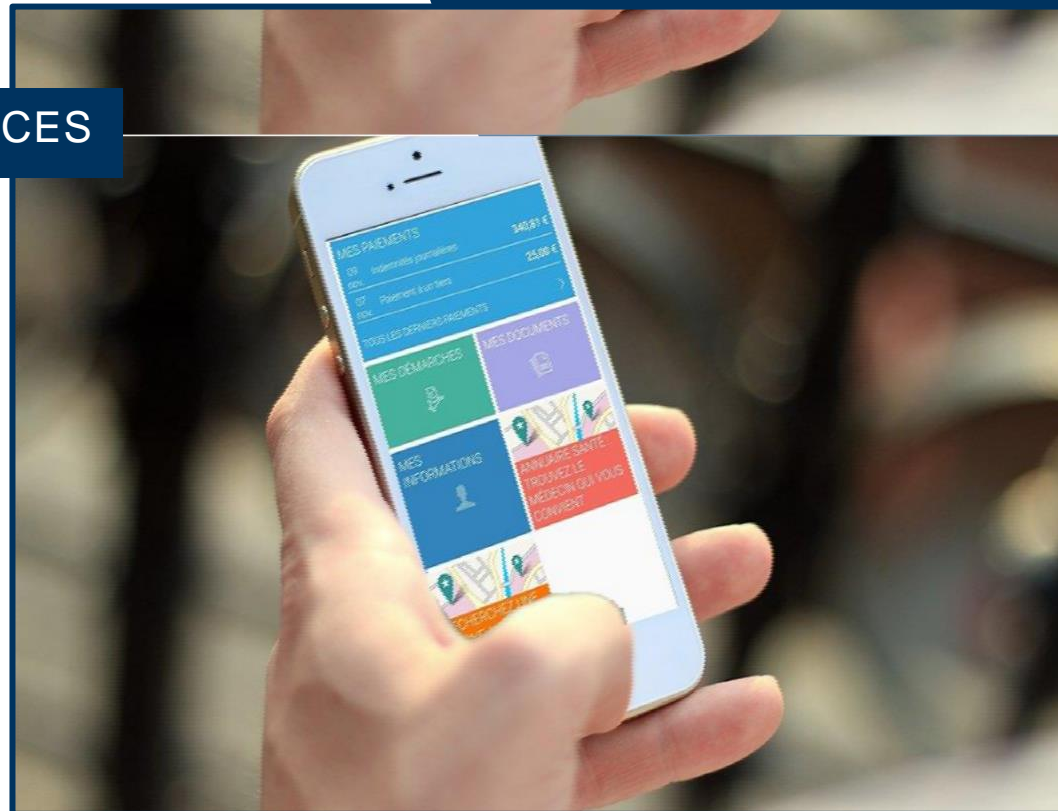


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

Pas-à-pas
Septembre 2020



MES DELAIS

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de consulter les délais de traitement de sa Caisse à **tout moment**, de façon **autonome, simple et gratuite**

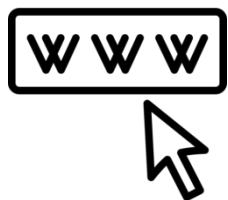


Une **transparence** totale sur le temps de traitement de sa demande au sein de sa Caisse

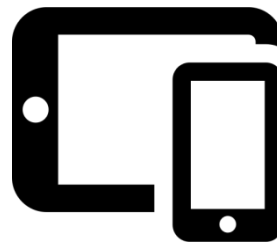


Un affichage des délais commun à tous les assurés d'une Caisse, permettant une **assurance** sur l'**égalité de traitement** entre les assurés

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web



**Application ameli
pour smartphone &
tablette**



BMS

Cas d'usage

Liste des démarches pour lesquelles un délai de traitement est disponible sur le compte Ameli de l'assuré :

CHANGEMENT DE SITUATION

- Etat civil (mariage, divorce ...)
- Déclaration de médecin traitant
- Déclaration de grossesse
- Déclaration de naissance sur Ameli
- Déclaration de naissance papier
- Rattachement d'un enfant (hors nouveau-né) sur ma carte vitale
- Changement de coordonnées bancaires

PRESTATIONS EN ESPÈCES

- Arrêt de travail (maladie, maternité, paternité) par internet
- Arrêt de travail (maladie, maternité, paternité) papier
- Arrêt de travail : « Vous avez envoyé des pièces complémentaires suite à une demande de votre caisse »

FRAIS DE SANTÉ

- Frais de santé – Consultations (généralistes, spécialistes)
- Frais de santé – Dentiste, orthodontiste
- Frais de santé – Optique
- Frais de santé – Appareillage (appareil auditif, semelles orthopédiques...)
- Frais de santé – Infirmier, kiné, sage-femme
- Frais de santé – Orthophoniste, orthoptiste, pédicure
- Frais de santé – Transports
- Frais de santé – Pharmacie
- Frais de santé – Laboratoire
- Frais de santé – cure thermale – demande de prise en charge
- Frais de santé – cure thermale – remboursement

