

# PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

## Pas-à-pas

Janvier 2022

## CHANGEMENT D'ADRESSE POSTALE



# Bénéfices du téléservice

## Pour les assurés



La possibilité de déclarer sa nouvelle adresse à l'Assurance Maladie à tout moment de façon autonome, simple et gratuite



Grâce à la même démarche en ligne, l'assuré peut déclarer le changement d'adresse pour lui et ses ayants droit



L'assuré peut bénéficier d'une aide à la complétion de son formulaire grâce à un dispositif d'aide au remplissage (à partir des premiers caractères qu'il saisit). Le dispositif peut être amélioré en autorisant ponctuellement la géolocalisation



En cas de changement de CPAM, l'envoi d'un courrier de bienvenue dématérialisé permet de rassurer l'assuré sur la prise en compte de sa demande

# Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Compte ameli  
web**



**Application  
ameli pour  
smartphone**



**BMS**

# Principaux cas d'usage

Un assuré qui souhaite modifier son adresse postale en France ou à l'étranger .

Dans la version [web 2021/2](#), le TLS met à disposition 3 différents parcours.

- Le 1<sup>er</sup> parcours lui permet de saisir son adresse via un système d'auto complétion
- S'il n'y parvient pas, un second parcours l'aide à saisir son adresse étape par étape, en commençant par le code postal.
- Un 3<sup>ème</sup> parcours est dédié aux adresses de l'étranger

## Cas d'exclusion du téléservice



Le téléservice changement d'adresse est uniquement ouvert aux assurés du régime général – CGSS comprises

La démarche pas-à-  
pas

# COMPTE AMELI WEB

VERSION 2021/2




# Changement d'adresse postale



L'assuré se connecte à son compte ameli

## J'accède à mon compte ameli

 1 74 11 71 270 102

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



●●●●●●●●



Code oublié ?

ME CONNECTER

OU



S'identifier avec  
FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect ?

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (0) : L'assuré se rend dans l'onglet « Mes démarches » puis « Changement d'adresse postale »**

The screenshot shows the 'Assurance Maladie' website with a navigation bar containing 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The 'Mes démarches' menu is active, displaying a list of services:

- EFFECTUER UNE DÉMARCHÉ**
  - 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
  - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
  - Demander le remboursement d'un transport personnel
  - Demander l'aide du médiateur
  - Demander une pension d'invalidité
  - Faire ou révoquer une procuration en ligne
  - Demander un remboursement de soins à l'étranger
- TÉLÉCHARGER**
  - Attestation de droits
  - Attestation de paiement d'indemnités journalières
  - Mes relevés mensuels
  - Relevé fiscal
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**
  - **Changement d'adresse postale**
  - Déclaration du nouveau-né
  - Modifier mes coordonnées bancaires
  - Changement de nom d'usage
- ESPACE D'ÉCHANGES**
  - Consulter mon espace d'échanges
- SUIVRE MES DÉMARCHES**
  - Commande de carte Vitale
  - Arrêts de travail
  - Consulter les délais de traitement de ma CPAM

# Changement d'adresse postale

1<sup>er</sup> parcours



ETAPE (1) : L'assuré renseigne une adresse en France

## Changement d'adresse postale



Mon adresse actuelle  
PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX  
39000 LONS LE SAUNIER

L'adresse précédemment enregistrée est rappelée

L'adresse est en France

Je saisis ma nouvelle adresse

Je réside en\*

France

Autre pays

Mon Adresse\*

32 Rue de Plaisance

32 Rue de Plaisance 75014 Paris

32 Rue de Plaisance 94000 Créteil

32 Rue de Plaisance 92140 Clamart

\*Champs obligatoires

Aucune adresse proposée ou l'adresse proposée n'est pas exacte ? Je clique ici.

Valider

**A noter** : les adresses proposées en « auto-complétion » par le téléservice, proviennent de la « Base d'Adresse Nationale » (BAN).

