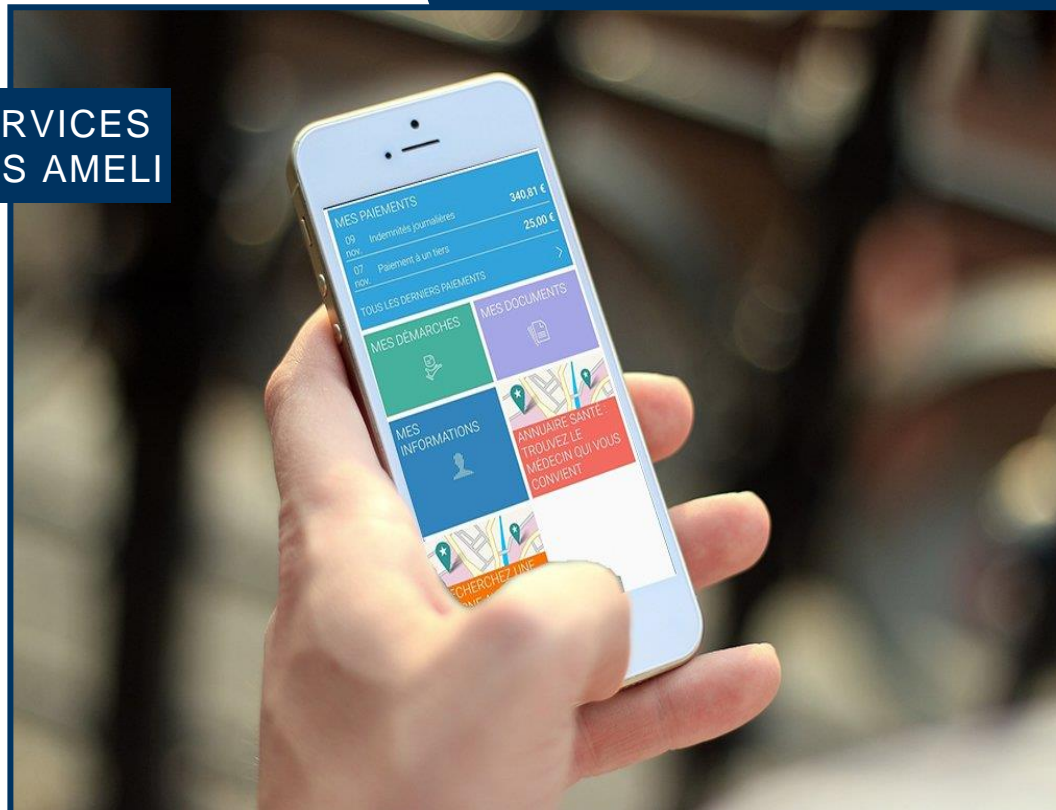


## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

**Pas-à-pas**  
Novembre 2019



CEAM

COMMANDE,  
VISUALISATION,  
DÉCLARATION DE PERTE  
ET DE VOL

# Bénéfices de l'utilisation du téléservice

## Pour les assurés



La possibilité de commander sa CEAM, en déclarer la perte ou le vol à l'Assurance Maladie à **tout moment** de façon **autonome, simple et gratuite**



**Aucun délai de traitement** : la prise en compte de la déclaration et / ou la commande est **immédiate** et un **certificat provisoire** est immédiatement disponible suite à la commande



La possibilité pour l'assuré de **réaliser en ligne sa démarche de bout en bout** : de la déclaration de perte / vol de CEAM à la commande

# 4 principaux cas d'usage possibles



- 1 Commande
- 2 Renouvellement anticipé
- 3 Déclaration de perte ou vol
- 4 Visualisation de l'image digitale et impression

- Un assuré ne peut réaliser qu'une seule démarche à la fois, pour lui ou un de ses ayants droit.
- La demande de renouvellement anticipé de la carte n'est possible qu'à partir de 2 mois avant la date d'expiration de la carte actuelle.

# Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ L'assuré en **NPAI**
- ▶ La demande de **renouvellement** effectuée **plus de 2 mois avant** la date d'expiration
- ▶ **L'assuré qui a déjà déclaré plus de 2 fois la perte/le vol** de sa CEAM au cours de l'année devra contacter sa caisse pour déclarer à nouveau la perte / le vol de sa carte...
- ▶ L'assuré dont la **carte a déjà été annulée** (déclarée perdue / volée) **et** une **nouvelle commande est déjà en cours**
- ▶ **L'assuré qui a des droits insuffisants** en BDO

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



## TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

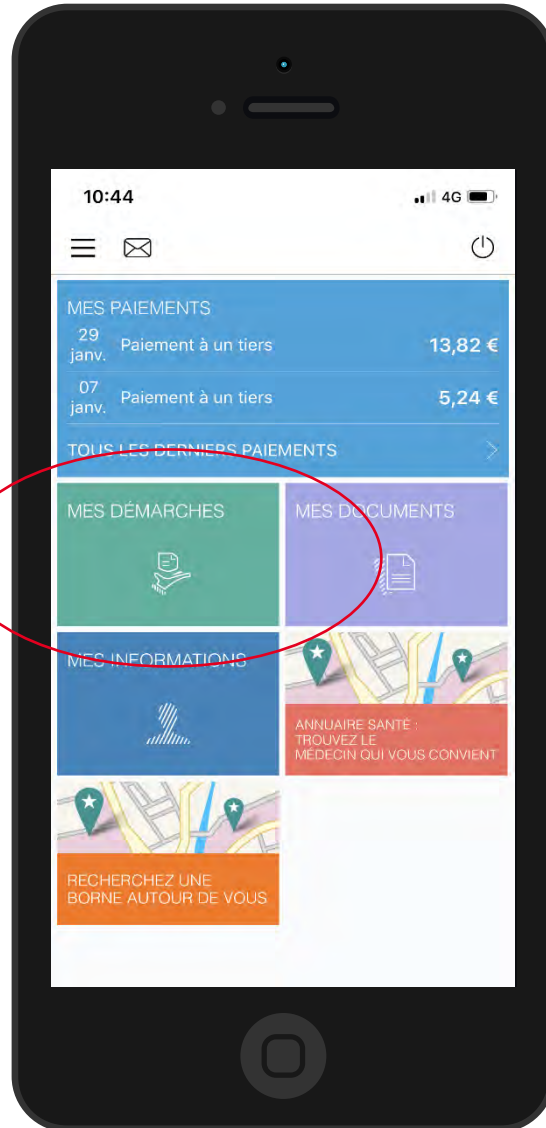
- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
  - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
  - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

# La démarche pas-à-pas : étape préalable



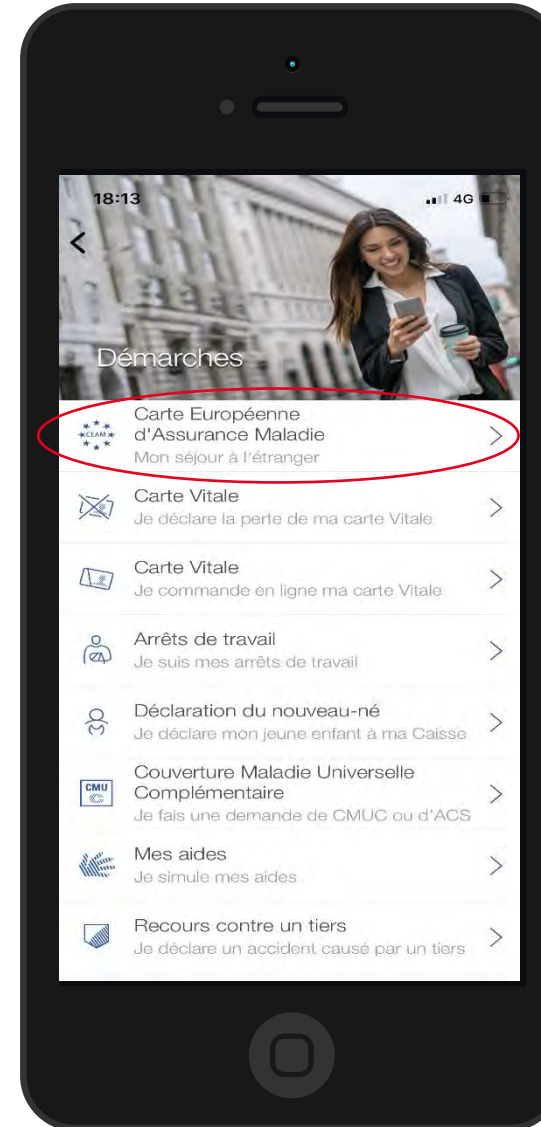
**ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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



