

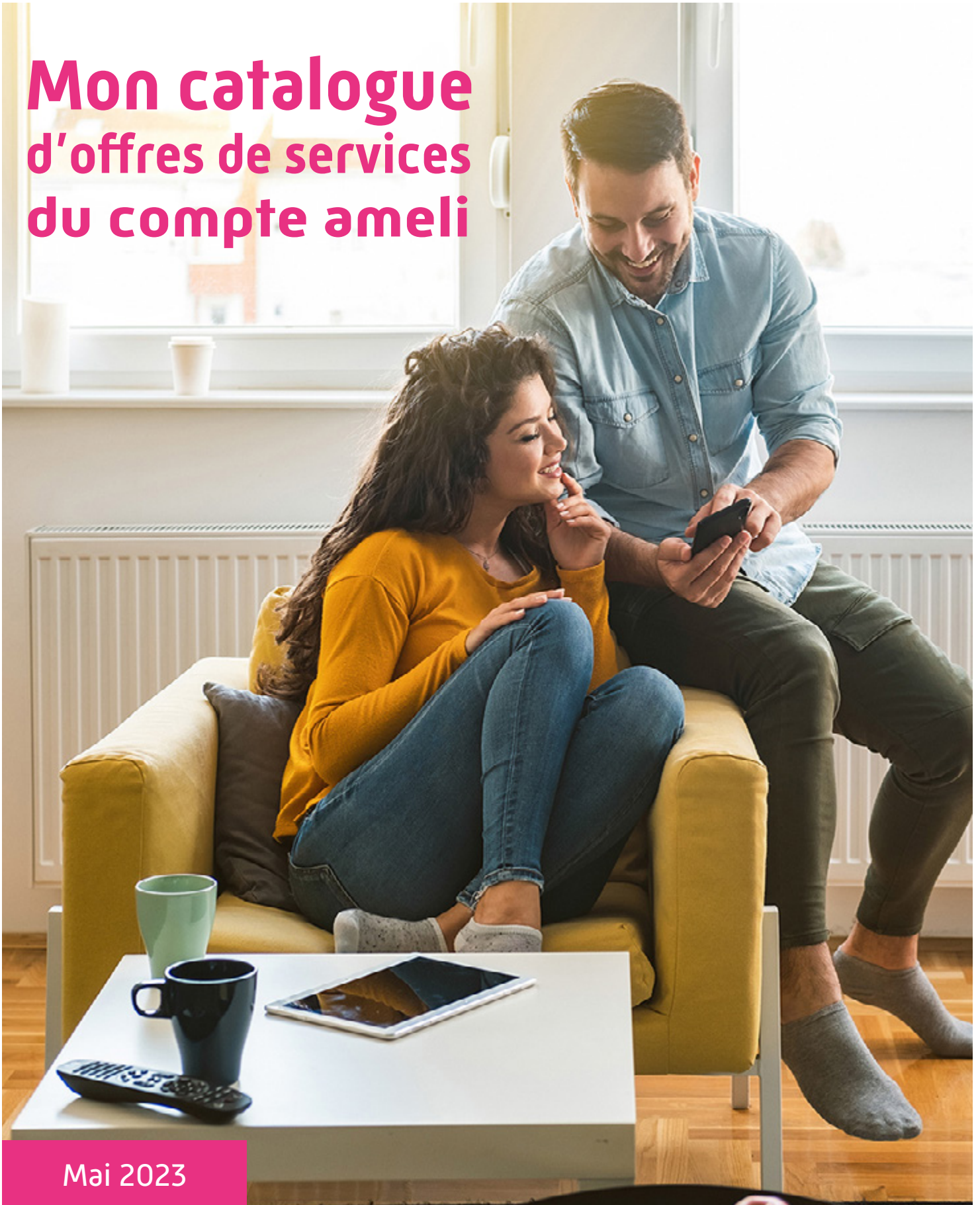


**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Landes

Mon catalogue d'offres de services du compte ameli



Mai 2023

Le catalogue



QUEL EST L'OBJECTIF DE CE CATALOGUE ?

Nous sommes tous confrontés à de nombreux défis et nous avons tous nos limites avec le numérique !

Ce guide va vous accompagner pour l'utilisation d'ameli.fr et ses **téléservices**. Cet outil va vous **faciliter la vie**, vous aider à **accéder à vos droits** et ainsi recourir à vos soins.

A QUI LE GUIDE S'ADRESSE-T-IL ?

Ce guide pratique se veut un outil mis à la disposition des assuré(e)s en capacité d'utiliser l'**offre du compte ameli**.

Il pourra également intéresser tous ceux souhaitant mieux connaître ameli.fr et ses **téléservices** ainsi que les **bonnes pratiques et astuces**.

