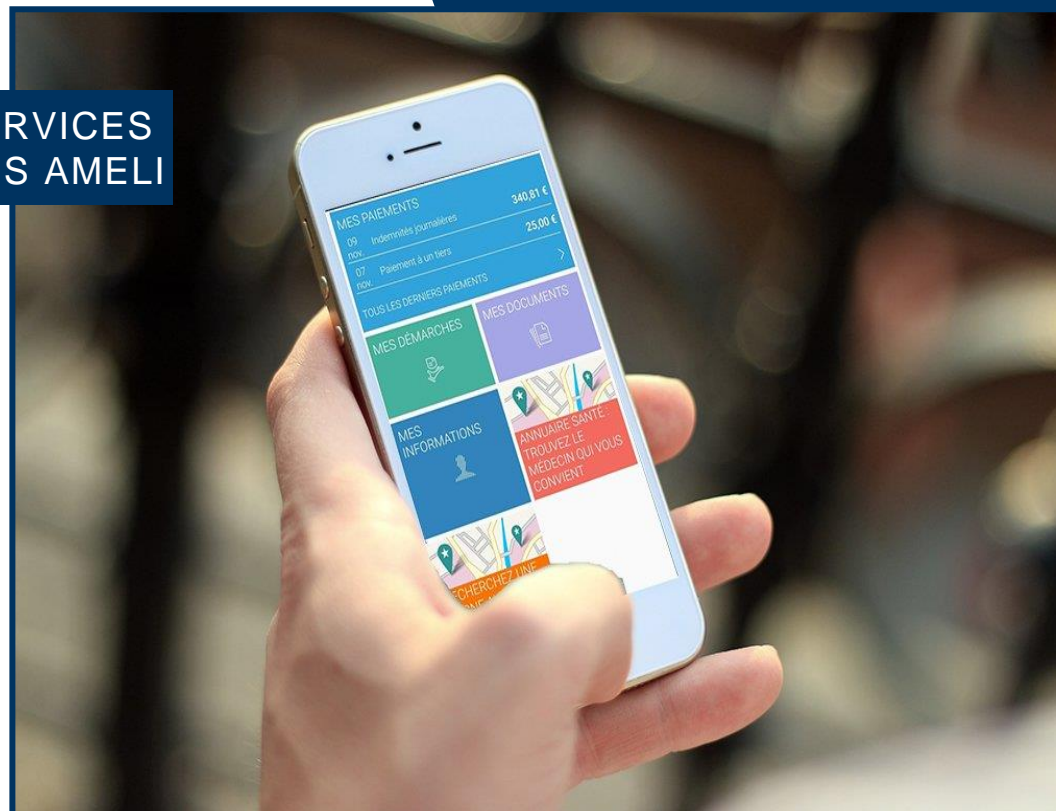


## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

**Pas-à-pas**  
Mars 2023



COMMANDE  
DE CARTE VITALE

# Les principes directeurs du pas-à-pas

*Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice **Commande de carte Vitale**, **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 la réalisation du téléservice :
  - Sur le **compte Ameli web**
  - Sur l'**application Ameli smartphone et tablette**
- 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
- Ce livret a vocation à être **actualisé au fur et à mesure des mises à jour du téléservice.**

# Bénéfices de l'utilisation du téléservice

## Pour les assurés



La possibilité de commander sa carte vitale **à tout moment** de façon **autonome, simple et gratuite**



Un **délai raccourci : 2 semaines** pour recevoir sa carte vitale commandée en ligne (au lieu de 28 jours en moyenne par voie postale)



La possibilité de **suivre la délivrance de sa carte Vitale** depuis son compte web Ameli



La capacité, en **l'absence de scanner**, de simplement utiliser **l'appareil photo** de son smartphone ou sa tablette via l'application



La possibilité pour l'assuré de **réaliser en ligne sa démarche de bout en bout** : de la déclaration de perte de CV à la commande de sa nouvelle CV et au suivi de celle-ci

## Pour les collaborateurs



### Conseillers et Téléconseillers :

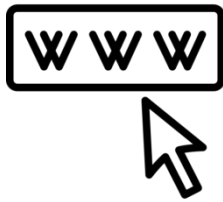
- Le **flux** en accueil et au téléphone est **réduit**
- La **promotion du compte Ameli** est facilitée en mettant en avant le fait que le service est disponible en ligne de bout en bout pour les assurés



### Agents de Back-Office :

- La **charge** de traitement en back-office est **réduite grâce aux traitements automatiques** (flux entrants et gestion du fichier)

# Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Compte ameli web**

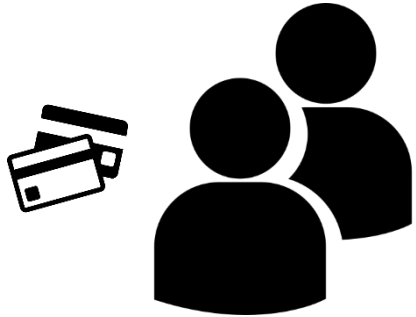


**Application ameli  
pour smartphone**



**BMS**

# Cas d'usage possibles



## Remplacement de carte

- Suite à une déclaration de perte ou vol de carte Vitale
- Lorsque la carte présente un dysfonctionnement
- Suite à un changement de visuel carte (changement de nom ou de NIR)

## Première délivrance de carte

- Nouvel immatriculé
- Bénéficiaire ayant droit de 12 ans et plus

# Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Assuré en NPAI
- ▶ Assuré qui n'a pas d'abord fait une déclaration de perte / vol ou dysfonctionnement quand nécessaire
- ▶ Assuré non autorisé à commander une carte Vitale (utilisation abusive de la précédente carte ou ayant un régime qui ne l'autorise pas à avoir une carte Vitale)
- ▶ Assuré (ou un de ses ayants droit) ayant changé de régime d'Assurance maladie et ayant donc une carte Vitale en cours de mutation (ex. : assuré qui part à la Mutualité Sociale Agricole)

# Cas d'exclusion **temporaire** du téléservice

## Cas d'exclusion temporaire :

Lorsque l'assuré fait la démarche de déclaration de perte et de vol de sa carte, il a 4 jours pour effectuer sa commande de carte Vitale en ligne avant l'envoi du pli papier.



