

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 :

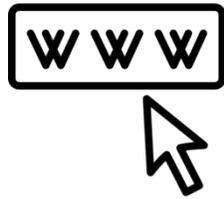
- Le flux en accueil et au téléphone est réduit
- La promotion du compte Ameli est facilitée en mettant en avant le fait que le service est disponible en ligne de bout en bout pour les assurés



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

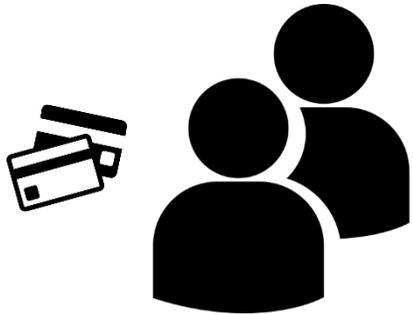
Cas d'usage possibles

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 :

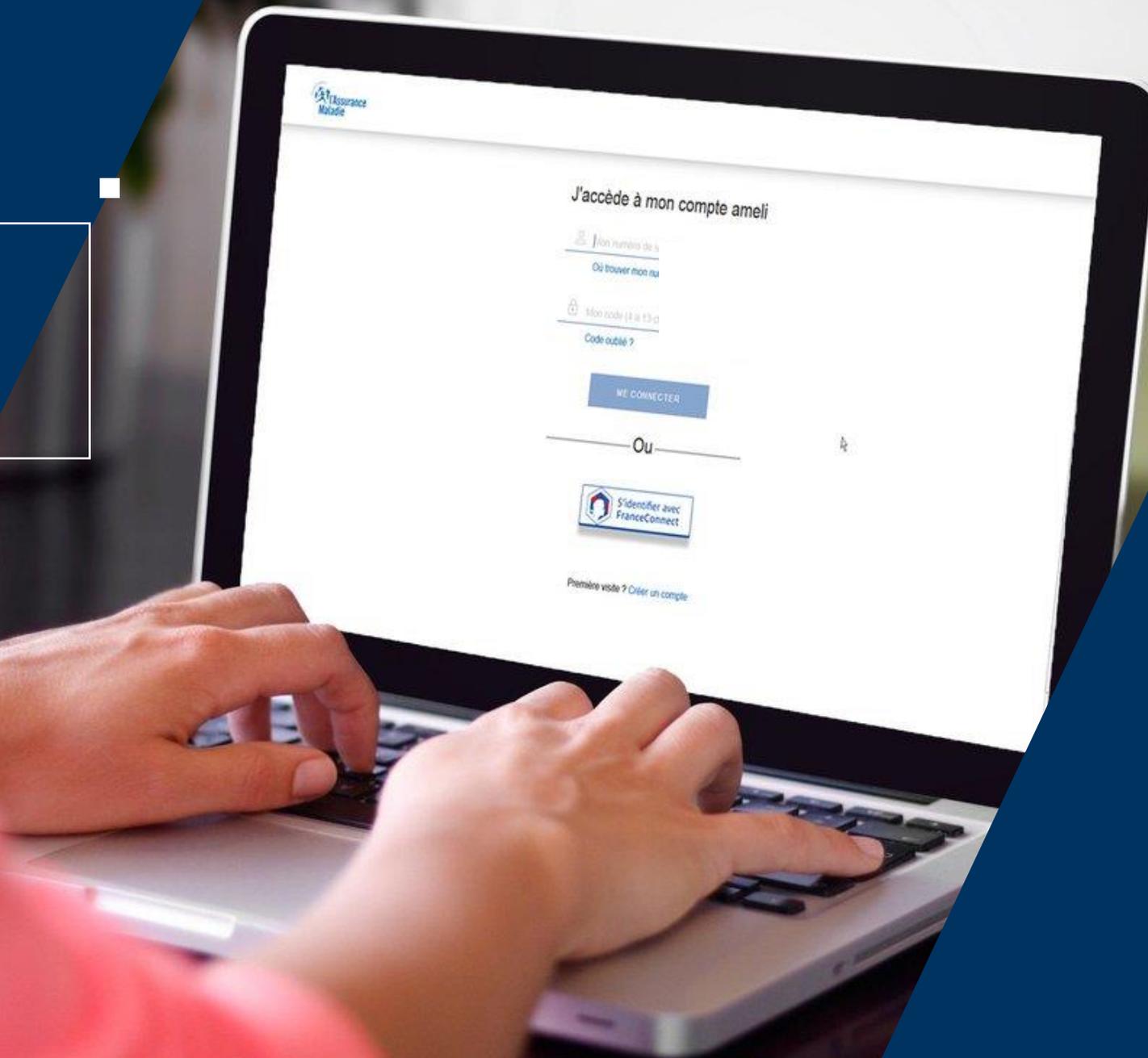
Lorsque l'assuré fait la démarche de déclaration de perte et de vol de sa carte, il a 4 jours pour effectuer sa commande de carte Vitale en ligne avant l'envoi du pli papier.