SOMMAIRE

- [1 Le compte ameli](#)
- [2 Les mesures de sécurité du compte ameli](#)
- [3 Que faire en cas de mot de passe oublié ?](#)
- [4 Télécharger des documents](#)
- [5 Déclarer un changement d'adresse](#)
- [6 Modifier mes coordonnées bancaires](#)
- [7 Consulter mes paiements](#)
- [8 Mes délais](#)
- [9 Déclarer la perte, vol ou le dysfonctionnement de ma carte Vitale](#)
- [10 Commander ma nouvelle carte Vitale](#)
- [11 Faire ma demande de Complémentaire santé solidaire](#)
- [12 Choisir mon organisme complémentaire en cas de chevauchement](#)
- [13 Déclarer la naissance de mon enfant](#)
- [14 Inscrire son enfant sur la carte Vitale de l'autre parent](#)
- [15 Commander ma Carte européenne d'Assurance Maladie \(CEAM\)](#)
- [16 Payer une créance](#)
- [17 Transmettre ma demande de prise en charge de produits sans gluten](#)
- [18 Faire ma demande de pension d'invalidité](#)
- [19 Transmettre ma déclaration de ressources invalidité](#)
- [20 Faire ou révoquer une demande de procuration en ligne](#)
- [21 Faire ma demande de remboursements de soins réalisés à l'étranger](#)



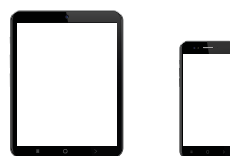
Retour
au sommaire



C'est un **service multicanal** car avec les **mêmes identifiants et codes d'accès**, vous pouvez vous connecter :



à votre compte ameli web sur ordinateur



à l'application smartphone ou tablette
(téléchargeable gratuitement)

COMMENT CRÉER SON COMPTE AMELI ?

- ➔ Soit en utilisant la combinatoire du **numéro de série de sa carte Vitale** avec les **derniers chiffres de ses coordonnées bancaires**.
- ➔ Soit en utilisant **FranceConnect** pour s'identifier à l'aide d'un autre fournisseur d'identité.
- ➔ Soit avec un **code provisoire** (demande à formuler par téléphone au 3646 (service gratuit + prix appel ou en accueil).

COMMENT SE CONNECTER ?

- 1- Je connais déjà mes identifiants (numéro de sécurité sociale + code), je complète les champs et je clique sur « **Me connecter** ».
- 2- Je ne connais pas mes identifiants (numéro de sécurité sociale + code) et/ou je souhaite créer mon compte, je clique sur « **S'identifier avec FranceConnect** » ou sur « **Première visite ? Créer un compte** ».



BON À SAVOIR

Le code personnel délivré via une « borne multiservices » ne permet plus la création du compte ameli. Pour cela il faut faire la demande d'un code provisoire.

« [Tuto vidéo](#) » création du compte [ici](#).



LES AVANTAGES

- Création/ouverture **immédiate** du compte et accès aux différents services en **moins de 5 minutes**.



Afin de renforcer la **sécurisation** et la **protection des données** du compte ameli, de nouvelles mesures ont été mises en place.

L'envoi automatique d'un e-mail d'information :

- lors d'un changement de mot de passe ;
- au moment d'une connexion au compte ameli ;
- lors d'un changement d'adresse email.

l'Assurance Maladie

MON COMPTE AMELI

Bonjour,

Le mot de passe de votre compte ameli a été modifié le mercredi 28 décembre 2022 à 17:35 (heure de Paris).

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette modification, veuillez en informer rapidement votre Caisse d'Assurance Maladie.

Attention, cet email est généré par un automate. Ne pas utiliser la fonctionnalité "répondre à".

Merci de votre confiance.

Votre Caisse d'Assurance Maladie

Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?

Téléchargez gratuitement l'appli ameli depuis l'App Store ou Google Play

Rendez-vous sur ameli.fr l'Assurance Maladie en ligne

Téléchargez l'appli ameli





COMMENT RENOUVELER SON MOT DE PASSE EN LIGNE DEPUIS SON COMPTE AMELI WEB ?

- 1 - Sur la page d'écran « J'accède à mon compte ameli » je clique sur « **Mot de passe oublié ?** ».
- 2 - Je remplis les champs pour modifier mon mot de passe (numéro de Sécurité sociale et date de naissance) et je recopie les caractères de l'image ou de l'extrait sonore.
- 3 - Je clique sur « **Recevoir le mail** ».
- 4 - Je me connecte sur ma boîte mail personnelle **dans les 30 minutes** et clique sur le bouton « **Renouveler mon mot de passe** » contenu dans l'email reçu.
- 5 - Je renseigne mon nouveau mot de passe, le confirme et clique sur « **Valider le nouveau mot de passe** ».
- 6 - Un écran m'informe de la bonne prise en charge de ma demande.
- 7 - Je reçois également un mail dans ma boîte mail personnelle qui m'informe que mon mot de passe a été changé.

SI LE RENOUVELLEMENT DU MOT DE PASSE DEPUIS SON COMPTE AMELI EST IMPOSSIBLE

- 1 - **En accueil physique**, un agent me délivre un code provisoire à quatre chiffres, **valable 48 heures**.
- 2 - **En accueil téléphonique** (36 46), un téléconseiller m'envoie par **SMS**, un **code provisoire** à quatre chiffres, **valable 48 heures**.
- 3 - En utilisant les **bornes multiservices**, je demande l'envoi d'un **code provisoire** à quatre chiffres, par **SMS**, **valable 48 heures**.



BON À SAVOIR

Sur l'application Compte ameli, depuis la page de connexion, appuyez sur « Mot de passe oublié ».

Une page vous invite à poursuivre votre démarche sur la version web de votre compte ameli.



Le compte ameli offre la possibilité de **télécharger son attestation de droits, son attestation de paiement d'indemnités journalières ou son relevé fiscal** à tout moment de façon simple, autonome et gratuite.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ Tous les bénéficiaires de l'Assurance Maladie (pour l'attestation de droits).
- ➔ Les bénéficiaires qui ont été en arrêt maladie et qui ont perçu des indemnités journalières (IJ) dans :
 - les 8 ans qui précèdent la demande (pour les IJ) ;
 - l'année qui précède la demande (pour le relevé fiscal).



