

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas

Mars 2024



COMMANDE DE CARTE VITALE

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de commander sa carte vitale à tout moment de façon autonome, simple et gratuite



Un délai raccourci : 2 semaines pour recevoir sa carte vitale commandée en ligne (au lieu de 28 jours en moyenne par voie postale)



La possibilité de suivre la délivrance de sa carte Vitale depuis son compte web Ameli

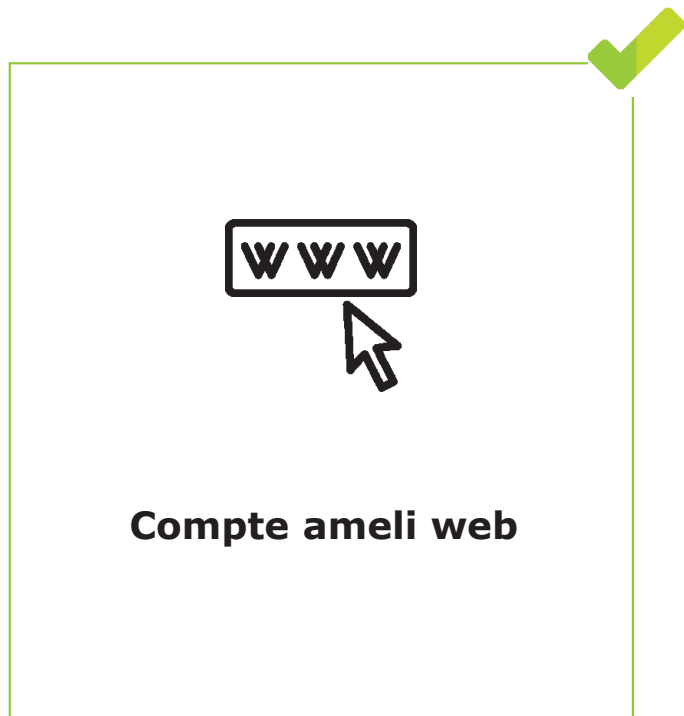


La capacité, en l'absence de scanner, de simplement utiliser l'appareil photo de son smartphone ou sa tablette via l'application



La possibilité pour l'assuré de réaliser en ligne sa démarche de bout en bout : de la déclaration de perte de CV à la commande de sa nouvelle CV et au suivi de celle-ci

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Cas d'usage possibles

Remplacement de carte

- Suite à une déclaration de perte ou vol de carte Vitale
- Lorsque la carte présente un dysfonctionnement
- Suite à un changement de visuel carte (changement de nom ou de NIR)

Première délivrance de carte

- Nouvel immatriculé
- Bénéficiaire ayant droit de 12 ans et plus



Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Assuré en NPAI
- ▶ Assuré qui n'a pas d'abord fait une déclaration de perte / vol ou dysfonctionnement quand nécessaire
- ▶ Assuré non autorisé à commander une carte Vitale (utilisation abusive de la précédente carte ou ayant un régime qui ne l'autorise pas à avoir une carte Vitale)
- ▶ Assuré (ou un de ses ayants droit) ayant changé de régime d'Assurance maladie et ayant donc une carte Vitale en cours de mutation (ex. : assuré qui part à la Mutualité Sociale Agricole)

Cas d'exclusion **temporaire** du téléservice

Cas d'exclusion temporaire :

Lorsque l'assuré fait la démarche de déclaration de perte et de vol de sa carte, il a 5 jours pour effectuer sa commande de carte Vitale en ligne avant l'envoi du pli papier.



- ▶ **Passé ce délai, il ne pourra pas commander de carte Vitale pendant 1 journée seulement** (correspondant au temps de transmission des flux + envoi Esope du pli papier)
- ▶ Ensuite, **il aura de nouveau la possibilité de commander directement en ligne** sa carte Vitale (smartphone / web) malgré l'envoi de ce pli papier

La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB



La démarche pas-à-pas : étape préalable

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

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

Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche**
→ Puis il clique sur **Commander une carte Vitale**



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

EFFECTUER UNE DÉMARCHE

- **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
- Demander le remboursement d'un transport personnel
- Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
- Demander une pension d'invalidité
- Faire ou révoquer une procuration en ligne
- Demander un remboursement de soins à l'étranger

SUIVRE MES DÉMARCHES

- Commande de carte Vitale
- Arrêts de travail
- Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie

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

La démarche pas-à-pas : étape 1/5 (bénéficiaire)



ETAPE (1) : L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la nouvelle carte Vitale

L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la carte Vitale à commander parmi les bénéficiaires rattachés à son compte

Son **adresse postale** est rappelée. Si elle n'est pas bonne, l'assuré la modifie au préalable dans « **Mes informations** », ou sélectionne le bouton « **cliquer ici** »

Puis il clique sur **Continuer**

COMMANDER UNE CARTE VITALE



* Champs obligatoires

Ma demande concerne : *

- BENOIT
15/10/1956
- EMILIE
18/04/1991
- SOPHIE
26/09/1995

Adresse postale de résidence :

LA GARN 01140 ST DIDIER SUR CHALARONNE

Votre carte Vitale sera envoyée par courrier à cette adresse

Si vous constatez une erreur sur votre adresse, veuillez **cliquer ici**.