- ▶ **Passé ce délai, il ne pourra pas commander de carte Vitale pendant 1 journée seulement** (correspondant au temps de transmission des flux + envoi Esope du pli papier)
- ▶ Ensuite, **il aura de nouveau la possibilité de commander directement en ligne** sa carte Vitale (smartphone / web) malgré l'envoi de ce pli papier

La démarche pas-à-  
pas

# COMPTE AMELI WEB





# La démarche pas-à-pas : étape préalable

 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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

Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche**  
→ Puis il clique sur **Commander une carte Vitale**



The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: Accueil, Mes paiements, **Mes démarches** (highlighted with a red circle), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column is titled 'EFFECTUER UNE DÉMARCHE' and contains a list of actions: '→ Commander une carte Vitale' (highlighted with a red circle), '→ 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', '→ Demander le remboursement d'un transport personnel', '→ Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent', '→ Demander une pension d'invalidité', '→ Faire ou révoquer une procuration en ligne', and '→ Demander un remboursement de soins à l'étranger'. The right column is titled 'TÉLÉCHARGER' and contains a list of documents: '→ Attestation de droits', '→ Attestation de paiement d'indemnités journalières', '→ Mes relevés mensuels', and '→ Relevé fiscal'. Below this, there is a section titled 'DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION' with a list of actions: '→ Changement d'adresse postale', '→ Déclaration du nouveau-né', '→ Modifier mes coordonnées bancaires', and '→ Changement de nom d'usage'. At the bottom of the page, there is a section titled 'ESPACE D'ÉCHANGES' with a list of actions: '→ Consulter mon espace d'échanges'. Below the main content area, there is a section titled 'SUIVRE MES DÉMARCHES' with a list of actions: '→ Commande de carte Vitale', '→ Arrêts de travail', and '→ Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie'.

# La démarche pas-à-pas : étape 1/5 (bénéficiaire)

 **ETAPE (1)** : L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la nouvelle carte Vitale

L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la carte Vitale à commander parmi les bénéficiaires rattachés à son compte

Son **adresse postale** est rappelée. Si elle n'est pas bonne, l'assuré la modifie au préalable dans « **Mes informations** », ou sélectionne le bouton « **cliquer ici** »

Puis il clique sur **Continuer**

## COMMANDER UNE CARTE VITALE



\* Champs obligatoires

Ma demande concerne : \*

☒ BENOIT  
15/10/1956

☐ EMILIE  
18/04/1991

☐ SOPHIE  
26/09/1995

Adresse postale de résidence :

LA GARN 01140 ST DIDIER SUR CHALARONNE

Votre carte Vitale sera envoyée par courrier à cette adresse.

Si vous constatez une erreur sur votre adresse, veuillez **cliquer ici**.

Si vous ne trouvez pas le bénéficiaire pour lequel vous souhaitez faire une demande de carte Vitale ou si vous constatez une erreur sur votre état civil, veuillez contacter votre caisse.

Si vous avez récemment fait une commande de carte Vitale, consultez l'avancement de votre demande dans la rubrique suivre ma commande de carte Vitale.

Dans le cas où le **bénéficiaire concerné n'est pas affiché**, l'assuré est invité à contacter sa caisse.

Dans le cas où l'assuré a déjà fait une commande de carte vitale, il est invité à se rendre dans la rubrique « **suivre ma commande de carte Vitale** ».

[RETOUR AU TABLEAU DE BORD](#)

**CONTINUER**

# La démarche pas-à-pas : étape 2/5 (photo d'identité)



**ETAPE (2-1)** : L'assuré prépare les **documents nécessaires** à sa commande : photo d'identité

Accueil
Mes paiements
Mes démarches
Mon espace prévention
Mes informations

COMMANDER UNE CARTE VITALE

1
2
3
4

Photo d'identité :  
Je transmets ma photo récente aux normes.

Télécharger une photo d'identité

Slide suivante

Formats autorisés : JPEG, JPG, PNG ou PDF.  
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo.

ETAPE PRÉCÉDENTE
CONTINUER

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !

Il clique sur  
« **Télécharger  
une photo  
d'identité** »

Il consulte les  
formats autorisés  
avant de  
télécharger sa  
**photo d'identité**

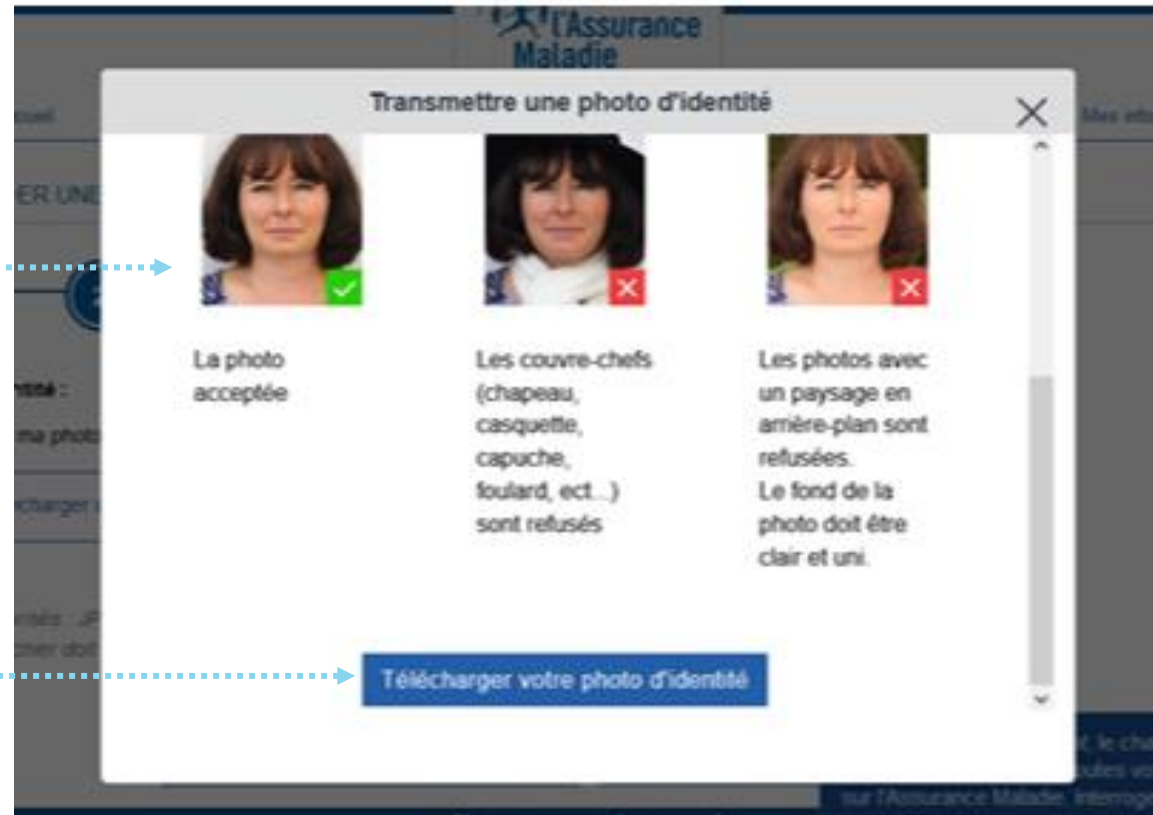
Le bouton  
« **Continuer** »  
n'est pas encore  
actif tant que la  
phot n'est pas  
téléchargée

# La démarche pas-à-pas : étape 2/5 (photo d'identité)

## 📍 **ETAPE (2-2) : Prérequis** avant le téléchargement de la photo

L'assuré doit **respecter certains critères** pour que sa photo soit acceptée

Il **télécharge** ensuite sa photo d'identité



# La démarche pas-à-pas : étape 2/5 (photo d'identité)

## 📍 **ETAPE (2-3)** : L'assuré télécharge sa **photo d'identité**

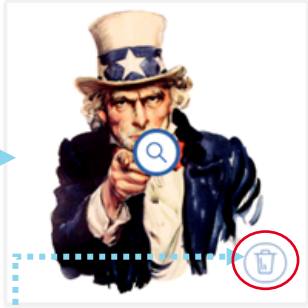
Une fois téléchargée, sa photo **s'affiche**

Il peut alors **la consulter via la loupe**, ou la **supprimer avec la poubelle**

COMMANDER UNE CARTE VITALE

1 — 2 — 3 — 4

**Photo d'identité :**  
Je transmets ma photo récente aux normes.



Formats autorisés : JPEG, JPG, PNG ou PDF.  
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo.

ETAPE PRÉCÉDENTE CONTINUER

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !

☹️ 😊

Le bouton « **Continuer** » devient actif

# La démarche pas-à-pas : étape 3/5 (pièce d'identité)

 **ETAPE (3-1)** : L'assuré prépare les **documents nécessaires** à sa commande : pièce d'identité

Il clique sur  
« **Télécharger  
une pièce  
d'identité** »

Il consulte les  
formats autorisés  
avant de  
télécharger sa  
**pièce d'identité**



Le bouton  
« **Continuer** »  
n'est pas encore  
actif

# La démarche pas-à-pas : étape 3/5 (pièce d'identité)

## **ETAPE (3-2) : Prérequis** avant le téléchargement la pièce



L'assuré doit **respecter certains critères** pour que sa pièce soit acceptée

La pièce d'identité doit être en cours de validité et doit comporter sur la même page :

- la photo
- le(s) nom(s)
- le(s) prénom(s)
- la date de naissance

La qualité de la pièce d'identité numérisée doit permettre de reconnaître le demandeur de la carte.

Veuillez à numériser l'original et non une photocopie.

Il **télécharge** ensuite sa pièce d'identité

**Télécharger votre pièce d'identité**

# La démarche pas-à-pas : étape 3/5 (pièce d'identité)

## 📍 **ETAPE (3-3) : L'assuré télécharge sa pièce d'identité**

### COMMANDER UNE CARTE VITALE



#### Pièce d'identité :

Je transmets ma pièce d'identité en cours de validité : carte nationale d'identité, passeport, etc...



Une fois téléchargée, sa pièce d'identité **s'affiche**

Il peut alors **la consulter via la loupe**, ou la **supprimer avec la poubelle**

Formats autorisés : JPEG, JPG, PNG ou PDF.  
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo.

