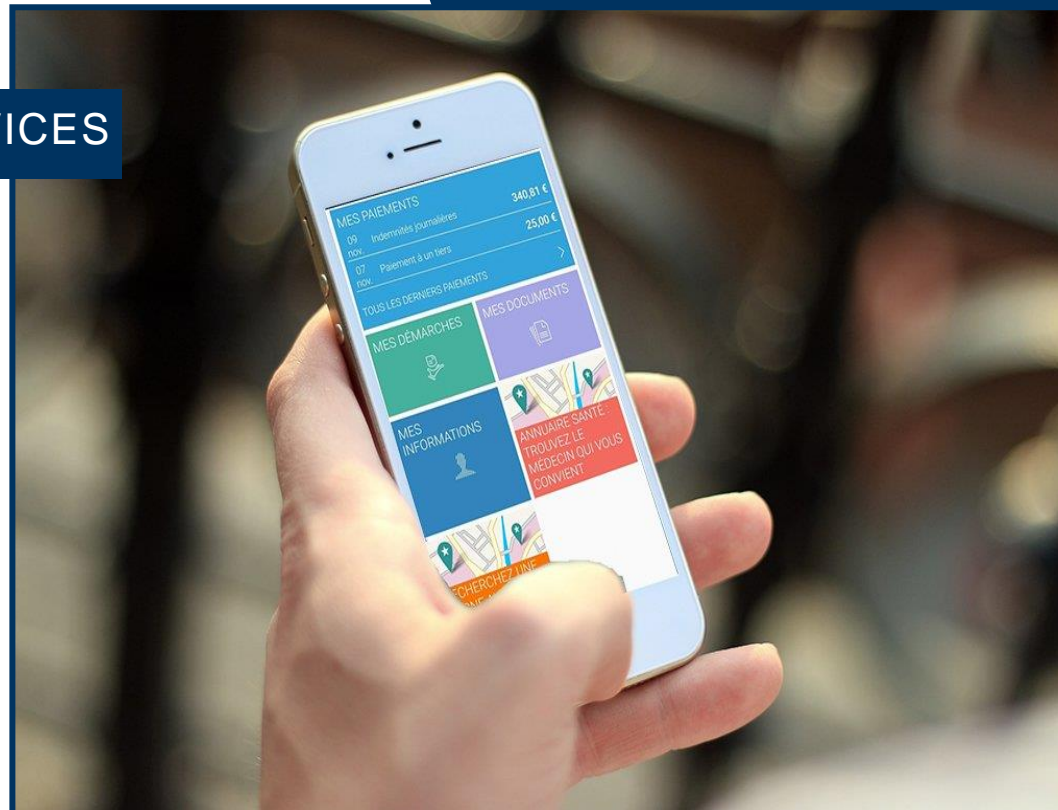


## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

**Pas-à-pas**  
3 décembre 2021



DEMANDE DE  
C2S

# Bénéfices de l'utilisation du téléservice

## Pour les assurés



La possibilité de faire sa demande de C2S à **tout moment de façon autonome**



Un **gain de temps** par rapport au délai postal

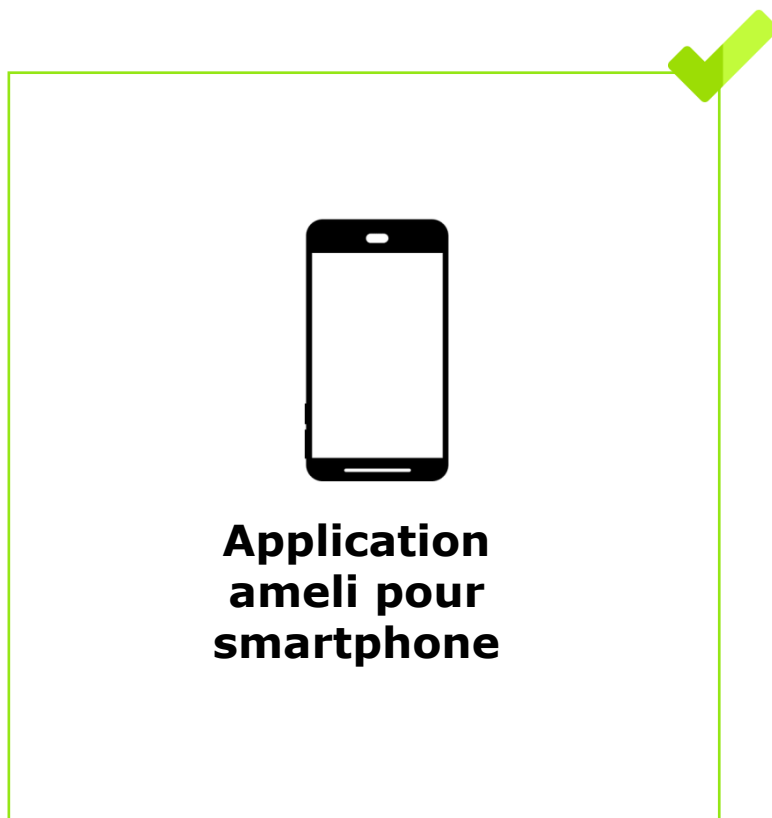
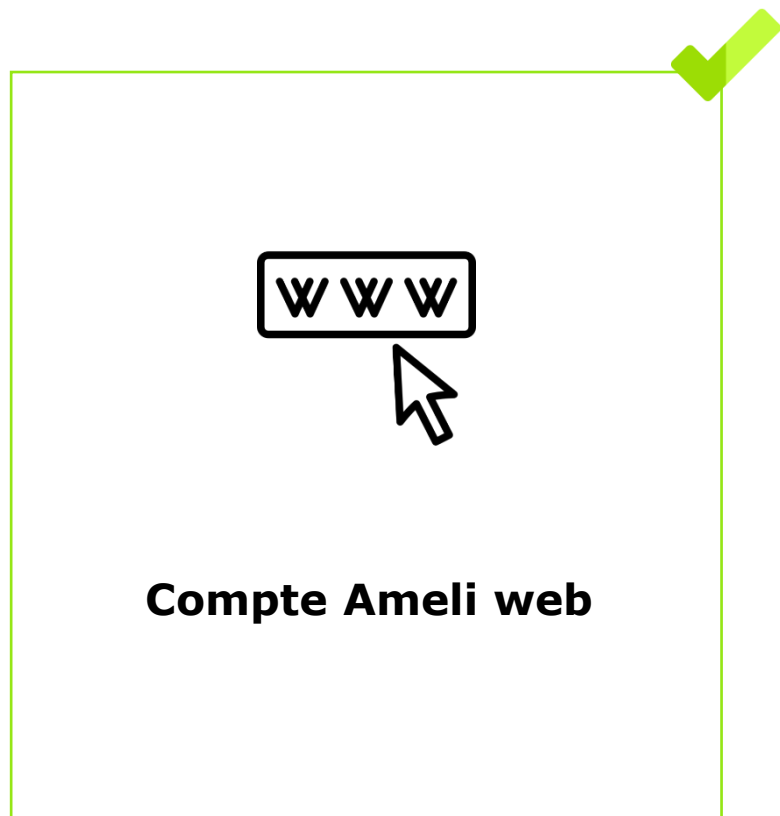


Une **meilleure complétude** des dossiers, et donc moins d'aller-retours entre la Caisse et l'assuré



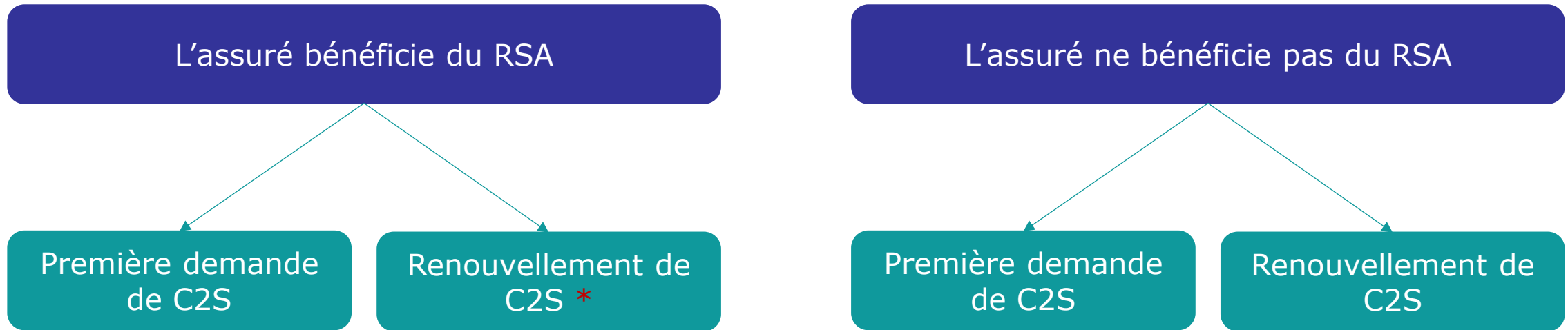
**Pas de frais** de photocopie/impression et envoi des **pièces justificatives**

# Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



De bout en bout uniquement pour les **bénéficiaires du RSA** (sans dépôt de pièces justificatives)

## 2 principaux cas d'usage possibles



### À noter



Dans les deux cas, du point de vue de l'assuré, **la cinématique reste la même qu'il soit primo-demandeur ou qu'il s'agisse d'une demande de renouvellement.** Seules les informations affichées à la fin de la démarche lors du choix de la **mutuelle** varient.



En revanche, contrairement à la primo-demande qui est réalisable à tout moment, la demande de **renouvellement de la C2S** par un assuré n'est possible **que dans les 2 mois qui précèdent la fin** de ses droits.