En débutant la saisie de son adresse, l'assuré se voit proposer une **suggestion d'adresse** grâce au dispositif d'aide à la saisie (« auto-complétion »)

# Changement d'adresse postale

1<sup>er</sup> parcours



ETAPE (2) : L'adresse correspond

## Changement d'adresse postale

1 2

Mon adresse actuelle  
PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX  
39000 LONS LE SAUNIER

Je saisis ma nouvelle adresse

Je réside en\*

France Autre pays

Mon Adresse\*

32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Complément d'adresse

Chez Madame Untel

\*Champs obligatoires

Aucune adresse proposée ou l'adresse proposée n'est pas exacte ? [Je clique ici.](#)

Valider

L'assuré saisit éventuellement un **complément d'adresse**

Le bouton « Valider » s'**active** une fois que l'adresse est renseignée et reconnue

# Changement d'adresse postale

1<sup>er</sup> parcours



ETAPE (3) : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse

## Changement d'adresse postale



Je confirme ma nouvelle adresse

Chez Madame Untel  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

En cas d'erreur,  
l'assuré **modifie**  
l'adresse saisie



Il **valide** sa demande  
en cliquant sur  
« C'est bien ça ! »

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (4)** : Le compte confirme que la demande a bien été enregistrée

1<sup>er</sup> parcours



Nous avons bien reçu votre demande de changement d'adresse !

Chez Madame Untel  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Votre nouvelle adresse sera visible dans la rubrique Mes informations dès le traitement de votre demande.

Un message de confirmation de bonne prise en compte s'affiche.

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !

☹️ 😊

[Retour au tableau de bord](#)

Vous avez droit à Ferreur :

**OUPS.GOUV.FR**

Vous avez droit à Ferreur

## Changement d'adresse postale



**ETAPE (1)** : L'adresse saisie n'est **pas reconnue** par le système « d'auto-complétion ».

### Changement d'adresse postale



**A noter** : la principale raison de non-reconnaissance d'une adresse, vient du fait que l'assuré saisit un **complément d'adresse** dans les champs adresse.

**Mon adresse actuelle**  
PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX  
39000 LONS LE SAUNIER

Je saisis ma nouvelle adresse

Je réside en\*

France

Autre pays

**Mon Adresse\***  
Chez Madame Untel, 32 Rue de Plaisance 75014 paris

**Complément d'adresse**  
Bâtiment, appartement, nom de mon hôte...

\*Champs obligatoires

L'adresse est en France

Lorsque l'adresse renseignée n'est pas reconnue, le bouton « Valider » n'est **pas cliquable**.

L'assuré clique alors sur le lien

[Aucune adresse proposée ou l'adresse proposée n'est pas exacte ? Je clique ici.](#)

Valider

## Changement d'adresse postale



**ETAPE (2)** : L'assuré se laisse guider en remplissant les différents champs proposés

### Changement d'adresse postale

1

2

#### Mon adresse n'est pas reconnue

Je complète dans le détail mon adresse postale pour que ma caisse la prenne en compte.

Je réside en\*

France

Autre pays

Code postal\*

Ex. 75007

Ville\*

Ex. Paris

Numéro

Ex. 1bis

Nom de voie\*

Ex. rue de la Légion d'Honneur

Lieu-dit

Lieu-dit

Complément d'adresse

Bâtiment, appartement, nom de mon hôte...

\*Champs obligatoires

Valider

## Changement d'adresse postale



ETAPE (3) : L'assuré renseigne d'abord son **code postal**...

### Changement d'adresse postale

1

2

#### Mon adresse n'est pas reconnue

Je complète dans le détail mon adresse postale pour que ma caisse la prenne en compte.

Je réside en\*

France

Code postal\*

Numéro

Lieu-dit

Complément d'adresse

\*Champs obligatoires

En renseignant son code postal, l'assuré accède à une **liste déroulante de ville** (dans le cas où plusieurs villes partagent le même code postal)

**A noter** : la liste déroulante des villes correspondant au code postal saisi est fournie par l'API Découpage Administratif - (API Geo) de la Dinum

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (4)** : ... puis un **nom de voie postale**

## Changement d'adresse postale

1

2

### Mon adresse n'est pas reconnue

Je complète dans le détail mon adresse postale pour que ma caisse la prenne en compte.