2

Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**



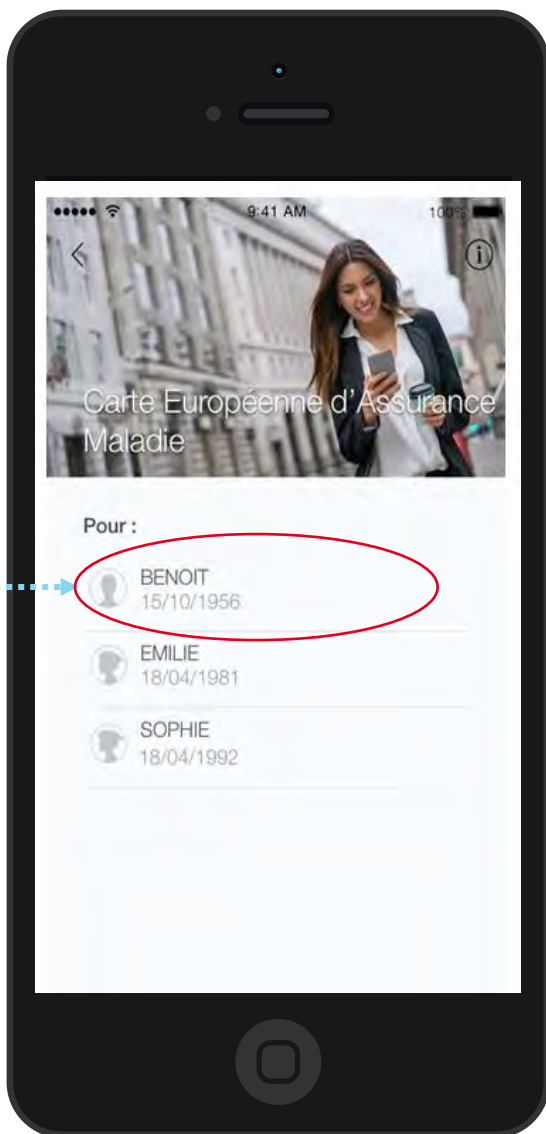
# La démarche pas-à-pas : étape 1/2



**ETAPE (1)** : L'assuré choisit le bénéficiaire de la CEAM et précise le **motif** de la demande

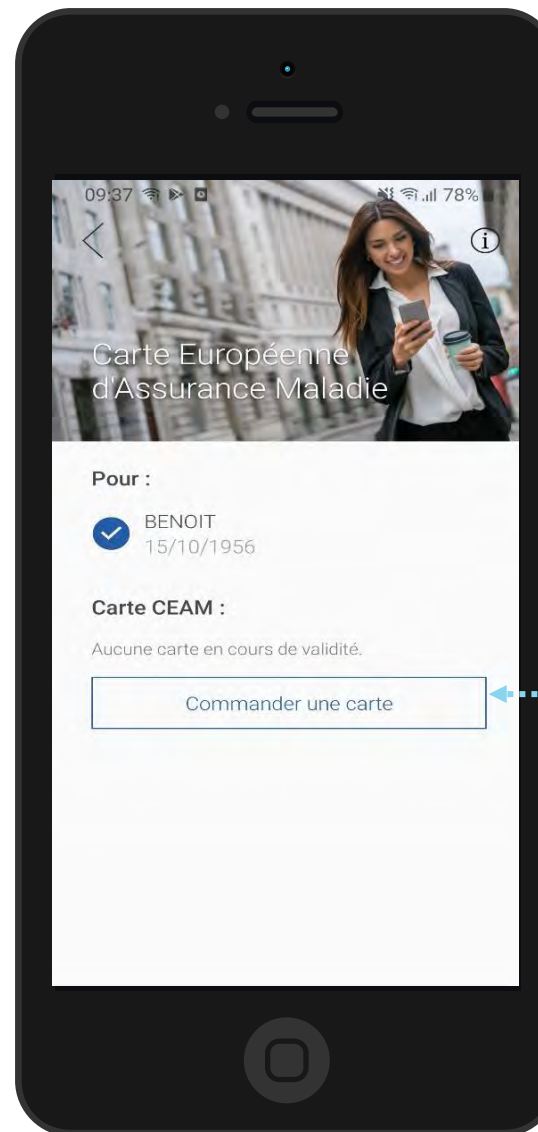
1

L'assuré **sélectionne le bénéficiaire** concerné par la commande de CEAM



2

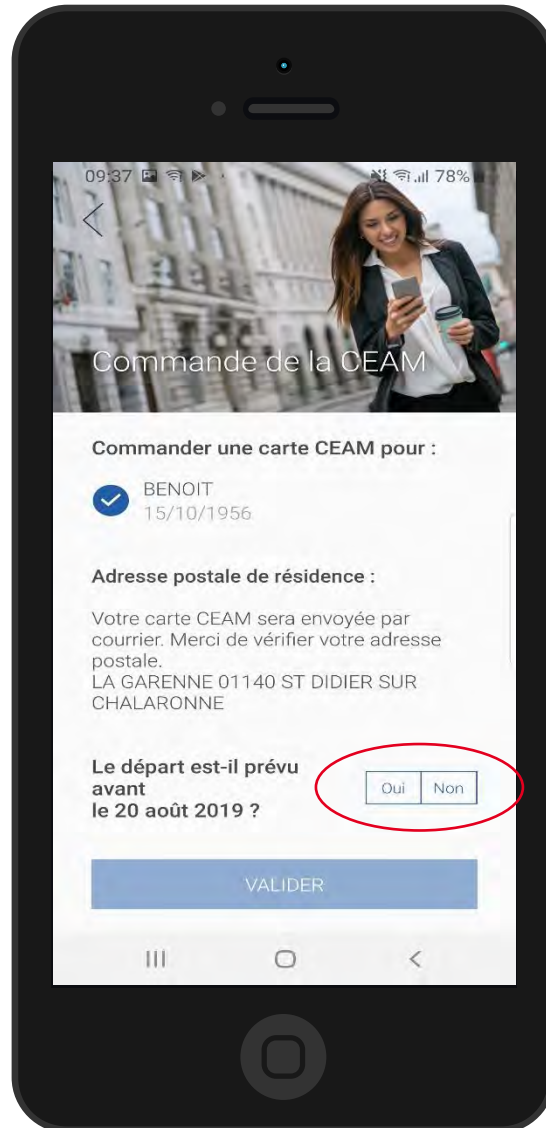
L'assuré précise sa demande en cliquant sur **Commander une carte**



# La démarche pas-à-pas : étape 2/2



**ETAPE (2)** : L'assuré précise le **temps restant avant son départ**



1 L'assuré indique si son départ est dans les **15 jours** en cliquant sur **OUI** ou **NON**



2 Il clique sur **Valider**



# La démarche pas-à-pas : suite à la demande

**Cas 1 - L'assuré part dans plus de 15 jours :** message de confirmation de la demande



**Cas 2 - L'assuré part dans moins de 15 jours :** message de confirmation de la demande + possibilité de **téléchargement du certificat provisoire**



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



## TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CEAM

- ▶ Le délai moyen d'**obtention** de la CEAM par l'assuré est de **10 jours**
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

