

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas
Novembre 2019



**PAIEMENT D'UNE
CRÉANCE**

Les principes directeurs du pas-à-pas

*Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice **Paiement d'une créance, 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**
- 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 payer une créance à l'Assurance Maladie à **tout moment** de façon **autonome, simple et gratuite**



Délai de traitement du paiement très court : la prise en compte du paiement et son **affichage dans le compte** intervient sous 24h



La possibilité pour l'assuré de **visualiser** l'ensemble de ses créances et pour chacune d'elles le montant restant dû

Pour les collaborateurs



Conseillers et Téléconseillers :

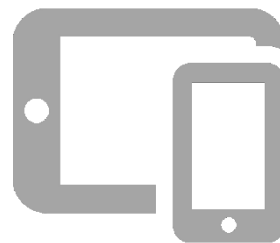
- Le **flux** en accueil et au téléphone est **réduit**



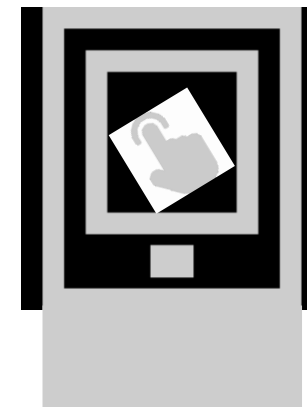
Agents de Back-Office :

- **Diminution de la charge de travail**, notamment des tâches liées au **traitements des paiements reçus par le Back-Office**

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Application ameli
pour smartphone &
tablette**



BMS

Principaux cas d'usage possibles



- Un assuré détenteur d'un **solde de PF/FR** (participations forfaitaires et franchises) compris **entre 50 et 150 euros**



- Et qui a reçu un **avis de somme à payer** :
 - Soit en version dématérialisée s'il a un compte Ameli
 - Soit en version papier, par courrier, s'il n'a pas encore de compte Ameli

Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Les participations forfaitaires / franchises d'un montant inférieur à 50€
- ▶ Les participations forfaitaires / franchises d'un montant supérieur à 150€
- ▶ L'assuré qui n'a pas reçu d'avis de somme à payer

