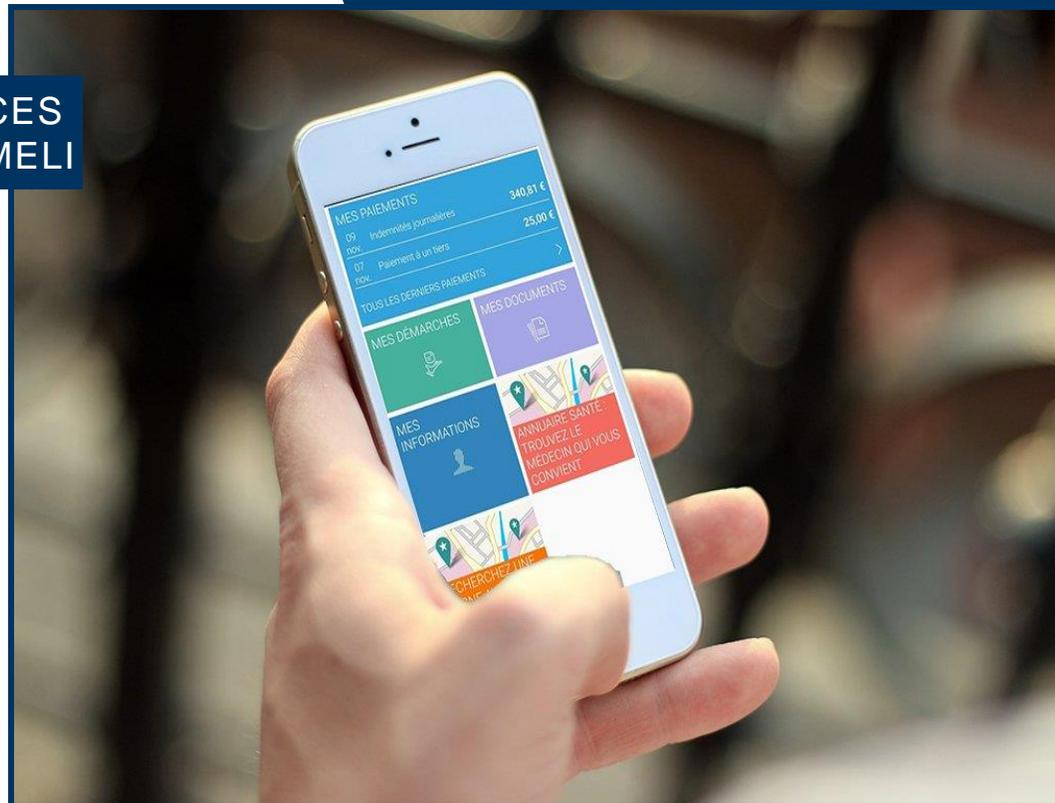


## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

### Pas-à-pas

Dernière mise à jour : 2 décembre 2022



DÉCLARATION DE  
PERTE OU DE VOL DE  
LA CARTE VITALE

# Les principes directeurs du pas-à-pas

*Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice **Renouvellement 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**
  - Sur la **BMS**
  
- 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 déclarer la perte ou le vol de sa carte vitale à l'Assurance Maladie à **tout moment** de façon **autonome, simple et gratuite**



Une **réduction du délai de traitement** : la prise en compte de la déclaration est **immédiate**



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 :

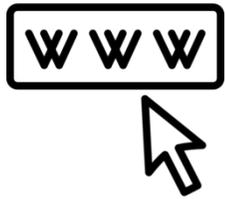
- L'utilisation du service permet d'**orienter directement l'assuré vers le téléservice de commande de carte Vitale sur le compte ameli** suite à sa déclaration perte et vol.
- Le **flux** en accueil et au téléphone est **réduit**



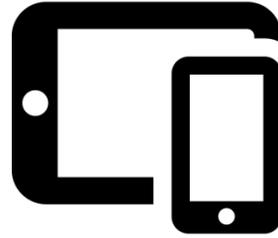
### Agents de Back-Office :

- La **charge de traitement en back-office est réduite** (il y a moins de mises à jour à faire manuellement)

# Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Compte ameli web**

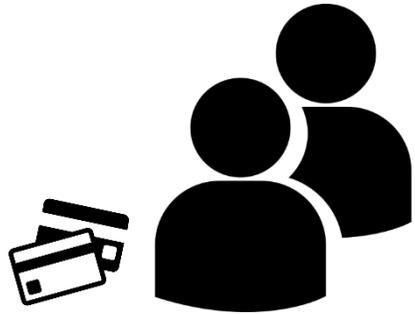


**Application Compte  
ameli**



**BMS**

## 3 principaux cas d'usage possibles



- Déclaration de perte de la carte Vitale de l'assuré ou de l'un de ses bénéficiaires de plus de 12 ans
- Déclaration de vol de la carte Vitale de l'assuré ou de l'un de ses bénéficiaires de plus de 12 ans