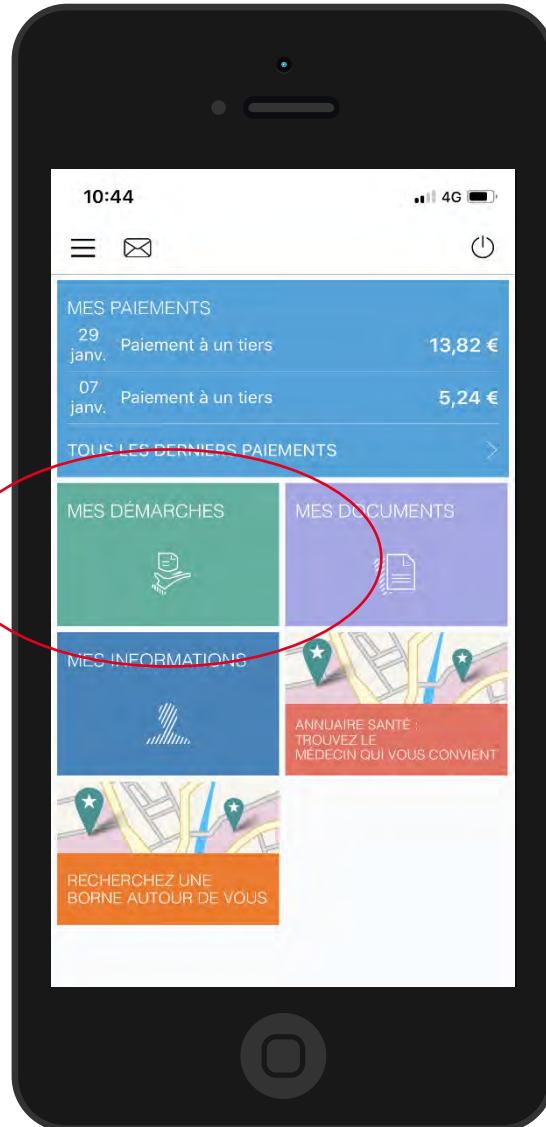
# PERTE / VOL

# La démarche pas-à-pas : étape préalable



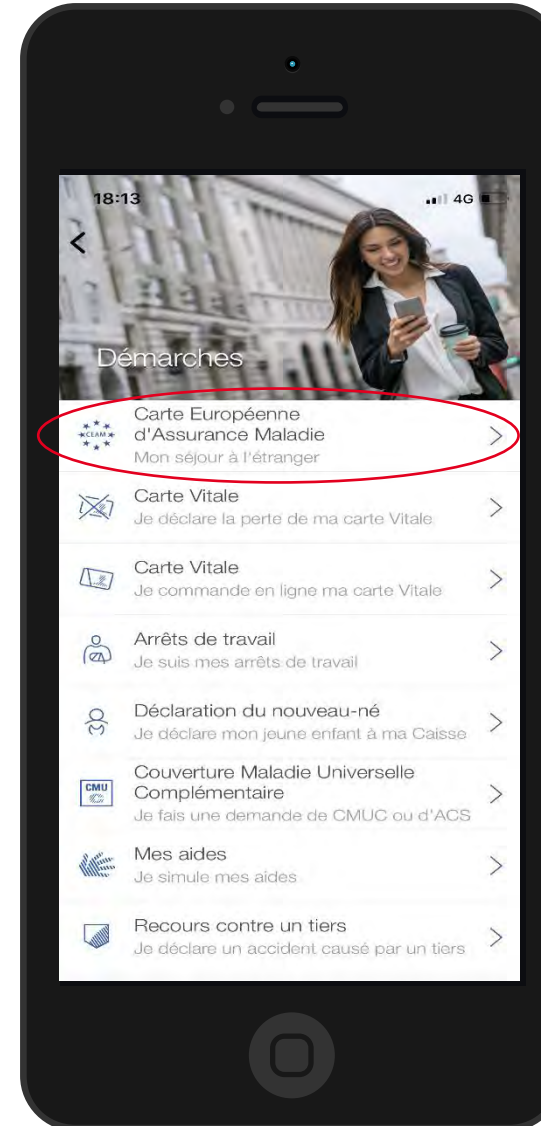
**ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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