Si vous ne trouvez pas le bénéficiaire pour lequel vous souhaitez faire une demande de carte Vitale ou si vous constatez une erreur sur votre état civil, veuillez [contacter votre caisse](#).

Si vous avez récemment fait une commande de carte Vitale, consultez l'avancement de votre demande dans la rubrique [suivre ma commande de carte Vitale](#).

[RETOUR AU TABLEAU DE BORD](#)

CONTINUER

Dans le cas où le **bénéficiaire concerné n'est pas affiché**, l'assuré est invité à contacter sa caisse.

Dans le cas où l'assuré a déjà fait une commande de carte vitale, il est invité à se rendre dans la rubrique « **suivre ma commande de carte Vitale** ».

La démarche pas-à-pas : étape 2/5 (photo d'identité)



ETAPE (2-1) : L'assuré prépare les **documents nécessaires** à sa commande : photo d'identité

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

COMMANDER UNE CARTE VITALE

1 — 2 — 3 — 4

Photo d'identité :
Je transmets ma photo récente aux normes.

 Télécharger une photo d'identité

Slide suivante

Formats autorisés : JPEG, JPG, PNG ou PDF.
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo.

ETAPE PRÉCÉDENTE CONTINUER

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !


 

Il clique sur
« **Télécharger
une photo
d'identité** »

Il consulte les
formats autorisés
avant de
télécharger sa
photo d'identité

Le bouton
« **Continuer** »
n'est pas encore
actif tant que la
phot n'est pas
téléchargée

La démarche pas-à-pas : étape 2/5 (photo d'identité)

 **ETAPE (2-2) : Prérequis** avant le téléchargement de la photo

L'assuré doit **respecter certains critères** pour que sa photo soit acceptée

Il **télécharge** ensuite sa photo d'identité



La démarche pas-à-pas : étape 2/5 (photo d'identité)

ETAPE (2-3) : L'assuré télécharge sa **photo d'identité**

Une fois téléchargée, sa photo **s'affiche**

Il peut alors **la consulter via la loupe**, ou la **supprimer avec la poubelle**



COMMANDER UNE CARTE VITALE

1 — 2 — 3 — 4

Photo d'identité :
Je transmets ma photo récente aux normes

Formats autorisés : JPEG, JPG, PNG ou PDF
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo

ETAPE PRÉCÉDENTE CONTINUER

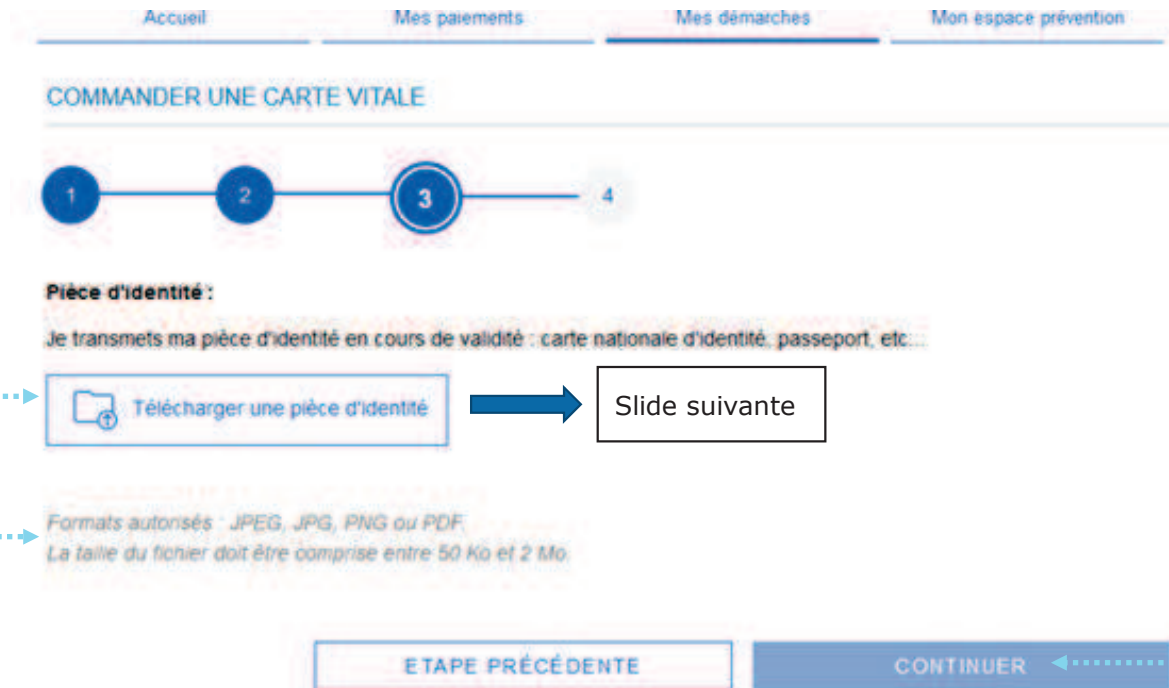
NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !

Le bouton « **Continuer** » devient actif

La démarche pas-à-pas : étape 3/5 (pièce d'identité)



ETAPE (3-1) : L'assuré prépare les **documents nécessaires** à sa commande : pièce d'identité



Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention

COMMANDER UNE CARTE VITALE

1 2 3 4

Pièce d'identité :
Je transmets ma pièce d'identité en cours de validité : carte nationale d'identité, passeport, etc...

Télécharger une pièce d'identité

Slide suivante

Formats autorisés : JPEG, JPG, PNG ou PDF
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo.

ETAPE PRÉCÉDENTE CONTINUER

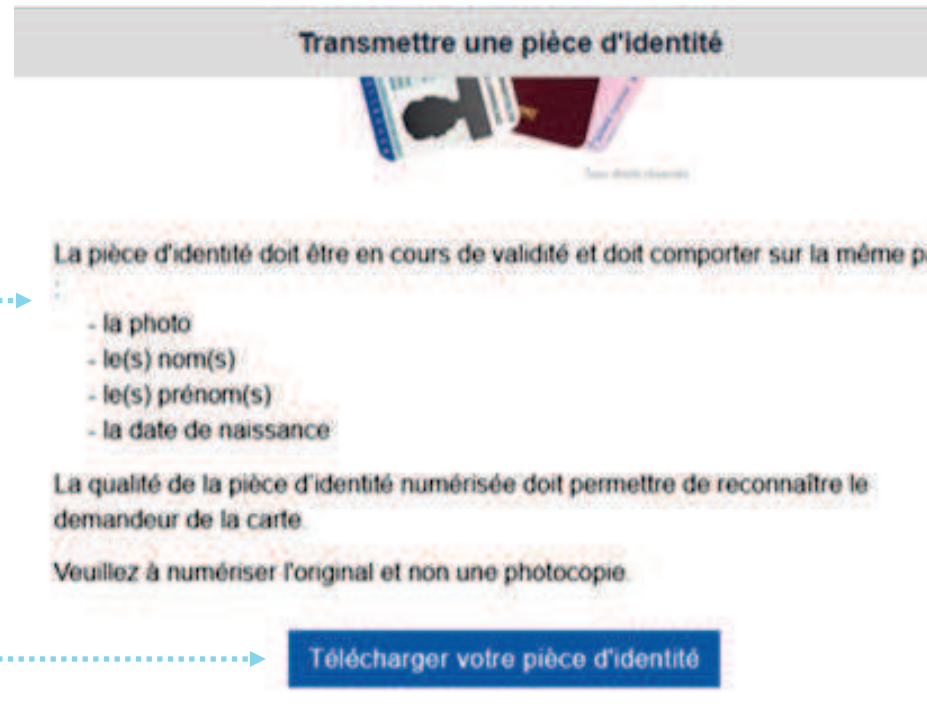
Il clique sur
« **Télécharger
une pièce
d'identité** »

Il consulte les
formats autorisés
avant de
télécharger sa
pièce d'identité

Le bouton
« **Continuer** »
n'est pas encore
actif

La démarche pas-à-pas : étape 3/5 (pièce d'identité)

ETAPE (3-2) : Prérequis avant le téléchargement la pièce



L'assuré doit **respecter certains critères** pour que sa pièce soit acceptée

Il **télécharge** ensuite sa pièce d'identité

La démarche pas-à-pas : étape 3/5 (pièce d'identité)

ETAPE (3-3) : L'assuré télécharge sa pièce d'identité

COMMANDER UNE CARTE VITALE

1 — 2 — 3 — 4

Pièce d'identité :
Je transmets ma pièce d'identité en cours de validité : carte nationale d'identité, passeport, etc...



Formats autorisés : JPEG, JPG, PNG ou PDF.
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo.

