAM :

- ▶ Après le traitement de sa demande par sa nouvelle Caisse, l'assuré reçoit un **courrier de bienvenue dématérialisé** dans la messagerie de son compte

Assurance Maladie
ARIÈGE

Mon numéro :
Mon nom ou celui de mon zepart doit :
Ma ville :
Pour mes démarches, j'utilise mon compte Ameli : <https://assure.ameli.fr>
3646

CPAM DE L'ARIÈGE | AVENUE DE SIRBAN
91010 FONS CEDEX
0130104757 480042 100
eco pt C1 1505 18.05.17 SF LILLE PIC

mon parcours d'assuré

Le 18/05/2017

> MON ADRESSE CHANGE

Chère madame

Vous avez une question ?
Pensez simplement à contacter un conseiller au 3646. Il est à votre écoute pour vous informer sur vos droits et sur les démarches à effectuer. Le site www.ameli.fr peut aussi vous renseigner.

Vous avez déménagé, nous avons le plaisir de vous accueillir dans votre nouvelle caisse d'assurance maladie.

Pour continuer à bénéficier de l'ensemble de vos droits et de ceux de votre famille, nous vous invitons à nous communiquer :

- si vous changez de coordonnées bancaires, votre nouveau RIB en précisant au dos votre numéro de sécurité sociale.
- si vous changez de médecin traitant, votre déclaration de médecin traitant complétée (formulaire S 3704a, téléchargeable sur www.ameli.fr) pour chaque bénéficiaire de plus de 16 ans.

Si votre ancienne caisse détient un dossier médical vous concernant, ou concernant d'autres membres de votre famille, ces dossiers seront transférés automatiquement¹.

Par ailleurs, pensez à **aviservir** votre complémentaire santé de votre changement de situation.

Pour bénéficier de remboursements rapides et fiables, nous vous invitons à mettre à jour votre carte Vitale ainsi que celles de votre famille dans une caisse d'assurance maladie, une pharmacie, un hôpital ou une clinique, dans un délai de 30 jours à réception de ce courrier.

Avec toute mon attention,
votre correspondant de l'Assurance Maladie.

Je simplifie mes démarches de santé en ouvrant mon compte sur ameli.fr!
Avec mon compte sur ameli.fr, je consulte à tout moment mes remboursements, je télécharge mes attestations de droits, je m'informe sur mes droits et démarches, je contacte en ligne ma caisse d'assurance maladie, ma demande est prise en compte sous 48h.

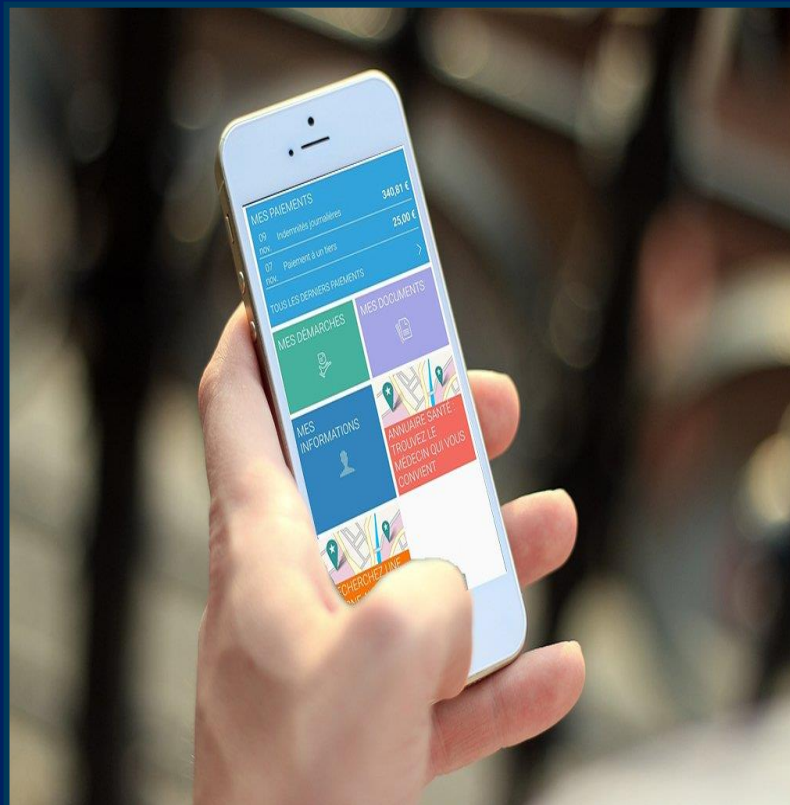
¹ Sauf avis contraire des personnes concernées formulé par écrit dans les 10 jours après la date d'émission du présent courrier.