BON À SAVOIR

L'accès au téléservice de téléchargement sur l'application smartphone et tablette se fait via l'onglet Mes documents.

[« Tuto vidéo » télécharger une attestation de paiement d'IJ ICI.](#)

[« Tuto vidéo » télécharger une attestation de droits ICI.](#)

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE DE TÉLÉCHARGEMENT D'ATTESTATION DE DROITS ?

- 1 - Je me connecte à mon **compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur la rubrique **Mes démarches** en 2 clics et je clique sur **Attestation de droits**.
- 3 - Je sélectionne le bénéficiaire pour lequel je souhaite obtenir une attestation de droits.
- 4 - Je clique sur **Valider**.
- 5 - Si l'attestation est éditée, je peux la télécharger au format PDF en cliquant sur le lien associé.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE DE TÉLÉCHARGEMENT D'ATTESTATION DE PAIEMENT D'INDEMNITÉS JOURNALIÈRES ?

- 1 - Je me connecte à mon **compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur la rubrique **Mes démarches** en 2 clics et je clique sur **Attestation de paiement d'indemnités journalières**.
- 3 - Je clique sur l'année ou je saisis les dates pour lesquelles je souhaite un relevé.
- 4 - Je coche les mentions complémentaires que je souhaite voir apparaître (affection de longue durée, temps partiel thérapeutique...) et je **valide**.
- 5 - Si l'attestation est éditée, je peux la télécharger en format PDF en cliquant sur le lien associé.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE DE TÉLÉCHARGEMENT DE RELEVÉ FISCAL ?

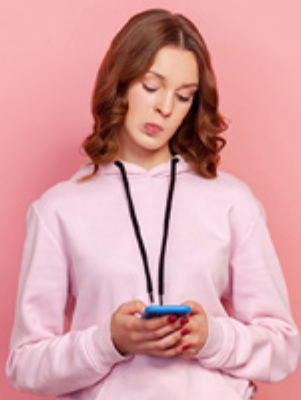
- 1 - Je me connecte à mon **compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**, puis sur la rubrique **Télécharger** et je clique sur **Relevé fiscal**.
- 3 - Si un relevé fiscal existe, je suis invité(e) à le télécharger au format PDF.

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



LES AVANTAGES

- Délivrance immédiate du document et couverture instantanée du besoin.
- Possibilité de télécharger plusieurs fois le même document.



Le compte [ameli](#) offre la possibilité de **déclarer sa nouvelle adresse (en France ou à l'étranger)** à l'Assurance Maladie à tout moment de façon **simple, autonome et gratuite**.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

➡ Tous les assurés du régime général (Caisses générales de Sécurité sociale (CGSS) comprises).

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à mon **compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches** puis dans la rubrique **Déclarer un changement de situation**.
- 3 - Je clique sur **Changement d'adresse**.
- 4 - J'indique si je réside en France ou dans un autre pays et **je saisis ma nouvelle adresse**.
- 5 - Je clique sur **Valider** pour faire apparaître un écran de confirmation.
- 6 - Je confirme l'adresse que j'ai saisie en cliquant sur "**C'est bien ça !**".
- 7 - Un écran m'informe de la bonne prise en charge de ma demande.

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE ET TABLETTE



BON À SAVOIR

La géolocalisation est proposée par le navigateur. Des suggestions d'adresses sont alors proposées. Si l'adresse saisie est incorrecte, une aide à la saisie est proposée. Il suffit de cliquer sur « Aucune adresse proposée ou l'adresse proposée n'est pas exacte ? Je clique ici »

[Tuto vidéo Changement d'adresse ici.](#)

>> LES AVANTAGES

- Grâce à la même démarche en ligne, vous pouvez déclarer le changement d'adresse pour vous et vos ayants droit.
- L'usage du téléservice est possible même si la nouvelle adresse est dans un autre département.
- La durée moyenne de traitement d'une demande est de 2 à 3 jours ouvrés [en cas de changement de CPAM, le délai moyen est plutôt de 5 à 7 jours ouvrés].



Le compte ameli offre la possibilité de déclarer son **changement de coordonnées bancaires** à l'Assurance Maladie à tout moment de façon **simple, autonome et gratuite**.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➡ L'assuré qui change son IBAN pour **un autre compte bancaire individuel**.
- ➡ L'assuré qui change son IBAN pour **un compte joint dont il est cotitulaire**.
- ➡ L'assuré qui **n'a pas de coordonnées bancaires d'enregistrées** dans son dossier.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli** via l'application smartphone & tablette.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes informations** puis sur la ligne **Coordonnées bancaires**.
- 3 - Je clique sur le **symbole de crayon** à droite.
- 4 - Je saisis la **civilité du ou des bénéficiaires** du compte bancaire.
- 5 - Ensuite, je saisis le **nom et le prénom du titulaire du compte sans accent**.
- 6 - Je saisis l'**IBAN** tel qu'il est affiché sur mon RIB, puis je clique sur **Suivant**.
- 7 - J'indique le **code de sécurité à 4 chiffres** (reçu par e-mail sur ma messagerie personnelle), le **numéro de série*** de ma **carte Vitale** puis je clique sur **Suivant**.
- 8 - Je vérifie les informations saisies, **coche l'attestation sur l'honneur**, puis je clique sur **Valider**.
- 9 - Je reçois ensuite un accusé de réception dans la messagerie de mon compte ameli.