ETAPE PRÉCÉDENTE CONTINUER

Une fois téléchargée, sa pièce d'identité s'affiche

Il peut alors la consulter via la loupe, ou la supprimer avec la poubelle

Le bouton « Continuer » devient actif

La démarche pas-à-pas : étape 4/5 (validation)

ETAPE (4) : L'assuré **valide** sa demande

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

COMMANDER UNE CARTE VITALE

1 — 2 — 3 — **4**

* Champs obligatoires

Confirmation de ma demande

J'atteste sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et conformes aux exigences.
Vous serez notifié dans votre messagerie du compte en cas de non conformité des pièces transmises. *

La loi rend passible d'amende et d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraude ou de fausses déclarations (Article L. 114-13 du Code de la Sécurité Sociale et Article L. 441-6 du Code Pénal).
Est puni des mêmes peines, le fait de fournir une déclaration mensongère en vue d'obtenir d'une administration publique ou d'un organisme chargé d'une mission de service public une allocation, un avantage ou un indu.

ETAPE PRÉCÉDENTE **VALIDER** ←

L'assuré **confirme**
les informations
transmises

Il clique sur
« **Valider** » pour
terminer sa
démarche

La démarche pas-à-pas : étape 5/5 (confirmation)


ETAPE (5) : Confirmation de prise en compte de la demande

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



COMMANDER UNE CARTE VITALE

Votre commande de carte Vitale a bien été transmise à l'Assurance Maladie !

Le suivi de votre commande sera disponible d'ici quelques jours dans la rubrique [Mes démarches / Suivi de ma commande de carte Vitale](#).

Récapitulatif de la commande : 

NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !

RETOUR AU TABLEAU DE BORD

L'assuré peut télécharger le récapitulatif de sa demande

L'assuré peut suivre sa demande de carte vitale

La démarche pas-à-pas – Suite à la demande



TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CARTE VITALE

- ▶ A tout moment (dès 1 à 2 jour(s) après sa demande), l'assuré peut **suivre l'avancée de sa commande** de carte Vitale dans la rubrique « Mes Démarches » du compte web Ameli



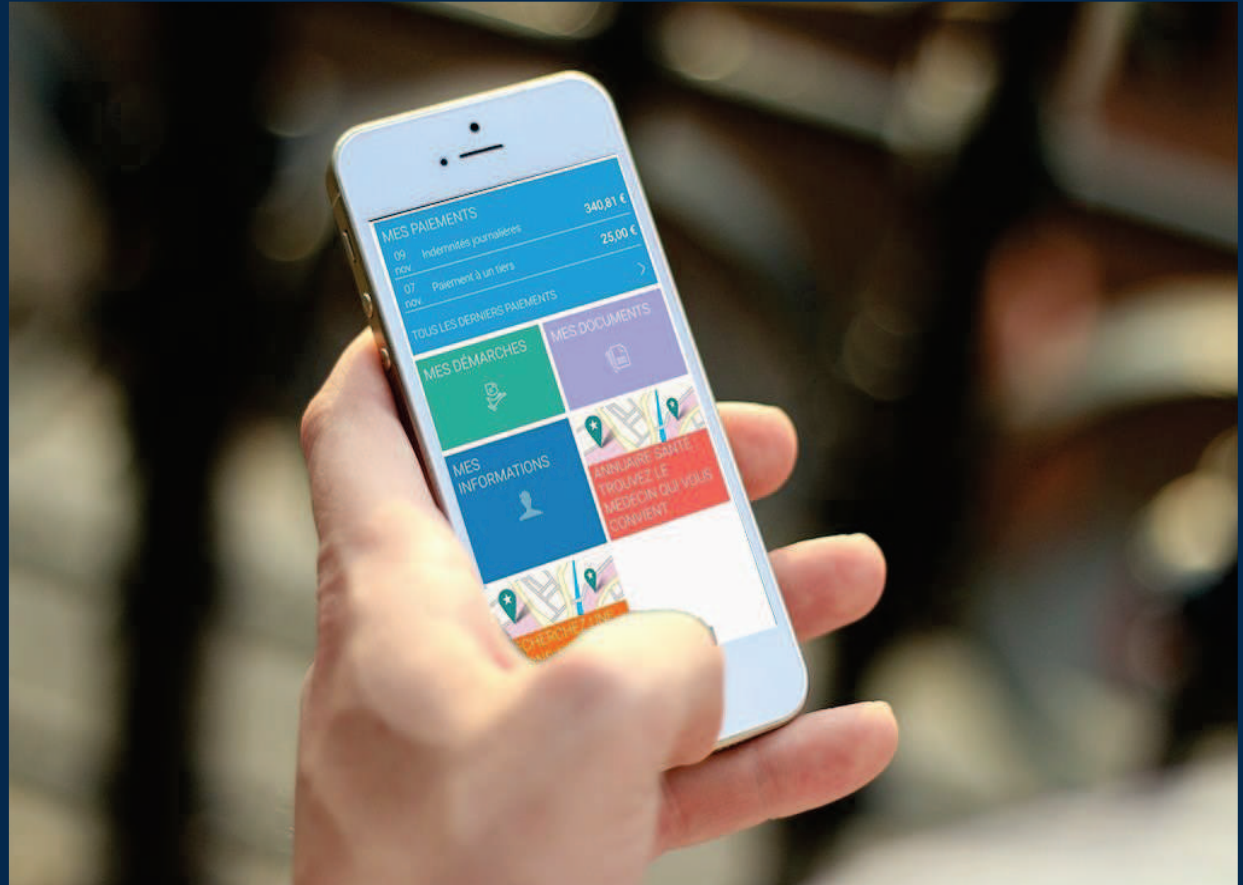
The screenshot shows the 'Mes démarches' menu on the Ameli website. The menu is divided into several sections:

- 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
 - Demander le remboursement d'un transport personnel
 - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
 - Demander une pension d'invalidité
 - Faire ou révoquer une procuration en ligne
 - Demander un remboursement de soins à l'étranger
- SUIVRE MES DÉMARCHES**
 - **Commande de carte Vitale** (highlighted with a red circle)
 - Arrêts de travail
 - Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie
- 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

- ▶ Le **délai moyen** d'obtention de la nouvelle carte est de 15 jours

La démarche pas-à-pas

APPLICATION SMARTPHONE

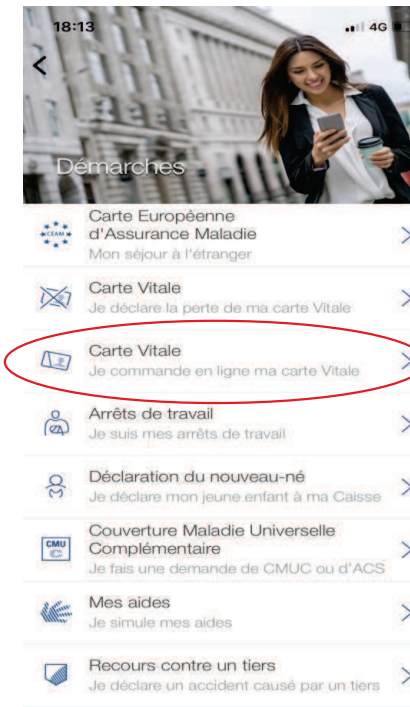
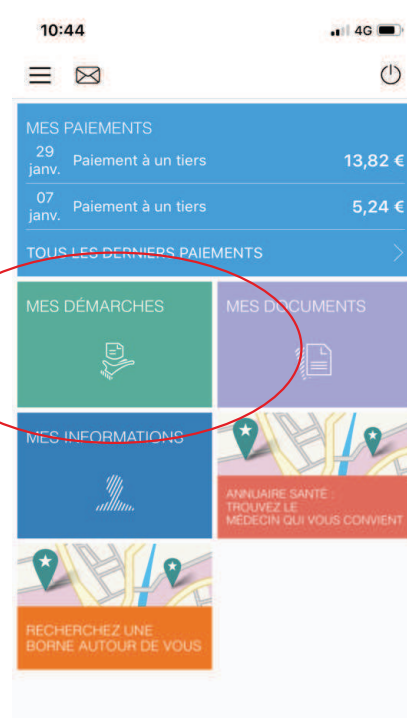


La démarche pas-à-pas : étape préalable - Possibilité 1



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

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



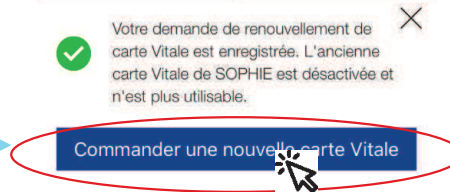
Il se rend dans la rubrique **Carte vitale - Je commande en ligne ma carte vitale**

La démarche pas-à-pas : étape préalable – Possibilité 2

 **ETAPE (0 : possibilité 2)** : L'assuré peut aussi accéder au téléservice directement **suite à une déclaration de perte / vol ou dysfonctionnement de carte Vitale**



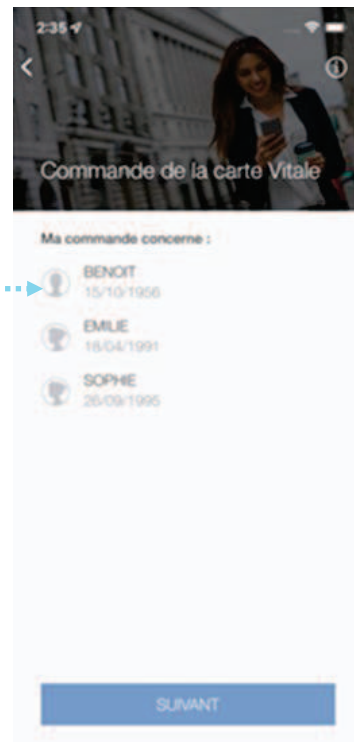
L'assuré peut accéder au téléservice de commande de carte Vitale en cliquant sur « **Commander une nouvelle carte Vitale** »