- ▶ **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

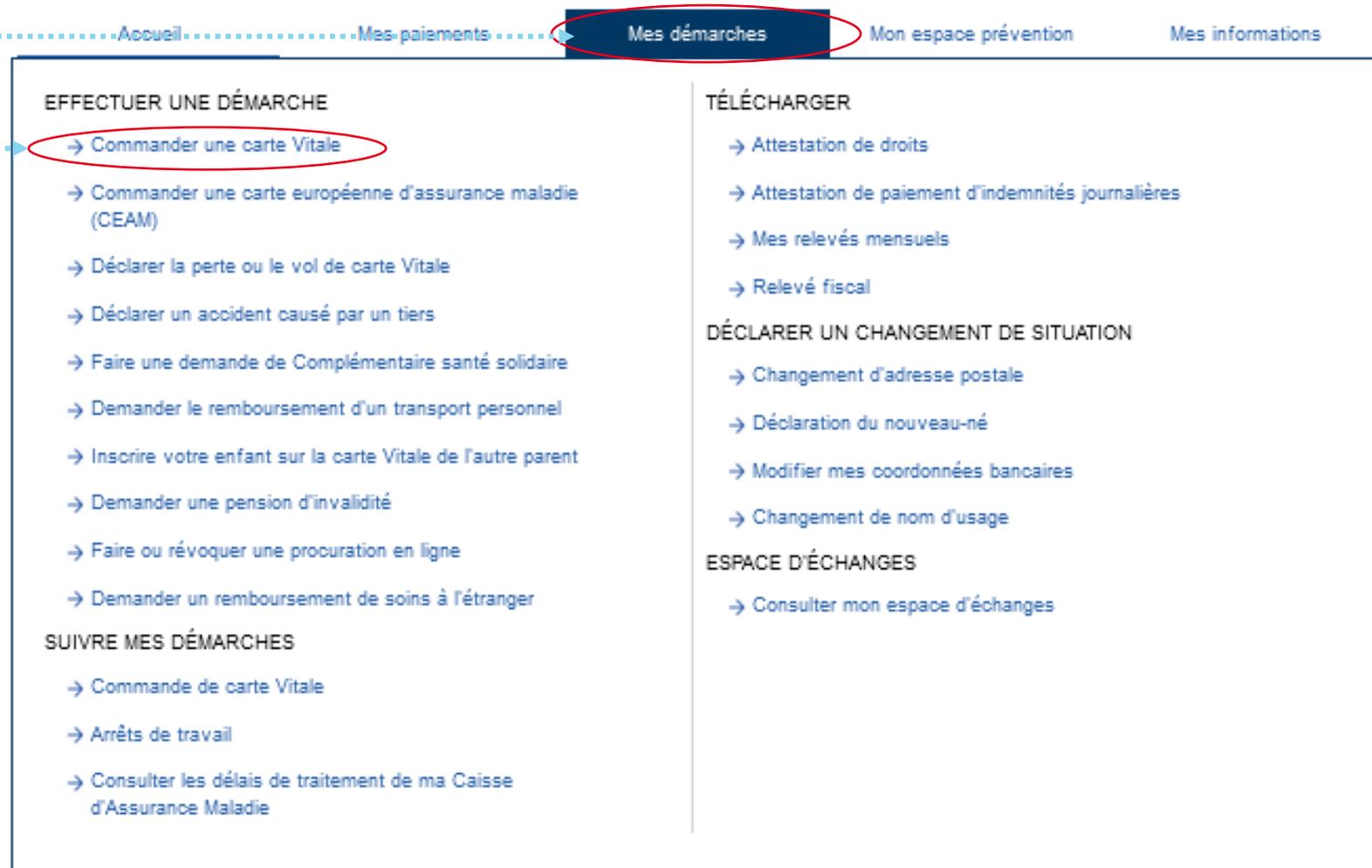


La démarche pas-à-pas : étape préalable

 **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**



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

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

[RETOUR AU TABLEAU DE BORD](#)

CONTINUER

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** ».