* Où trouver le numéro de série ? Sur une carte Vitale sans photo, le numéro se trouve au dos de la carte en haut à gauche. Sur une carte Vitale avec photo, le numéro se situe au recto, sur la droite.



BON À SAVOIR

Une sécurité renforcée pour ce service avec la mise en place d'un contrôle accru (numéro de série de la carte Vitale et code envoyé par e-mail à saisir).

Un contrôle instantané des coordonnées au cours de la saisie grâce à un système de contrôle comptable automatique.

Téléservice accessible également sur le **compte ameli web** via la rubrique **Mes démarches**.

[Tuto vidéo Changement de coordonnées bancaires ici.](#)

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



>> LES AVANTAGES

- Un délai de traitement de la demande **raccourci à 48H** (au lieu de plusieurs jours pour la version papier).
- En fin de traitement, vous recevez une notification courte dans votre compte ameli.
- A l'issue du délai de 48h, **vous êtes averti de l'enregistrement de vos nouvelles coordonnées bancaires** par une information dans la messagerie sécurisée de votre compte ameli.
- **Pas d'impression papier**, plus besoin d'imprimer et de joindre son IBAN.



Le compte ameli offre la possibilité de **consulter ses remboursements de plus de 6 mois**, à tout moment de façon **simple, autonome et gratuite**.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

➔ Tous les assurés du régime général, Caisses générales de Sécurité sociale (CGSS) comprises.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes paiements**.
- 3 - Je clique sur la rubrique **Mes paiements**.
- 4 - Dans l'encart **Rechercher**, je peux affiner ma recherche par période, bénéficiaire et nature du remboursement.
- 5 - Je clique sur la ligne qui m'intéresse afin de visualiser le détail du paiement.
- 6 - Je clique sur le symbole (↓), à droite, pour télécharger le décompte.

Pour consulter **Mes relevés mensuels, Mon relevé annuel et le suivi de mes participations forfaitaires et franchises**, je me rends également sur l'onglet **Mes paiements**.



BON À SAVOIR

Vous attendez un paiement, pensez à consulter le téléservice **Mes délais**.

Ce téléservice permet de **consulter les délais de traitement de sa Caisse** à tout moment.

Disponible sur le compte ameli web et sur l'application smartphone & tablette.

« [Tuto vidéo](#) » le paiement des indemnités journalières [ici](#).

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



LES AVANTAGES

- Rechercher **uniquement** les paiements à transmettre à sa complémentaire si besoin.
- Accéder à **son historique de plus de 6 mois**.
- Télécharger en format PDF, son décompte de remboursement **en toute autonomie**.



Le compte ameli offre la possibilité de **consulter les délais de traitement de ma Caisse**, à tout moment de façon **simple, autonome et gratuite**.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

➔ Tous les assurés du régime général de toutes les Caisses et aux régimes spéciaux : CAMIEG, CANSSM, CAVIMAC, CNMSS, CRPCEN.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur la rubrique **Mes démarches en 2 clics** et je clique sur **Consulter les délais de traitements de ma CPAM**.
- 3 - Je renseigne la **thématique** de ma demande en choisissant parmi celles **dans la liste déroulante**.
- 4 - J'apporte les **précisions nécessaires** à la compréhension de ma demande.
- 5 - Je renseigne la **date de dépôt ou d'envoi de ma demande** en cliquant directement sur le **calendrier** et je **valide**.
- 6 - Une **estimation de la date de traitement** de ma demande s'affiche.



BON À SAVOIR

Si le **délaï de traitement estimé est dépassé**, un message particulier s'affiche.

Vous êtes invité à rechercher plus d'informations dans les rubriques :

- **mes informations**,
- **mes paiements**,
- **ma messagerie**.

Si vous ne trouvez pas plus d'information, vous êtes invité à **contacter votre CPAM** directement en utilisant la **messagerie de votre compte ameli**.

« [Tuto vidéo](#) » [le paiement des indemnités journalières ICI](#).

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



LES AVANTAGES

- **Transparence totale** sur le temps de traitement de ma demande au sein de ma Caisse.
- Affichage des **délais** commun à tous les assurés de ma Caisse.
- Assurance sur l'**égalité de traitement** entre les assurés.



Le compte ameli offre la possibilité de **réaliser en ligne sa démarche de bout en bout** : de la déclaration de perte de sa carte Vitale à la commande de sa nouvelle carte Vitale et au suivi de celle-ci.

A QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

➔ Tous les assurés du régime général, Caisses générales de Sécurité sociale (CGSS) comprises ou l'un de ses bénéficiaires de plus de 12 ans.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**.
- 3 - Dans la rubrique **Effectuer une démarche**, je clique sur **Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale**.
- 4 - Je sélectionne le **bénéficiaire concerné**, vérifie les coordonnées et précise le **motif de ma demande**.
- 5 - Je m'engage à restituer l'ancienne carte si je la retrouve puis je clique sur **Continuer**.
- 6 - Une fois que la **confirmation de la prise en compte de ma demande** s'affiche, je peux poursuivre le processus en accédant au **téléservice de commande de carte Vitale**. Pour cela, je clique sur **Continuer**.



BON À SAVOIR

Ce **téléservice** est accessible sur l'application **smartphone & tablette**.

Consultez l'onglet **Mes démarches** et cliquez sur la rubrique **Carte Vitale - Je déclare la perte de ma carte Vitale**.

ATTENTION, après avoir fait la déclaration de perte, vol ou dysfonctionnement en ligne, vous disposez de **4 jours** pour commander votre nouvelle carte Vitale en ligne.