Je réside en\*

France  Autre pays

Code postal\*

75014

Ville\*

Paris

Numéro

32

Nom de voie\*

rue de plaisir

Lieu-dit

Lieu-dit

Complément d'adresse

Bâtiment, appartement, nom de mon hôte...

\*Champs obligatoires

Valider

Le nom de voie est **suggéré** en cohérence avec la ville sélectionnée.

Cependant, si la rue n'est pas reconnue, l'assuré a **quand même la possibilité de la saisir**

Le bouton « Valider » **s'active** une fois l'adresse renseignée

2<sup>ème</sup> parcours

**A noter** : les suggestions des rues sont issues de la « Base d'adresse Nationale » (BAN).

# Changement d'adresse postale



ETAPE (5) : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse

## Changement d'adresse postale

1

2

Je confirme ma nouvelle adresse

Chez Madame Untel  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

L'assuré **modifie** l'adresse saisie s'il constate une erreur

Modifier

C'est bien ça ?

Il **valide** sa demande en cliquant sur « C'est bien ça ! »

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (6)** : Le compte confirme que la demande a bien été enregistrée



Nous avons bien reçu votre demande de changement d'adresse !

Chez Madame Untel  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Votre nouvelle adresse sera visible dans la rubrique Mes informations dès le traitement de votre demande.

Un message de confirmation de bonne prise en compte s'affiche.

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !

☹️ 😊

[Retour au tableau de bord](#)

Vous avez droit à Ferreur :

**OUPS.GOUV.FR**

Vous avez droit à Ferreur

# Changement d'adresse postale



ETAPE (1) : L'assuré renseigne une **adresse à l'étranger**

## Changement d'adresse postale



L'assuré précise qu'il réside dans un **autre pays** que la France,

Il renseigne son adresse

Il clique ensuite sur « Valider »

# Changement d'adresse postale



ETAPE (2) : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse

## Changement d'adresse postale



Je confirme ma nouvelle adresse

221b Baker Street, NW1 6XE, Londres

L'assuré **modifie** l'adresse saisie s'il constate une erreur



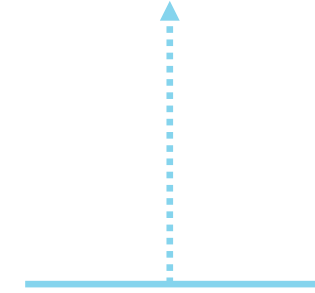
# Changement d'adresse postale

3<sup>ème</sup> parcours



**ETAPE (3)** : Le compte confirme que la demande a bien été enregistrée

Un message de confirmation de bonne prise en compte s'affiche.



Nous avons bien reçu votre demande de changement d'adresse !

Chez Madame Untel  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Votre nouvelle adresse sera visible dans la rubrique Mes informations dès le traitement de votre demande.

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !



Retour au tableau de bord

## A noter :

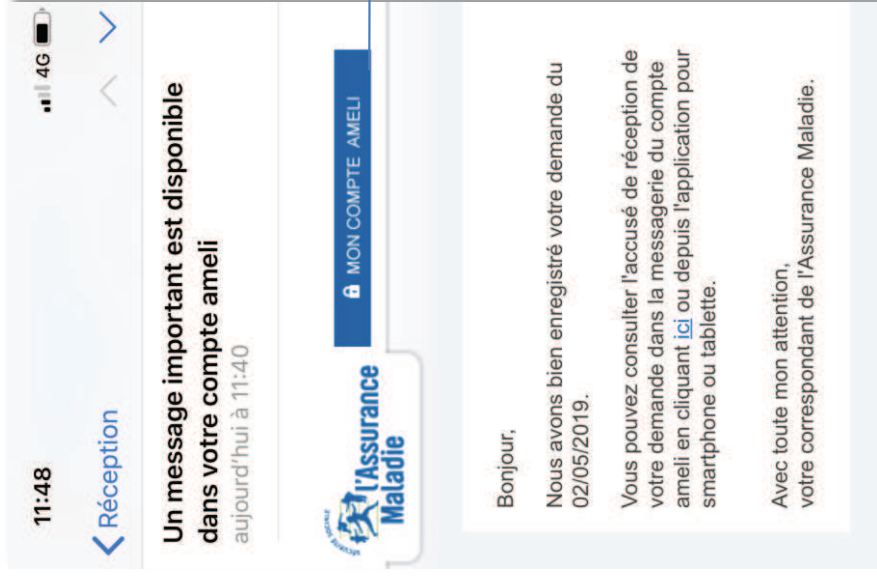
La demande génère automatiquement une affaire dans **MEDIALOG+** (corbeille « Mise à jour du fichier » du processus « Dossier client »). Autrement dit, ces demandes de mise à jour d'adresses à l'étranger restent à traiter manuellement par les agents de back office.