# Cas d'exclusions du téléservice



- ▶ Exclusions fonctionnelles :
  - Assuré mineur
  - Droits fermés
  - Renouvellement C2S anticipé
  - Demande en cours de moins de 21 jours
  - NPAI
  - Chevauchement mutuelle
  - Pas d'avis d'imposition


La démarche pas-à-pas

# COMPTE AMELI WEB



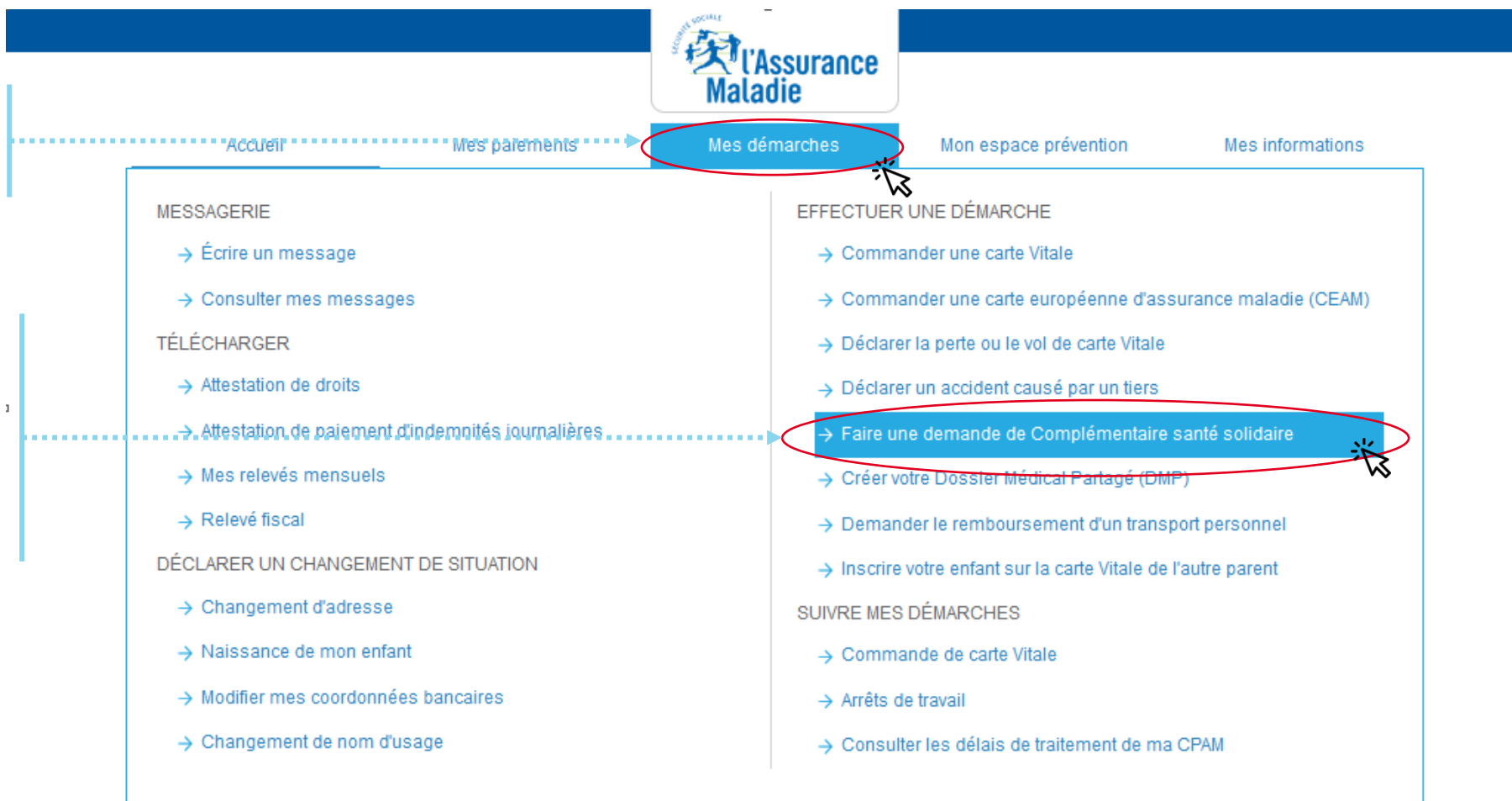
Version 2021-2 : début décembre 2021  
en présérie pour 4 caisses, généralisée  
mi janvier 2022.

# 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 Puis sur la ~~la~~ rubrique **Effectuer une démarche** → il clique sur **Faire une demande de Complémentaire santé solidaire**



The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Accueil, Mes paiements, **Mes démarches** (highlighted with a red circle and a mouse cursor), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column contains sections: MESSAGERIE (with options: Écrire un message, Consulter mes messages), TÉLÉCHARGER (with options: Attestation de droits, Attestation de paiement d'indemnités journalières, Mes relevés mensuels, Relevé fiscal), and DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION (with options: Changement d'adresse, Naissance de mon enfant, Modifier mes coordonnées bancaires, Changement de nom d'usage). The right column contains sections: EFFECTUER UNE DÉMARCHE (with options: 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** (highlighted with a red circle and a mouse cursor), Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP), Demander le remboursement d'un transport personnel, Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent), and SUIVRE MES DÉMARCHES (with options: Commande de carte Vitale, Arrêts de travail, Consulter les délais de traitement de ma CPAM).

# Les pièces

## **ETAPE (0)** : Présentation de la démarche et des pièces nécessaires à sa réalisation



The screenshot shows the AMELI website interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: Accueil, Mes paiements, Mes démarches (highlighted in blue), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, the main heading is "Demande de Complémentaire santé solidaire". The text reads: "Je demande une Complémentaire santé solidaire plus facilement et rapidement sur mon compte AMELI !". Below this, it says: "Avant de poursuivre, assurez-vous d'avoir en votre possession et au format électronique les documents susceptibles de vous être réclamés au cours de la démarche :". A list of required documents follows:

- Avis d'impôt ou de situation déclarative à l'impôt (ASDIR)
- Avis de taxe foncière, de taxe locale d'habitation
- Justificatif de situation fiscale et sociale du(des) pays concerné(s)
- Attestation(s) de ressources présumées inférieures au montant forfaitaire du RSA, délivrée(s) par la CAF ou la MSA (pour le demandeur du RSA uniquement)


Below the list, a warning message states: "Attention : il n'y a pas de sauvegarde de votre saisie en cas de déconnexion de votre compte, vous devez aller jusqu'à la validation de votre demande." At the bottom of the page, there is a blue button labeled "Je démarre ma demande".

Liste des documents dématérialisés nécessaires



Attention, la démarche n'est **pas sauvegardée**. L'assurée devra la réaliser jusqu'au bout.

# Les conditions

 **ETAPE (0)** : Les 5 situations, où la démarche n'est pas réalisable :

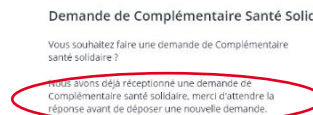


**Renouvellement prématuré** : l'assuré ne peut entamer la démarche qu'à partir de la date indiquée

**Chevauchement d'organismes complémentaires** : l'assuré doit mettre à jour son OC



**Demande en cours** : l'assuré doit attendre la réponse



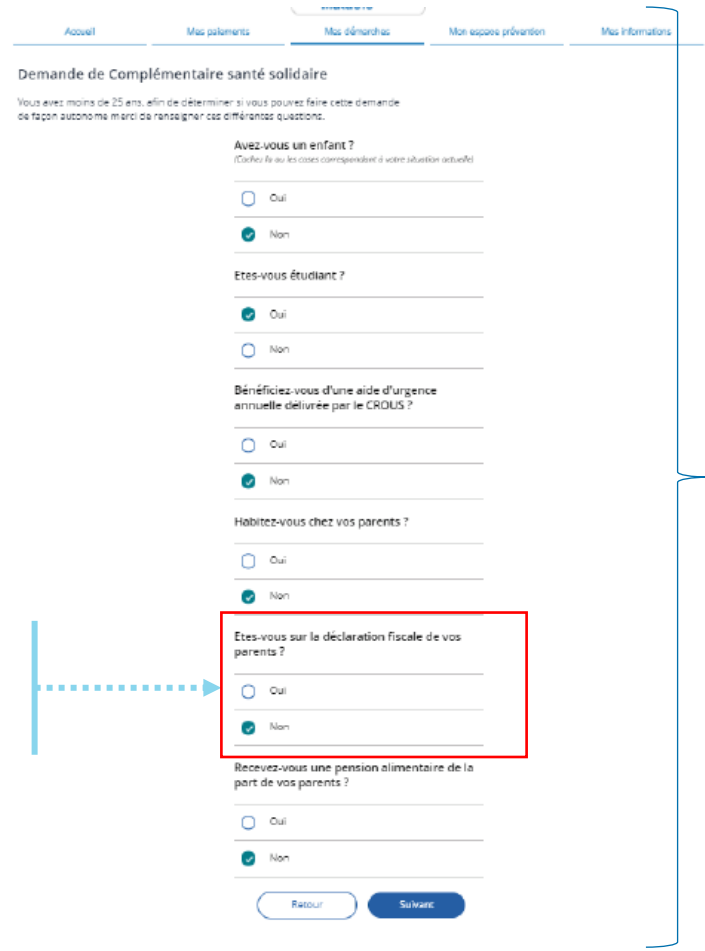
**Adresse incorrecte ou incomplète** : l'assuré met à jour ses coordonnées

Et absence de droit

# Les conditions

## ETAPE (0) : Le cas des demandeurs de moins de 25 ans

Les demandeurs de moins de 25 doivent **remplir certaines conditions**, déterminées par le questionnaire.



The screenshot shows a web interface for a questionnaire. The title is 'Demande de Complémentaire santé solidaire'. Below the title, there is a sub-header 'Avez-vous un enfant?' with a 'Non' option selected. Other questions include 'Etes-vous étudiant?' (Oui selected), 'Bénéficiez-vous d'une aide d'urgence annuelle délivrée par le CROUS?' (Non selected), 'Habitez-vous chez vos parents?' (Non selected), 'Etes-vous sur la déclaration fiscale de vos parents?' (Non selected), and 'Recevez-vous une pension alimentaire de la part de vos parents?' (Non selected). A red box highlights the 'Etes-vous sur la déclaration fiscale de vos parents?' question. At the bottom, there are 'Retour' and 'Suivant' buttons.

Ils doivent par exemple saisir une déclaration fiscale autonome



The screenshot shows the result page of the questionnaire. The title is 'Demande de Complémentaire santé solidaire'. The text reads: 'Vous souhaitez faire une demande de Complémentaire santé solidaire ? Votre situation ne vous permet pas de faire une demande de complémentaire santé à titre individuel. Il vous faut demander à vos parents de vous inscrire sur leur dossier de demande.' There is an image of two hands shaking. At the bottom, there is a button labeled 'Retour à l'accueil de mon compte'.

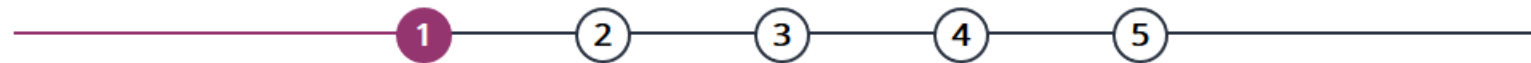
Si les conditions ne sont pas remplies, l'assuré ne peut pas faire sa demande à titre individuelle. Il est redirigé vers la page d'accueil.

Si les conditions sont remplies, alors le processus se poursuit.

# RSA, nationalité

## ETAPE (1) : L'assuré précise sa situation

### Demande de Complémentaire santé solidaire



**Ma situation actuelle :**  
(Cochez la ou les cases correspondant à votre situation actuelle)

- J'ai un numéro d'allocataire CAF
- Ma situation familiale a changé au cours des 12 derniers mois

**Nationalité\*** ?  
 ▼

\*Champs obligatoires

L'assuré indique s'il est titulaire du **RSA**, et si sa **situation** familiale a évolué. Il précise également sa **nationalité**

J'ai un numéro d'allocataire CAF

Numéro d'allocataire (7 chiffres)\*

Si l'assuré coche la case "J'ai un numéro d'allocataire CAF", un champ de saisie apparaît pour renseigner son numéro d'allocataire.