« [Tuto vidéo](#) » **déclarer la perte, le vol ou le dysfonctionnement d'une carte Vitale [ICI](#)**.

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



LES AVANTAGES

- Une **réduction du délai de traitement** : la prise en compte de la déclaration est **immédiate**.
- La carte perdue ou volée est **automatiquement invalidée** suite à la déclaration.
- Vous pouvez ensuite directement **commander** votre nouvelle carte Vitale depuis votre **compte ameli**.
- En fin de démarche, vous recevez un **accusé de réception** dans la messagerie de votre compte ameli.



Le compte ameli offre la possibilité de **réaliser en ligne sa démarche de bout en bout** : de la déclaration de perte de sa carte Vitale à la commande de sa nouvelle carte Vitale et au suivi de celle-ci.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ Tous les assurés du régime général ou l'un de ses bénéficiaires de plus de 12 ans.
- ➔ Suite à une déclaration de perte, de vol ou de dysfonctionnement.
- ➔ Suite à un changement de nom ou de numéro de Sécurité sociale.
- ➔ Nouvel immatriculé.
- ➔ Bénéficiaire ayant droit de 12 ans et plus.



BON À SAVOIR

Le délai de suivi de votre commande est disponible **dans 1 à 2 jours maximum** après votre démarche.

Dans votre compte ameli web, onglet **Mes démarches**, rubrique **Suivre mes démarches et Commande de carte Vitale**.

[« Tuto vidéo » carte Vitale : quand et comment la commander ? ici.](#)

[« Tuto vidéo » commander une carte Vitale en ligne ici.](#)

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à mon compte ameli via l'application smartphone & tablette.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**.
- 3 - Je clique sur la rubrique **Carte Vitale - Je commande en ligne ma carte Vitale**.
- 4 - Je sélectionne le **bénéficiaire concerné**, vérifie les coordonnées et je clique sur **Suivant**.
- 5 - Je clique sur **Prendre une photo d'identité**, je consulte les conditions de conformité et clique sur **J'ai compris**.
- 6 - **Je prends moi-même ma photo d'identité** depuis l'application (selfie). Je visualise ma photo et vérifie si elle correspond bien aux critères de conformité. Puis je clique sur **Suivant**.
- 7 - En cliquant sur **Prendre une photo de la pièce d'identité**, les conditions de conformité s'affichent. Je les consulte et clique sur **J'ai compris**.
- 8 - **Je prends une photo de ma pièce d'identité** directement depuis l'appareil photo de mon smartphone ou de ma tablette. Je visualise ma photo et vérifie si elle correspond bien aux critères de conformité. Puis je clique sur **Suivant**.
- 9 - Je coche l'**attestation sur l'honneur** puis sur **Valider**. Un message me confirme la prise en compte de ma demande.

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



>> LES AVANTAGES

- Un délai raccourci : **2 semaines pour recevoir sa carte Vitale commandée en ligne** (au lieu de 28 jours en moyenne par voie postale).
- Possibilité de suivre la délivrance de sa carte Vitale depuis son compte ameli.



Le compte ameli offre la possibilité de faire sa demande de **Complémentaire santé solidaire** à tout moment de façon simple, autonome et gratuite.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ Tous les assurés du **régime général**, bénéficiaire ou non du RSA (revenu de solidarité active)
- ➔ **Première demande ou renouvellement** de la Complémentaire santé solidaire.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**.
- 3 - Dans la rubrique **Effectuer une démarche**, je clique sur **Faire une demande de Complémentaire santé solidaire**.
- 4 - Je **précise ma situation** et les personnes de mon foyer concernées par la demande de Complémentaire santé solidaire.
- 5 - Je renseigne les informations relatives à l'**organisme complémentaire**.
- 6 - Je **donne mon consentement** pour récupérer les données relatives à mes différents revenus.
- 7 - Je déclare mes **autres ressources**.
- 8 - Je vérifie, sur le récapitulatif de ma demande, que **mes informations saisies sont correctes**.
- 9 - Je joins un ou plusieurs **avis d'imposition**.
- 10 - Je **valide ma demande** et je reçois un accusé de réception sur mon compte ameli.



BON À SAVOIR

Les éléments de ressources recueillis ne sont pas visibles lors de l'utilisation du téléservice, mais chaque membre du foyer peut consulter les montants restitués depuis le site <https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/accueil/vos-services>.

Les assurés qui ne peuvent pas scanner leur avis d'imposition peuvent obtenir ce document au format dématérialisé en se connectant au site impots.gouv.fr

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



>> LES AVANTAGES

- **Un gain de temps** : délai moyen de traitement de 14 à 28 jours.
- **Pas de frais de photocopie/impression** et d'envoi des pièces justificatives.

Choisir mon organisme complémentaire en cas de chevauchement 12



Le compte ameli offre la possibilité de **choisir**, en cas de chevauchement, l'**organisme complémentaire à conserver**.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ Tous les assurés du régime général.
- ➔ Assuré qui vient de **changer de travail**, son ancienne mutuelle ne s'est pas déconnectée.
- ➔ Assuré qui doit **rattacher tout ou une partie de ses ayants-droits**.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli web**.
- 2 - Je suis **automatiquement notifié** d'un problème de chevauchement de mutuelles.
- 3 - Je clique sur **Sélectionner** pour activer l'une de mes complémentaires.
- 4 - Je visualise les **deux organismes complémentaires en conflit**, pour chaque personne concernée par un chevauchement.
- 5 - Je sélectionne la mutuelle à conserver et pour toutes les personnes concernées et je clique sur **Valider**.
- 6 - Je **confirme** mon (mes) choix.
- 7 - Mon compte me confirme que mon choix a été pris en compte.
- 8 - Une fois l'opération effectuée je peux consulter la trace sur mon compte, dans **Mes informations**.