ETAPE PRÉCÉDENTE

CONTINUER

Le bouton « **Continuer** » devient actif



# La démarche pas-à-pas : étape 4/5 (validation)

## **ETAPE (4)** : L'assuré **valide** sa demande

Accueil
Mes paiements
Mes démarches
Mon espace prévention
Mes informations

COMMANDER UNE CARTE VITALE

1
2
3
4

\* Champs obligatoires

Confirmation de ma demande

☒
J'atteste sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et conformes aux exigences.  
Vous serez notifié dans votre messagerie du compte en cas de non conformité des pièces transmises. \*

La loi rend possible d'amende et d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraude ou de fausses déclarations (Article L. 114-13 du Code de la Sécurité Sociale et Article L. 441-6 du Code Pénal).

Est puni des mêmes peines, le fait de fournir une déclaration mensongère en vue d'obtenir d'une administration publique ou d'un organisme chargé d'une mission de service public une allocation, un avantage ou un indu.

ETAPE PRÉCÉDENTE

VALIDER

L'assuré **confirme** les informations transmises

Il clique sur « **Valider** » pour terminer sa démarche

# La démarche pas-à-pas : étape 5/5 (confirmation)

## **ETAPE (5) : Confirmation de prise en compte** de la demande

[Accueil](#) [Mes paiements](#) [Mes démarches](#) [Mon espace prévention](#) [Mes informations](#)

COMMANDER UNE CARTE VITALE

**Votre commande de carte Vitale a bien été transmise à l'Assurance Maladie !**

Le suivi de votre commande sera disponible d'ici quelques jours dans la rubrique [Mes démarches / Suivi de ma commande de carte Vitale](#).

L'assuré **peut télécharger le récapitulatif de sa demande**

Récapitulatif de la commande :



L'assuré peut **suivre** sa demande de carte vitale

**NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !**



[RETOUR AU TABLEAU DE BORD](#)

# La démarche pas-à-pas – Suite à la demande



## TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CARTE VITALE

- ▶ A tout moment (dès 1 à 2 jour(s) après sa demande), l'assuré peut **suivre l'avancée de sa commande** de carte Vitale dans la rubrique « Mes Démarches » du compte web Ameli



Accueil Mes paiements **Mes démarches** Mon espace prévention Mes informations

**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
- Demander le remboursement d'un transport personnel
- Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
- Demander une pension d'invalidité
- Faire ou révoquer une procuration en ligne
- Demander un remboursement de soins à l'étranger

**SUIVRE MES DÉMARCHES**

- **Commande de carte Vitale**
- Arrêts de travail
- Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie

**TÉLÉCHARGER**

- Attestation de droits
- Attestation de paiement d'indemnités journalières
- Mes relevés mensuels
- Relevé fiscal

**DECLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**

- Changement d'adresse postale
- Déclaration du nouveau-né
- Modifier mes coordonnées bancaires
- Changement de nom d'usage