Ma situation familiale a changé au cours des 12 derniers mois

Précisez ce changement\*

▼

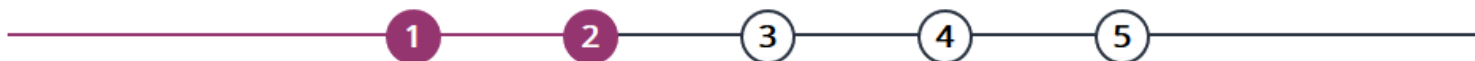
Un menu déroulant est proposé avec les valeurs suivantes :

- ✓ Marié(e) / en concubinage / Pacsé(e)
- ✓ Célibataire
- ✓ Séparé(e) / divorcé(e)
- ✓ Veuf ou veuve

# Le foyer

 **ETAPE (2-1)** : L'assuré choisit les personnes de son foyer concernées par la demande de C2S.  
Ici en **supprimant des membres**.

## Demande de Complémentaire santé solidaire



### Composition du foyer

Vous pouvez enlever de la liste ci-dessous les personnes ne faisant plus partie de votre foyer. L'étape suivante vous permet d'ajouter des personnes à votre demande

- BENOIT 15/10/56
- EMILIE 18/04/91 ✕
- SOPHIE 26/09/95 ✕

Il peut supprimer les personnes en cliquant sur la croix.

[Retour](#) [Suivant](#)

# Le foyer

📍 **ETAPE (2-2)** : L'assuré choisit les personnes de son foyer concernées par la demande de C2S. Ici en **ajoutant des membres** (par exemple un enfant qui réintégrerait le foyer).

## Composition du foyer

Votre foyer est composé de vous-même, de votre conjoint/concubin/partenaire PACS, de vos enfants et personnes à charge de moins de 25 ans.  
Rajouter les autres membres de votre foyer : conjoint(e) et autres personnes à charge de moins de 25 ans ;  
**attention ne faites qu'une seule demande par foyer.**

L'assuré saisit le **nom des personnes** qu'il souhaite rattacher à son foyer

Si le bénéficiaire est inscrit à la CAF, il renseigne son **son n° d'allocataire**

Prénom*	Nom*				
JEAN-BAPTISTE	CALVI				
Lien de parenté*	Date de naissance*	Nationalité* (2)	N° de sécurité sociale (13 chiffres)*	Clé (2 chiffres)*	
Choisir	01/05/2003	Choisir	103052A050100	01	
N° Allocataire CAF	Garde alternée (1)	Demande de RSA en cours	Demande de complémentaire santé en cours		
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

Prénom*	Nom*				
JULES	CALVI				
Lien de parenté*	Date de naissance*	Nationalité* (2)	N° de sécurité sociale (13 chiffres)*	Clé (2 chiffres)*	
Choisir	02/02/2015	Choisir	1150239068772	38	
N° Allocataire CAF	Garde alternée (1)	Demande de RSA en cours	Demande de complémentaire santé en cours		
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

Il saisit également leur **Nir**

Tous les champs à renseigner sont obligatoires, sauf les 4 derniers (N° allocataire – Garde alternée – Demande de RSA en cours – Demande de C2S en cours).

# Le choix de l'OC



## ETAPE (3) / CAS 1 : L'assuré n'a pas d'organisme complémentaire : **il choisit l'AM (1/2)**

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Il est rappelé à l'assuré qu'il ne **dispose pas** d'organisme complémentaire

L'assuré **fait ici le choix** de l'Assurance Maladie comme organisme de Complémentaire Santé Solidaire :

Je choisis ma Complémentaire santé solidaire

Votre organisme complémentaire actuel :

Nous n'avons pas de mutuelle enregistrée sur votre compte ameli

Quel organisme gestionnaire choisissez-vous ?\*

Je choisis un organisme complémentaire.

Je choisis ma caisse d'Assurance Maladie comme gestionnaire de ma Complémentaire santé solidaire.

\*Champs obligatoires

Retour Suivant

# Le choix de l'OC



## ETAPE (3) / CAS 1 : L'assuré n'a pas d'organisme complémentaire : **il choisit l'AM (2/2)**



Soit l'assuré choisit le même organisme (ici l'AM) **pour tous les membres du foyer...**

... soit il choisit un **organisme complémentaire différent pour ses enfants** (situation très rare)

Vous avez la possibilité de modifier le gestionnaire de la complémentaire santé des membres de votre foyer.

Je souhaite conserver le même organisme complémentaire pour l'ensemble de mon foyer.

BENOIT 15/10/56

**Votre organisme complémentaire :**  
Ma caisse d'Assurance Maladie

EMILIE 18/04/91 c2s >

SOPHIE 26/09/95 >

Retour

Suivant

Je choisis un autre organisme complémentaire.

Par organisme ▾

Par ville ▲

🔍 Paris

Résultats

**Organisme 1**  
Adresse de l'organisme, 75001, Paris

**Organisme 2**  
Adresse de l'organisme, 75002, Paris

**Organisme 3**  
Adresse de l'organisme, 75003, Paris

[Voir plus](#)

Par département ▾

Je choisis ma caisse d'Assurance Maladie comme gestionnaire de ma

Pour choisir un OC privé, il dispose de **3 champs de recherche** : par nom d'organisme, par ville et par département.

# Le choix de l'OC




## ETAPE (3) / CAS 1 : L'assuré n'a pas d'organisme complémentaire (OC) : **il choisit un OC privé**



Je choisis ma Complémentaire santé solidaire

Votre organisme complémentaire actuel :

 Nous n'avons pas de mutuelle enregistrée sur votre compte ameli

Quel organisme gestionnaire choisissez-vous ?\*

- Je choisis un organisme complémentaire.
- Je choisis ma caisse d'Assurance Maladie comme gestionnaire de ma Complémentaire santé solidaire.

\*Champs obligatoires


Retour


Suivant

Il est rappelé à l'assuré qu'il ne **dispose pas** d'organisme complémentaire

L'assuré **fait ici le choix** de d'un OC privé comme organisme de Complémentaire Santé Solidaire

Je choisis un autre organisme complémentaire.

Par organisme 

Par ville 


Résultats

**Organisme 1**  
Adresse de l'organisme, 75001, Paris

**Organisme 2**  
Adresse de l'organisme, 75002, Paris

**Organisme 3**  
Adresse de l'organisme, 75003, Paris

[Voir plus](#)

Par département 

Je choisis ma caisse d'Assurance Maladie comme gestionnaire de ma

Pour choisir un OC privé, il dispose de **3 champs de recherche** : par nom d'organisme, par ville et par département.

# Le choix de l'OC



**ETAPE (3) / CAS 2** : L'assuré dispose d'un organisme complémentaire mais celui-ci **n'est pas gestionnaire de la C2S**

L'assuré est invité à **choisir un OC** gestionnaire de la C2S

Soit un OC privé qui gère la C2S

Soit l'Assurance Maladie

**Compte ameli** | Déconnexion

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

**Demande de Complémentaire santé solidaire**

1 2 3 4 5

Je choisis ma Complémentaire santé solidaire

Votre organisme complémentaire actuel : ADREA MUTUELLE (ne gère pas la CSS)

Quel organisme gestionnaire choisissez-vous ?

Je choisis un autre organisme complémentaire.

Par organisme ▼

Par ville ▼

Par département ▼

Je choisis ma caisse d'Assurance Maladie comme gestionnaire de ma Complémentaire santé solidaire.

Retour Suivant

Votre organisme complémentaire actuel : ADREA MUTUELLE

Merci de sélectionner la mutuelle correspondante

Ma mutuelle

- ADREA MUTUELLE  
20 boulevard Victor Hugo, 75001, Paris
- ADREA MUTUELLE  
2 avenue général Lecterc, 59000 Lille
- ADREA MUTUELLE  
15 rue Jean Jaurès, 80000 Amiens

Voir plus

Je choisis un autre organisme complémentaire.

Par organisme ▼

Par ville ▲

Paris

Résultats

- Organisme 1**  
Adresse de l'organisme, 75001, Paris
- Organisme 2**  
Adresse de l'organisme, 75002, Paris
- Organisme 3**  
Adresse de l'organisme, 75003, Paris

Voir plus

Par département ▼

Je choisis ma caisse d'Assurance Maladie comme gestionnaire de ma

Informations légales | Propriété intellectuelle | Conditions d'utilisation | Aide | Plan du site

Parfois le compte remonte à l'assuré plusieurs résultats. A l'assuré de sélectionner le bon OC.

Pour choisir un OC privé, il dispose de **3 champs de recherche** : par nom d'organisme, par ville et par département.

# Le choix de l'OC



## ETAPE (3) / CAS 3 : L'assuré dispose déjà d'un organisme complémentaire **gestionnaire de la C2S**

Demande de Complémentaire santé solidaire



Je choisis ma Complémentaire santé solidaire

Si l'OC de l'assuré est gestionnaire de la C2S et qu'il s'agit de **sa première demande**, il lui est demandé de **conserver cet OC**.

**!** Si c'est votre première demande de Complémentaire santé solidaire, vous devez conserver votre organisme complémentaire.

Votre organisme complémentaire actuel :  
ADREA MUTUELLE

Souhaitez-vous conserver votre organisme complémentaire pour votre CSS ?

- Oui
- Je choisis un autre organisme complémentaire.
- Je choisis ma caisse d'Assurance Maladie comme gestionnaire de ma Complémentaire santé solidaire.

Si ce n'est pas une première demande, l'assuré a le choix :

- ✓ soit **conserver son OC**,
- ✓ soit en **choisir un autre**,
- ✓ soit choisir **l'Assurance Maladie**.

Je choisis un autre organisme complémentaire.

Par organisme ▾

Par ville ▲

🔍 Paris

Résultats

**Organisme 1**  
Adresse de l'organisme, 75001, Paris

**Organisme 2**  
Adresse de l'organisme, 75002, Paris

**Organisme 3**  
Adresse de l'organisme, 75003, Paris

[Voir plus](#)

Par département ▾

Je choisis ma caisse d'Assurance Maladie comme gestionnaire de ma

Pour choisir un OC privé, il dispose de **3 champs de recherche** : par nom d'organisme, par ville et par département.

# Les revenus de l'assuré

**ETAPE (4-1)** : L'assuré donne son **consentement** pour **l'accès à ses données**



**A noter** : Le téléservice a besoin du consentement de l'assuré pour récupérer les données relatives à ses différents revenus (en l'occurrence dans la DRM). L'assuré n'aura donc pas à les fournir.