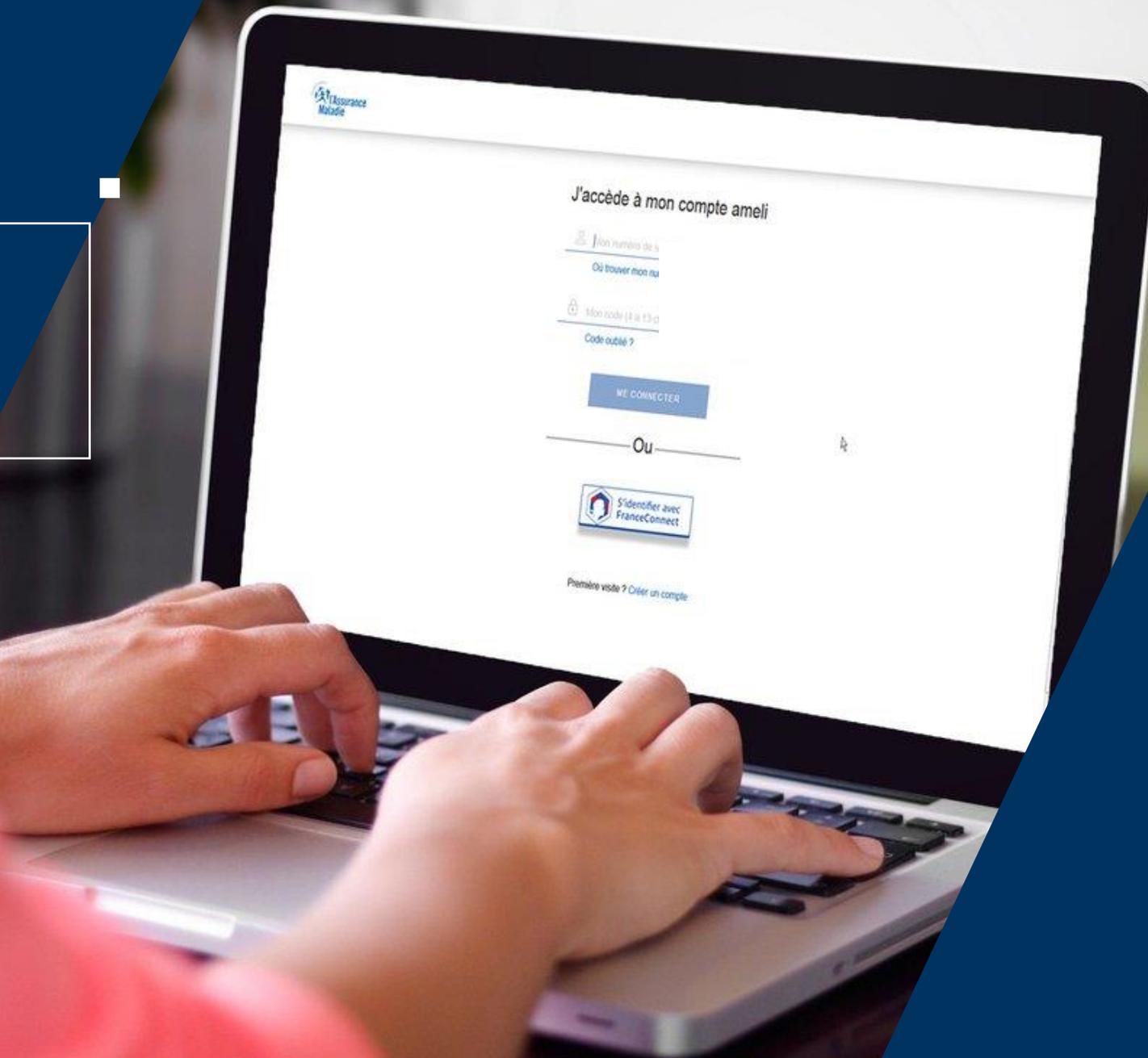
# Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Carte trouvée en base de données mais **déjà invalidée** (volée, perdue, bloquée, invalidée logiciellement, détruite)
- ▶ **2 cartes** trouvées dans la même caisse de rattachement
- ▶ **Aucune carte trouvée en base de données** : un e-mail est alors envoyé vers les plateformes Eptica

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**

Accueil

Mes paiements

Mes démarches

Mon espace prévention

Mes informations

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

clique sur **Déclarer la perte ou le vol de ma carte Vitale**

## 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

aqer/PortailAS/assure? nfpb=true& paqelabel=as pertevol carte vitale

## 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

# La démarche pas-à-pas : étape 1/2

## **ETAPE (1)** : L'assuré **précise le motif de** sa demande

**DÉCLARER LA PERTE OU LE VOL DE CARTE VITALE (OBTENIR UNE NOUVELLE CARTE)**

**Ma déclaration de perte ou vol concerne :**

[REDACTED] 31/10/1974

**Je déclare sur l'honneur le motif suivant :**

- la perte
- le vol
- le renouvellement

**Adresse postale de résidence :**

[REDACTED]

Votre nouvelle carte Vitale sera envoyée par courrier à cette adresse.

Je m'engage à restituer l'ancienne carte Vitale à ma caisse d'Assurance Maladie si je la retrouvais. Je comprends que cette action entraînera la désactivation immédiate de la carte actuelle.

**RETOUR** **CONTINUER**

L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** concerné par la demande

Il choisit le **motif** de sa demande

Il est également informé que valider cette **déclaration désactivera immédiatement** sa carte actuelle

# La démarche pas-à-pas : Suite à sa demande

Une **confirmation de la prise en compte** de sa demande s'affiche

La déclaration a bien été prise en charge.