- ▶ Il est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur la messagerie de son compte ameli (**avis de dépôt**).

La démarche pas-à-pas

APPLI
AMELI

V17.3

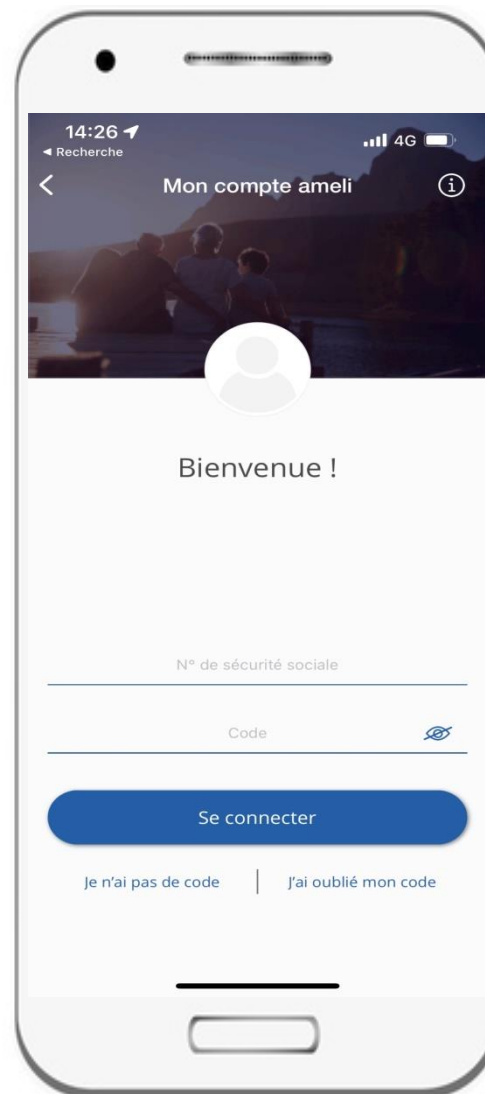
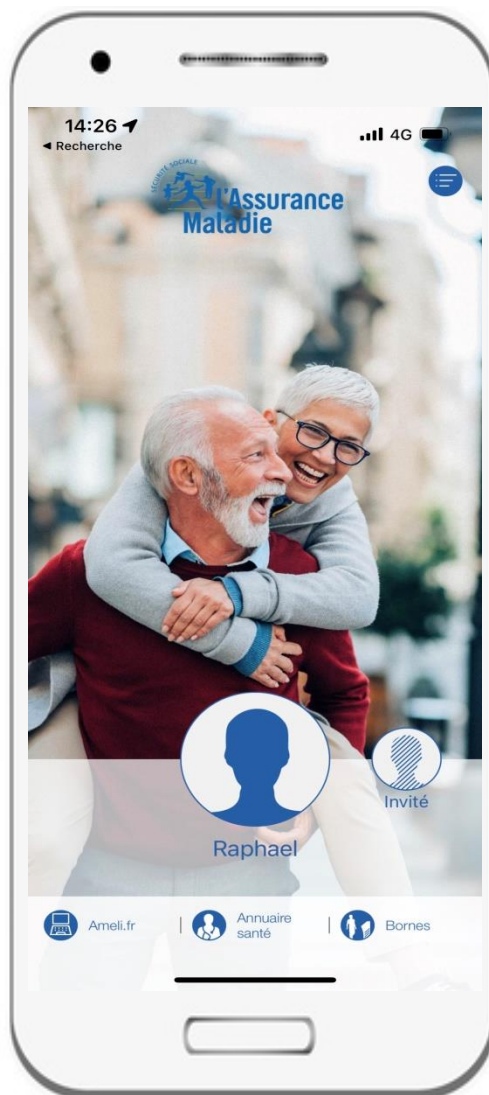