2

Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**

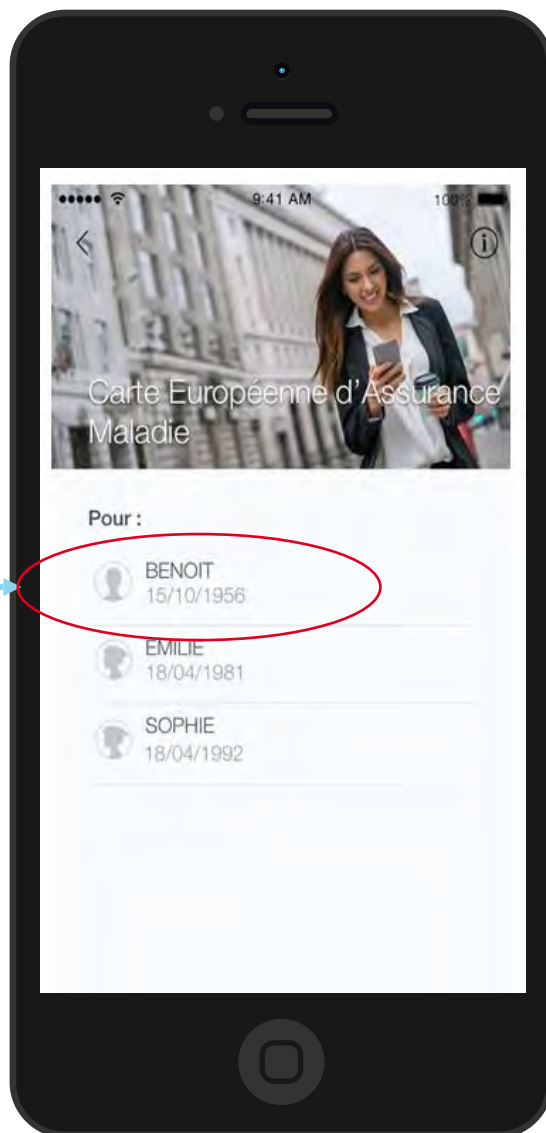


# La démarche pas-à-pas : étape 1/2



**ETAPE (1)** : Si l'assuré a des ayants droit, il **sélectionne le bénéficiaire** concerné, sinon il **accède** directement à la déclaration

1 L'assuré **sélectionne le bénéficiaire** concerné par la déclaration



2 L'assuré précise sa demande en cliquant sur **Déclarer la perte/vol de la carte**

# La démarche pas-à-pas : étape 2/2



**ETAPE (2)** : L'assuré **précise la date** de perte ou du vol de la carte

1 L'assuré clique sur l'**icône calendrier** et sélectionne la date correspondant à la perte ou au vol de sa CEAM

2 Il coche l'**attestation sur l'honneur**

Déclaration de perte ou de vol de la CEAM

Déclarer la perte/vol de la carte CEAM de :

BENOIT  
10/11/1956

Date de perte/vol de la carte :

24/11/2017

J'atteste sur l'honneur avoir constaté la perte ou le vol de la carte CEAM. Je m'engage à détruire l'ancienne si je la retrouve.

VALIDER

3 Il clique sur **Valider**

Un **message de confirmation** de prise en compte de la déclaration de perte/vol de CEAM s'affiche ensuite.

Déclaration de perte ou de vol de la CEAM

Déclarer la perte/vol de la carte CEAM de :

BENOIT  
10/11/1956

Date de perte/vol de la carte :

24/11/2017

J'atteste sur l'honneur avoir constaté la perte ou le vol de la carte CEAM. Je m'engage à détruire l'ancienne si je la retrouve.

VALIDER

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



## TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
  - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
  - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