PRÉCARITÉ

- CSS – 1^{ère} demande
- CSS – Demande de renouvellement

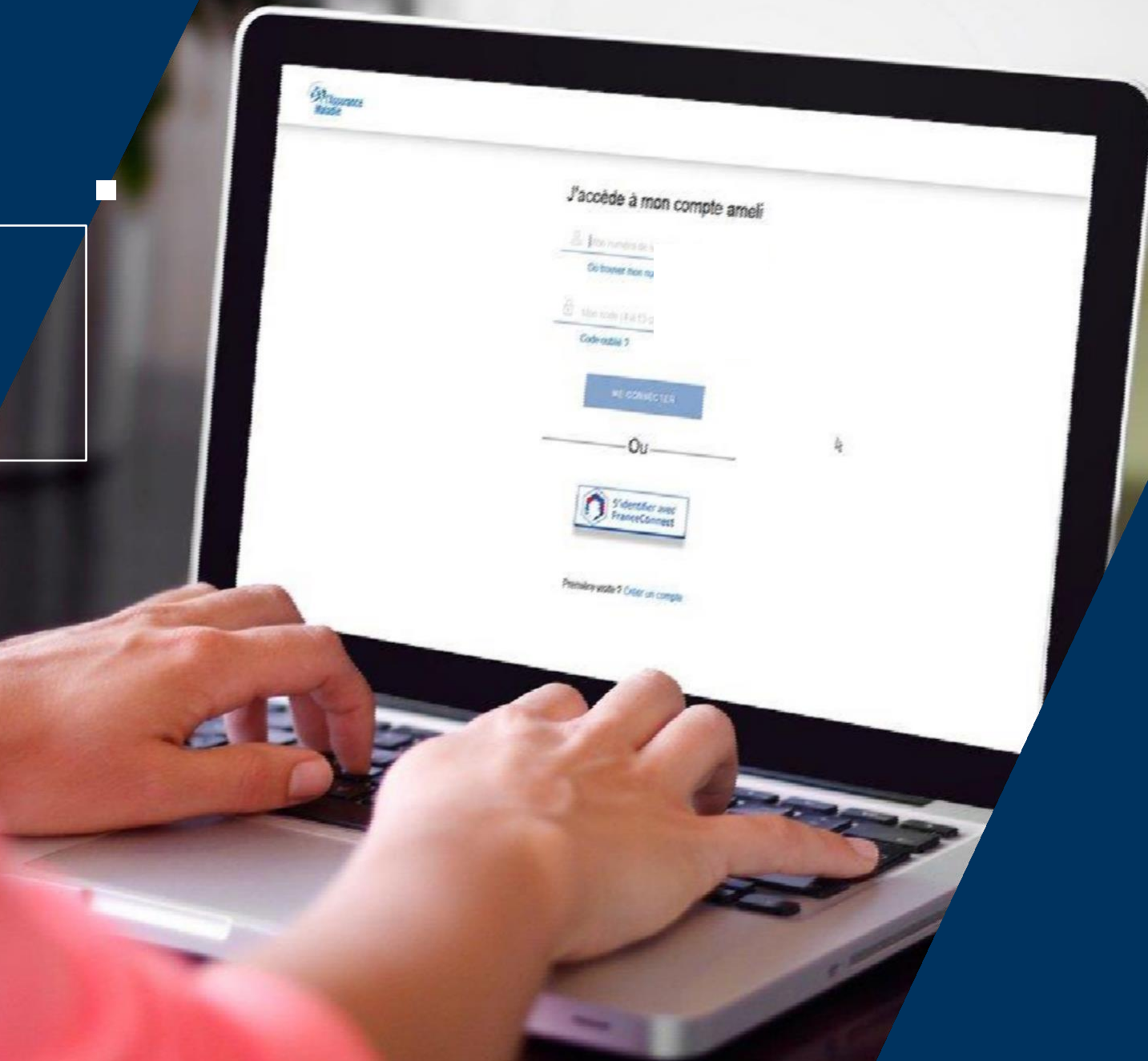
Cas d'exclusions du téléservice



- ▶ Accessible aux assurés de toutes les Caisses et aux régimes spéciaux suivants : CAMIEG, CANSSM, CAVIMAC, CNMSS, CRPCEN.
- ▶ Les autres régimes spéciaux sont exclus. |

La démarche pas-à-
pas

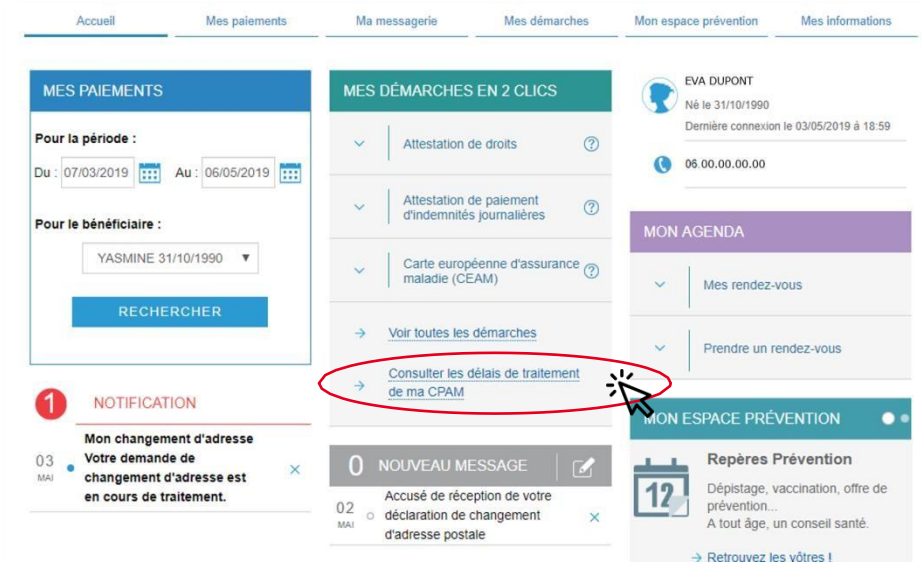
COMPTE AMELI WEB



La démarche pas- à- pas : étape préalable

ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli et a 3 possibilités d'accéder au téléservice