BON À SAVOIR

En cliquant sur **Plus tard** le message d'alerte de chevauchement s'affichera à nouveau à votre prochaine connexion.

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



>> LES AVANTAGES

- Pas besoin d'envoyer de courrier, ni d'appeler sa mutuelle ou sa CPAM.
- Raccordement à son organisme complémentaire dans un **délais de 7 jours**.
- Rendre à nouveau effective la transmission automatique de ses remboursements vers sa mutuelle.



Le compte ameli offre la possibilité de **déclarer la naissance** de son(ses) enfant(s) de façon **simple, autonome et gratuite**.

A QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ Tous les assurés du **régime général**, Caisses générales de Sécurité sociale (CGSS) comprises.
- ➔ Votre(vos) enfant(s) est(sont) né(s) **en France**.
- ➔ La déclaration de naissance a été faite à la **mairie du lieu de naissance depuis 5 jours**.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**.
- 3 - Dans la rubrique **Déclarer un changement de situation**, je clique sur **Déclaration du nouveau-né**.
- 4 - Je renseigne les **informations** sur mon(mes) enfant(s) (nom, prénom, date de naissance, département de naissance).
- 5 - Je clique sur **Continuer**.
- 6 - Je **confirme** mon (mes) choix.
- 7 - Une fois que j'ai reçu confirmation de la prise en compte de ma déclaration, je pense à mettre **ma carte Vitale à jour** rapidement et à télécharger une **nouvelle attestation de droit**.
- 8 - J'informe ensuite ma **complémentaire santé**.



BON À SAVOIR

Si vous souhaitez que votre enfant bénéficie de la **complémentaire santé de l'autre parent**, c'est à ce dernier d'effectuer **cette déclaration en ligne depuis son compte** puis d'en informer sa **complémentaire santé**.

« [Tuto vidéo](#) » **déclaration d'un nouveau-né** [ici](#).

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



>> LES AVANTAGES

- Un **gain de temps** par rapport au délai postal.
- Pas de justificatif à fournir.



Le compte ameli offre la possibilité d'**inscrire son enfant sur la carte Vitale de l'autre parent** (double rattachement), de façon **simple et autonome**.

A QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ Tous les assurés du **régime général**, Caisses générales de Sécurité sociale (CGSS) comprises.
- ➔ Assuré qui souhaite inscrire son enfant de moins de 16 ans sur la carte Vitale de l'autre parent.
- ➔ La demande de rattachement n'est proposée qu'au **seul parent « référent »**.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**.
- 3 - Dans la rubrique **Effectuer une démarche**, je clique sur **Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent**.
- 4 - Je prends connaissance du message de rappel avant d'effectuer ma demande (accord du second parent) et je clique sur **"J'ai compris !"**.
- 5 - Je renseigne les **informations obligatoires** du second parent.
- 6 - Je sélectionne le ou les **enfant(s) concerné(s)** par ma demande et je clique sur **Continuer**.
- 7 - J'indique le **parent « référent »** des enfants sélectionnés et je clique sur **Continuer**.
- 8 - Je dépose les **pièces justificatives** demandées (livret de famille ou extrait d'acte de naissance) et je clique sur **Continuer**.
- 9 - **J'atteste sur l'honneur** ma déclaration et l'accord du second parent et je clique sur **Valider**.
- 10 - Je reçois un **accusé de réception électronique** dans la messagerie de mon compte.



BON À SAVOIR

Le **double rattachement** évite de **démunir de sa carte Vitale un des deux parents** et permet **des remboursements plus rapides**.

Le parent « référent » est celui qui **recevra les messages de l'Assurance Maladie concernant l'enfant** (destination des courriers, actions dans le compte ameli, etc...).

Il est **impossible de faire une nouvelle demande de double rattachement, avant un délai de 15 jours** suivant une première demande. Ce contrôle permet d'éviter des **réitérations effectuées à tort**.

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



>> LES AVANTAGES

- Possibilité d'**inscrire un ou plusieurs enfant(s)** sur la carte Vitale du second parent sans devoir appeler ni envoyer un courrier à sa Caisse d'assurance maladie.
- Les **signatures des deux parents** ne sont plus nécessaires.
- Pas de risque de **perte de courrier, sécurisation des données** au sein de mon compte ameli.

Commander ma Carte européenne d'assurance maladie (CEAM) 15



Le compte ameli offre la possibilité de **commander sa CEAM à l'Assurance Maladie** à tout moment de façon **simple, autonome et gratuite**.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➡ Tous les assurés du **régime général**, Caisses générales de Sécurité sociale (CGSS) comprises ou un de ses ayants droit.
- ➡ En cas de commande, de renouvellement anticipé, de déclaration de perte ou de vol.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur la rubrique **Mes démarches** en 2 clics et je clique sur **Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)**.
- 3 - Je clique sur **Commander ma carte** ou **Renouveler ma carte**, le cas échéant.
- 4 - Je précise si **mon départ est dans les 15 jours** et je clique sur **Valider**.
- 5 - Je clique sur **Continuer**.
- 6 - Je visualise un **message de confirmation** de ma demande.