## Demande de Complémentaire santé solidaire



Vous n'avez pas besoin de déclarer les ressources que vous avez perçues de septembre 2020 à août 2021. Elles sont collectées avec votre accord auprès de votre (vos) employeur(s), des Caisses d'Allocations Familiales, de retraite, d'Assurance Maladie, Pôle Emploi... :

- Revenus d'activité (salaires, traitements)
- Revenus de remplacement (chômage, indemnités journalières versées par l'Assurance Maladie)
- Pensions, rentes et retraites
- Prestations sociales (famille, logement, handicap)

Case à cocher  
**obligatoirement**



En poursuivant cette démarche, j'autorise l'accès aux ressources collectées auprès des organismes qui les détiennent, et j'accepte qu'elles soient utilisées pour l'étude de ma demande.

Retour


Suivant

Je peux retrouver mes informations de revenus sur le site [mesdroitssociaux.gouv.fr](https://mesdroitssociaux.gouv.fr).

**Si l'assuré est au RSA, il accède directement au récapitulatif de sa demande (étape 5, slide 24), sans passer par les écrans de déclaration de ressource**




# Les revenus de l'assuré

 **ETAPE (4-2) : Confirmation** que les revenus de l'assuré ont bien été **récupérés** (instantanément) et **pris en compte**


Demande de Complémentaire santé solidaire



Votre situation familiale a été prise en compte avec succès !

 Les données disponibles auprès des organismes payeurs ont bien été récupérées.

Vous devez tout de même déclarer vos autres ressources de revenus applicables à votre situation.

 Vos revenus de patrimoine et produits de placement sont récupérés par nos services via votre avis d'imposition. Lors de la prochaine étape, vous n'avez donc pas à déclarer ces éléments.

Retour

Je déclare les autres ressources de mon foyer

**A noter** : Si les ressources de l'assurées n'ont pas été trouvées, **il lui sera demandé de contacter sa caisse**

**A noter** : si le transfert des données est momentanément impossible, un message invitant l'assuré à **refaire sa demande plus tard** sera affiché

L'assuré doit maintenant **déclarer les autres ressources du foyer** (écran suivant)

# Les revenus de l'assuré



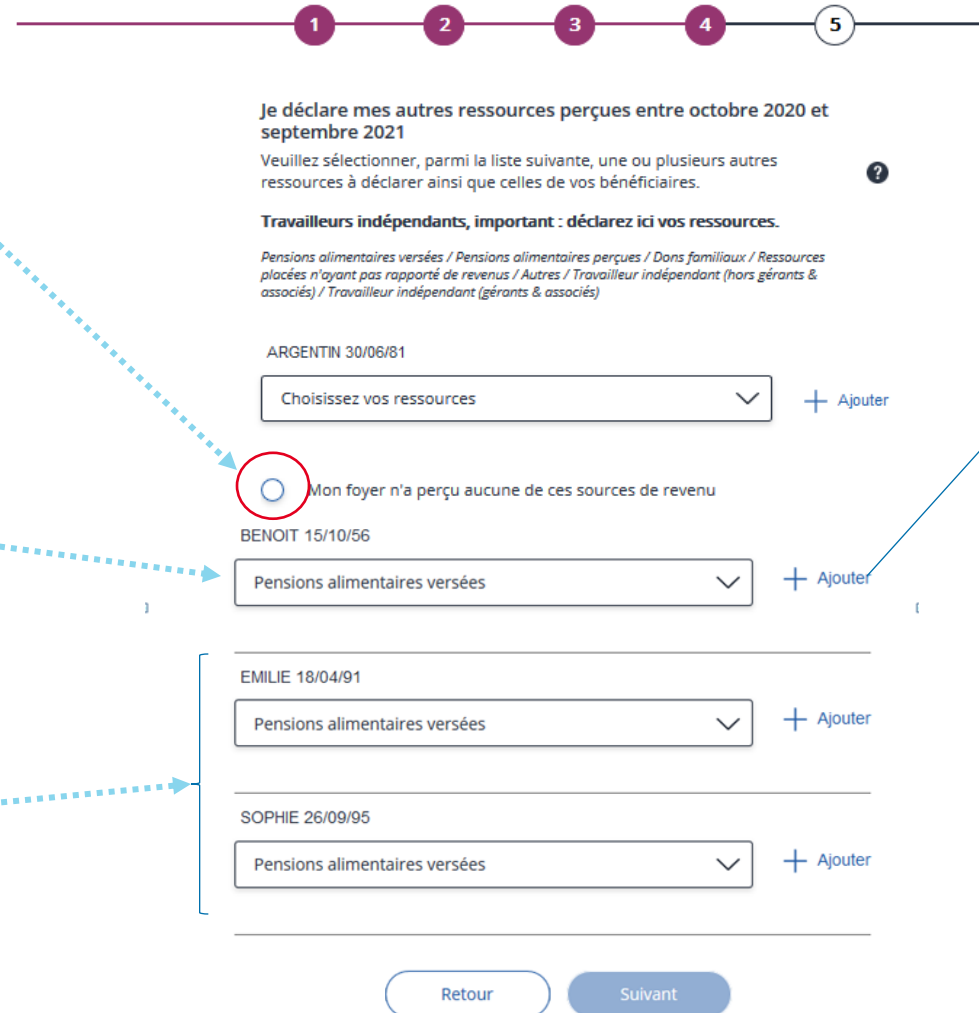
**ETAPE (4-3) :** L'assuré **déclare ses autres ressources** ainsi que celles des autres personnes du foyer

Si la case « *Mon foyer n'a perçu aucun de ses revenus* » est cochée, **la saisie des ressources** pour l'assuré et ses bénéficiaires **est grisée** et le bouton « Suivant » est actif. Sinon...

... l'assuré sélectionne les autres ressources perçues **grâce à la liste déroulante**

Il répète cette étape pour les **membres de son foyer**

## Demande de Complémentaire santé solidaire



Je déclare mes autres ressources perçues entre octobre 2020 et septembre 2021

Veuillez sélectionner, parmi la liste suivante, une ou plusieurs autres ressources à déclarer ainsi que celles de vos bénéficiaires.

**Travailleurs indépendants, important : déclarez ici vos ressources.**

*Pensions alimentaires versées / Pensions alimentaires perçues / Dons familiaux / Ressources placées n'ayant pas rapporté de revenus / Autres / Travailleur indépendant (hors gérants & associés) / Travailleur indépendant (gérants & associés)*

ARGENTIN 30/06/81  
Choisissez vos ressources

Mon foyer n'a perçu aucune de ces sources de revenu

BENOIT 15/10/56  
Pensions alimentaires versées

EMILIE 18/04/91  
Pensions alimentaires versées

SOPHIE 26/09/95  
Pensions alimentaires versées

### Le type de ressources proposées :

- ✓ Pensions alimentaires versées
- ✓ Pensions alimentaires perçues
- ✓ Dons familiaux
- ✓ Ressources placées n'ayant pas rapporté de revenus.
- ✓ Autres " Gain aux jeux, aide financière versée par une institution, bourse d'études, aide au demandeur d'asile"
- ✓ Travailleur indépendant (hors gérants et associés)
- ✓ Travailleur indépendant- gérants et associés
- ✓ Mon foyer n'a perçu aucun de ces ressources

# Les revenus de l'assuré



## ETAPE (4-4) : le cas des **travailleurs indépendants**...

**A noter : cette page s'affiche si l'assuré a sélectionné dans la page précédente des ressources de travailleurs indépendants (hors gérants et associés, ou gérants et associés)**

### Pour les TI hors gérants/associés

Je déclare mes autres ressources (2/3)  
Veuillez compléter les champs des autres ressources sélectionnées

EMILIE 18/04/91

Indiquez votre CA hors taxe pour les 4 derniers trimestres civils

Travailleur indépendant (hors gérants & associés)\*

Vous avez démarré votre activité cette année, ou l'an dernier ?

Vous avez plus de 2 ans d'activité ou que vous avez déclaré un résultat fiscal ?

Achats / ventes  
Bénéfices industriels et commerciaux (BIC)

0 €

Prestations de services  
Bénéfices industriels et commerciaux (BIC)

0 €

Bénéfices non-commerciaux (BNC)

0 €

\*Champs obligatoires

Retour Suivant

### Pour les TI gérants et associés

Je déclare mes autres ressources (3/3)  
Veuillez compléter les champs des autres ressources sélectionnées

SOPHIE 26/09/95

Pour la période de janvier 2020 à décembre 2020

Travailleur indépendant (gérants & associés)\*

Vous avez démarré votre activité cette année, ou l'an dernier ?

Vous avez plus de 2 ans d'activité ou vous avez déclaré une rémunération ?

Vous êtes soumis à l'impôt sur le revenu

Vous êtes soumis à l'impôt sur les sociétés

Bénéfices perçus\*

456 €

\*Champs obligatoires

Retour Suivant

=> Si l'assuré a **moins de deux ans d'activité**, il déclare ses revenus quelque soit le type de bénéfice (BIC ou BNC).

=> Si l'assuré a **plus de 2 ans d'activité** ou qu'il a déjà déclaré un résultat, il n'a rien à saisir. Il devra juste joindre son avis d'imposition à la suite de la démarche

=> Si l'assuré a **moins de deux ans d'activité**, il sélectionne le régime fiscal qu'il a choisi (impôt sur le revenu ou impôt sur les sociétés)

=> Si l'assuré a **plus de 2 ans d'activité** ou qu'il a déjà déclaré un résultat, il n'a rien à saisir. Il devra juste joindre son avis d'imposition à la suite de la démarche

# Les revenus de l'assuré



**ETAPE (4-5) :** Le demandeur et ses ayant droits (de plus de 15 ans) répondent à **2 ou 3 questions supplémentaires**

1 — 2 — 3 — 4 — 5

**Informations complémentaires sur les ressources de votre foyer.**  
Veuillez renseigner les informations pour chaque membre de votre foyer.

BENOIT 15/10/56

Êtes-vous sans emploi et percevez en ce moment une rémunération de stage ?

Votre foyer est-il propriétaire de son logement ou y êtes-vous hébergé gratuitement ?

Êtes-vous dans ces situations ? Arrêt maladie de plus de 6 mois, pension d'invalidité ou rente accident de travail.

EMILIE 18/04/91

SOPHIE 26/09/95

Retour Suivant

Le demandeur répond aux trois questions.

Pour ses ayant-droits, seules les questions 1 et 3 sont posées

# Récapitulatif de la demande



**ETAPE (5)** : L'assuré **vérifie** que les informations qu'il a saisies sont correctes

## Demande de Complémentaire santé solidaire



Cette demande de Complémentaire santé solidaire a été remplie avec succès ! Voici le récapitulatif des éléments déclarés :

### Organisme(s) gestionnaire de la Complémentaire santé solidaire

SYLVAIN  
HARMONIE MUTUELLE  
27 AVENUE ALSACE LORRAINE , 01000 , BOURG EN BRESSE



### Autres ressources déclarées

Aucune ressource complémentaire pour votre foyer



### Ressources collectées

Les autres ressources ont été collectées avec votre accord auprès de votre (vos) employeur(s), des Caisses d'Allocations Familiales, de retraite, d'Assurance Maladie, Pôle Emploi,...