1 Sur le tableau de bord, rubrique **Mes démarches en 2 clics** → **Consulter les délais de traitement de ma CPAM**



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

MES PAIEMENTS

Pour la période : Du : 07/03/2019 Au : 06/05/2019

Pour le bénéficiaire : YASMINE 31/10/1990

RECHERCHER

MES DÉMARCHES EN 2 CLICS

- Attestation de droits
- Attestation de paiement d'indemnités journalières
- Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- Voir toutes les démarches
- Consulter les délais de traitement de ma CPAM**

NOTIFICATION

03 MAI Mon changement d'adresse
Votre demande de changement d'adresse est en cours de traitement.

NOUVEAU MESSAGE

02 MAI Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale

MON AGENDA

- Mes rendez-vous
- Prendre un rendez-vous

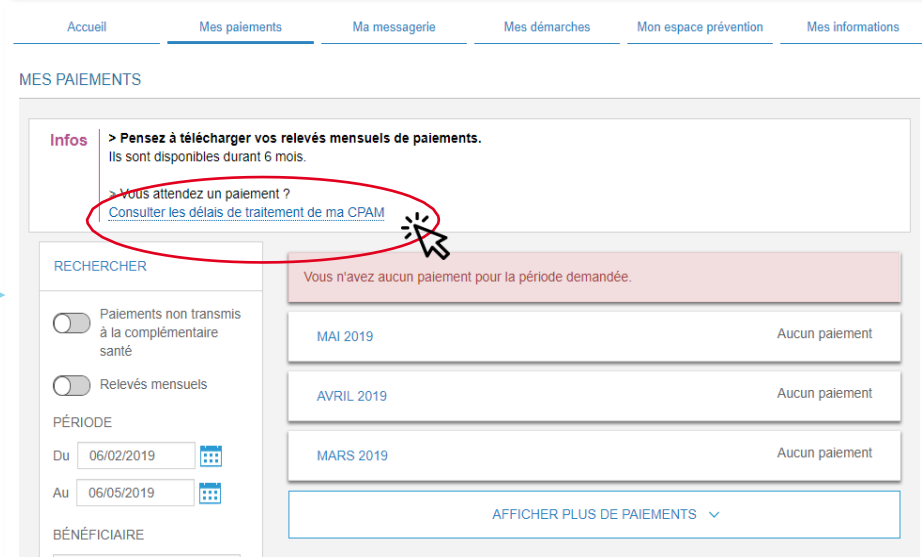
MON ESPACE PRÉVENTION

Repères Prévention

12 Dépistage, vaccination, offre de prévention... A tout âge, un conseil santé.

Retrouvez les vôtres !

2 Depuis la rubrique **Mes paiements** → **Consulter les délais de traitement de ma CPAM**



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

MES PAIEMENTS

Infos

- > Pensez à télécharger vos relevés mensuels de paiements. Ils sont disponibles durant 6 mois.
- > Vous attendez un paiement ? **Consulter les délais de traitement de ma CPAM**

RECHERCHER

Paiements non transmis à la complémentaire santé

Relevés mensuels

PÉRIODE

Du : 06/02/2019 Au : 06/05/2019

BÉNÉFICIAIRE

Vous n'avez aucun paiement pour la période demandée.

MAI 2019	Aucun paiement
AVRIL 2019	Aucun paiement
MARS 2019	Aucun paiement

AFFICHER PLUS DE PAIEMENTS

3 Depuis la rubrique **Mes démarches** → **Suivre mes démarches** → **Consulter les délais de traitement de ma CPAM**



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

TÉLÉCHARGER

- Attestation de droits
- Attestation de paiement d'indemnités journalières
- Relevé fiscal

DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION

- Changement d'adresse
- Naissance de mon enfant
- Modifier mes coordonnées bancaires
- Changement de nom d'usage

EFFECTUER UNE DÉMARCHÉ

- Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- Déclarer un accident causé par un tiers
- Faire une demande de CMUC ou d'ACS
- Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
- Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent

SUIVRE MES DÉMARCHES

- Commande de carte Vitale
- Arrêts de travail
- Consulter les délais de traitement de ma CPAM**

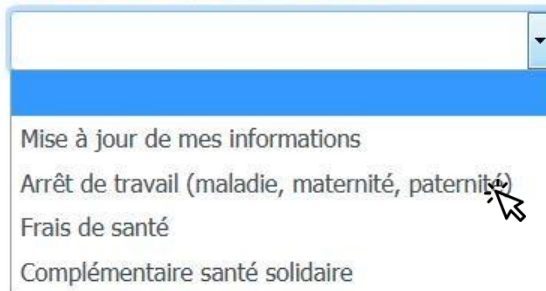
La démarche pas- à- pas : étape 1/4

 **ETAPE (1)** : L'assuré renseigne la **thématique** de sa demande



DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique **la thématique** de ma demande



Mise à jour de mes informations
Arrêt de travail (maladie, maternité, paternité)
Frais de santé
Complémentaire santé solidaire