BON À SAVOIR

La demande de renouvellement anticipé de votre carte n'est possible qu'à partir de **2 mois avant la date d'expiration de la carte actuelle**.

Si votre départ est dans **moins de 15 jours**, vous pouvez immédiatement obtenir un **certificat provisoire** et recevrez votre carte dans un **délai de 10 jours**.

Vous pouvez visualiser **l'image digitale de votre CEAM** et **l'imprimer**.

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



LES AVANTAGES

- Aucun délai de traitement : la **commande est immédiate**.
- Le délai moyen d'obtention de la CEAM est de 10 jours.
- En fin de démarche, vous recevez un **accusé de réception** dans la messagerie de votre compte ameli (+ avis de dépôt).



Le compte ameli offre la possibilité de **payer une créance à l'Assurance Maladie** à tout moment, de façon **simple, autonome et gratuite**.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ Un assuré détenteur d'un solde de PF/FR (participations forfaitaires et franchises) compris entre 100 euros et 150 euros.
- ➔ Un assuré qui a reçu un avis de somme à payer.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes paiements** et je clique sur **Payer une créance**.
- 3 - Je saisis la référence de l'**avis de sommes à payer** et je clique sur **Rechercher**.
- 4 - Je coche la (ou les) ligne(s) correspondant à la créance que je veux payer.
- 5 - J'indique le **montant que je souhaite régler** (entre 16 € et 50 € par ligne de créance) et je clique sur **Payer**.
- 6 - Je suis réorienté(e) vers le **kiosque bancaire** pour procéder au paiement.
- 7 - Un message s'affiche pour m'indiquer l'**état de mon paiement**.



BON À SAVOIR

La référence de l'avis se trouve en **en-tête du courrier reçu**.

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

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR



>> LES AVANTAGES

- Le **délai d'affichage sur le compte** de la prise en compte du paiement est de **24 heures**.
- En fin de démarche, vous recevez un **accusé de réception** dans la messagerie de votre compte ameli.



Le compte ameli offre la possibilité de **transmettre à sa Caisse une demande de prise en charge d'aliments sans gluten**, de manière simple et totalement dématérialisée.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ Tous les assurés du régime général.
- ➔ Un assuré qui a téléchargé l'application smartphone ou tablette.
- ➔ Un assuré atteint d'une maladie coéliqua confirmée.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli** via l'application smartphone & tablette.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**.
- 3 - Je clique sur **Prise en charge de la maladie coéliqua**.
- 4 - Je prends connaissance du mode d'emploi du téléservice et je clique sur **J'ai compris**.
- 5 - Je **choisis le mois de ma demande** ainsi que le **bénéficiaire concerné**.
- 6 - Je **prends en photos les codes-barres des aliments** depuis mon portable ou tablette.
- 7 - Je **renseigne les prix unitaires payés** en magasin (la quantité et le prix d'achat peuvent être rectifiés avant validation de ma demande).
- 8 - Je vérifie et **coche l'attestation sur l'honneur**, puis je clique sur **Valider**.
- 9 - S'affiche ensuite un message de confirmation de bonne prise en compte sur la page d'accueil de l'application.



BON À SAVOIR

Avant la première utilisation, je dois **activer dans mon application mobile ameli, le téléservice dans la rubrique « Paramètres »**.

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR SMARTPHONE, TABLETTE



>> LES AVANTAGES

- Une **réduction du délai de traitement**.
- Pas de frais d'envoi des pièces.
- Possibilité de transmettre plusieurs demandes dans le mois.



Le compte ameli offre la possibilité de **transmettre à sa Caisse une demande de pension d'invalidité**, de manière simple et totalement dématérialisée.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ Tous les assurés du régime général.
- ➔ Un assuré salarié ou non salarié ou demandeur d'emploi.
- ➔ Un assuré salarié qui possède seulement un employeur.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**.
- 3 - Dans la rubrique **Effectuer une démarche**, je clique sur **Demander une pension d'invalidité**.
- 4 - Je prends connaissance des informations sur les droits en invalidité, les conditions d'obtention de la pension et je clique sur **Je démarre ma demande**.
- 5 - Je vérifie mes informations personnelles et renseigne ma nationalité puis je clique sur **Suivant**.
- 6 - Je **renseigne ma situation actuelle** (activité salariée, activité non salariée, chômage indemnisé, autre) et **complète les champs** en fonction, puis je clique sur **Suivant**.
- 7 - Je vérifie mes éléments déclarés, puis je clique sur **Tout est bon**.
- 8 - Je **télécharge mon dernier avis d'imposition** au format PDF qui servira à **évaluer mes ressources** et surtout à **m'exonérer de CSG/CRDS/CASA**, puis je clique sur **Je valide ma demande**.
- 9 - Je vérifie mes éléments déclarés, puis je clique sur **Tout est bon**.



BON À SAVOIR

Les délais de traitement de cette démarche ne sont pas visibles dans le téléservice « Mes Délais ».

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR



>> LES AVANTAGES

- Pas d'envoi postal.
- Pas besoin de se déplacer.
- Gain de temps par rapport au délai postal.