La démarche pas-à-pas : étape 1/4 (bénéficiaire)

 **ETAPE (1)** L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la nouvelle carte Vitale

L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la carte Vitale à commander



Le bénéficiaire sélectionné est représenté par une encoche

Son **adresse postale** est rappelée. Si elle n'est pas bonne, il devra la modifier dans « **Mes informations** » au préalable ou via le bouton « **cliquer ici** »

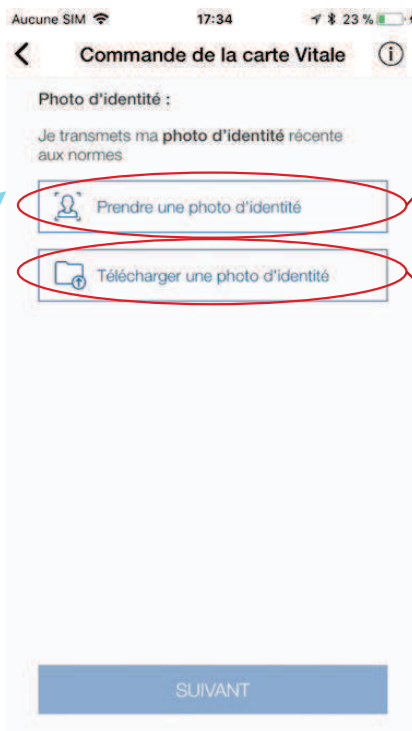
L'assuré clique ensuite sur **Suivant**

La démarche pas-à-pas : étape 2/4 (photo d'identité)



ETAPE (2-1) : Photo d'identité – l'assuré consulte les conditions de conformité

En cliquant sur « Prendre une photo d'identité » ou sur « Télécharger une photo d'identité », les conditions de conformité de la photo d'identité s'affichent



L'assuré clique ensuite sur « J'ai compris »

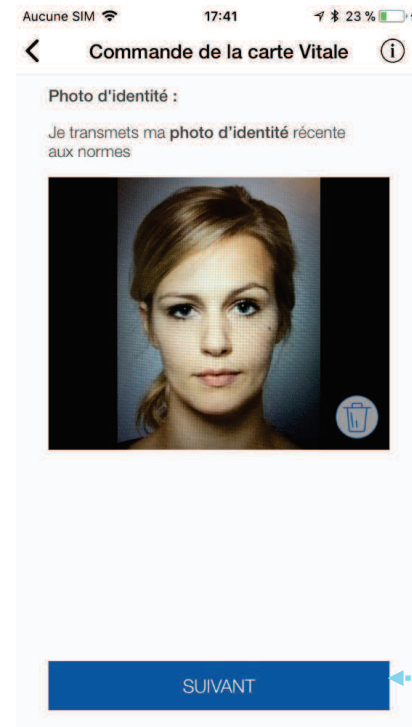
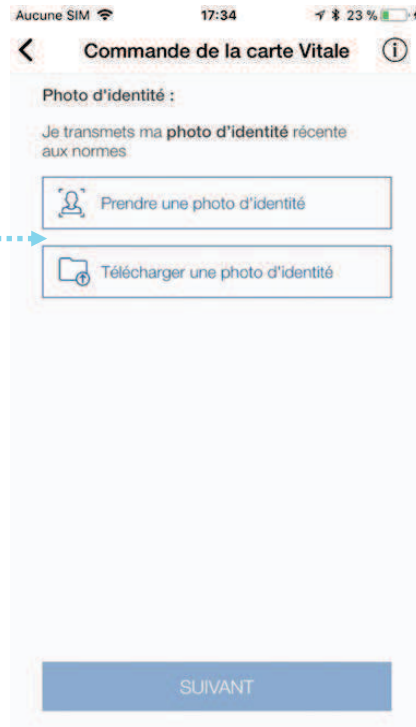
La démarche pas-à-pas : étape 2/4 (photo d'identité)



ETAPE (2-2) : Photo d'identité – l'assuré prend sa photo ou la télécharge

L'assuré a le choix :

- Il **prend lui-même sa photo d'identité directement** depuis l'application (**selfie**)
- Il **télécharge** une photo d'identité qu'il a déjà sur son téléphone



Une fois la photo prise ou téléchargée, l'assuré la **visualise** et vérifie qu'elle correspond bien aux critères de **conformité**.