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**

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 !



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

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

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

Transmettre une pièce d'identité



Tous droits réservés

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

1 — 2 — 3 — 4

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



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

ETAPE PRÉCÉDENTE CONTINUER

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

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

Le bouton « **Continuer** » devient actif

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

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



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 **suivre** sa demande de carte vitale

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

Récapitulatif de la commande :



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



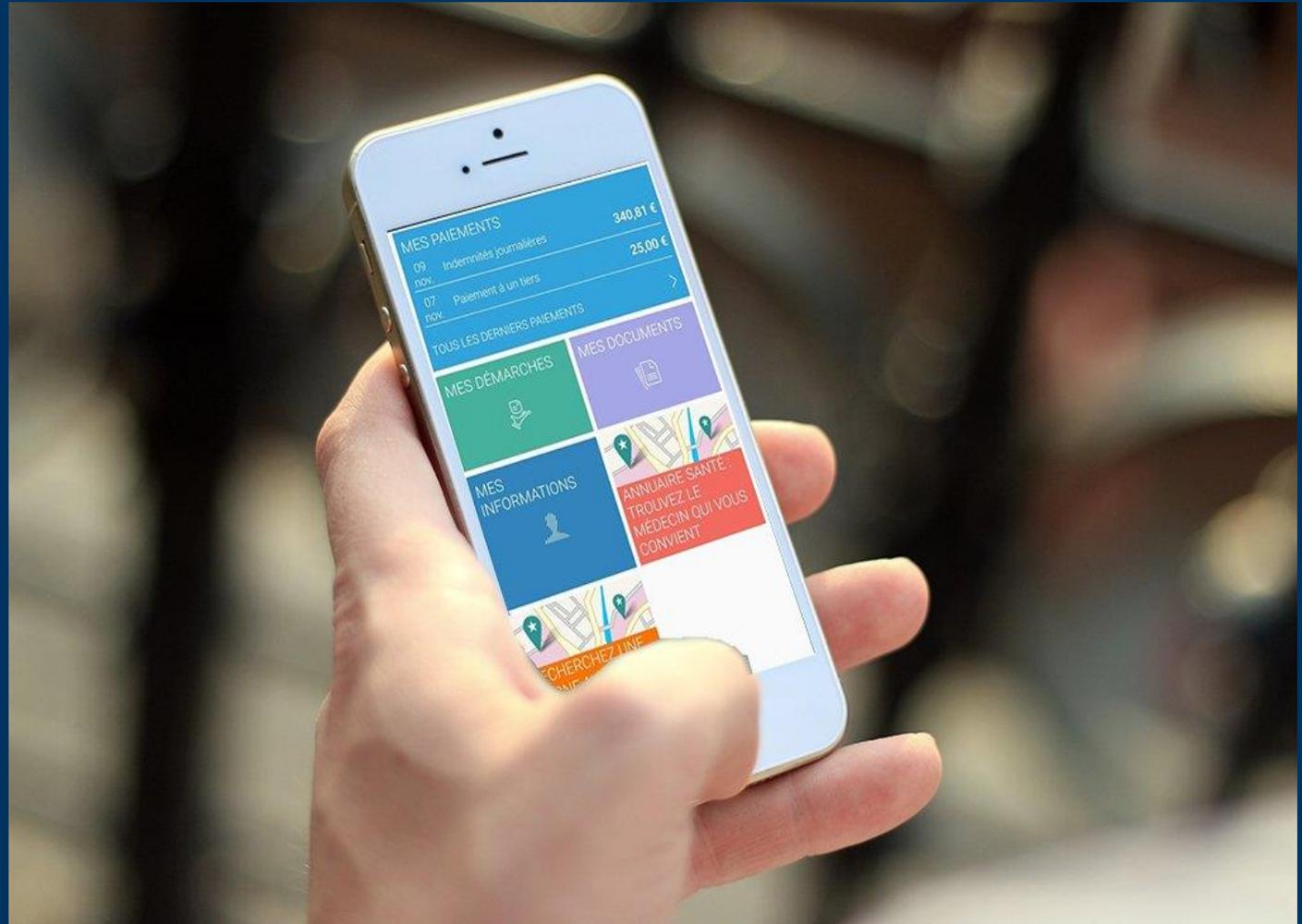
The screenshot shows the 'Mes démarches' menu on the Ameli website. The menu is divided into several sections:

- 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
 - 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** (highlighted with a red oval)
 - 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
- DÉCLARER 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

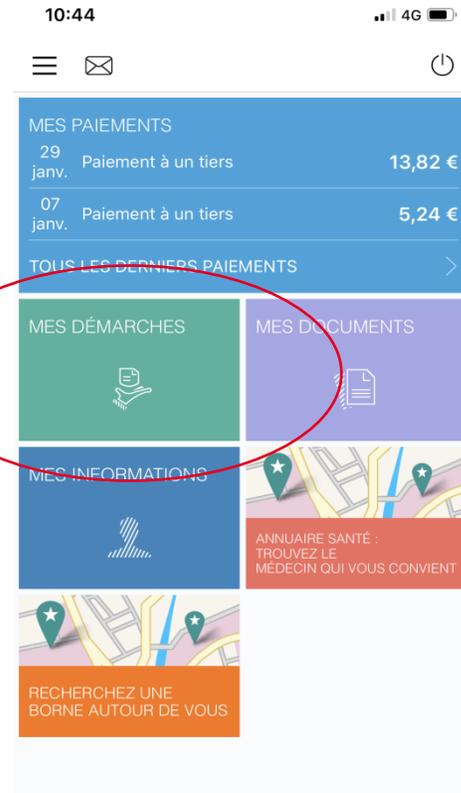
APPLICATION SMARTPHONE



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



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



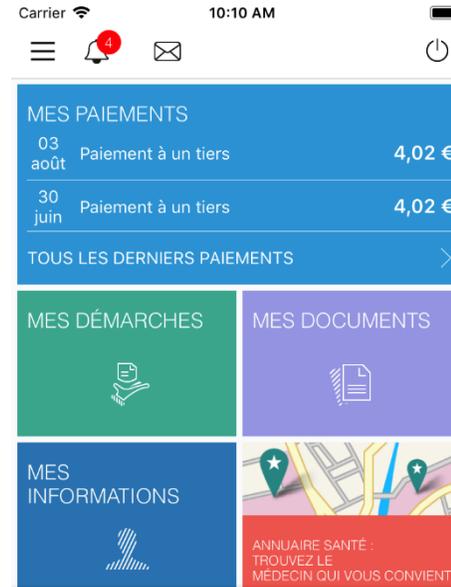
L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches**



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**



 Votre demande de renouvellement de carte Vitale est enregistrée. L'ancienne carte Vitale de SOPHIE est désactivée et n'est plus utilisable.

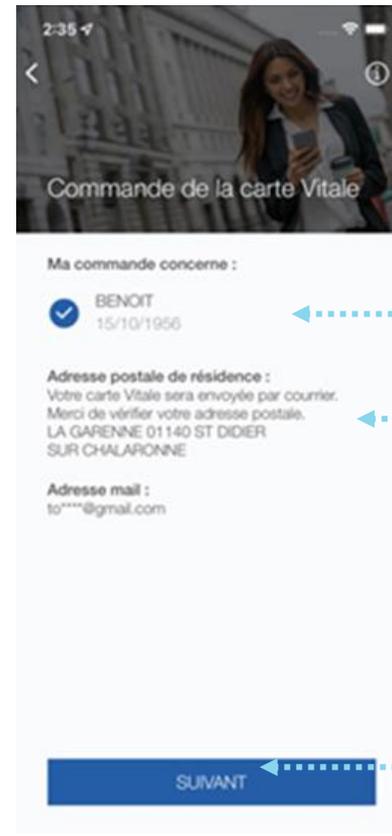
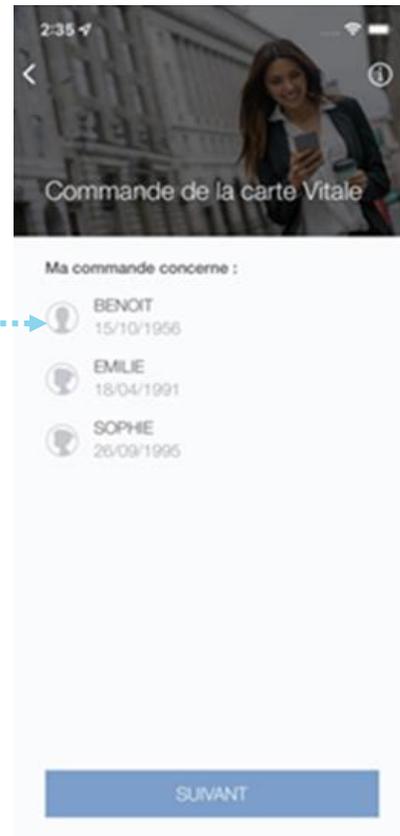
[Commander une nouvelle carte Vitale](#)