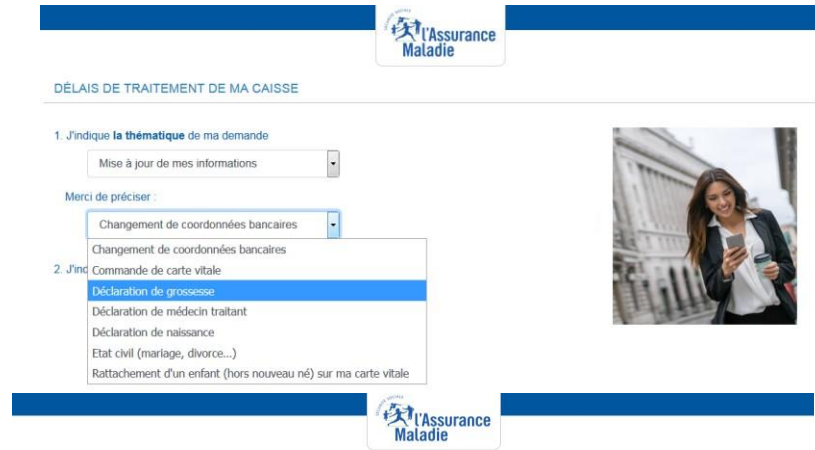


L'assuré **choisit la thématique** de sa demande dans la **liste déroulante**

La démarche pas- à- pas : étape 2/4



ETAPE (2) : L'assuré apporte les **précisions nécessaires** à la compréhension de sa demande



DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique la **thématique** de ma demande

Mise à jour de mes informations

Merci de préciser :

- Changeement de coordonnées bancaires
- Changeement de coordonnées bancaires
- Commande de carte vitale
- Déclaration de grossesse**
- Déclaration de médecin traitant
- Déclaration de naissance
- Etat civil (mariage, divorce...)
- Rattachement d'un enfant (hors nouveau né) sur ma carte vitale





DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique la **thématique** de ma demande

Complémentaire santé solidaire

Merci de préciser :

- Demande de complémentaire santé solidaire**
- Demande de complémentaire santé solidaire - 1ere demande
- Demande de complémentaire santé solidaire - renouvellement

DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique la **thématique** de ma demande

Frais de santé

Merci de préciser :

- Cure thermale - Demande de prise en charge**
- Cure thermale - Demande de prise en charge

2. J'indique le **mode de transmission** des éléments de salaire

- Feuille de soins Appareillage (appareil auditif, semelles orthopédiques...)
- Feuille de soins Dentiste, orthodontiste
- Feuille de soins Laboratoire
- Feuille de soins Médecins (généralistes, spécialistes)
- Feuille de soins Pharmacie
- Feuille de soins Transport
- Infirmier, kiné, sage-femme
- Orthophoniste, orthoptiste, pédicure
- Opticien



DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique la **thématique** de ma demande

Arrêt de travail (maladie, maternité, paternité)

2. Je vérifie que mon arrêt de travail est **enregistré**

Vous devez envoyer votre arrêt de travail à votre caisse sous 48h suivant la date d'interruption de votre travail.

Vérifiez que votre arrêt est enregistré sur votre compte rubrique « Suivre mes démarches → arrêt de travail ».



3. J'indique le **mode de transmission** des éléments de salaire

- **Si vous êtes salarié**, votre employeur doit établir une attestation de salaire et la transmettre à votre caisse.

Merci de préciser si votre employeur a transmis vos éléments de salaire :

par Internet

- **Si vous êtes indépendant**, vous devez transmettre vos éléments de salaire :

par Internet

par papier

Vous avez envoyé des pièces complémentaires suite à une demande de votre caisse. Ces documents sont essentiels à l'enregistrement de votre arrêt de travail. Pour en connaître la liste [cliquez-ici](#).

Si vous avez besoin d'informations complémentaires, nous vous invitons à contacter votre caisse en utilisant la messagerie de votre compte.

VALIDER

La démarche pas-à-pas : étape 3/4



ETAPE (3) : L'assuré renseigne la **date de dépôt ou d'envoi** de sa demande



DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique **la thématique** de ma demande

Merci de préciser :