A noter : dans cette version mobile, l'assuré n'a pas la possibilité de décomposer la saisie de son adresse

Changement d'adresse postale



ETAPE (0) : L'assuré se **connecte** à son compte ameli

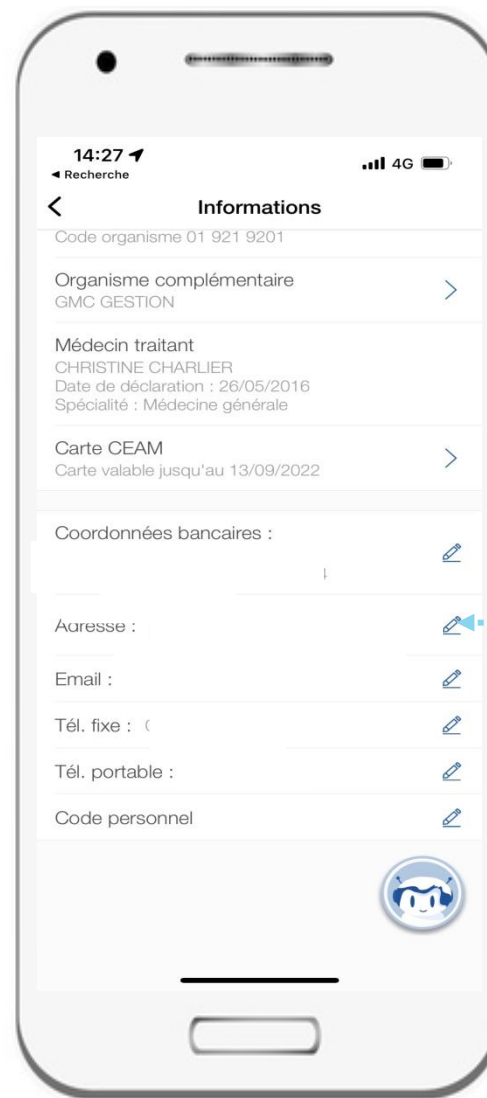


Changement d'adresse postale

 **ETAPE (0) : Rubrique [Mes informations](#)**



L'assuré se rend dans l'onglet **Mes informations**



Il appuie ensuite sur le **stylo** pour **modifier son adresse**

Changement d'adresse postale



ETAPE (1) : L'assuré **renseigne** sa nouvelle adresse

L'assuré appuie sur
**Saisir votre nouvelle
adresse**

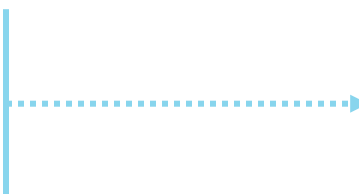


Changement d'adresse postale



ETAPE (1) : L'assuré **renseigne** sa nouvelle adresse

En débutant la saisie de son adresse, l'assuré se voit **proposer plusieurs suggestions** grâce au dispositif d'aide à la saisie



Screenshot of a mobile app interface for "Changement d'adresse". The screen shows a back arrow, the title "Changement d'adresse", and a section for "Champs obligatoires" with a label "Adresse *". Below the label is a text input field containing the example "Exemple : 18 rue des Olivettes 44000 NANTES". At the bottom, there is a "TERMINER" button and a standard QWERTY keyboard.