- Revenus d'activités
- Revenus de remplacement
- Pensions, rentes et retraite
- Prestations sociales

Retour

Tout est bon

Le demandeur a la possibilité de corriger certaines informations. En cliquant sur le stylo, il est **renvoyé vers la rubrique concernée**.

# Pièces justificatives

## ETAPE (6) : Le demandeur dépose un ou plusieurs **avis d'imposition**



**A noter : l'avis d'imposition sert par exemple à vérifier la composition de la famille, les valeurs mobilières de placement ou les revenus des TI de plus de 2 ans.**



Je joins les derniers avis d'imposition de\* :



Si votre bénéficiaire fait partie de votre avis d'imposition, ses derniers avis ne sont pas nécessaires.

BENOIT 15/10/56

Aucun fichier sélectionné.

EMILIE 18/04/91

Aucun fichier sélectionné.

SOPHIE 26/09/95

Aucun fichier sélectionné.

Mon foyer dispose d'un bien immobilier non-loué ou d'un terrain bâti ou non bâti ?

Non  Oui

J'ai résidé à l'étranger au cours des 12 derniers mois ?

Non  Oui

\*Champs obligatoires

L'assuré dispose d'autant de fenêtres de dépôt que de **bénéficiaires de plus de 15 ans**

**A noter** : pas plus de **2 Mo** par pièce jointe

Si l'assuré répond oui, deux fenêtres s'afficheront pour déposer sa **taxe foncière** et sa **taxe d'habitation**.

Si l'assuré répond oui, une fenêtre s'affichera pour déposer un **justificatif fiscal et social du pays**.

# Finalisation



## ETAPE (7) : Validation de la demande par l'assuré, accusé de réception de la demande

L'assuré certifie l'exactitude de ses informations

1 2 3 4 5

**Validation de ma demande :**

Je certifie l'exactitude des éléments déclarés

*La loi rend possible d'amende et/ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations en vue d'obtenir ou de tenter d'obtenir des avantages indus (articles 313-1 à 313-3, 433-19, 441-1 et suivants du Code pénal).*

*En cas de disproportion marquée entre les éléments de ressources que vous déclarez et votre train de vie, vous pouvez faire l'objet d'une procédure d'évaluation par votre caisse d'assurance maladie et votre droit à prestation peut être refusé ou remis en cause (articles L.861-2-1, R.861-15-1 à R.861-15-7 du Code de la sécurité sociale).*

[Retour](#) [Je valide ma demande](#)

Il recevra un **accusé de réception** sur son compte améli

✓

Votre demande est maintenant terminée !

Vous recevrez sur votre compte AMELI un accusé de réception de demande.

Vous n'avez plus à effectuer de démarche pour cette demande, nous reviendrons vers vous.

**ETES-VOUS SATISFAIT DE CE SERVICE ?**

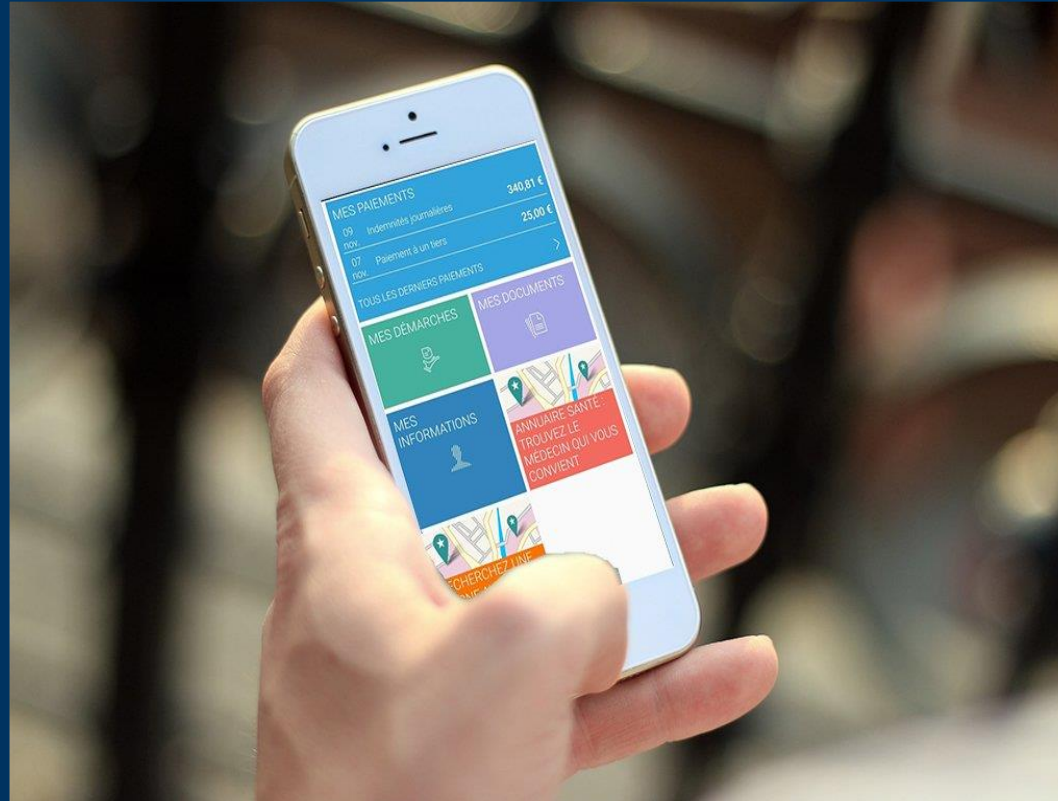
[Retour au tableau de bord](#)

Vous avez droit à l'erreur :

**OUPS.GOUV.FR**  
Vous avez droit à l'erreur

La démarche pas-à-pas

## APPLICATION SMARTPHONE



**Version 16 (février 2021) :** dans cette version, pas de récupération automatique des revenus de l'assuré

# CAS 1 : BÉNÉFICIAIRE DU RSA

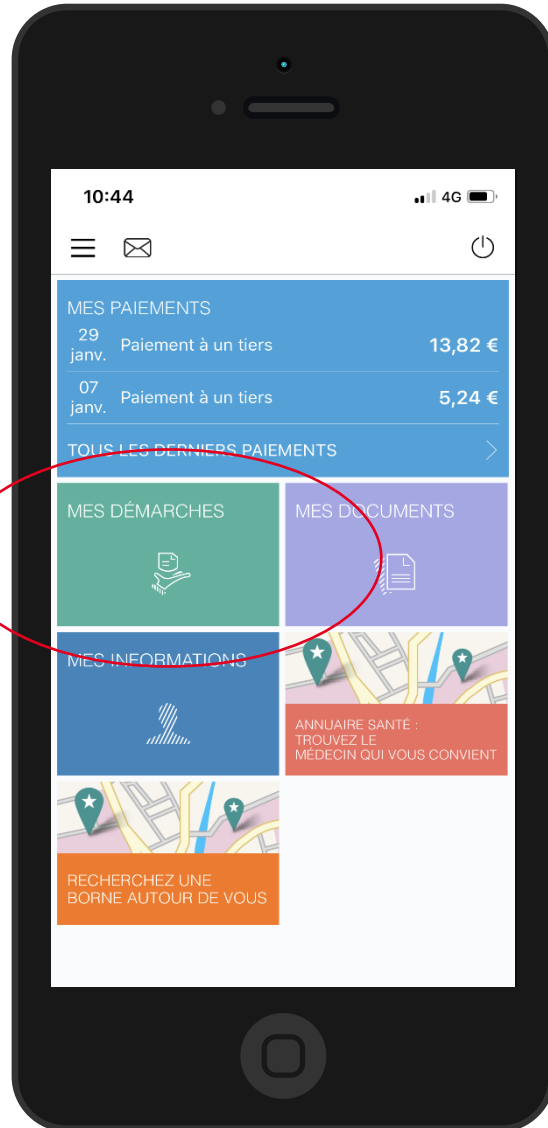
# La démarche pas-à-pas : étape préalable



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

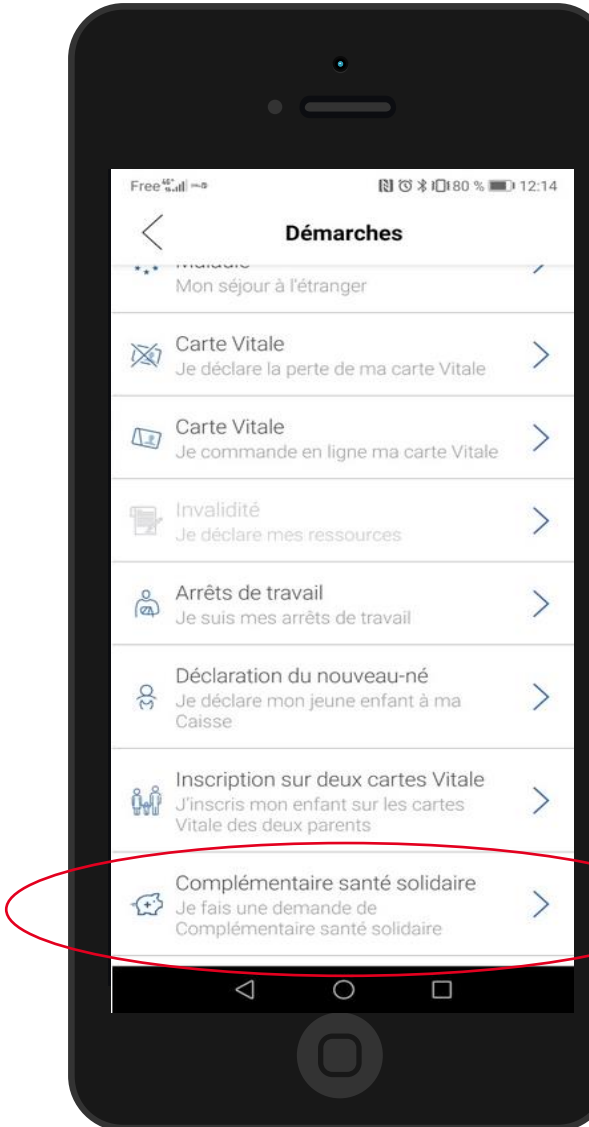
1

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



2

Il se rend dans la rubrique **Complémentaire Santé Solidaire – Je fais une demande de C2S**