# VISUALISATION

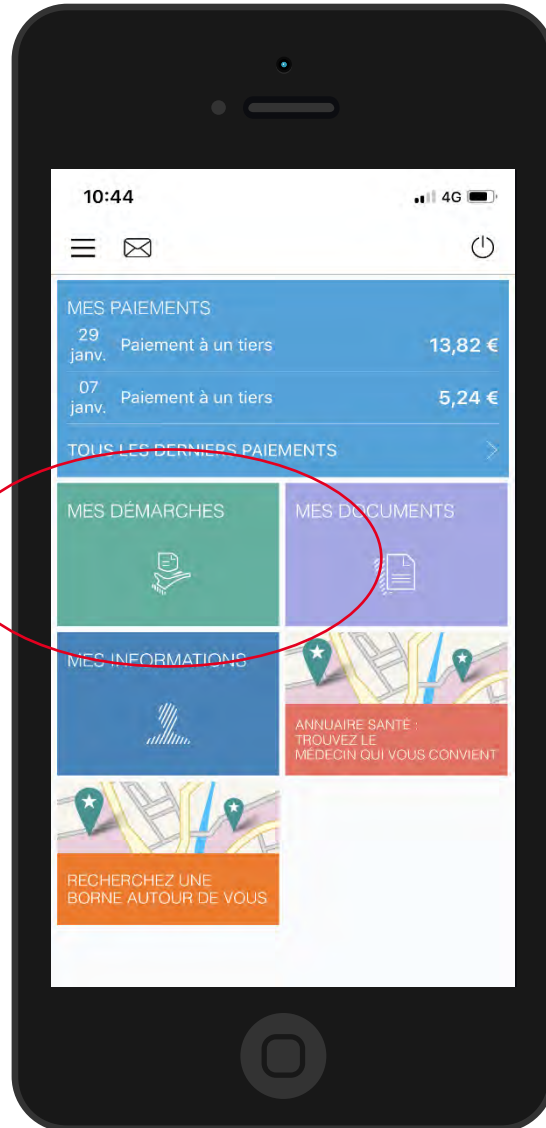


# La démarche pas-à-pas : étape préalable



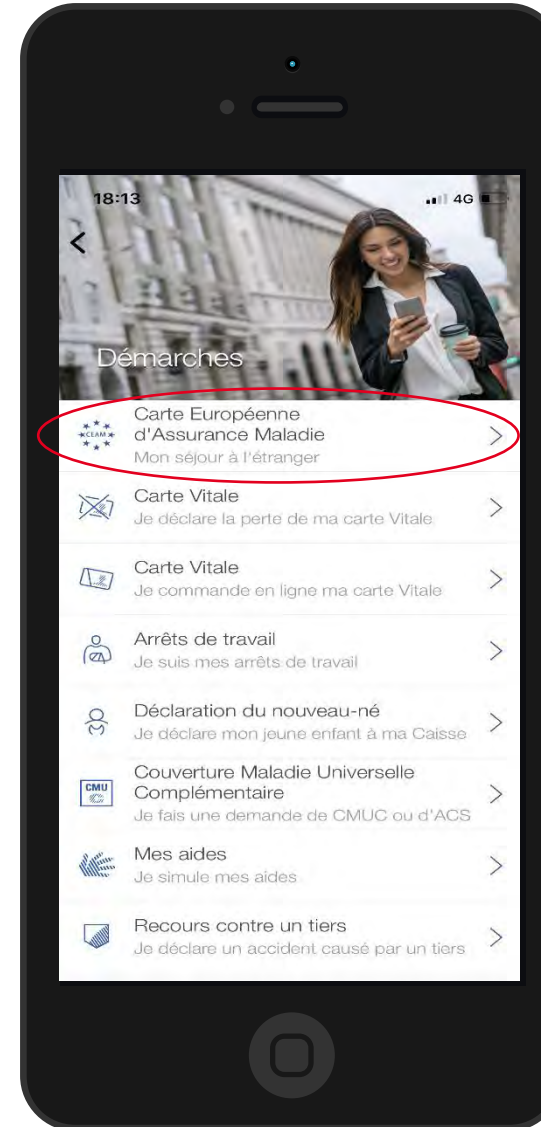
**ETAPE (0 : possibilité 1)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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