2. J'indique **la date** de dépôt ou d'envoi de ma demande

septembre 2020

	lu	ma	me	je	ve	sa	di
31	1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11	

VALIDER

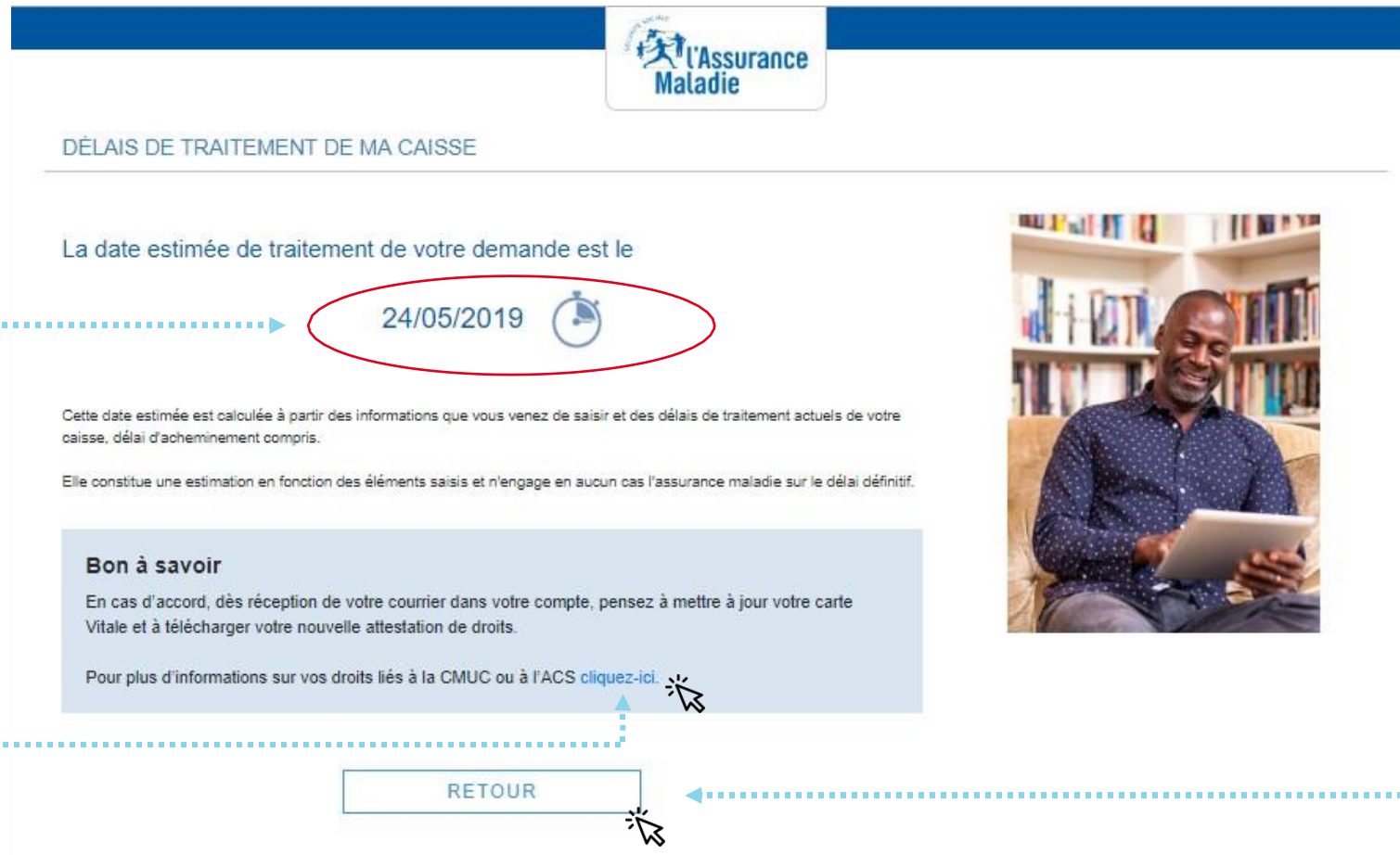


1 L'assuré sélectionne la date de dépôt ou d'envoi de sa demande en cliquant directement sur le **calendrier**

2 Il clique ensuite sur **Valider**


La démarche pas- à- pas : étape 4/4

 **ETAPE (4)** : Une **estimation de la date de traitement** de la demande de l'assuré s'affiche



DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

La date estimée de traitement de votre demande est le


24/05/2019 


Cette date estimée est calculée à partir des informations que vous venez de saisir et des délais de traitement actuels de votre caisse, délai d'acheminement compris.

Elle constitue une estimation en fonction des éléments saisis et n'engage en aucun cas l'assurance maladie sur le délai définitif.

Bon à savoir

En cas d'accord, dès réception de votre courrier dans votre compte, pensez à mettre à jour votre carte Vitale et à télécharger votre nouvelle attestation de droits.

Pour plus d'informations sur vos droits liés à la CMUC ou à l'ACS [cliquez-ici](#) 

RETOUR 

1

La date de traitement de la demande de l'assuré qui s'affiche est une **estimation** (calculée sur la base des informations qui ont été saisies et des délais de traitement actuels de la CPAM). Elle n'est donnée qu'à **titre indicatif**

2

Un encadré « **bon à savoir** » affiche un message contextuel de promotion des téléservices, ou invite à consulter le site ameli.fr pour plus d'informations pratiques et réglementaires

3

Pour effectuer une nouvelle demande de délai, l'assuré clique sur **Retour**

La démarche pas-à-pas : étape 4/4 (Cas particulier 1 – délai dépassé)



ETAPE (4) : Si le **déla**i de traitement estimé est **dépassé**, un message particulier s'affiche