Vous avez droit à l'erreur :

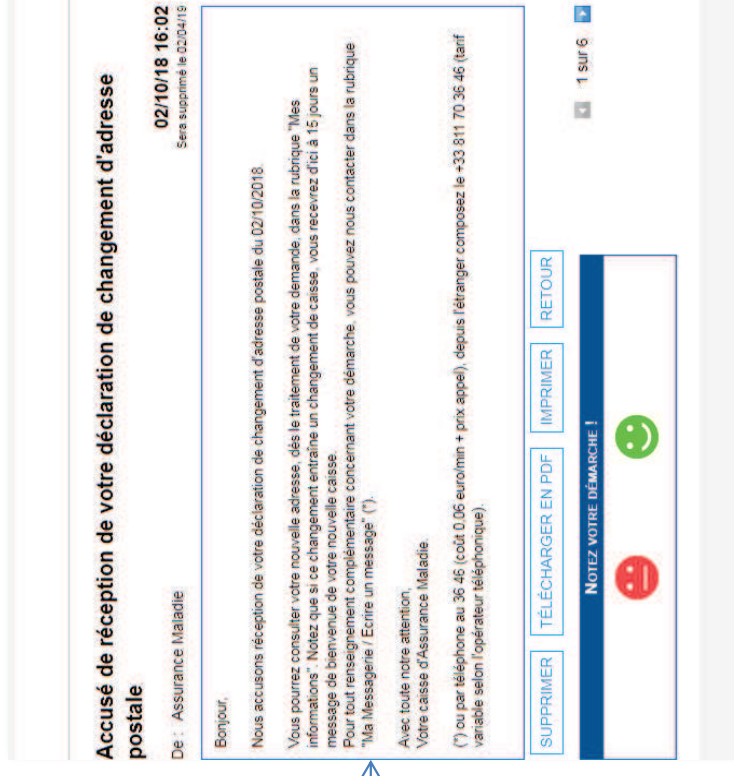
**OUPS.GOUV.FR**  
Vous avez droit à l'erreur

# Changement d'adresse postale : clôture de la demande

L'assuré est averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**).



Il consulte l'accusé de réception dans la **messagerie de son compte ameli**.



# Changement d'adresse postale : clôture de la demande



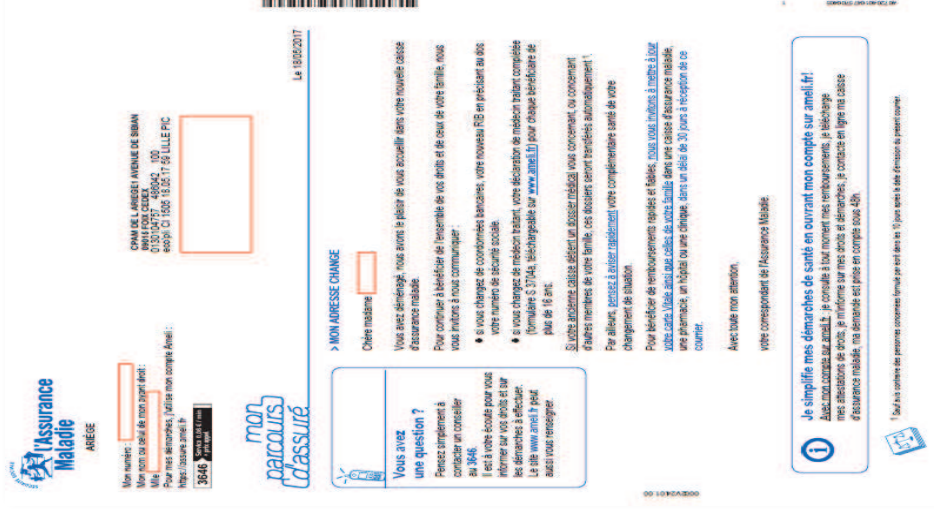
## TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT D'ADRESSE