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**

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

Prendre une photo d'identité

Télécharger une photo d'identité

Transmettre une photo d'identité

Attention :
Si la photo ne respecte pas certains critères, votre commande de carte Vitale ne pourra pas aboutir.

Votre photo doit être impérativement :

- En couleur sur fond clair et uni
- De face, tête nue
- Le visage centré et dégagé (tout le visage doit être visible)
- Les yeux visibles et ouverts

La photo est acceptée. Le fond de l'image est clair. La tête est nue. Le visage dégagé, les yeux ouverts. Le regard porte vers l'objectif.

Les photos où la tête est couverte d'un couvre-chef (chapeau, casquette, capuche, foulard) sont refusées.

Les photos avec un paysage en arrière-plan sont refusées.

J'ai compris !

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

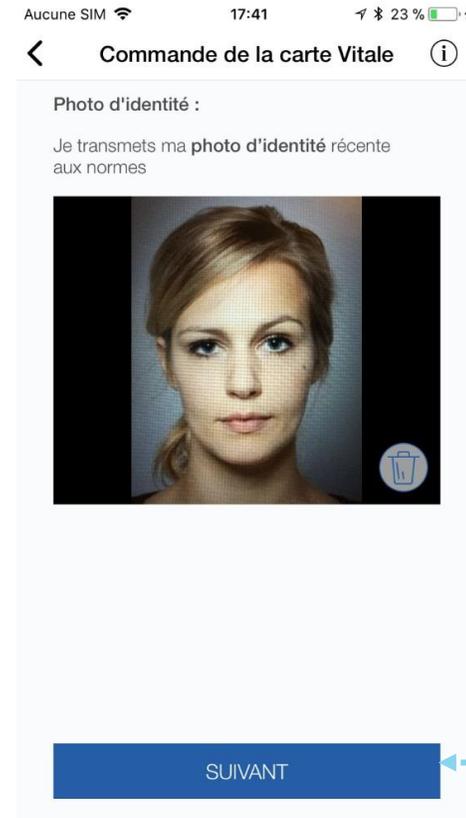
La démarche pas-à-pas : étape 2/4 (photo d'identité)



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**.