L'assuré est informé qu'il peut **poursuivre le processus en accédant au téléservice de commande de carte Vitale**. Pour cela, il clique sur **continuer**



The screenshot shows the 'l'Assurance Maladie' website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches' (which is highlighted), 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. Below the navigation bar, the main heading reads 'DÉCLARER LA PERTE OU LE VOL DE CARTE VITALE (OBTENIR UNE NOUVELLE CARTE)'. The main content area contains the following text: 'Votre déclaration de perte/vol ou votre demande de renouvellement de votre carte Vitale a bien été transmise à l'Assurance Maladie !'. Below this text is a 'Récapitulatif de la commande' with a PDF icon. To the right of the main text, there is a light blue box containing a smartphone icon and the text: 'Existe aussi sur l'appli ameli : prenez directement en photo vos pièces d'identités !'. Below this box is a video player showing a person holding a smartphone, with a red play button in the center. At the bottom of the page, there are two buttons: 'FERMER' (white with a blue border) and 'CONTINUER' (solid blue).

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

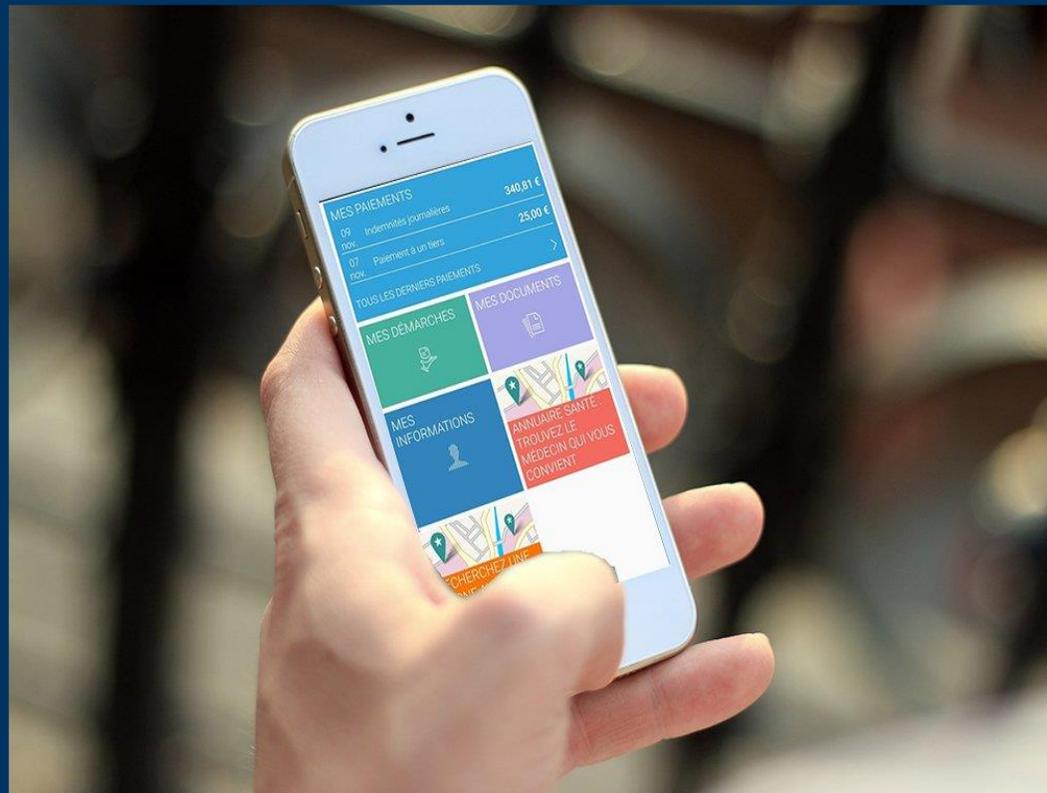


## TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE, VOL, DYSFONCTIONNEMENT DE CARTE VITALE

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte, vol ou dysfonctionnement de carte Vitale est **immédiate** via le compte ameli :
  - La carte est automatiquement invalidée suite à la déclaration
  - L'assuré peut ensuite directement commander sa carte Vitale sur le compte Ameli
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli

# La démarche pas-à-pas

APPLICATION

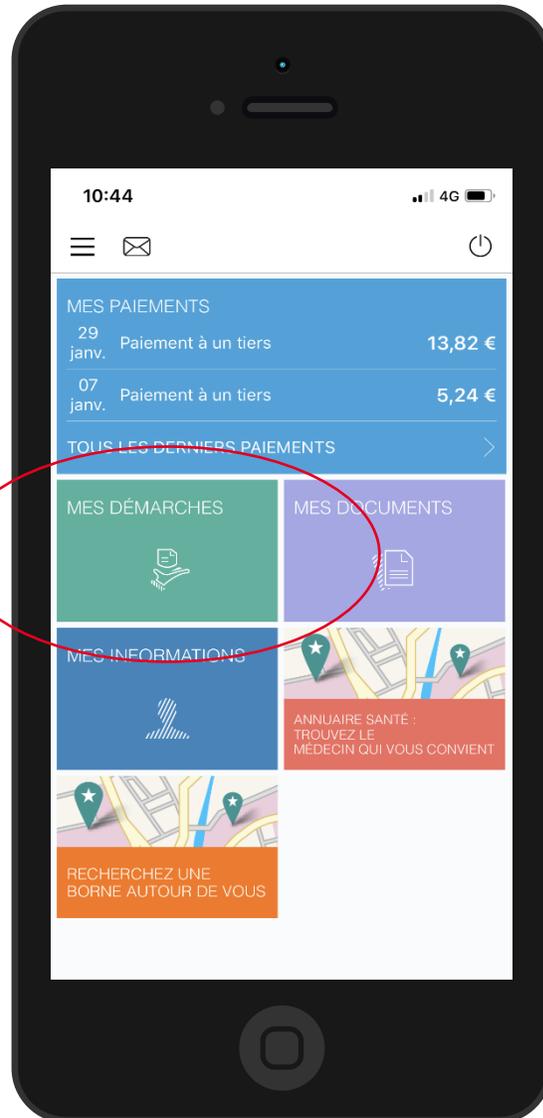


# La démarche pas-à-pas : étape préalable

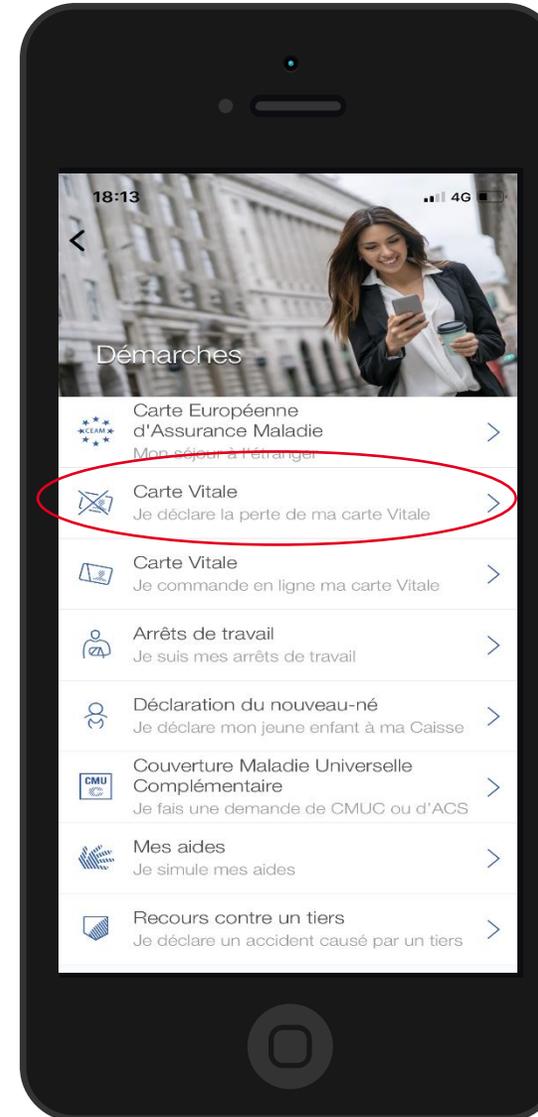


**ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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



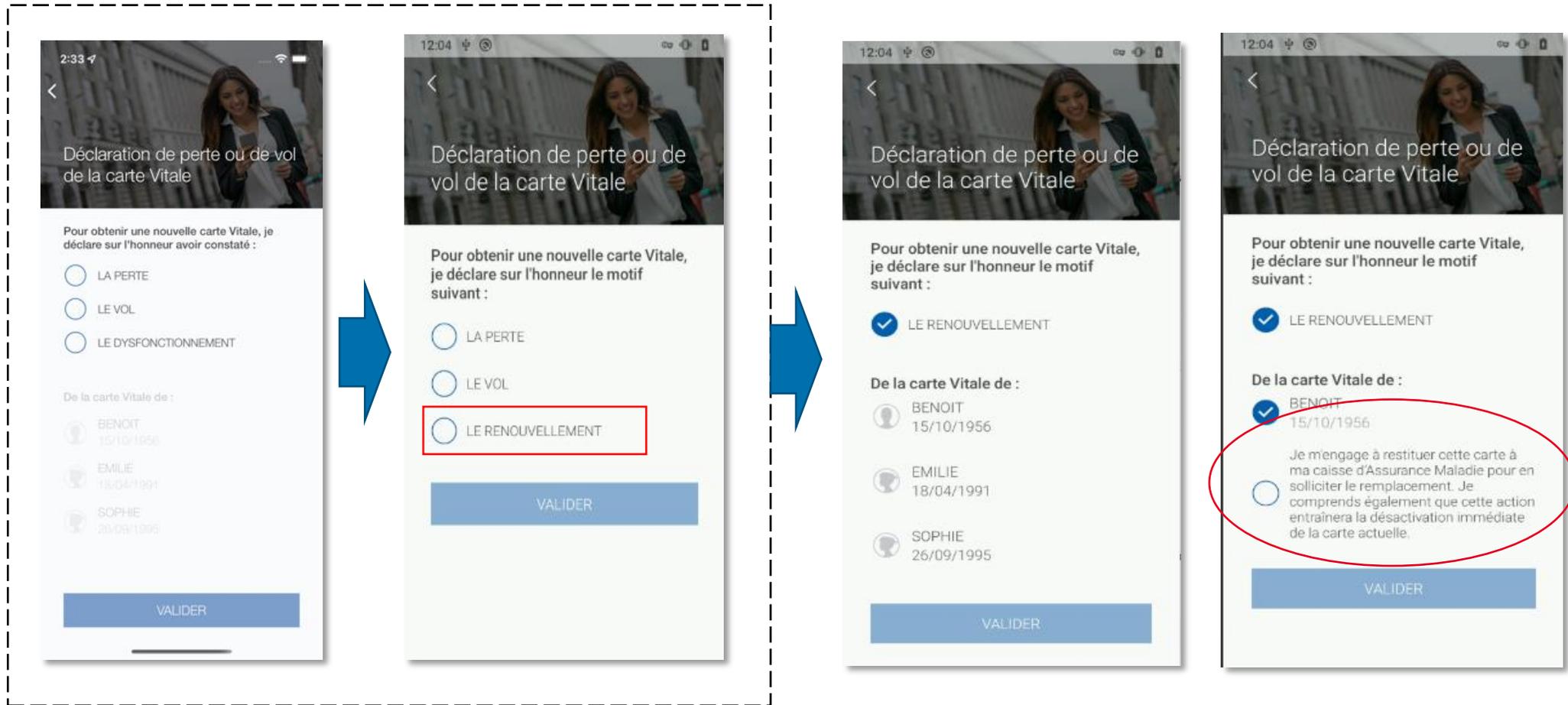
2 Il se rend dans la rubrique **Carte vitale – Je déclare la perte de ma carte Vitale**