2

Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**



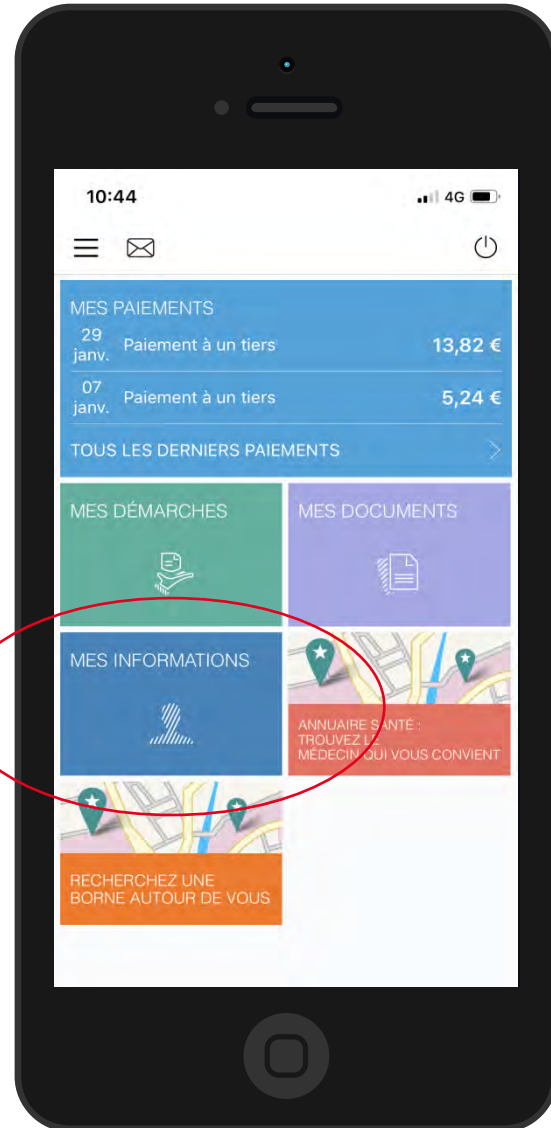
# La démarche pas-à-pas : étape préalable



**ETAPE (0 : possibilité 2)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**

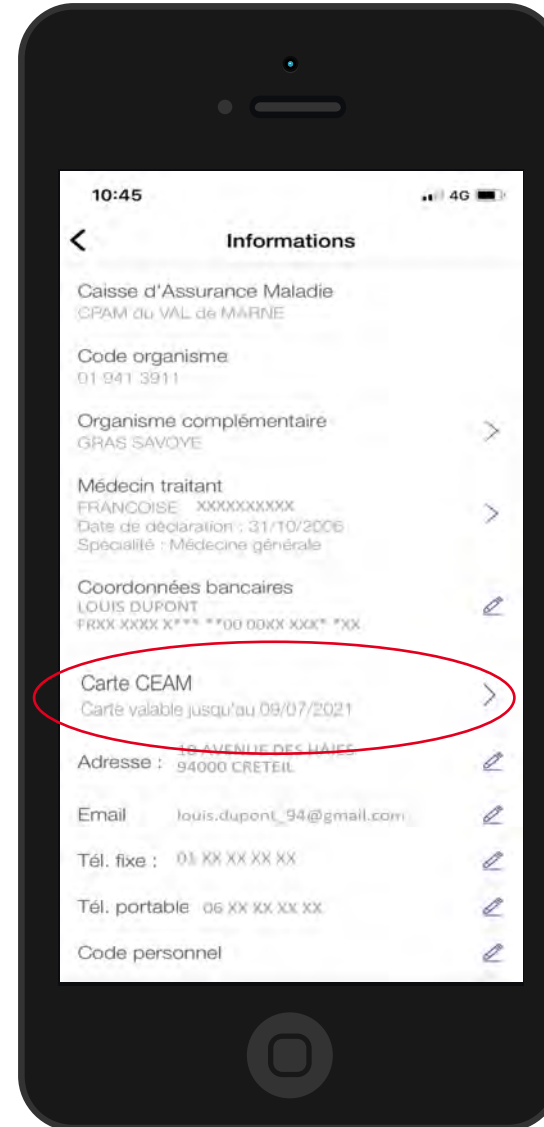
1

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



2

Il se rend dans la rubrique **Carte CEAM**



# La démarche pas-à-pas : étape 1/1



**ETAPE (1)** : L'assuré **sélectionne la CEAM** qu'il souhaite visualiser :



L'assuré **clique sur l'image de sa CEAM** pour l'afficher