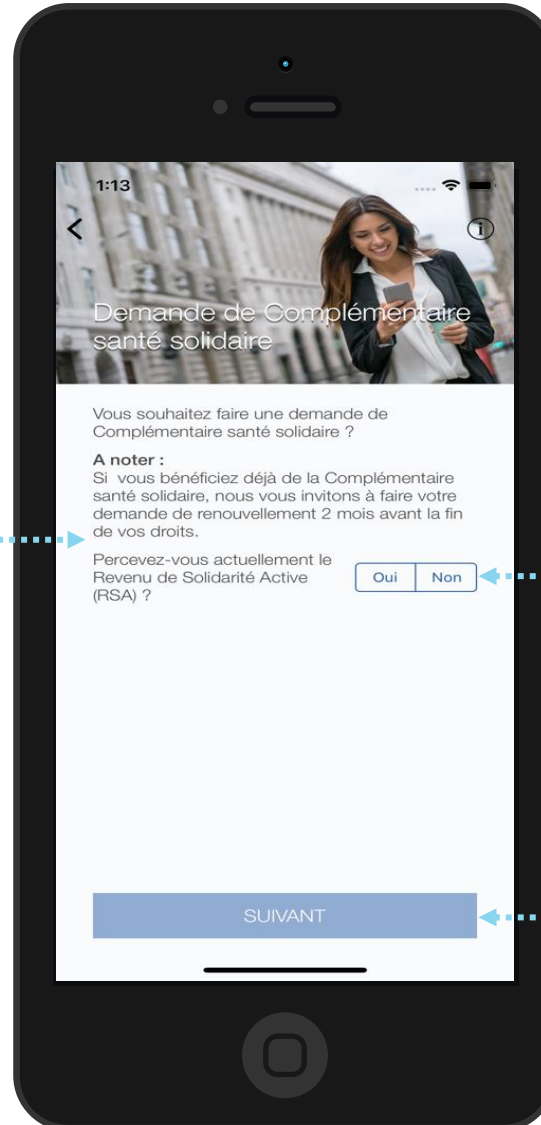


# La démarche pas-à-pas : étape 1/3

## **ETAPE (1)** : L'assuré indique qu'il perçoit le **RSA**

1

Il est **rappelé** à l'assuré que toute demande de **renouvellement** de C2S ne peut se faire que dans un **délai de 2 mois avant la fin** de ses droits



1:13

< [Image of a woman] [i]

Demande de Complémentaire santé solidaire

Vous souhaitez faire une demande de Complémentaire santé solidaire ?

**A noter :**  
Si vous bénéficiez déjà de la Complémentaire santé solidaire, nous vous invitons à faire votre demande de renouvellement 2 mois avant la fin de vos droits.

Percevez-vous actuellement le Revenu de Solidarité Active (RSA) ?

SUIVANT

2

L'assuré indique qu'il perçoit **actuellement** le **RSA**

3

Il clique ensuite sur **Suivant**

# La démarche pas-à-pas : étape 1/3



**ETAPE (1)** : L'assuré renseigne son numéro d'allocataire de la **CAF**

1 L'assuré saisit son  
numéro d'allocataire

2 Il sélectionne sa  
nationalité

1:14

< Demande de Complémentaire santé solidaire ⓘ

Vous souhaitez faire une demande de Complémentaire santé solidaire ?

**A noter :**  
Si vous bénéficiez déjà de la Complémentaire santé solidaire, nous vous invitons à faire votre demande de renouvellement 2 mois avant la fin de vos droits.

Percevez-vous actuellement le Revenu de Solidarité Active (RSA) ?

1324657

Précisez votre nationalité :

Française

EEE - UE - Suisse

Hors UE

SUIVANT

# La démarche pas-à-pas : étape 2/3



## ETAPE (2) : L'assuré précise la **composition de son foyer**

2 L'assuré **sélectionne les membres** de son foyer  
Il peut retirer les personnes ne faisant plus partie de son foyer en les **décochant**

4 L'assuré clique ensuite sur **Suivant**

3 Il peut y ajouter de nouveaux membres en cliquant sur **Ajouter une personne à mon foyer**

3bis

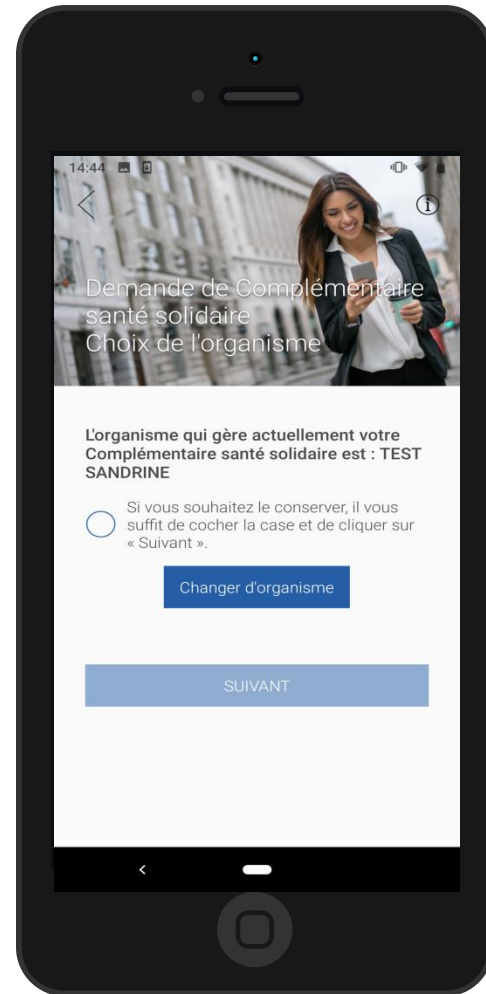
# La démarche pas-à-pas : étape 3/3 – Si **renouvellement** de C2S

 **ETAPE (3)** : L'assuré **confirme son souhait de conserver** son organisme complémentaire actuel

1 L'assuré **confirme son choix** de garder son organisme complémentaire actuel

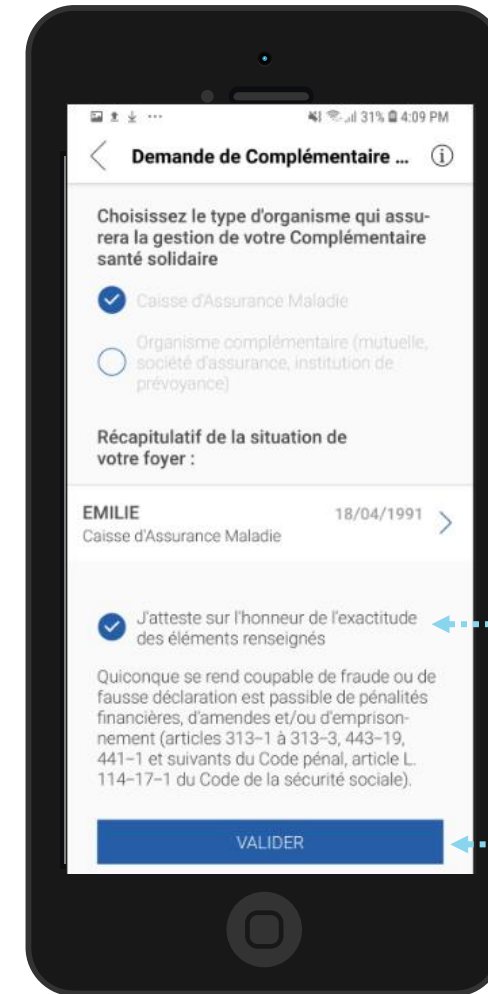
Ou il clique sur **Changer d'organisme**

2 Il clique ensuite sur **Suivant**



3 Puis il **atteste sur l'honneur** de l'exactitude des informations saisies

4 Il **valide** ensuite sa demande



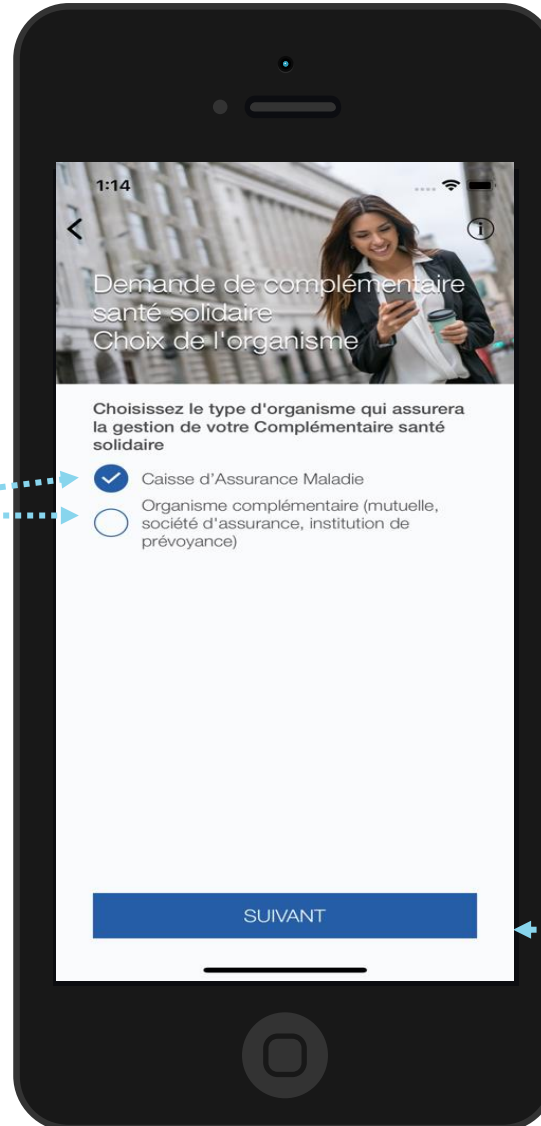
# La démarche pas-à-pas : étape 3/3 – Si primo-demande de C2S