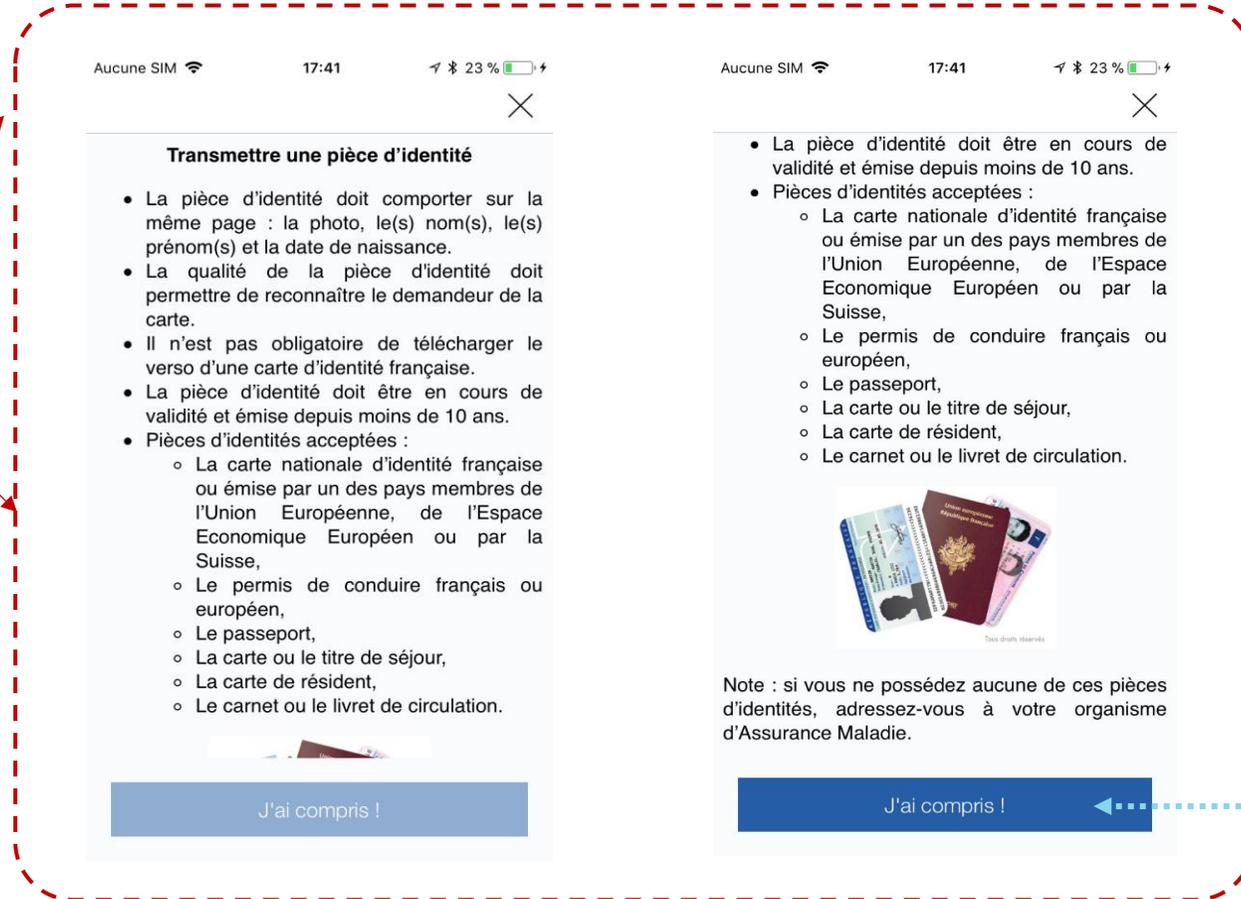
Il clique sur **Suivant**

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

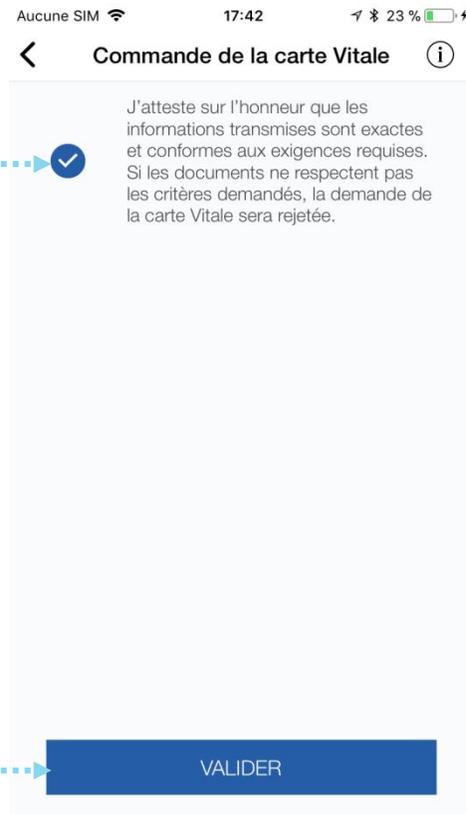


L'assuré clique ensuite sur « **J'ai compris** »