# La démarche pas-à-pas : étape 1/2



**ETAPE (1)** : L'assuré précise le **motif** de la demande



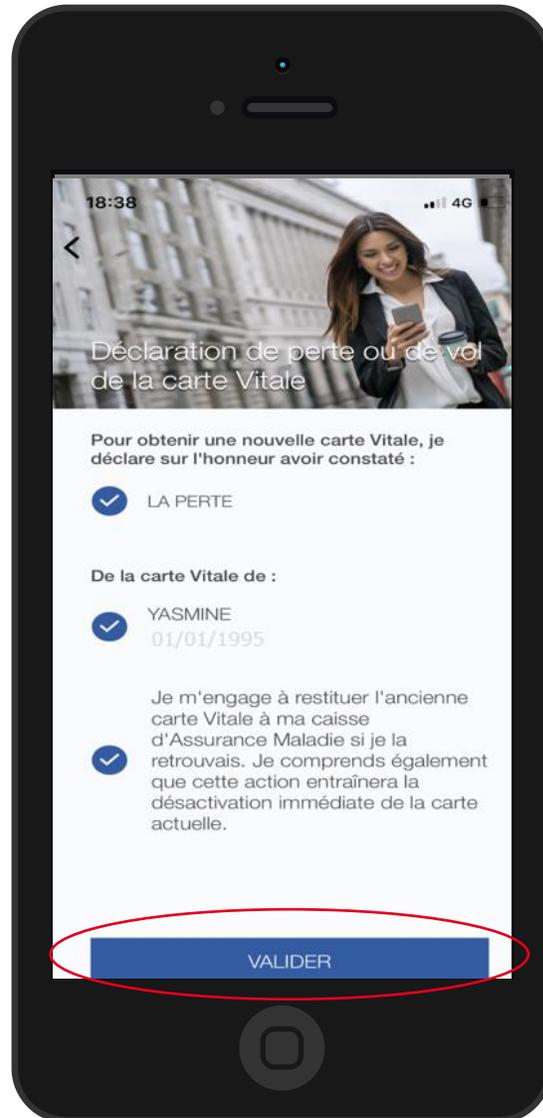
L'assuré choisit le **motif** de sa demande en réalisant une **déclaration sur l'honneur**

- Il **coche** la déclaration d'**engagement à restituer** son ancienne carte Vitale s'il la retrouve
- Il est également informé que **valider cette action désactivera immédiatement sa carte actuelle**

# La démarche pas-à-pas : étape 2/2



**ETAPE (2) : L'assuré valide sa déclaration – sa carte est automatiquement désactivée**



1 L'assuré clique sur **Valider**



2 Une **confirmation de prise en compte** de sa déclaration s'affiche. Il a la possibilité d'accéder au téléservice de commande de carte Vitale en cliquant sur **Commander une nouvelle carte Vitale**

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



## TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE, VOL, DYSFONCTIONNEMENT DE CARTE VITALE

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte, vol ou dysfonctionnement de carte Vitale est **immédiate** via le compte ameli :
  - La carte est automatiquement invalidée suite à la déclaration
  - L'assuré peut ensuite directement commander sa carte Vitale sur le compte ameli
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli

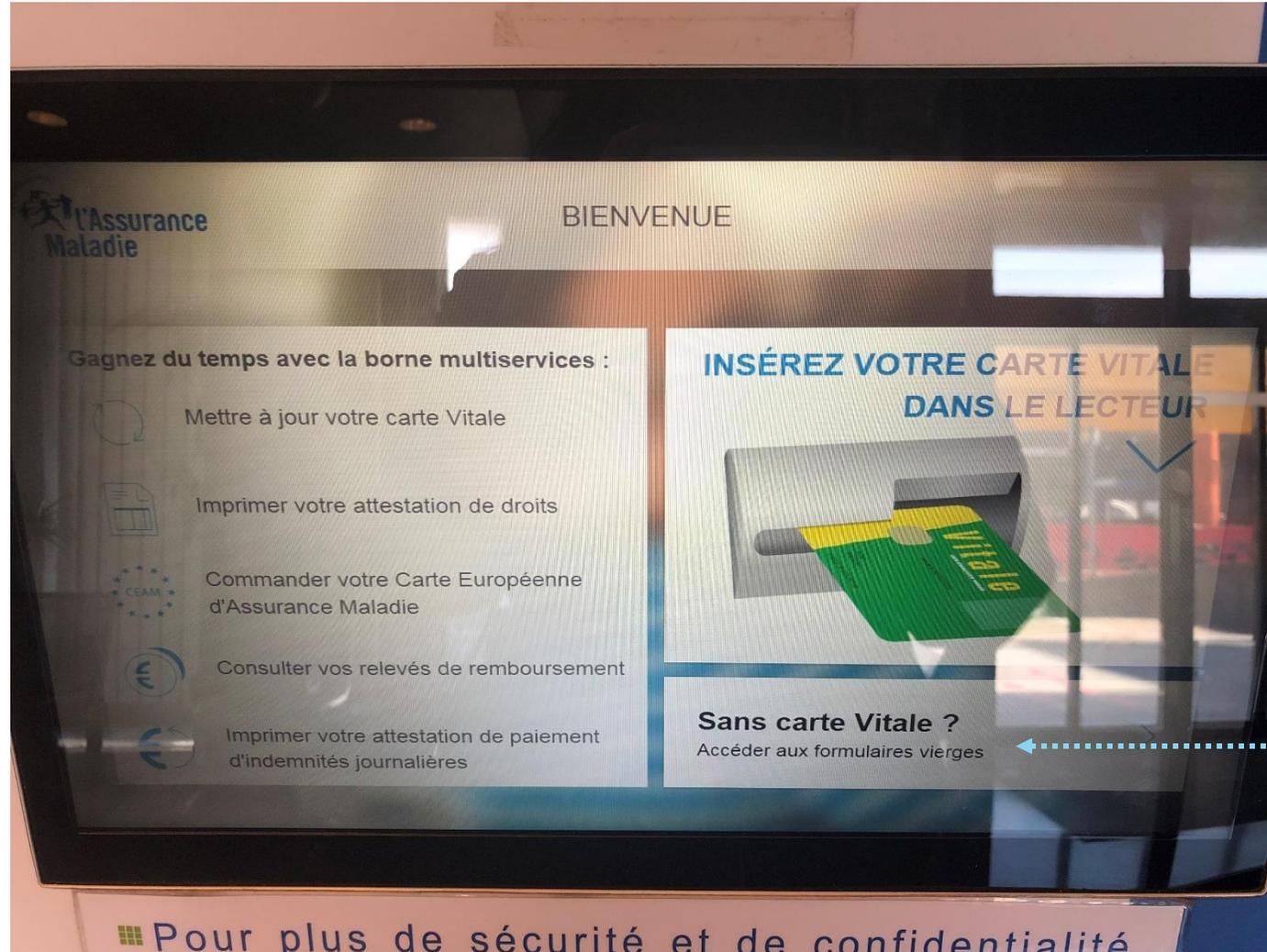
# La démarche pas-à-pas

BMS



# La démarche pas-à-pas : étape 1/4

## **ETAPE (1)** : L'assuré **accède au choix des formulaires**



L'assuré clique sur la rubrique des **formulaires vierges, accessibles sans carte vitale**

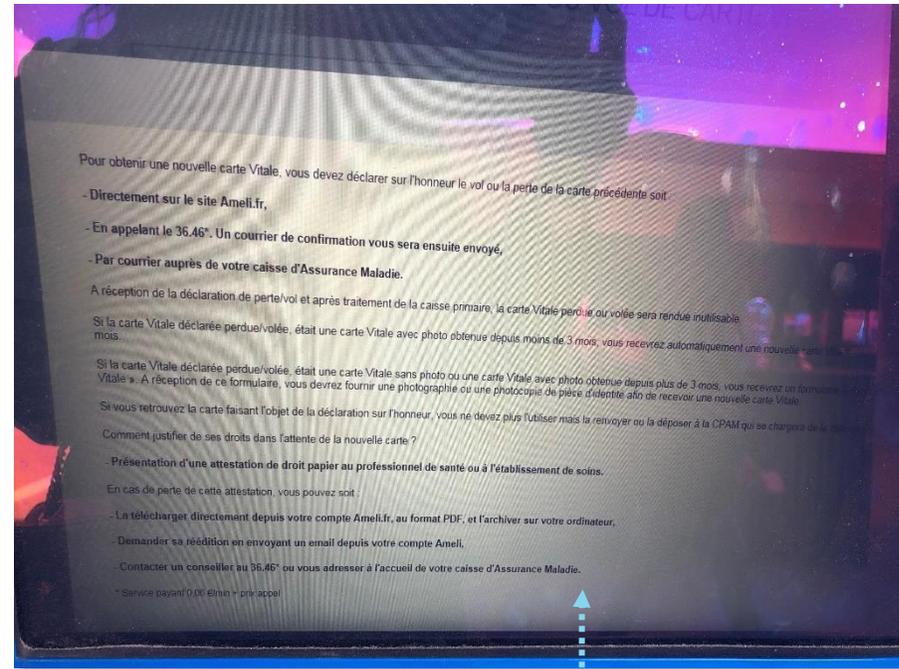
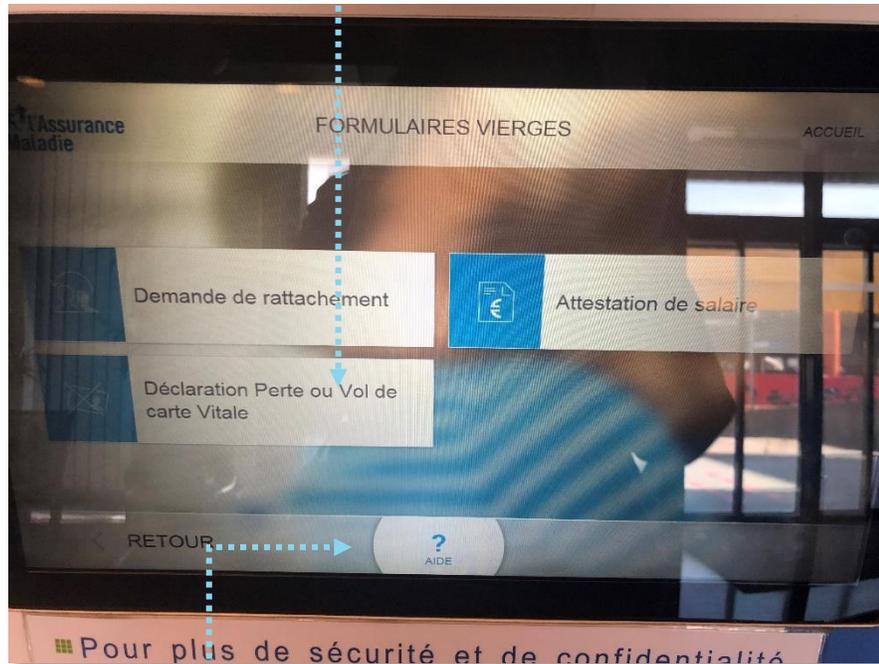
# La démarche pas-à-pas : étape 2/4