La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB

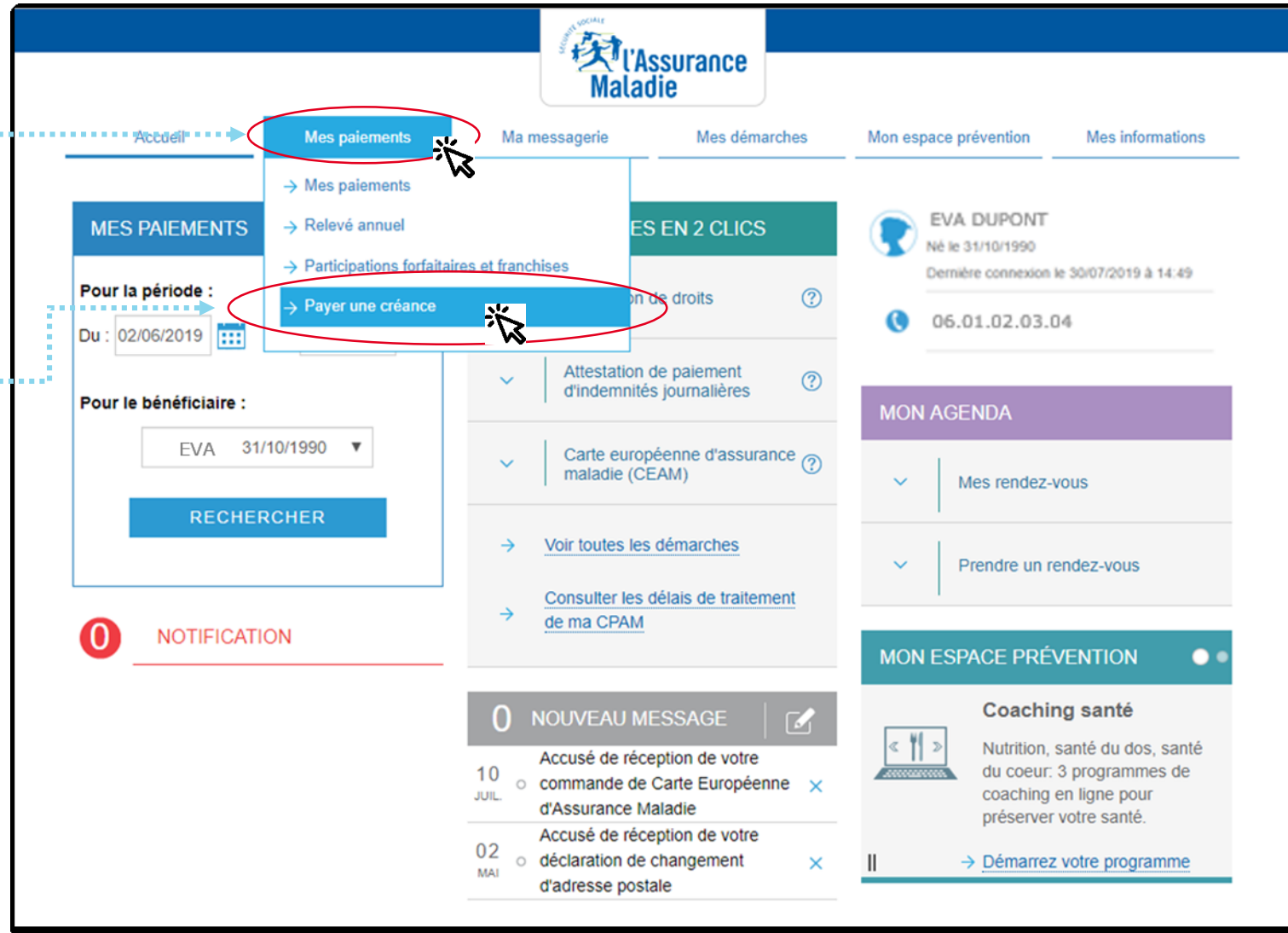


La démarche pas-à-pas : étape préalable

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

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

2 Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche** → Puis il clique sur **Payer une créance**



The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Accueil, **Mes paiements** (highlighted with a red circle and a mouse cursor), Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, there is a main content area. On the left, there is a sidebar with the heading 'MES PAIEMENTS' and a sub-section 'Effectuer une démarche' containing the following options: '→ Mes paiements', '→ Relevé annuel', '→ Participations forfaitaires et franchises', and '→ Payer une créance' (highlighted with a red circle and a mouse cursor). Below these options, there is a form for 'Pour la période : Du : 02/06/2019' and 'Pour le bénéficiaire : EVA 31/10/1990' with a 'RECHERCHER' button. On the right, there is a user profile for 'EVA DUPONT' with details: 'Né le 31/10/1990', 'Dernière connexion le 30/07/2019 à 14:49', and a phone number '06.01.02.03.04'. Below the profile, there is a 'MON AGENDA' section with 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'. At the bottom, there is a 'MON ESPACE PRÉVENTION' section with 'Coaching santé' and a link '→ Démarrez votre programme'. At the bottom left, there is a 'NOTIFICATION' section with a red circle containing the number '0'. Below this, there is a 'NOUVEAU MESSAGE' section with a white circle containing the number '0'. The messages listed are: '10 JUL. Accusé de réception de votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie' and '02 MAI Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale'.

La démarche pas-à-pas : étape 1/3



ETAPE (1) : L'assuré saisit la référence de l'avis de sommes à payer



PAYER UNE CRÉANCE

Vous avez reçu un avis de sommes à payer. ?
Saisissez votre référence présente dans votre courrier pour accéder au paiement.

Où trouver la référence de votre avis ? ▾

* champ obligatoire

Référence de l'avis * :

RECHERCHER

1

L'assuré recherche la référence de l'avis. Pour le trouver, il peut obtenir une aide en cliquant sur **Où trouver la référence de votre avis ?**

2

L'assuré saisit le **numéro de référence de l'avis** dans les cases dédiées

3

Il clique sur **Rechercher**

La référence de l'avis se trouve en **en-tête** du courrier reçu par l'assuré;

Elle se compose de **16 chiffres et 1 lettre**.



La démarche pas-à-pas : étape 2/3



ETAPE (2) : L'assuré saisit le **montant qu'il veut payer**

1 L'assuré **coche** la (ou les) ligne(s) correspondant à la créance qu'il veut payer (les autres créances qui n'ont pas encore été réglées s'affichent aussi)

2 Il indique ensuite le **montant** qu'il veut régler

Il peut payer entre 16€ et 50€ par ligne de créance

Créance (Référence : 03fs fsdf sdfs fsdf s)

Caisse gestionnaire : CPAM AIN
 Montant initial dû : 87,09 €
 Montant restant dû : 0,00 €

Autres références de courrier dont vous êtes redevable

4 références trouvé(es)

<input type="checkbox"/>	Références de courrier	Date d'émission du courrier	Montant initial dû	Montant restant dû
<input checked="" type="checkbox"/>	3811701200010075F	12/05/2016	50,00 €	12,50 €
<input type="checkbox"/>	3811702400012980F	12/09/2015	50,00 €	6,60 €
<input type="checkbox"/>	3811708600076602F	20/02/2014	50,00 €	28,90 €
<input type="checkbox"/>	3811708600079999F	20/02/2020	50,00 €	10,36 €

0 références sélectionné(es)

Solde total à payer : 0,00 €

* champ obligatoire

Montant du paiement * : €

Vous pouvez payer entre 16€ et 50€ par paiement

ABANDONNER PAYER

3 Il clique ensuite sur **Payer**

La démarche pas-à-pas : étape 3/3



ETAPE (3) : L'assuré est ré-orienté vers le **kiosque bancaire** pour **procéder au paiement**


worldline
e-payment services

CPAM Test 2 (INTEGRATION)
Montant de la transaction : 20,00 €

Détails de la transaction

Référence de la transaction :
PCLCB172540000004

Identifiant du commerçant :
201000005940002

Informations de la carte 


Veillez saisir les informations de votre paiement

Numéro de carte :

Date d'expiration :
Mois : Année :

Cryptogramme visuel :

Selon votre établissement bancaire, vous pourrez être redirigé vers la page d'authentification de votre banque avant la validation de votre paiement.