**ETAPE (3)** : L'assuré indique son choix d'**organisme de gestion de sa C2S**

1


Il **coche le type d'organisme** qu'il choisit pour assurer la gestion de sa C2S

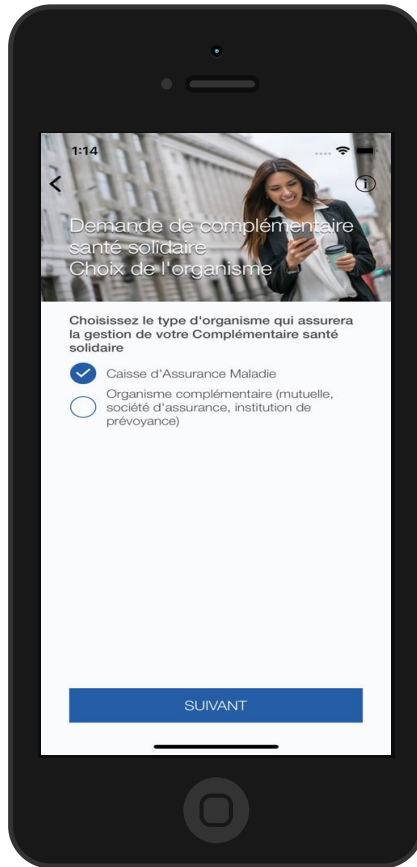


2

Puis il clique sur **Suivant**

# La démarche pas-à-pas : étape 3 bis – **Cas 1 : choix de l'Assurance Maladie**

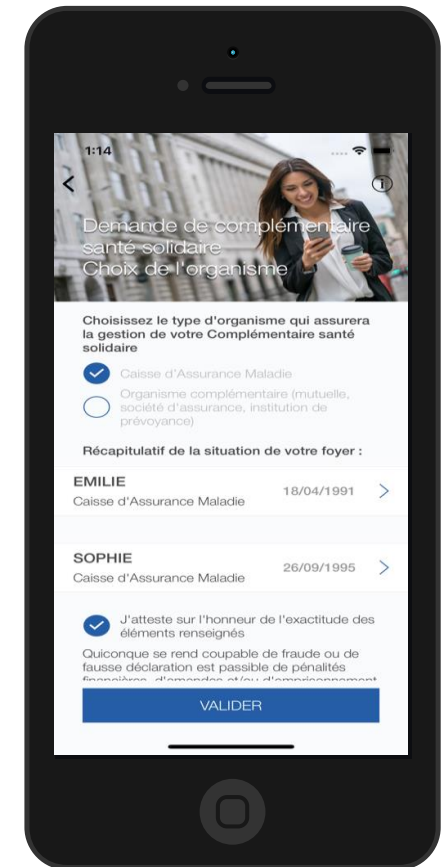
 **ETAPE (3bis : cas 1)** : Si l'assuré choisit **l'Assurance Maladie** pour gérer sa C2S



**1** Il **coche la Caisse d'Assurance Maladie** pour la gestion de sa C2S



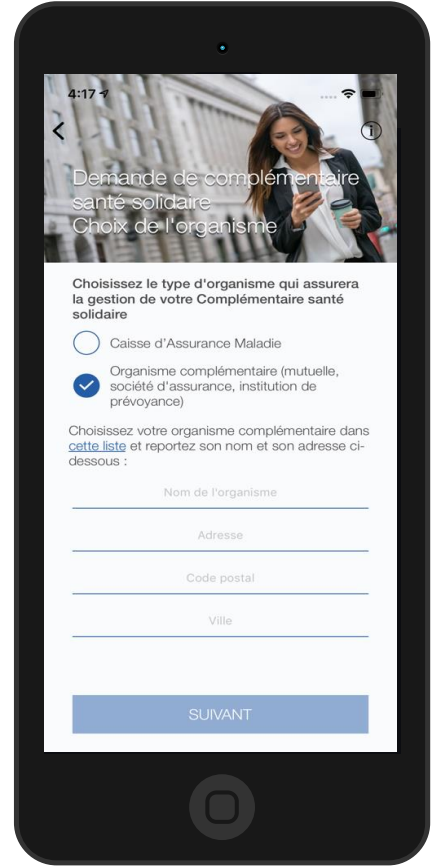
**2** S'il a des **ayants droit**, il **coche le type d'organisme** qu'il choisit pour eux. Il **atteste sur l'honneur** de l'exactitude des informations saisies



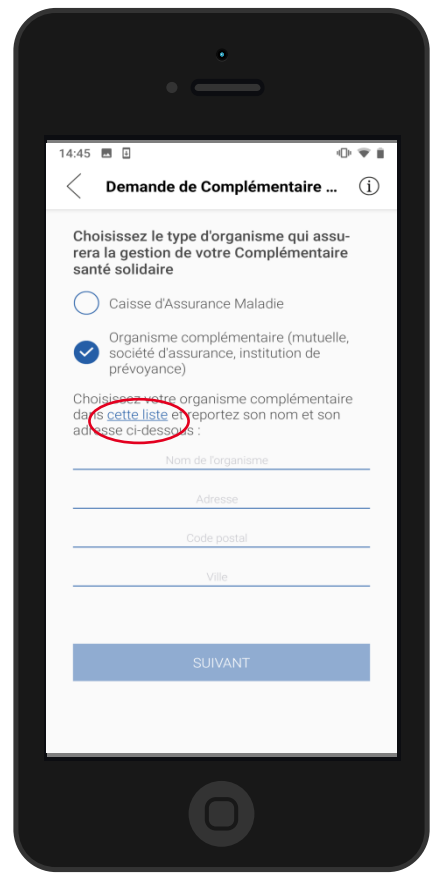
**3** Il **valide** ensuite sa demande

# La démarche pas-à-pas : étape 3 bis – Cas 2 : Choix d'un autre organisme complémentaire

 **ETAPE (3bis :cas 2)** : Si l'assuré choisit **un organisme complémentaire externe** pour gérer sa C2S



**1** Il **coche Organisme complémentaire** pour la gestion de sa C2S



**2** Il **le choisit dans la liste** et indique **le nom et l'adresse** de cet organisme



**3** Il **valide** ensuite sa demande

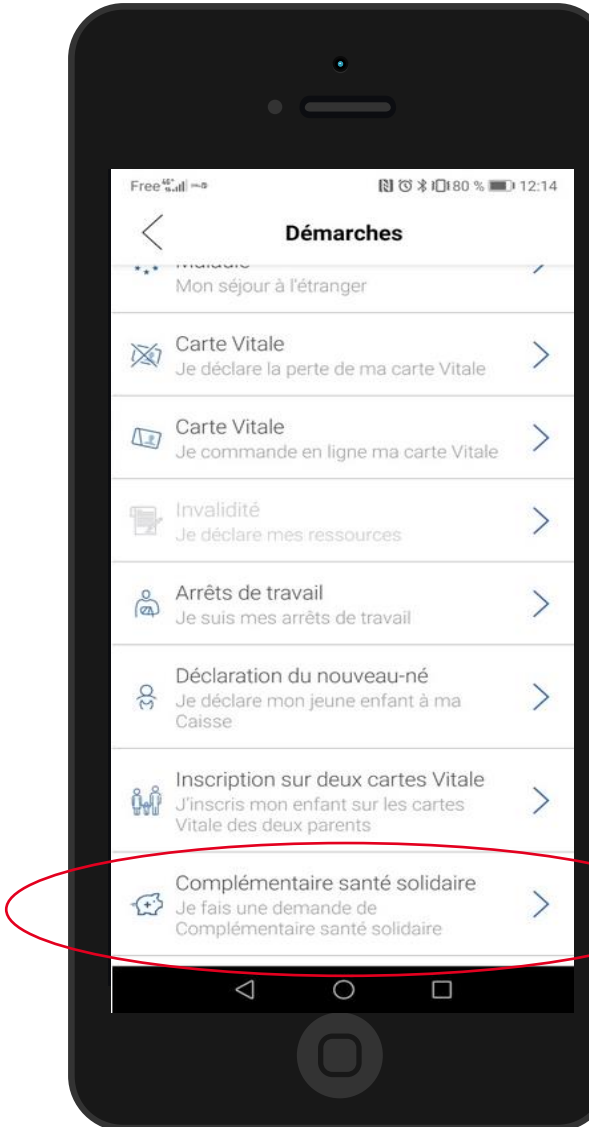
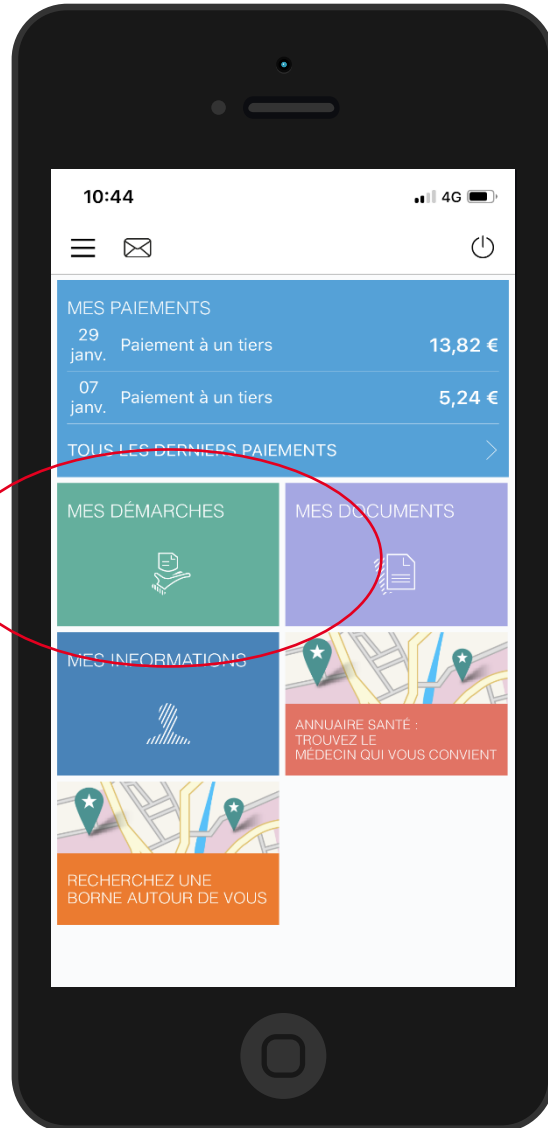
# CAS 2 : NON BÉNÉFICIAIRE DU RSA

# 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 **Complémentaire Santé Solidaire - Je fais une demande de C2S**

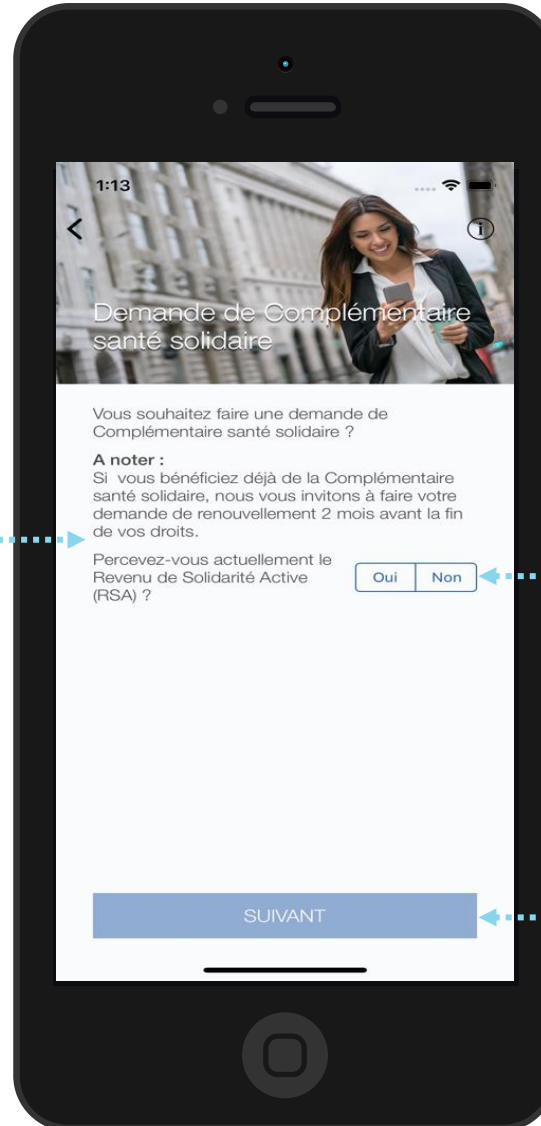
# La démarche pas-à-pas : étape 1/2



**ETAPE (1)** : L'assuré indique qu'il ne perçoit pas le **RSA**

1

Il est **rappelé** à l'assuré que toute demande de **renouvellement** de C2S ne peut se faire que dans un **délai de 2 mois avant la fin** de ses droits