## ETAPE (2) : L'assuré choisit le formulaire correspondant

1

L'assuré choisit le formulaire de **Déclaration Perte ou Vol de Carte Vitale**

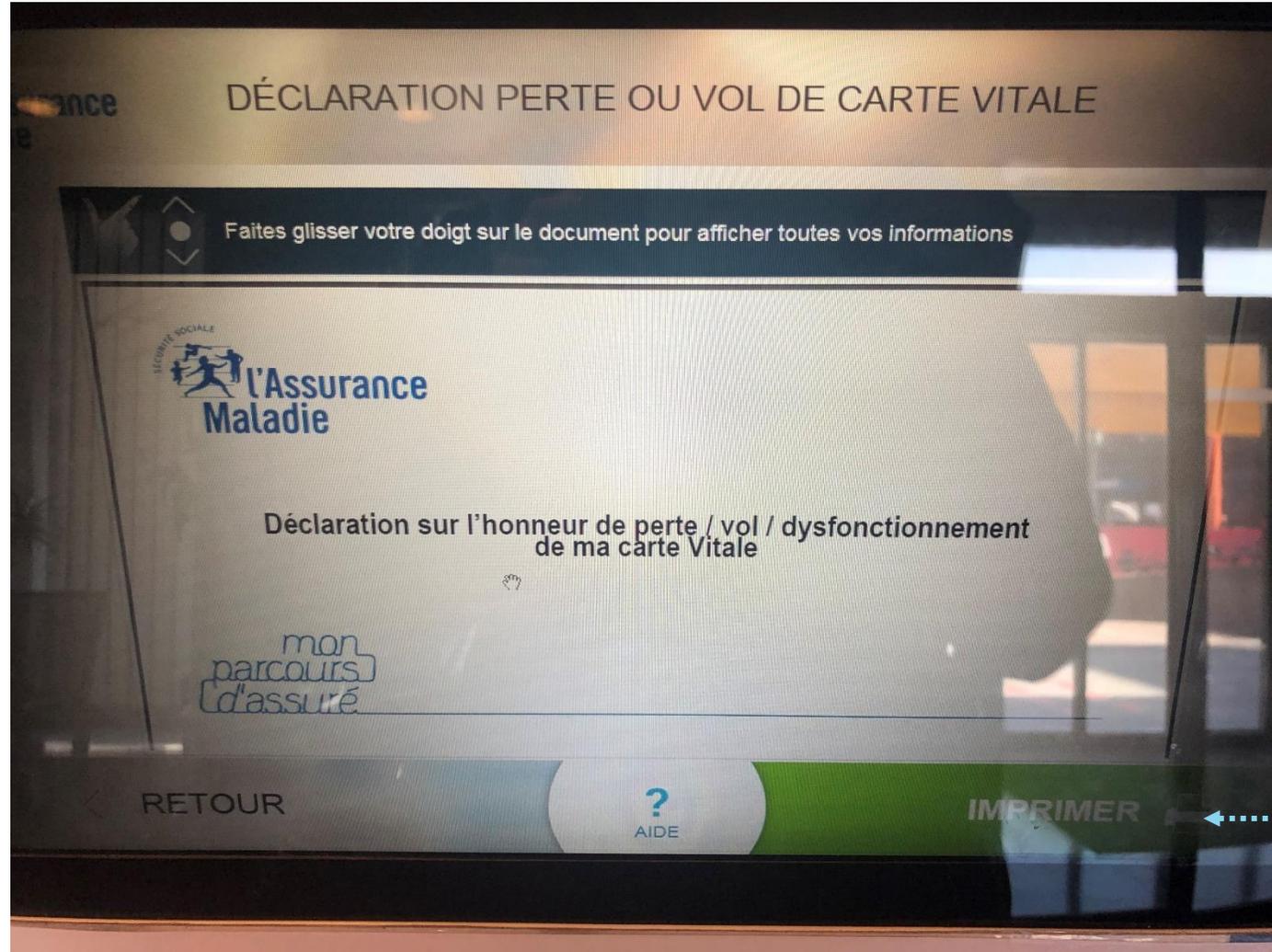


2

Si besoin, il peut cliquer sur **Aide** et accède à une série d'informations sur la procédure à suivre

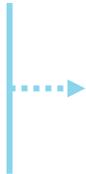
# La démarche pas-à-pas : étape 3/4

 **ETAPE (3)** : L'assuré peut **visualiser et imprimer** le formulaire à remplir



1

Il peut **visualiser** l'ensemble de la déclaration sur l'honneur qu'il aura à remplir



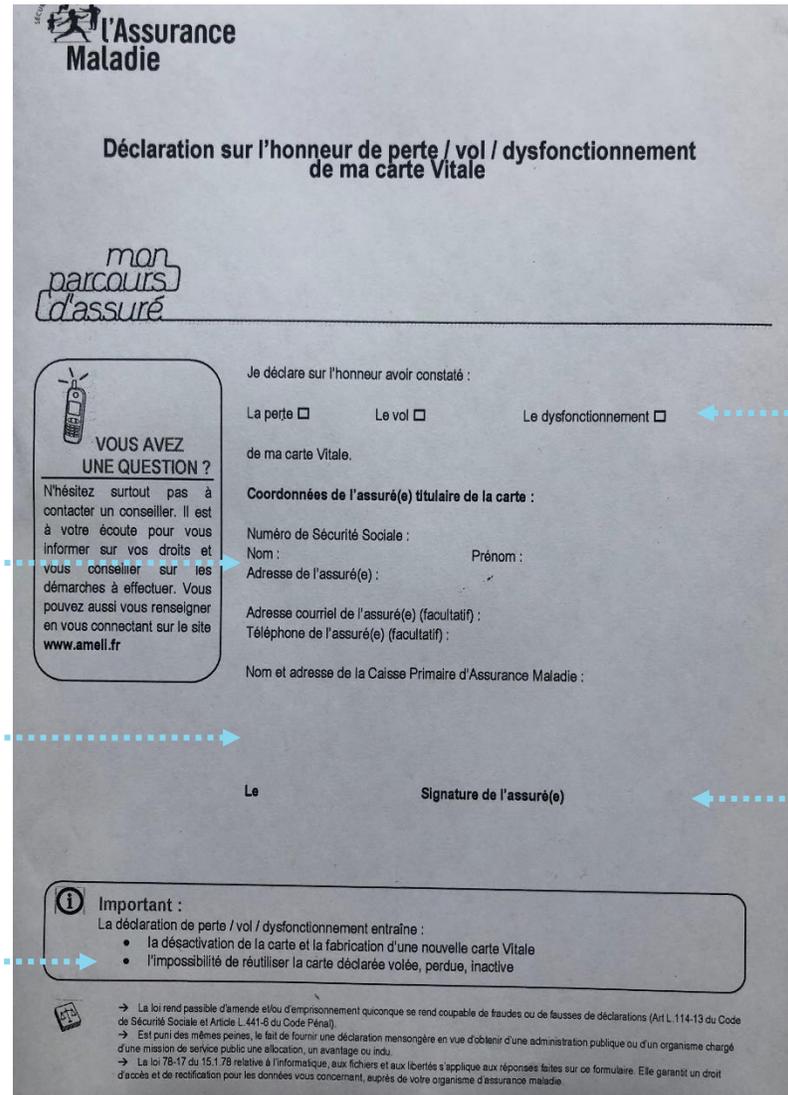
Il clique sur **Imprimer** pour obtenir et remplir son formulaire



# La démarche pas-à-pas : étape 4/4



**ETAPE (4)** : L'assuré obtient le **formulaire papier**, le **complète** et le **remet** à sa CPAM



**VOUS AVEZ UNE QUESTION ?**  
N'hésitez surtout pas à contacter un conseiller. Il est à votre écoute pour vous informer sur vos droits et vous conseiller sur les démarches à effectuer. Vous pouvez aussi vous renseigner en vous connectant sur le site [www.amel.fr](http://www.amel.fr)

**Important :**  
La déclaration de perte / vol / dysfonctionnement entraîne :  

- la désactivation de la carte et la fabrication d'une nouvelle carte Vitale
- l'impossibilité de réutiliser la carte déclarée volée, perdue, inactive

**i** Les délais de traitement de ce formulaire papier varient entre les Caisses (environ 2 ou 3 jours)

2 Il renseigne ses coordonnées

3 Il renseigne les coordonnées de sa CPAM

5 Il est informé que cette **déclaration désactivera automatiquement sa carte actuelle**

1 L'assuré choisit le **motif** de sa demande en réalisant une **déclaration sur l'honneur**

4 Il **date et signe** sa déclaration