Verified by **VISA** 

La démarche pas-à-pas : Etat du paiement



Un message s'affiche pour indiquer à l'assuré l'état de son paiement - **Cas 1 : le paiement aboutit**

Directement sur la page du kiosque bancaire

worldline
e-payment services

CPAM Test2 (INTEGRATION)
Montant de la transaction : 20,00 €

Détails de la transaction
Date de la transaction : 11 sept. 2017
Numéro de carte : 5017#####00
Référence de la transaction : PCLCB17254000004
Identifiant du commerçant : 20100005940002
Numéro d'autorisation : 761208

Informations de paiement

Votre paiement a été accepté.
Nous vous conseillons de conserver vos informations de paiement.

Imprimer le reçu du paiement

Continuer

Puis sur la page d'accueil du compte

Assurance Maladie

Accueil Mes paiements Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

Nous vous remercions pour votre paiement, nous le traitons dans les plus brefs délais.

MES DERNIERS PAIEMENTS

Aucun nouveau paiement

MES DÉMARCHES EN 2 CLICS

- Attestation de droits
- Attestation de paiements d'indemnités journalières
- Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

PIERRE BELAGE
Né le 25/02/1983
Dernière connexion le 11/09/2017 à 15:54

Ajouter

MON AGENDA

- Mes rendez-vous

La démarche pas-à-pas : Etat du paiement



Un message s'affiche pour indiquer à l'assuré l'état de son paiement - **Cas 2 : le paiement échoue**

Exemple du message sur la page d'accueil du compte

The screenshot shows a user account interface with a navigation bar at the top containing: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. A red notification banner at the top states: "Votre transaction de paiement a échoué." Below this, the page is divided into three main sections:

- MES DERNIERS PAIEMENTS:** A grey box containing the text "Aucun nouveau paiement".
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS:** A green header with a list of services: "Attestation de droits", "Attestation de paiements d'indemnités journalières", and "Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)", each with a dropdown arrow and a help icon. A link "Voir toutes les démarches" is at the bottom.
- MON AGENDA:** A purple header with a list of options: "Mes rendez-vous" and "Prendre un rendez-vous", each with a dropdown arrow.

On the right side, the user profile for "PIERRE BELAGE" is displayed, including the date of birth "Né le 25/02/1983" and the last connection time "Dernière connexion le 01/09/2017 à 09:24". There is also a red "Ajouter" button with a plus icon.

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

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (Saisie par Voie Electronique) dans la **messagerie de son compte Ameli**.



Accusé de réception de votre paiement de créance

De : Assurance Maladie

05/07/18 08:59
Sera supprimé le 05/01/19

Bonjour,

Nous accusons réception de votre paiement de créance du 05/07/2018.

Pour tout renseignement complémentaire concernant votre démarche, vous pouvez nous contacter dans la rubrique "Ma Messagerie / Ecrire un message" (*).

Avec toute notre attention,
Votre caisse d'Assurance Maladie.

(*) ou par téléphone au 36 46 (coût 0,06 euro/min + prix appel), depuis l'étranger composez le +33 811 70 36 46 (tarif variable selon l'opérateur téléphonique).

SUPPRIMER TÉLÉCHARGER EN PDF IMPRIMER RETOUR

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



TRAITEMENT DU PAIEMENT DE LA CREANCE

- ▶ Le délai d'**affichage** sur le compte **de la prise en compte du paiement** est de **24h**
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli

ANNEXE – MESSAGES D'ERREUR

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

Illustrations de **quelques messages d'erreur** que l'assuré peut voir s'afficher

Cas d'une référence de courrier non éligible au paiement en ligne


Accueil **Mes paiements** Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention

PAYER UNE CRÉANCE

Vous avez reçu un avis de sommes à payer.
Saisissez votre référence présente dans votre courrier pour accéder au paiement.

Où trouver la référence de votre avis ? ▾

* champ obligatoire

Référence de l'avis * : 

Cette référence de courrier n'est pas ouverte au paiement en ligne.

RECHERCHER

Cas d'une créance au montant restant dû inférieur à 16€

PAYER UNE CRÉANCE

- Le montant restant dû pour cette référence de courrier est inférieur au montant minimum de paiement en ligne : merci d'utiliser un autre moyen de paiement.

Créance (Référence : 631163260000408F)

Caisse gestionnaire : CPAM du PUY de DÔME
Montant initial dû : 7 €
Montant restant dû : 7 €

Autres références de courrier dont vous êtes redevable

2 références trouvé(es)

<input type="checkbox"/>	Références de courrier	Date d'émission du courrier	Montant initial dû	Montant restant dû
<input checked="" type="checkbox"/>	6311631200000297F	07/11/2016	3,80 €	3,80 €

0 références sélectionné(es)

Solde total à payer : €

* champ obligatoire

Montant du paiement * : €

Vous pouvez payer en ligne entre 16 € et 50 € par paiement

ABANDONNER

PAYER