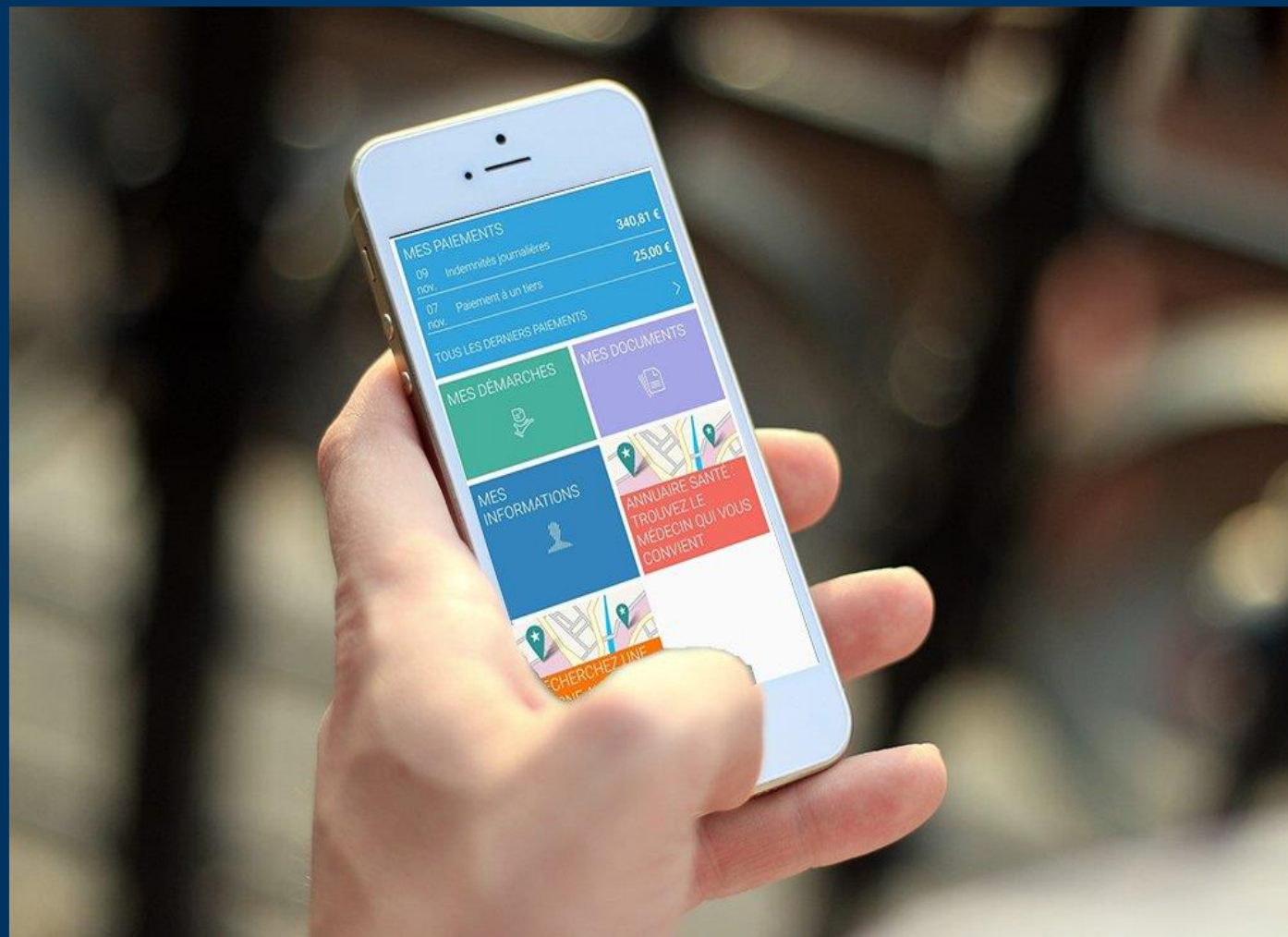
**ESPACE D'ÉCHANGES**

- Consulter mon espace d'échanges

- ▶ Le **délai moyen** d'obtention de la nouvelle carte est de 15 jours

La démarche pas-à-pas

## APPLICATION SMARTPHONE

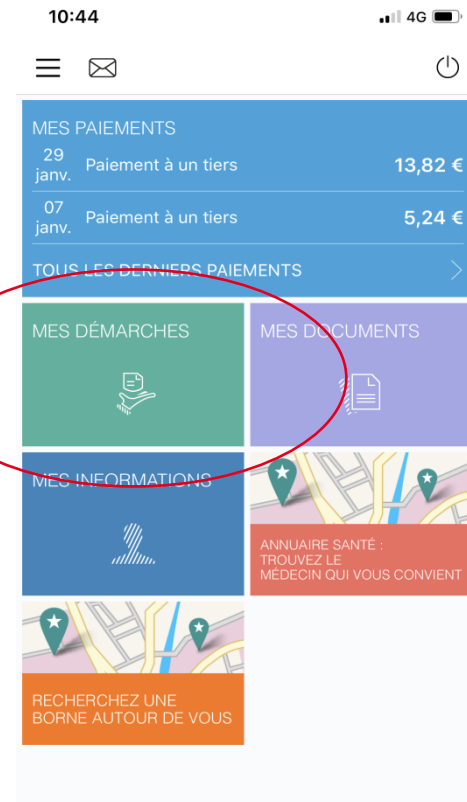


# La démarche pas-à-pas : étape préalable - Possibilité 1



**ETAPE (0 : possibilité 1)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

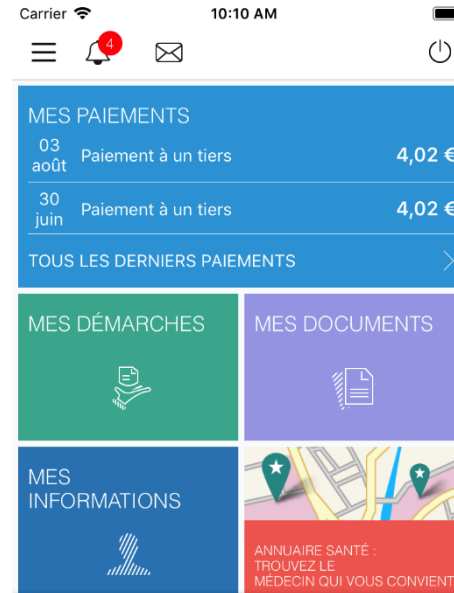
L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches**



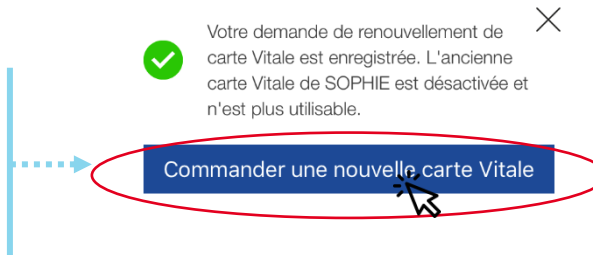
Il se rend dans la rubrique **Carte vitale – Je commande en ligne ma carte vitale**

# La démarche pas-à-pas : étape préalable – Possibilité 2

📍 **ETAPE (0 : possibilité 2)** : L'assuré peut aussi accéder au téléservice directement **suite à une déclaration de perte / vol ou dysfonctionnement de carte Vitale**