Dès que l'assuré a sélectionné une adresse dans la liste, il passe à **l'écran suivant**

A noter : si l'adresse n'est pas reconnue par le système « d'auto-complétion », l'assuré a quand même la possibilité de la **saisir**. Que cette adresse soit en **France** ou à **l'étranger**. Elle sera ensuite envoyée à un agent Eptica, pour traitement manuel.

Changement d'adresse postale



ETAPE (2) : L'assuré **complète** sa nouvelle adresse

L'assuré complète éventuellement son adresse

Screenshot of a mobile application interface for changing a postal address. The screen displays the following information:

- Changeement d'adresse** (Title)
- Votre adresse actuelle :**
33 RUE DU 65ÈME RÉGIMENT D'INFANTERIE
44100 NANTES
- Votre nouvelle adresse :**
33 RUE ÉMILIE LABOUREUR, 44000 NANTES
- Complément d'adresse :**
Exemple : Bât. B, 1ère porte à gauche
- Valider** (Button)

Puis il valide

Changement d'adresse postale



ETAPE (3) : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse

L'assuré **modifie** l'adresse saisie en cas **d'erreur** constatée

14:29
← Recherche

Adresse

Mon adresse actuelle :

Ma nouvelle adresse :

32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Complément facultatif, ex: appartement...

Ma

Confirmez-vous votre nouvelle adresse ?
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Annuler Valider

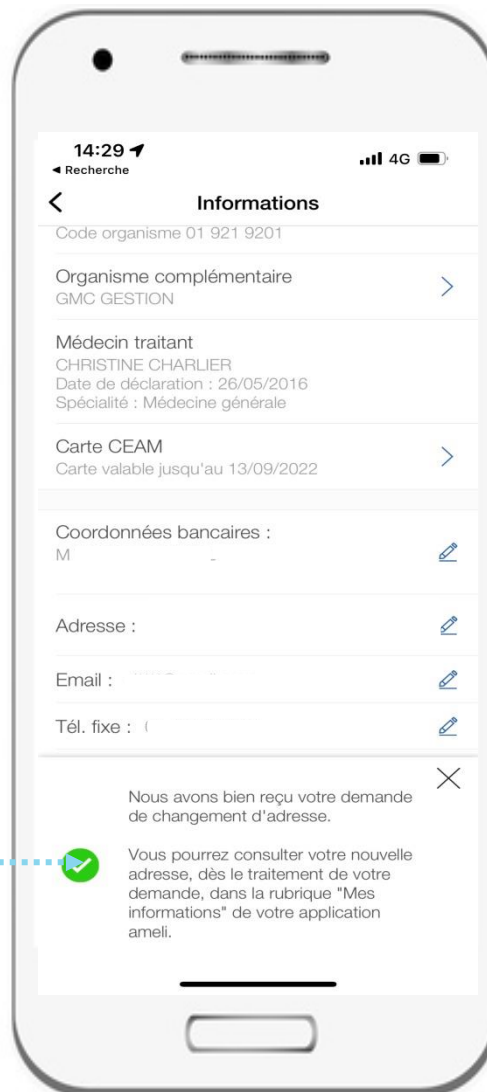
VALIDER

Il **valide** sa demande en appuyant sur « **Valider** »