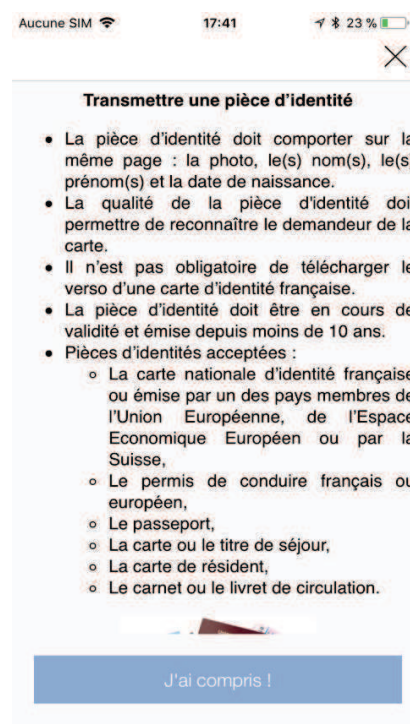
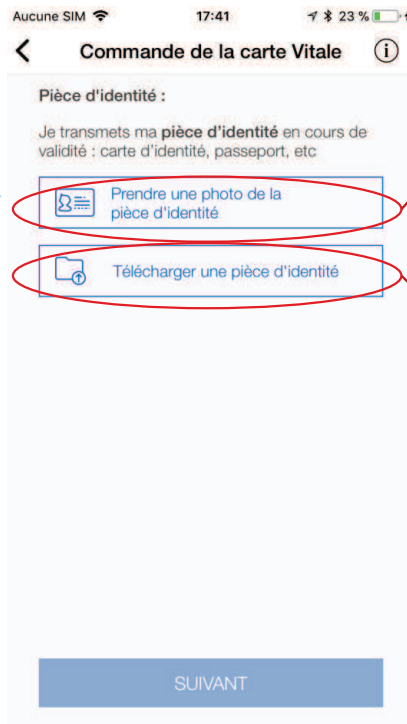
Il clique sur **Suivant**

La démarche pas-à-pas : étape 3/4 (pièce d'identité)



ETAPE (3-1) : Pièce d'identité – l'assuré consulte les conditions de conformité

En cliquant sur « Prendre une photo de la pièce d'identité » ou sur « Télécharger une pièce d'identité », les conditions de conformité de la **pièce d'identité s'affichent**



L'assuré clique ensuite sur « **J'ai compris** »

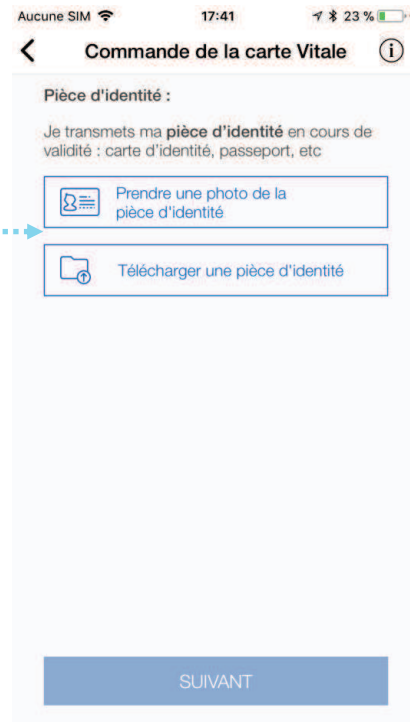
La démarche pas-à-pas : étape 3/4 (pièce d'identité)



ETAPE (3-2) : Pièce d'identité – l'assuré photographie ou télécharge sa pièce d'identité

L'assuré a le choix :


- Il **prend une photo de sa pièce d'identité directement** depuis son appareil photo
- Il **télécharge** une pièce d'identité qu'il a déjà sur son téléphone



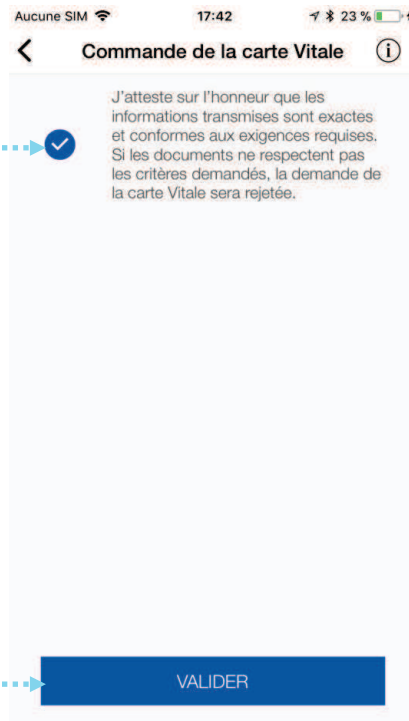
Une fois qu'il l'a prise en photo ou téléchargée, l'assuré **visualise** sa pièce d'identité et vérifie qu'elle correspond bien aux critères de **conformité**.