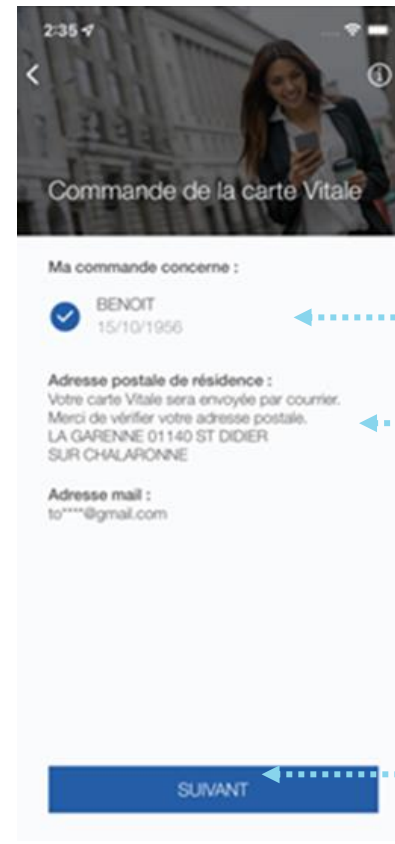
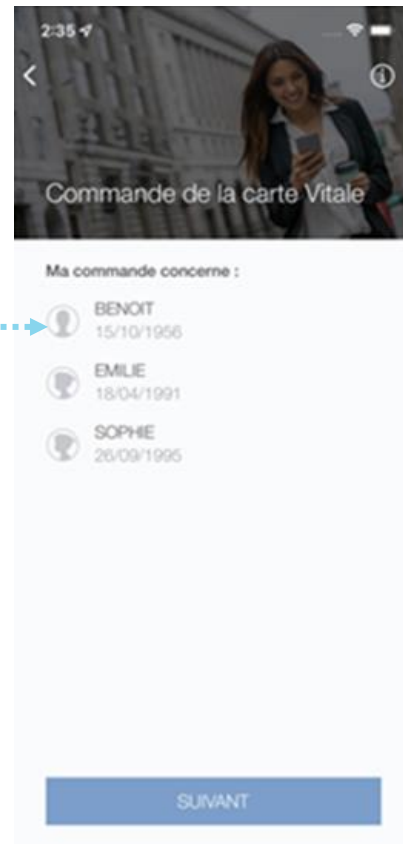
L'assuré peut accéder au téléservice de commande de carte Vitale en cliquant sur « **Commander une nouvelle carte Vitale** »



# La démarche pas-à-pas : étape 1/4 (bénéficiaire)

 **ETAPE (1)** L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la nouvelle carte Vitale

L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la carte Vitale à commander



Le bénéficiaire sélectionné est représenté par une encoche

Son **adresse postale** est rappelée. Si elle n'est pas bonne, il devra la modifier dans « **Mes informations** » au préalable ou via le bouton « **cliquer ici** »

L'assuré clique ensuite sur **Suivant**

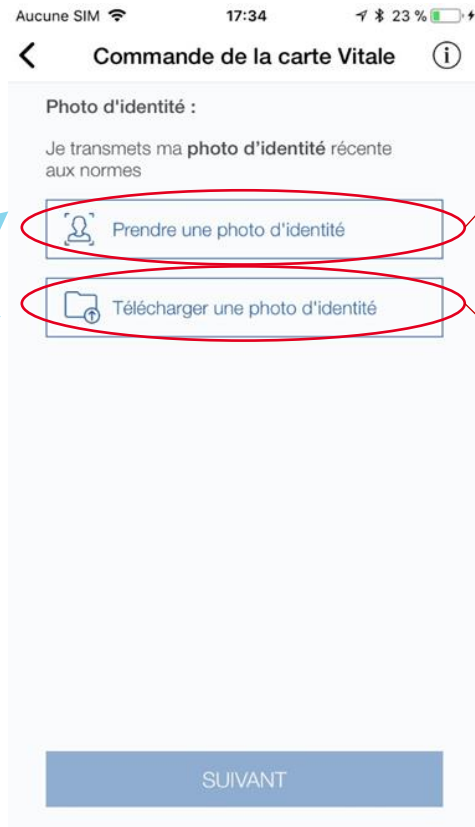


# La démarche pas-à-pas : étape 2/4 (photo d'identité)



## ETAPE (2-1) : Photo d'identité – l'assuré consulte les conditions de conformité

En cliquant sur  
« Prendre une  
photo  
d'identité » ou  
sur  
« Télécharger  
une photo  
d'identité », les  
conditions de  
conformité de la  
**photo  
d'identité**  
**s'affichent**



L'assuré clique  
ensuite sur  
« **J'ai  
compris** »



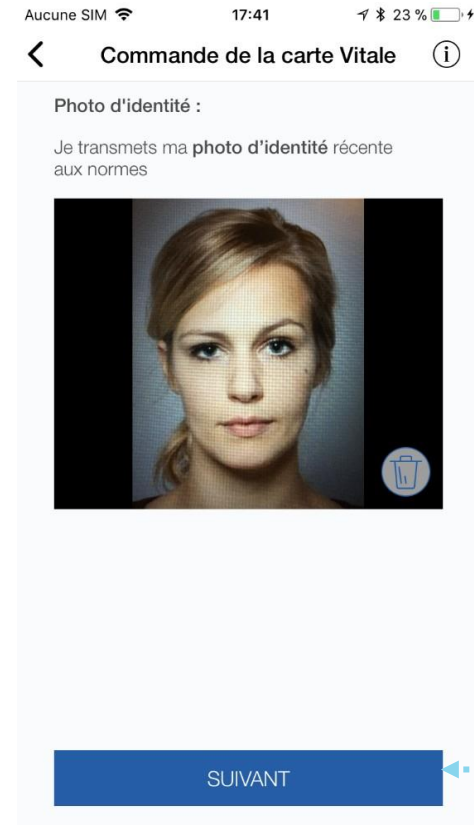
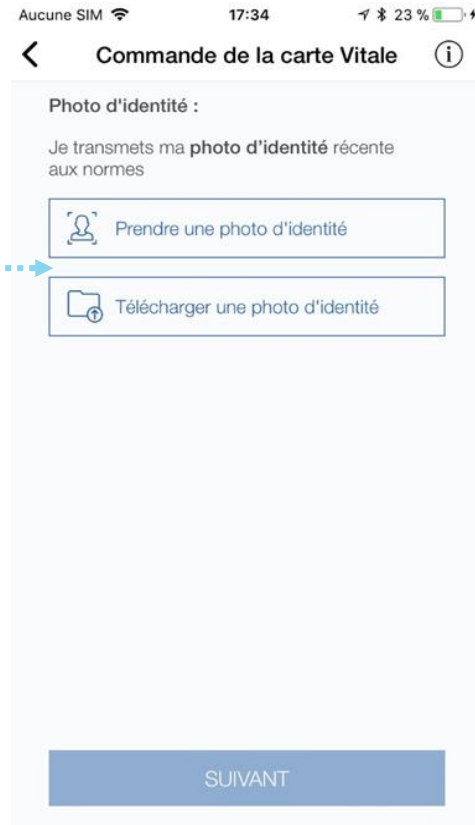
# La démarche pas-à-pas : étape 2/4 (photo d'identité)