Changement d'adresse postale



ETAPE (3) : Le compte confirme que la **demande a bien été enregistrée**

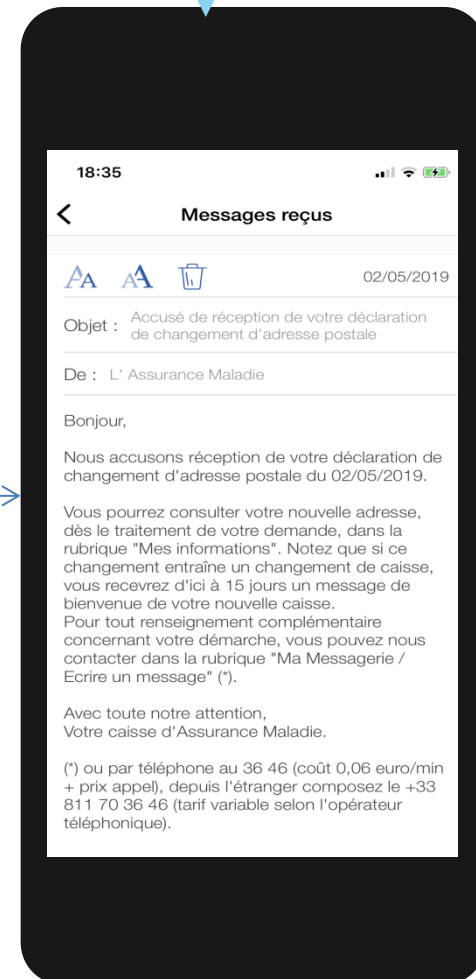


Un **message de confirmation** de bonne prise en compte s'affiche.

Changement d'adresse postale : clôture de la demande

L'assuré est averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**).

Il consulte l'accusé de réception dans la **messagerie de son compte ameli**.



Changement d'adresse postale : clôture de la demande



TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT D'ADRESSE

- ▶ La **durée moyenne** de traitement d'une demande de changement d'adresse est de **2 à 3 jours ouvrés** (en cas de changement de CPAM, le délai moyen est plutôt de **5 à 7 jours ouvrés**)

Changement d'adresse postale : si changement de CPAM

Uniquement en cas de changement de CPAM :

- ▶ Après le traitement de sa demande par sa nouvelle Caisse, l'assuré reçoit un **courrier de bienvenue dématérialisé** dans la messagerie de son compte

Assurance Maladie
ARIÈGE

Mon numéro :
Mon nom ou celui de mon zepart doit :
Mlle
Pour mes démarches, j'utilise mon compte Ameli :
<https://assure.ameli.fr>
3646

CPAM DE L'ARIÈGE | AVENUE DE SIRBAN
39165 FOLS CEDEX
0130104757 480042 100
eco pt C1 1505 18.05.17 59 LILLE PIC

mon parcours d'assuré

Le 18/05/2017

MON ADRESSE CHANGE

Chère madame

Vous avez une question ?
Pensez simplement à contacter un conseiller au 3646.
Il est à votre écoute pour vous informer sur vos droits et sur les démarches à effectuer.
Le site www.ameli.fr peut aussi vous renseigner.

Vous avez déménagé, nous avons le plaisir de vous accueillir dans votre nouvelle caisse d'assurance maladie.
Pour continuer à bénéficier de l'ensemble de vos droits et de ceux de votre famille, nous vous invitons à nous communiquer :

- si vous changez de coordonnées bancaires, votre nouveau RIB en précisant au dos votre numéro de sécurité sociale.
- si vous changez de médecin traitant, votre déclaration de médecin traitant complétée (formulaire S 3704a, téléchargeable sur www.ameli.fr) pour chaque bénéficiaire de plus de 16 ans.

Si votre ancienne caisse détient un dossier médical vous concernant, ou concernant d'autres membres de votre famille, ces dossiers seront transférés automatiquement¹.
Par ailleurs, pensez à **avisé rapidement** votre complémentaire santé de votre changement de situation.
Pour bénéficier de remboursements rapides et fiables, nous vous invitons à mettre à jour votre carte Vitale ainsi que celles de votre famille dans une caisse d'assurance maladie, une pharmacie, un hôpital ou une clinique, dans un délai de 30 jours à réception de ce courrier.

Avec toute mon attention,
votre correspondant de l'Assurance Maladie.

Je simplifie mes démarches de santé en ouvrant mon compte sur ameli.fr!
Avec mon compte sur ameli.fr, je consulte à tout moment mes remboursements, je télécharge mes attestations de droits, je m'informe sur mes droits et démarches, je contacte en ligne ma caisse d'assurance maladie, ma demande est prise en compte sous 48h.

¹ Sauf avis contraire des personnes concernées formulé par écrit dans les 10 jours après la date d'émission du présent courrier.

- ▶ Il est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur la messagerie de son compte Ameli (**avis de dépôt**).