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

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

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



Il clique ensuite sur **Valider**



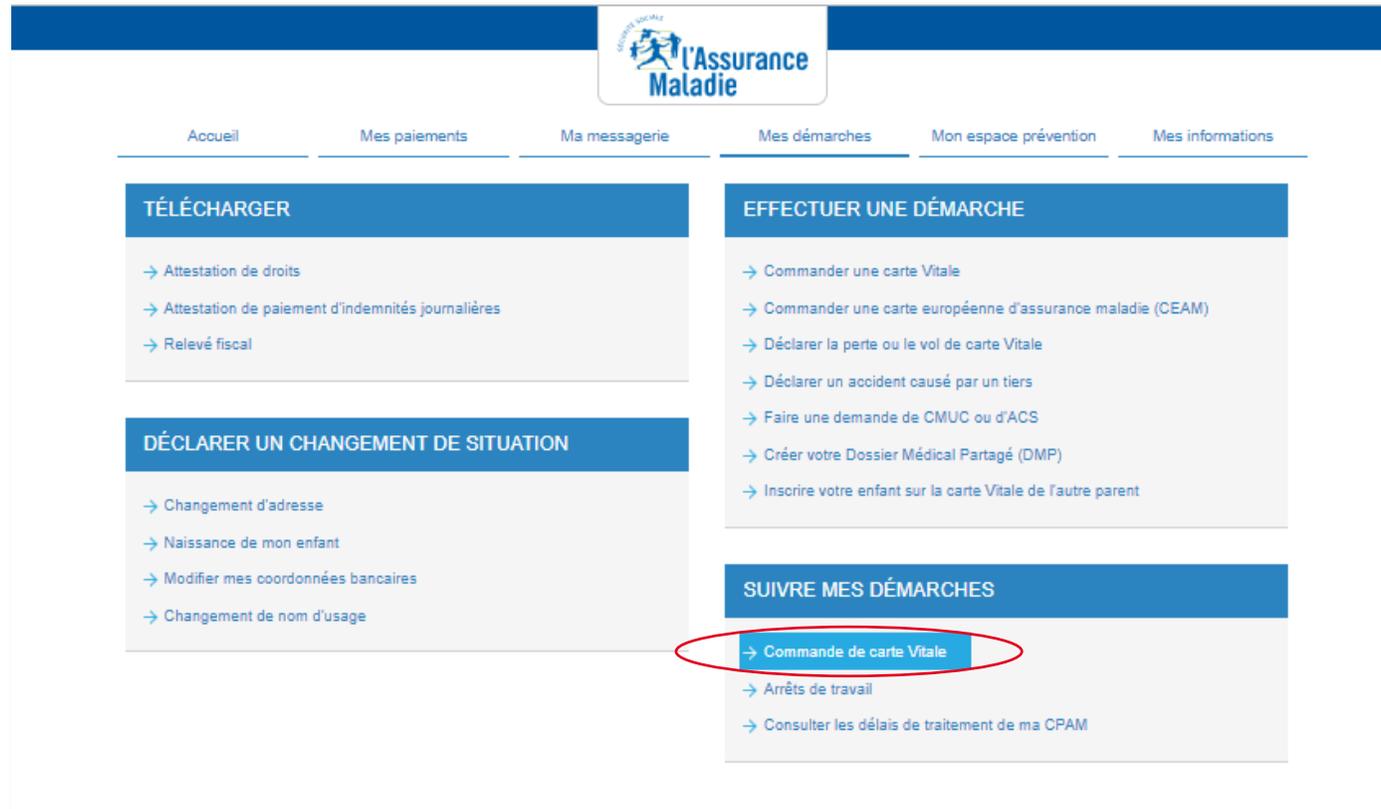
Un message lui **confirme la prise en compte** de sa demande, et la possibilité d'accéder au suivi de sa commande (délai d'environ 1 à 2 jours maximum)

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



The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. The 'Mes démarches' menu is currently selected. Below the navigation bar, there are three main sections:

- TÉLÉCHARGER**
 - Attestation de droits
 - Attestation de paiement d'indemnités journalières
 - Relevé fiscal
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**
 - Changement d'adresse
 - Naissance de mon enfant
 - Modifier mes coordonnées bancaires
 - Changement de nom d'usage
- 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 CMUC ou d'ACS
 - Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
 - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
- SUIVRE MES DÉMARCHES**
 - **Commande de carte Vitale** (highlighted with a red circle)
 - Arrêts de travail
 - Consulter les délais de traitement de ma CPAM

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