## ETAPE (2-2) : Photo d'identité – l'assuré prend sa photo ou la télécharge

L'assuré a le choix :

- Il **prend lui-même sa photo d'identité directement** depuis l'application (**selfie**)
- Il **télécharge** une photo d'identité qu'il a déjà sur son téléphone



Une fois la photo prise ou téléchargée, l'assuré la **visualise** et vérifie qu'elle correspond bien aux critères de **conformité**.

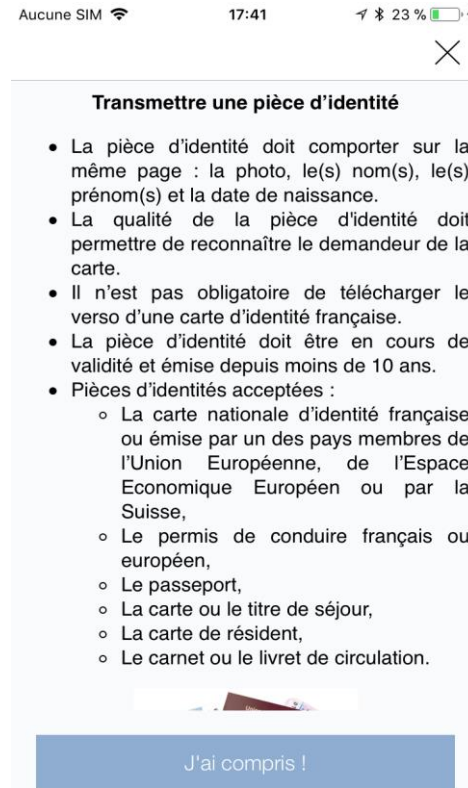
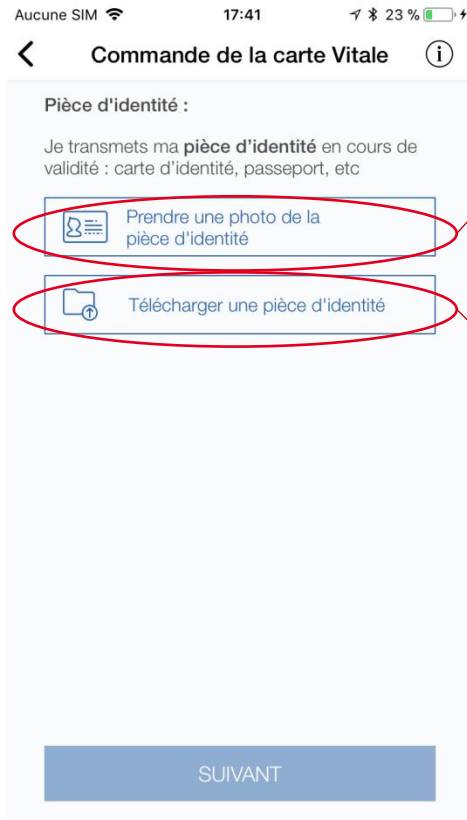
Il clique sur **Suivant**

# La démarche pas-à-pas : étape 3/4 (pièce d'identité)



## ETAPE (3-1) : Pièce d'identité – l'assuré consulte les conditions de conformité

En cliquant sur « Prendre une photo de la pièce d'identité » ou sur « Télécharger une pièce d'identité », les conditions de conformité de la **pièce d'identité** s'affichent



L'assuré clique ensuite sur « **J'ai compris** »

# La démarche pas-à-pas : étape 3/4 (pièce d'identité)



## ETAPE (3-2) : Pièce d'identité – l'assuré photographie ou télécharge sa pièce d'identité

L'assuré a le choix :

- Il **prend une photo de sa pièce d'identité directement** depuis son appareil photo
- Il **télécharge** une pièce d'identité qu'il a déjà sur son téléphone

Aucune SIM 17:41 23 %

< Commande de la carte Vitale ⓘ

Pièce d'identité :

Je transmets ma **pièce d'identité** en cours de validité : carte d'identité, passeport, etc

Prendre une photo de la pièce d'identité

Télécharger une pièce d'identité


SUIVANT

Aucune SIM 17:42 23 %

< Commande de la carte Vitale ⓘ

Pièce d'identité :

Je transmets ma **pièce d'identité** en cours de validité : carte d'identité, passeport, etc




SUIVANT

Une fois qu'il l'a prise en photo ou téléchargée, l'assuré **visualise** sa pièce d'identité et vérifie qu'elle correspond bien aux critères de **conformité**.