- ▶ La **durée moyenne** de traitement d'une demande de changement d'adresse est de **2 à 3 jours ouvrés (en cas de changement de CPAM, le délai moyen est plutôt de 5 à 7 jours ouvrés)**

# Changement d'adresse postale : si changement de CPAM

## Uniquement en cas de changement de CPAM :

- ▶ Après le traitement de sa demande par sa nouvelle Caisse, l'assuré reçoit un courrier de bienvenue dématérialisé dans la messagerie de son compte



- ▶ Il est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur la messagerie de son compte ameli (**avis de dépôt**).

## La démarche pas-à-pas

APPLI  
AMELI

V17.3

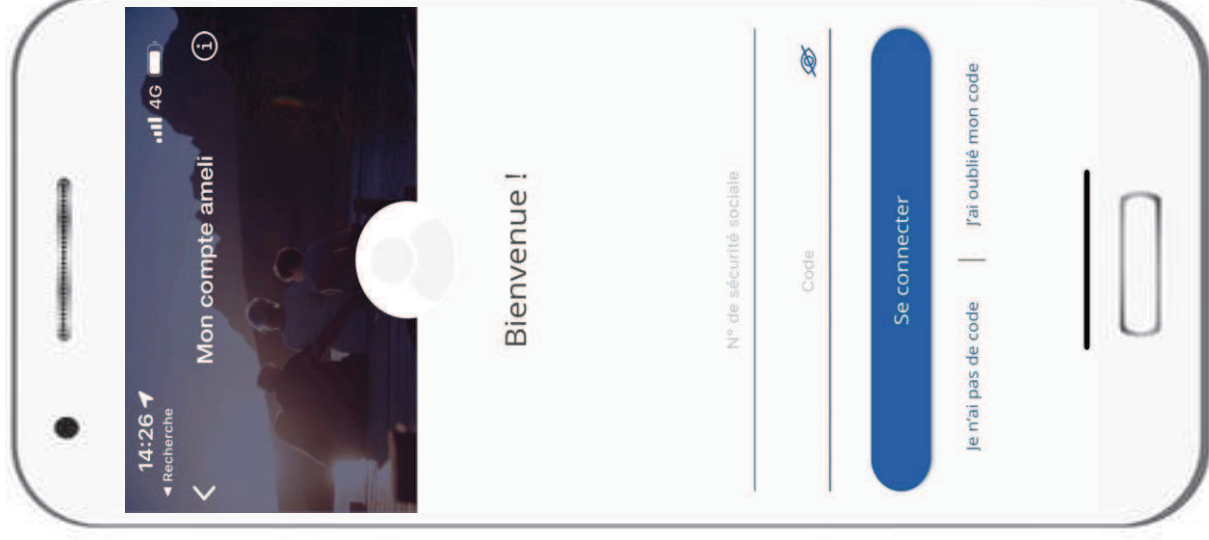


**A noter** : dans cette version mobile, l'assuré n'a pas la possibilité de décomposer la saisie de son adresse

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (0)** : L'assuré se **connecte** à son compte ameli