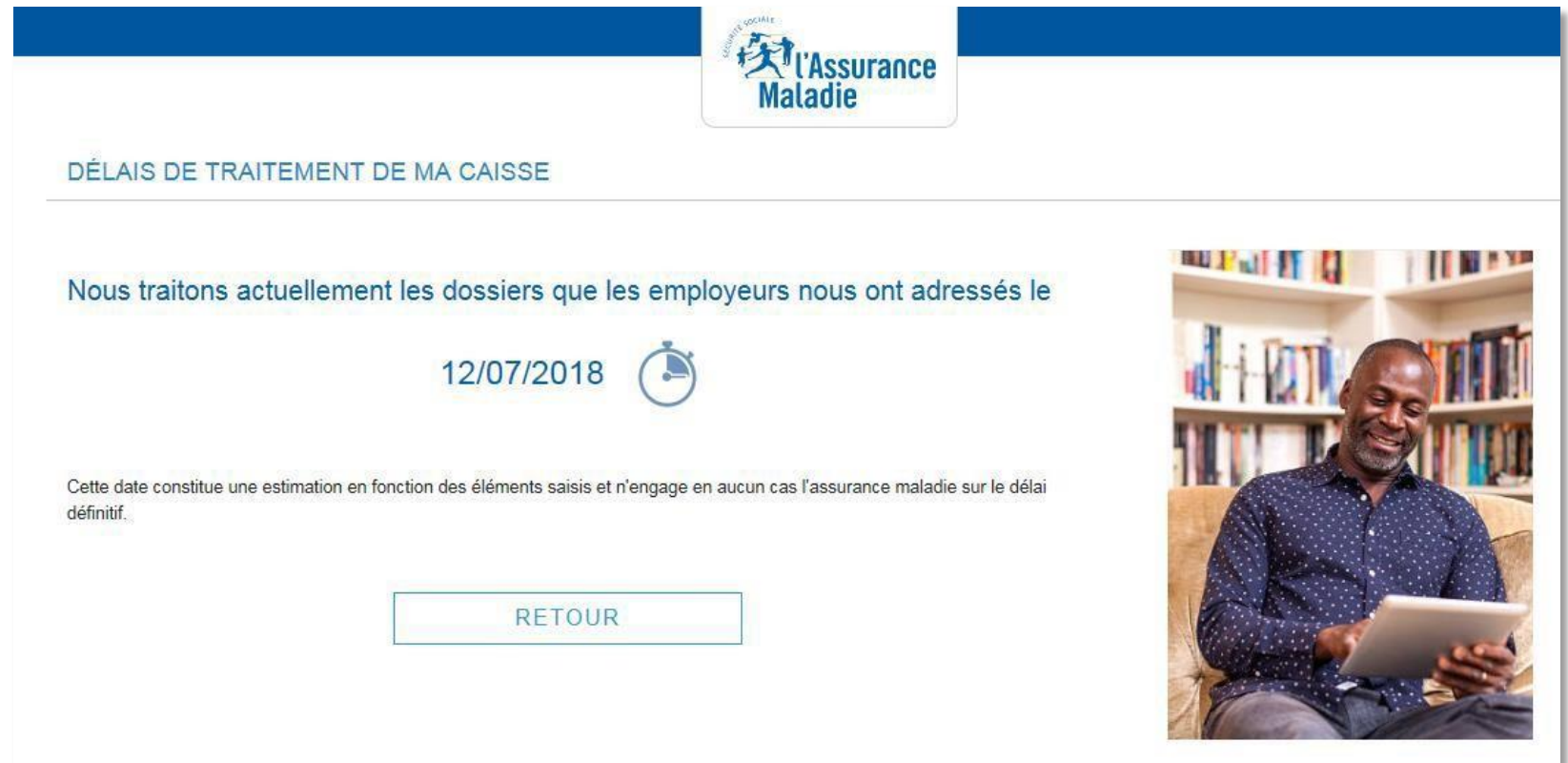
1 L'assuré est invité à rechercher plus d'informations dans les rubriques :

- ▶ **Mes informations**
- ▶ **Mes paiements**
- ▶ **Ma messagerie**

2 S'il ne trouve pas plus d'information, l'assuré est **invité à contacter la CPAM en utilisant directement la messagerie de son compte Ameli**


La démarche pas- à- pas : étape 4/4 (Cas particulier 2 - PE)

 **ETAPE (4)** : Pour les **prestations en espèces** (PE) l'affichage du délai est différent



DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

Nous traitons actuellement les dossiers que les employeurs nous ont adressés le

12/07/2018 

Cette date constitue une estimation en fonction des éléments saisis et n'engage en aucun cas l'assurance maladie sur le délai définitif.

[RETOUR](#)

Si l'assuré est un **salarié**, le délai de traitement est affiché de la façon ci-contre

- 1 Sinon, dans les autres situations, l'assuré est invité à vérifier les justificatifs à transmettre et est redirigé vers le site Ameli.

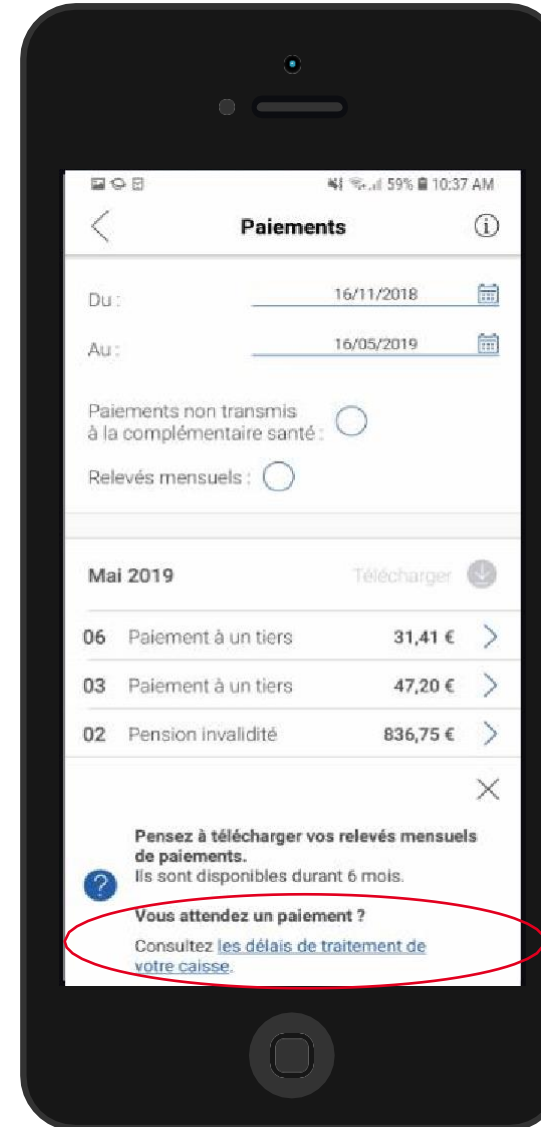
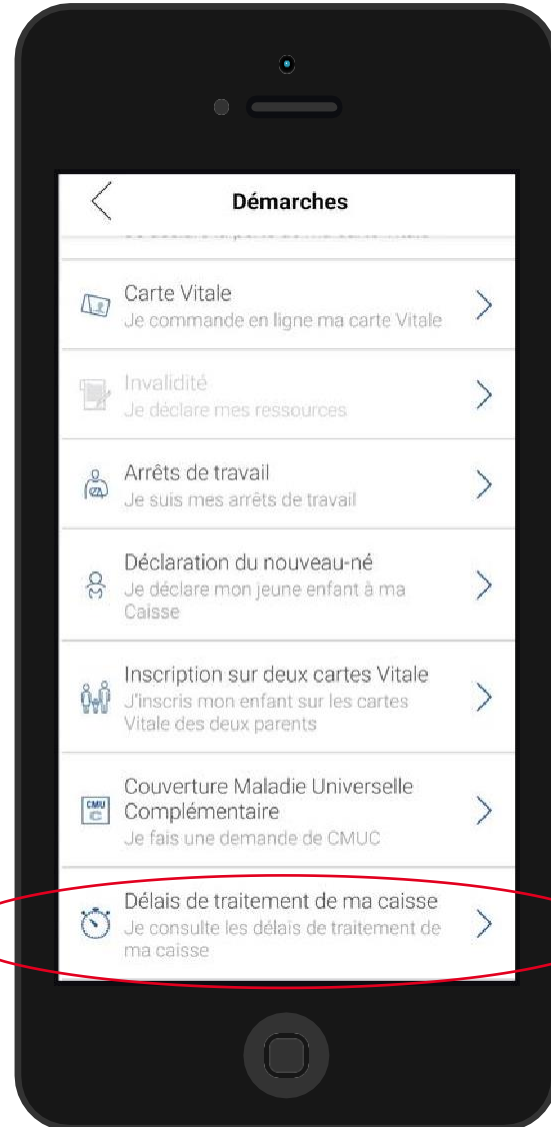
La démarche pas-à-
pas

APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE



La démarche pas-à-pas : étape préalable

 **ETAPE (0)** : L'assuré **se connecte à son compte Ameli** et a **2 possibilités d'accéder** au téléservice

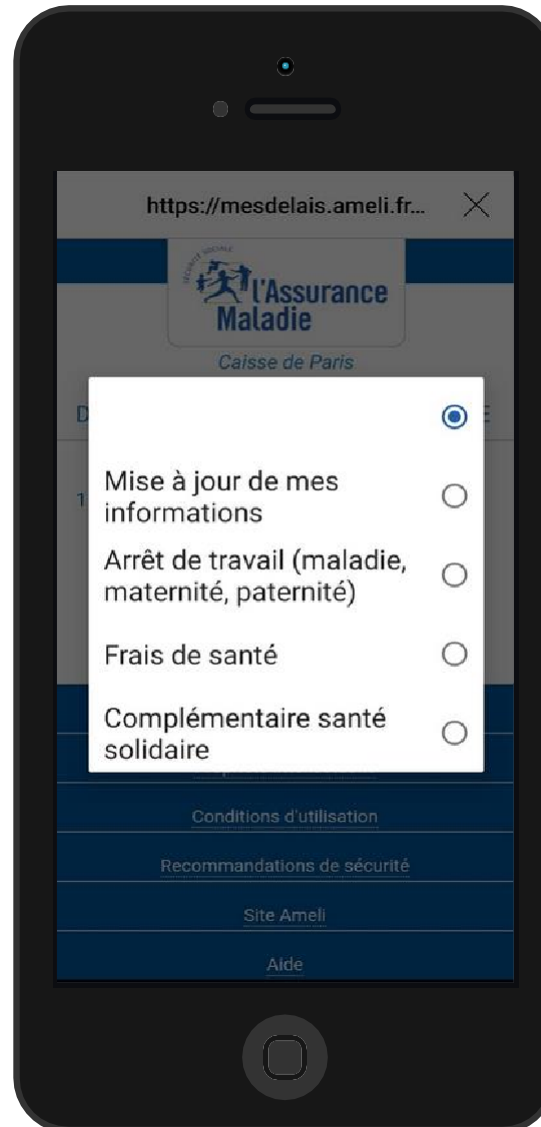


1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches** en 2 clics → **les délais de traitement de ma caisse**

2 L'assuré accède au téléservice directement depuis le bandeau promotionnel qui s'affiche sur la rubrique **Mes paiements** → **Consulter les délais de traitement de votre caisse**