L'assuré clique ensuite sur **Suivant**

# La démarche pas-à-pas : étape 4/4 (validation)

 **ETAPE (4)** : L'assuré **finalise** sa demande de changement de carte Vitale

L'assuré coche  
l'**attestation sur  
l'honneur**

Aucune SIM 17:42 23 %

< **Commande de la carte Vitale** ⓘ

J'atteste sur l'honneur que les informations transmises sont exactes et conformes aux exigences requises. Si les documents ne respectent pas les critères demandés, la demande de la carte Vitale sera rejetée.

☒

VALIDER

Il clique ensuite  
sur **Valider**

Aucune SIM 17:20 20 %

☰ ✉ ⏻

**MES PAIEMENTS**

05 févr.	Paie ment à un tiers	19,31 €
02 févr.	Paie ment à un tiers	35,00 €

TOUS LES DERNIERS PAIEMENTS >

**MES DÉMARCHES** **MES DOCUMENTS**

**MES INFORMATIONS** **ANNUAIRE SANTÉ : TROUVEZ LE MEDECIN QUI VOUS CONVIENT**

La commande de carte Vitale de NELLY MARTIN a bien été prise en compte. Le suivi de la commande sera disponible dans quelques jours dans votre compte ameli web, rubrique "Mes Démarches".

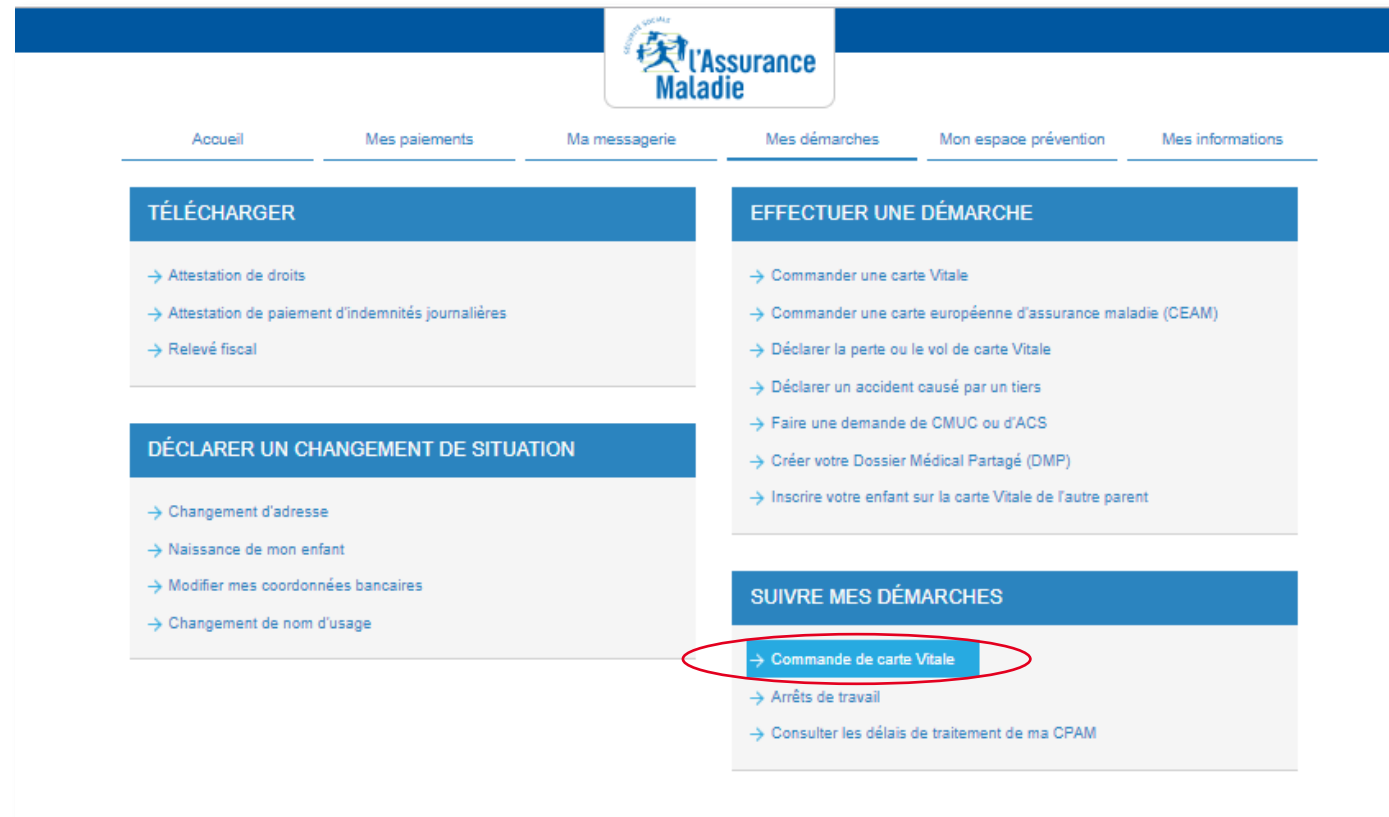
Un message lui **confirme la prise en compte** de sa demande, et la possibilité d'accéder au suivi de sa commande (délai d'environ 1 à 2 jours maximum)

# La démarche pas-à-pas – Terminaison de la démarche



## TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CARTE VITALE

- ▶ A tout moment (dès 1 à 2 jour(s) après sa demande), l'assuré peut **suivre l'avancée de sa commande** de carte Vitale dans la rubrique « Mes Démarches » du compte web Ameli



- ▶ Le **délai moyen** d'obtention de la nouvelle carte est de 15 jours