Le compte ameli offre la possibilité de **transmettre à sa Caisse une déclaration de ressources Invalidité** ou déclaration sur l'honneur, de manière simple et totalement dématérialisée.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

➔ Tous les assurés du régime général bénéficiaires d'une pension d'invalidité.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**.
- 3 - Dans la rubrique **Effectuer une démarche**, je clique sur **Invalidité : déclarer mes ressources**.
- 4 - Je prends connaissance des informations de pré-déclaration (période concernée par la déclaration, la date limite de déclaration) et je clique sur **Déclarer**.
- 5 - Si ma situation n'a pas changé, je passe à l'étape suivante et dans le cas contraire, **je mets à jour mes informations personnelles** et complète les **données relatives à mes ressources**.
- 6 - Je **consulte le résumé de ma déclaration** et je clique sur **Valider** pour certifier sur l'honneur ma déclaration.
- 7 - S'affiche ensuite un message de confirmation de bonne prise en compte de ma demande. J'ai la possibilité de la **télécharger** au format PDF.



BON À SAVOIR

Tout retard de déclaration peut entraîner une suspension de la pension d'invalidité.

Les déclarations restent en ligne pendant 2 ans et sont accessibles depuis l'onglet *Suivre Mes démarches / Invalidité : Historique de mes déclarations de ressources*.

« [Tuto vidéo](#) » [Transmettre ma déclaration de ressources invalidité ici.](#)

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE, TABLETTE



>> LES AVANTAGES

- Pas de risque de perte de courrier, sécurisation des données au sein de mon compte ameli.
- Pas besoin de se déplacer.
- Gain de temps par rapport au délai postal.

Faire ou révoquer une demande de procuration en ligne 20



Ce téléservice donne la possibilité à l'assuré, dans l'incapacité de se rendre à l'accueil de sa Caisse, de donner procuration à un tiers, afin de réaliser une démarche en son nom.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ Tous les assurés du régime général.
- ➔ Le mandataire doit avoir plus de 18 ans, quelque soit son régime de Sécurité sociale.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à **mon compte ameli web**.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**.
- 3 - Dans la rubrique **Effectuer une démarche**, je clique sur **Faire ou révoquer une procuration en ligne**.
- 4 - Je prends connaissance des conditions d'usages de la procuration et je clique sur **Je démarre ma demande**.
- 5 - Je saisis les informations d'identification du mandataire et je clique sur **Suivant**.
- 6 - Je vérifie ma demande avant de certifier les éléments déclarés et je clique sur **Je valide ma demande**.
- 7 - Un écran de confirmation s'affiche et m'indique la bonne prise en compte de ma demande.
- 8 - Je peux retrouver le détail de ma déclaration sur mon compte ameli dans « **Mes informations** » ou dans « **Mes démarches - Faire ou révoquer une procuration** ».



BON À SAVOIR

La durée de validité de la procuration est fixée à un mois et peut être révoquée à tout moment par l'assuré.

Pour révoquer ma procuration, 2 possibilités :

depuis l'onglet « mes informations » ou depuis l'onglet « Mes démarches » puis effectuer une démarche, faire ou révoquer une procuration.

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR



>> LES AVANTAGES

- Pas de frais d'envoi des pièces.
- Pas de risque de perte de courrier, sécurisation des données au sein de mon compte ameli.
- La possibilité pour le mandataire de prendre rendez-vous en accueil et d'effectuer une démarche pour le compte d'une personne qu'il souhaite aider.



Le compte ameli web offre la possibilité de faire sa demande de prise en charge des soins réalisés à l'étranger de manière simple et en joignant ses pièces justificatives utiles.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?

- ➔ L'assuré(e) en vacances ou en détachement professionnel qui tombe malade ou se blesse à l'étranger.
- ➔ L'assuré (e) qui doit réaliser des soins programmés à l'étranger.
- ➔ Dans tous les cas, l'assuré(e) (ou son ou ses ayants droits) a avancé le montant de ses soins et doit procéder à une demande de remboursement auprès de l'Assurance Maladie.

COMMENT ACCÉDER AU TÉLÉSERVICE ?

- 1 - Je me connecte à mon compte ameli web.
- 2 - Je me rends sur l'onglet **Mes démarches**.
- 3 - Dans la rubrique **Effectuer une démarche**, je clique sur **Demander un remboursement de soins à l'étranger**.
- 4 - Je prends connaissance des informations utiles et des documents à fournir et je clique sur **Je démarre ma demande**.
- 5 - Je renseigne mes informations personnelles (*cette partie concerne l'assuré ouveur de droits*) et je clique sur **Suivant**.
- 6 - J'indique les renseignements concernant le **bénéficiaire des soins** en précisant la nature des soins perçus et je clique sur **Suivant**.
- 7 - Je saisis des informations sur **mon séjour** (pays, période, motif du séjour, si hospitalisation) ainsi que les **modalités de remboursement souhaitées** et je clique sur **Suivant**.
- 8 - Je vérifie le **récapitulatif des informations saisies** et modifie si besoin avant de cliquer sur **Suivant**.
- 9 - Je **dépose mes pièces justificatives** et je clique sur **Je valide ma demande**.
- 10 - Je reçois un **accusé de réception** électronique dans la messagerie de mon compte.



BON À SAVOIR

[Tuto vidéo » Faire ma demande de remboursement de soins réalisés à l'étranger, ici.](#)

DISPONIBILITÉ DU TÉLÉSERVICE SUR ORDINATEUR



>> LES AVANTAGES

- Une réduction du délai de traitement. En version papier, le remboursement peut prendre jusqu'à 6 mois. Avec l'utilisation du téléservice, le délai de traitement devrait être réduit à un ou deux mois.
- Pas de frais d'envoi des pièces avec le téléchargement des justificatifs exigés.
- Sécurisation de l'envoi des données depuis mon compte ameli.