La démarche pas-à-pas : étape 1/4

 **ETAPE (1)** : L'assuré renseigne la **thématique** de sa demande

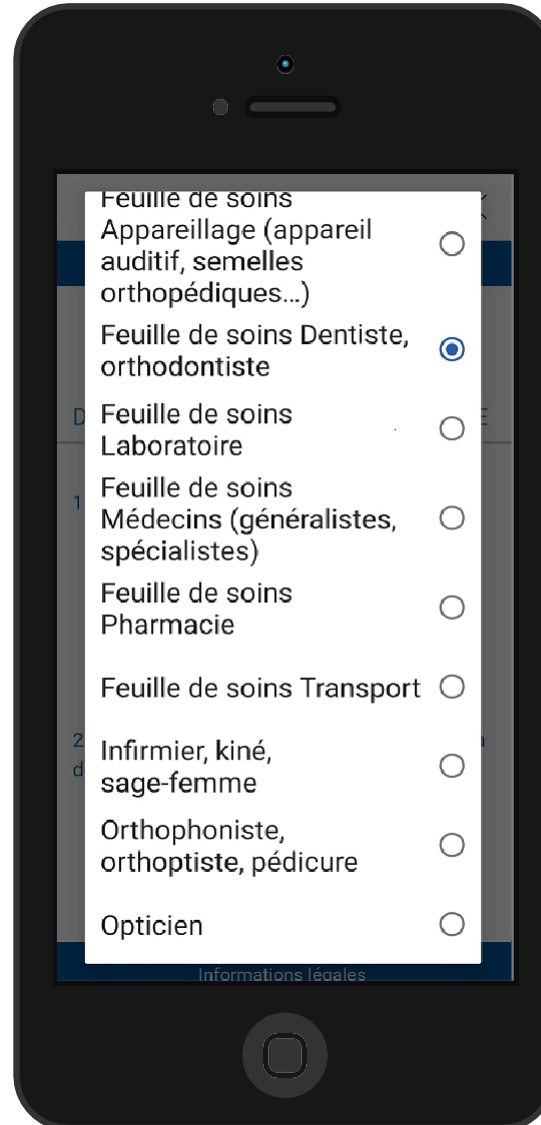


← L'assuré **coche la thématique** de sa demande dans la **liste**

La démarche pas-à-pas : étape 2/4



ETAPE (2) : L'assuré apporte les **précisions nécessaires** à la compréhension de sa demande

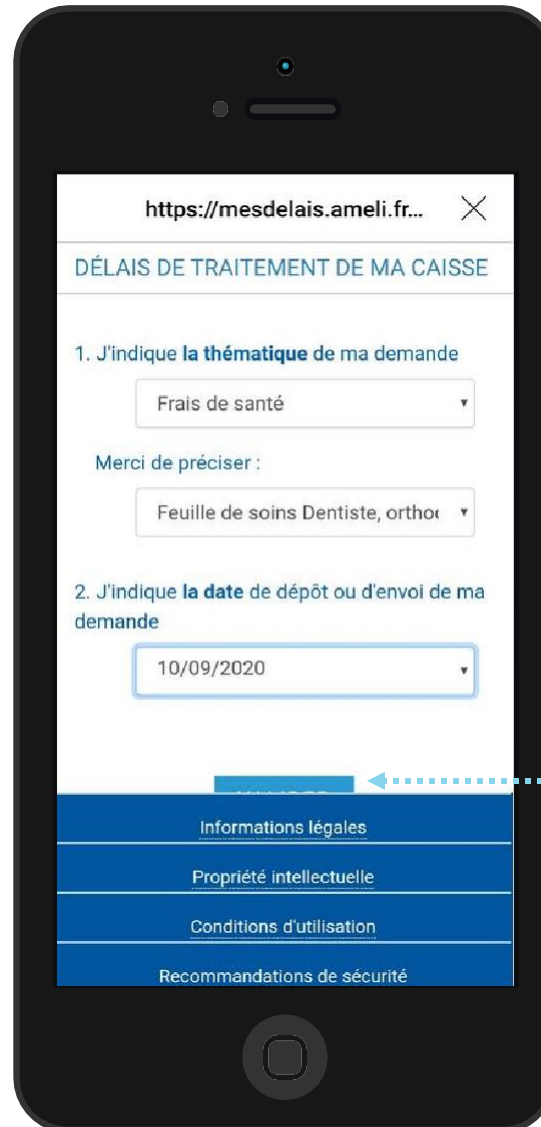


La démarche pas-à-pas : étape 3/4



ETAPE (3) : L'assuré renseigne la **date de dépôt ou d'envoi** de sa demande

1 L'assuré sélectionne la date de dépôt ou d'envoi de sa demande en cliquant directement sur le **calendrier**



2 Il clique ensuite sur **Valider**

La démarche pas- à- pas : étape 4/4



ETAPE (4) : Une **estimation de la date de traitement** de la demande de l'assuré s'affiche

1 La date de traitement de la demande de l'assuré qui s'affiche est une **estimation** (calculée sur la base des informations qui ont été saisies et des délais de traitement actuels de la CPAM). Elle n'est donnée qu'à **titre indicatif**



2 Un encadré « **bon à savoir** » affiche un message contextuel de promotion des téléservices, ou invite à consulter le site ameli.fr pour plus d'informations pratiques et réglementaires

La démarche pas- à- pas : étape 4/4 (Cas particulier 1 – délai dépassé)



ETAPE (4) : Si le **délai de traitement estimé** est **dépassé**, un message particulier s'affiche

1 L'assuré est invité à rechercher plus d'informations dans les rubriques :

- ▶ **Mes informations**
- ▶ **Mes paiements**
- ▶ **Ma messagerie**

2 S'il ne trouve pas plus d'information, l'assuré est **invité à contacter la CPAM en utilisant directement la messagerie de son compte Ameli**



La démarche pas- à- pas : étape 4/4 (Cas particulier 2 - PE)



ETAPE (4) : Pour les **prestations en espèces** (PE) l'affichage du délai est différent

Si l'assuré est un **salarié**, le délai de traitement est affiché de la façon ci-contre

- 1 Sinon, dans les autres situations, l'assuré est invité à vérifier les justificatifs à transmettre et est redirigé vers le site Ameli.



Comment répondre aux objections les plus fréquentes ?



► Côté **assurés** :

Objection :

Le téléservice n'est pas personnalisé

→ Réponse à apporter :

Communiquer les délais permet déjà à l'assuré d'avoir un ordre d'idée du traitement de sa demande sans se déplacer, et réduit les sollicitations en front-office

► Côté **Caisses** :

Objection :

Les Caisses ne veulent pas afficher des délais de traitement trop importants qui pourraient générer de la frustration chez les assurés

→ Réponse à apporter :

De façon générale, un assuré préfère avoir connaissance du délai de traitement, même si celui-ci est long, plutôt que de ne pas savoir où en est sa demande