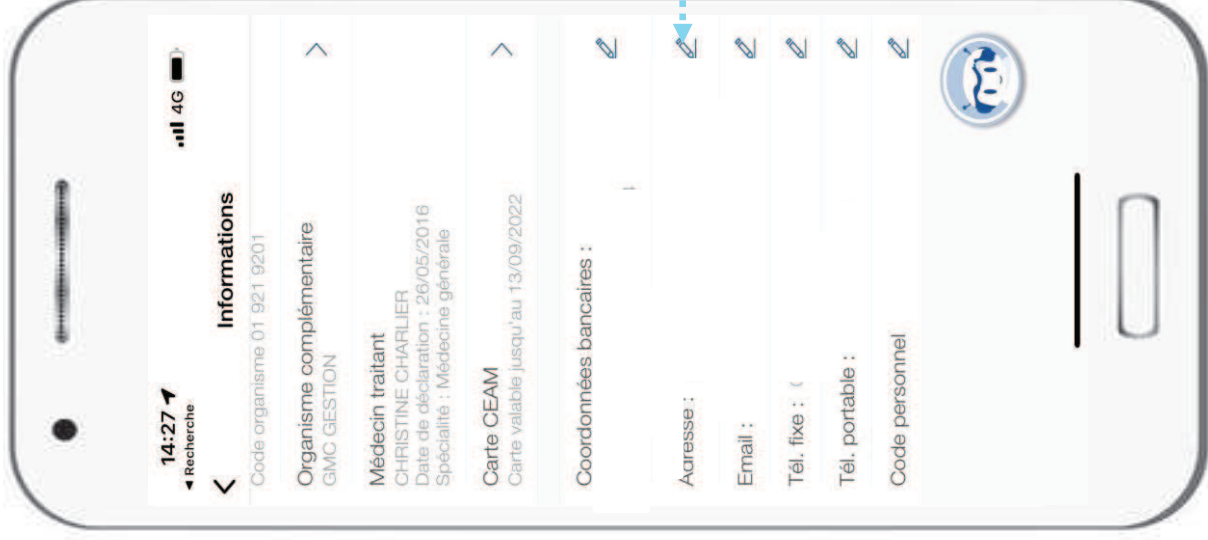
# Changement d'adresse postale



**ETAPE (0)** : Rubrique **Mes informations**



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



Il appuie ensuite sur le **stylo** pour **modifier son adresse**

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (1)** : L'assuré **renseigne** sa nouvelle adresse et la(es) **personne(s)** concernées par le changement d'adresse

L'assuré **appuie** sur **Adresse** pour renseigner son adresse

Il sélectionne la ou les **personnes concernée(s)** par la demande de changement d'adresse



# Changement d'adresse postale



## ETAPE (1) : L'assuré **recherche** sa nouvelle adresse

En débutant la saisie de son adresse, l'assuré se voit **proposer plusieurs suggestions** grâce au dispositif d'aide à la saisie



**A noter** : si l'adresse n'est pas reconnue par le système « d'auto-complétion », l'assuré a quand même la possibilité de la **saisir**. Que cette adresse soit en **France** ou à **l'étranger**. Elle sera ensuite envoyée à un agent Eptica, pour traitement manuel.

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (1)** : L'assuré **renseigne** sa nouvelle adresse

14:28 Recherche 4G

Adresse

Mon adresse actuelle :

Ma nouvelle adresse :  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Complément facultatif, ex: appartement...

Ma demande concerne :  
✓ RAPHAEEL  
18/09/2000

VALIDER

Une fois l'adresse renseignée, le bouton valider devient cliquable.

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (2)** : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse



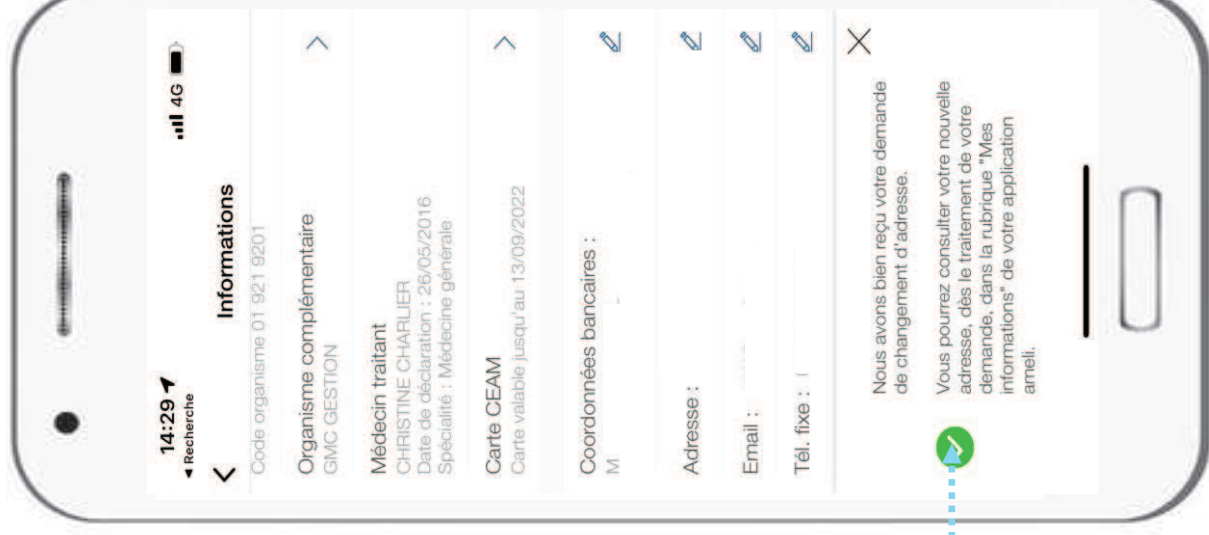
L'assuré **modifie** l'adresse saisie en cas **d'erreur** constatée

Il **valide** sa demande en appuyant sur « **Valider** »

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (3) :** Le compte confirme que la **demande a bien été enregistrée**

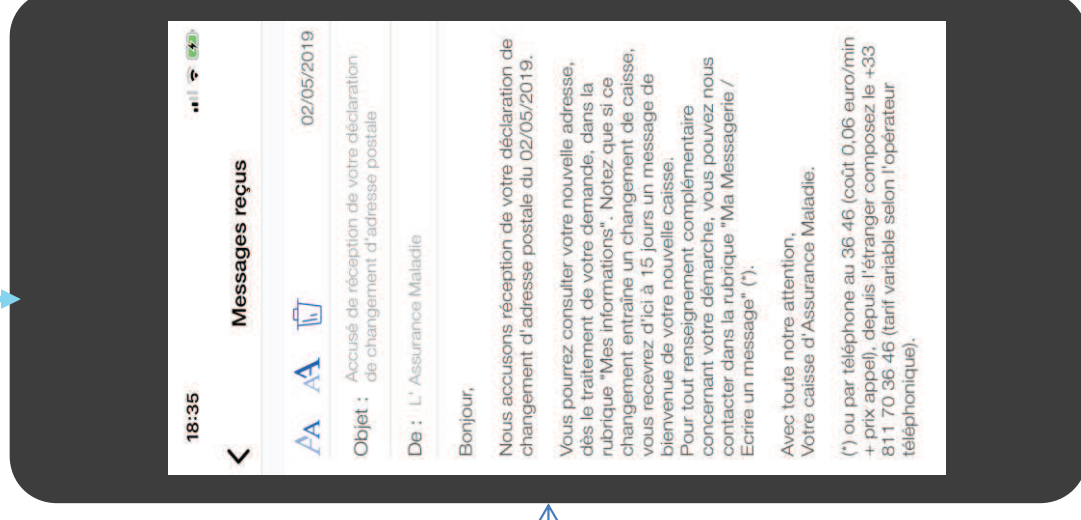


Un **message de confirmation** de bonne prise en compte s'affiche.

# Changement d'adresse postale : clôture de la demande

L'assuré est averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**).

Il consulte l'accusé de réception dans la **messagerie de son compte ameli**.



# Changement d'adresse postale : clôture de la demande



## TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT D'ADRESSE

- ▶ La **durée moyenne** de traitement d'une demande de changement d'adresse est de **2 à 3 jours ouvrés (en cas de changement de CPAM, le délai moyen est plutôt de 5 à 7 jours ouvrés)**