2

L'assuré indique qu'il ne perçoit pas **actuellement** le **RSA**

3

Il clique ensuite sur **Suivant**

# La démarche pas-à-pas : étape 2/2

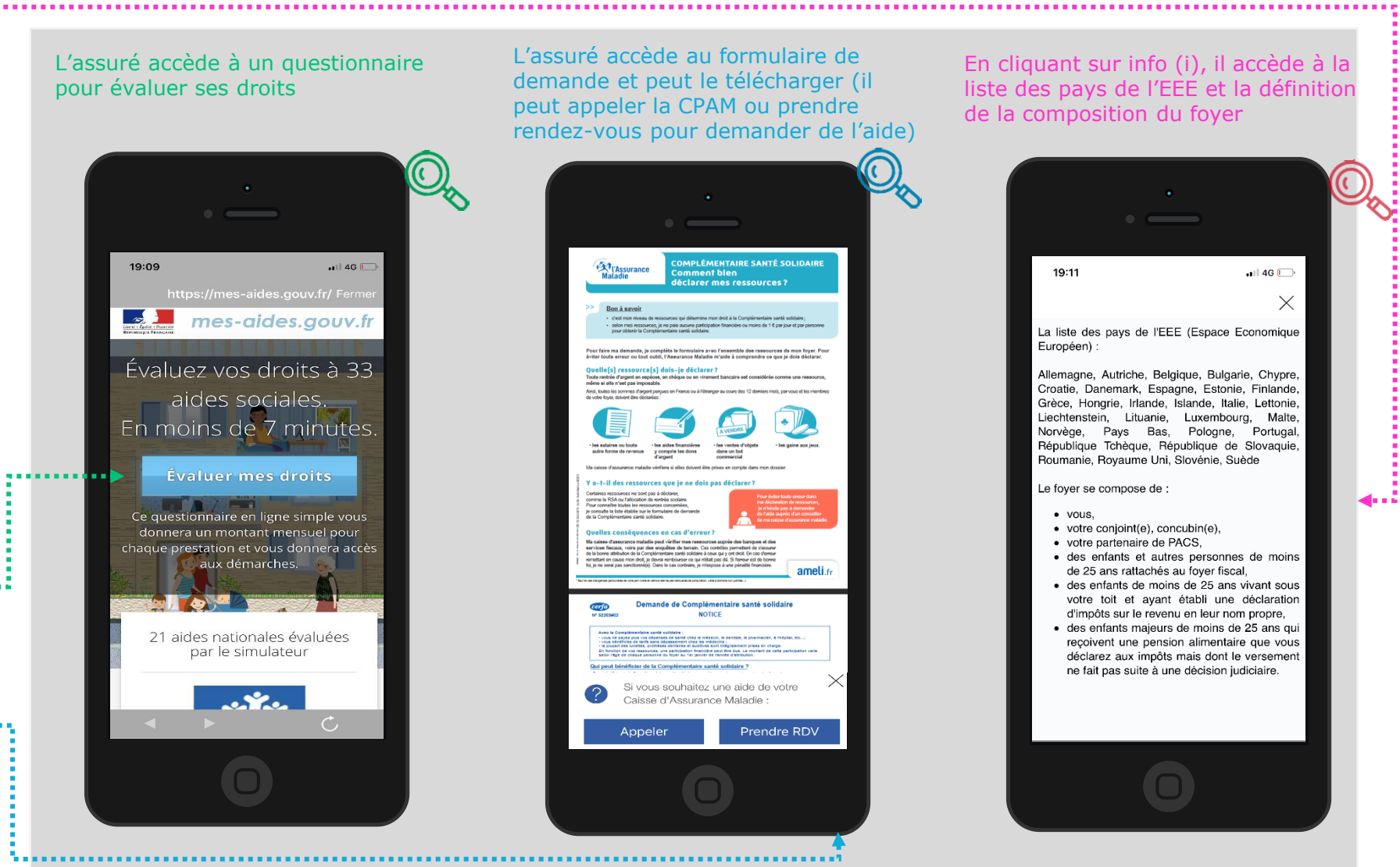
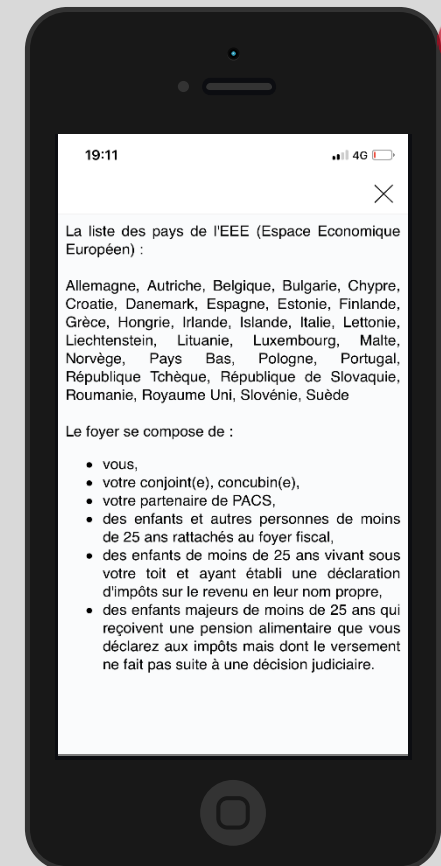
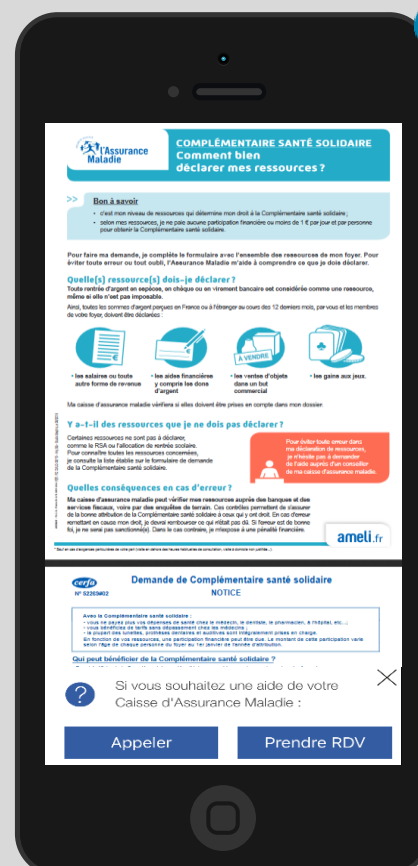
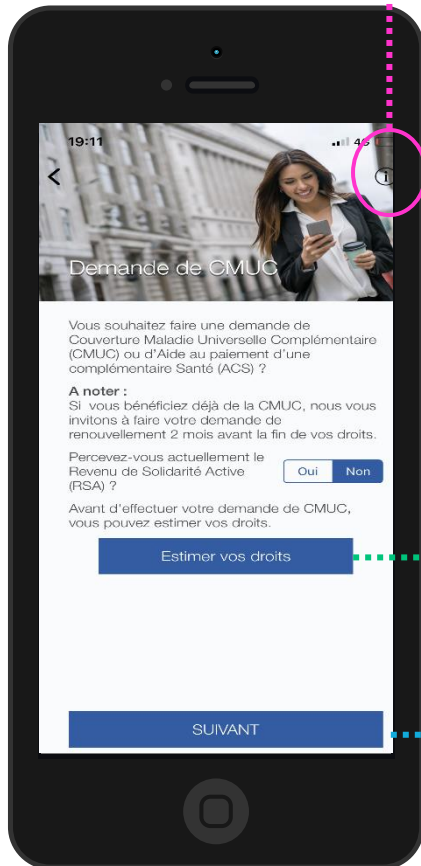


## ETAPE (2) : L'assuré **non bénéficiaire du RSA** peut estimer ses droits et télécharger le formulaire

L'assuré accède à un questionnaire pour évaluer ses droits

L'assuré accède au formulaire de demande et peut le télécharger (il peut appeler la CPAM ou prendre rendez-vous pour demander de l'aide)

En cliquant sur info (i), il accède à la liste des pays de l'EEE et la définition de la composition du foyer



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



## TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE C2S

- ▶ Le **délai moyen** de traitement de **14 à 28 jours** en moyenne selon les Caisses.
- ▶ **En fin de traitement**, l'assuré reçoit une **notification courte** sur son compte Ameli lui précisant :
  - Qu'il a eu un accord de C2S
  - Qu'il doit mettre à jour sa carte Vitale
  - Qu'il peut d'ores et déjà télécharger son attestation de droit
- ▶ L'assuré est informé de l'accord de C2S par un **e-mail informatif dans la messagerie de son compte Ameli**
- ▶ Il est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**)



Les **non bénéficiaires du RSA** qui ont téléchargé le formulaire sur l'application devront le remplir manuellement et le retourner à leur CPAM par courrier.

S'ils ont besoin d'aide pour le compléter, ils pourront prendre rendez-vous auprès de leur Caisse sur le compte Ameli.

# Comment répondre aux objections les plus fréquentes ?



- ▶ **Objection : Le téléservice n'est pas accessible aux assurés qui n'ont pas de scanner car ils ne peuvent pas fournir leur avis d'imposition**

→ Réponse à apporter :  
Grâce à **FranceConnect**, les assurés peuvent se connecter au site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) et obtenir leur avis d'imposition directement au format dématérialisé (depuis chez eux ou en Caisse depuis un PALS) █



impots.gouv.fr  
un site de la direction générale des Finances publiques

Accueil > Authentification

Connexion ou création de votre espace

Numéro fiscal  
13 chiffres

Continuer

S'identifier avec FranceConnect  
Qu'est-ce que FranceConnect? >

Vous pouvez également payer en ligne en utilisant votre numéro fiscal et la référence de votre avis

Payer en ligne

Aide

- + Où trouver votre numéro fiscal ?
- + Vous n'avez pas encore de numéro fiscal ?
- + Les services disponibles sur votre espace particulier
- + Gestion des cookies