L'assuré clique ensuite sur **Suivant**

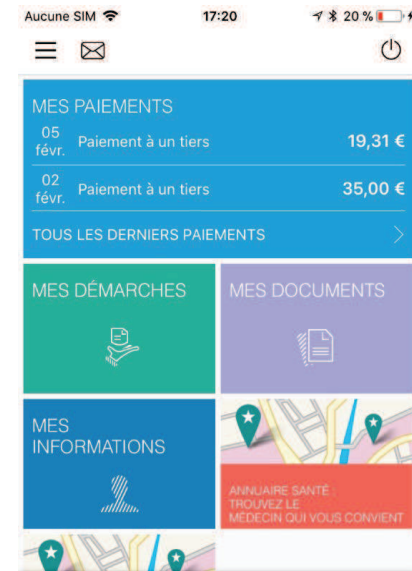
La démarche pas-à-pas : étape 4/4 (validation)

 **ETAPE (4)** : L'assuré **finalise** sa demande de changement de carte Vitale

L'assuré coche l'**attestation sur l'honneur**



Il clique ensuite sur **Valider**



La commande de carte Vitale de NELLY MARTIN a bien été prise en compte. Le suivi de la commande sera disponible dans quelques jours dans votre compte ameli web, rubrique "Mes Démarches".

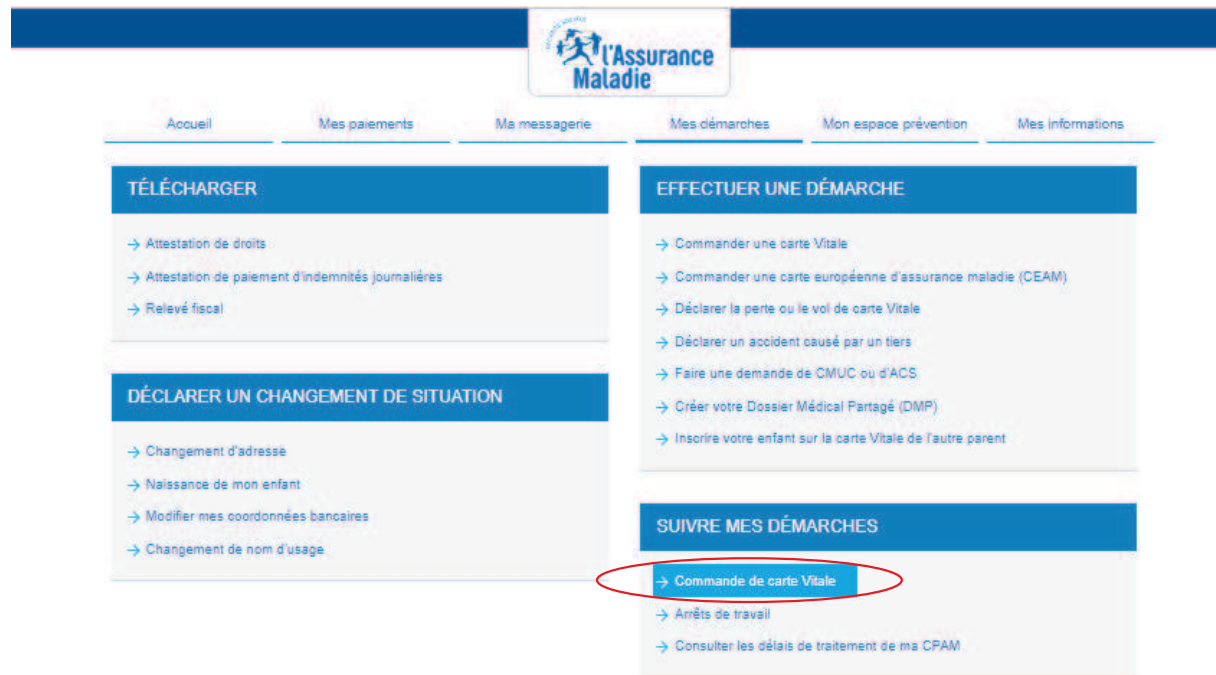
Un message lui **confirme la prise en compte** de sa demande, et la possibilité d'accéder au suivi de sa commande (délai d'environ 1 à 2 jours maximum)

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



TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CARTE VITALE

- ▶ A tout moment (dès 1 à 2 jour(s) après sa demande), l'assuré peut **suivre l'avancée de sa commande** de carte Vitale dans la rubrique « Mes Démarches » du compte web Ameli



The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with the Ameli logo and the text 'l'Assurance Maladie'. Below this, there are several menu items: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Ma messagerie', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The 'Mes démarches' menu is expanded, showing three main sections: 'TÉLÉCHARGER', 'EFFECTUER UNE DÉMARCHE', and 'SUIVRE MES DÉMARCHES'. The 'SUIVRE MES DÉMARCHES' section is highlighted with a red oval, and the option 'Commande de carte Vitale' is also highlighted with a red oval.

- ▶ Le **délai moyen** d'obtention de la nouvelle carte est de 15 jours