

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas

Janvier 2026



PAIEMENT D'UNE
CRÉANCE

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de payer une créance à l'Assurance Maladie à **tout moment de façon autonome, simple et gratuite**

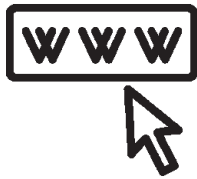


Délai de traitement du paiement très court : la prise en compte du paiement et son affichage dans le compte intervient sous 24h

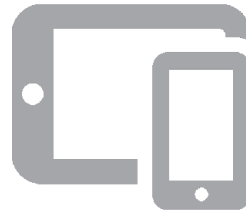


La possibilité pour l'assuré de **visualiser** l'ensemble de ses créances et pour chacune d'elles le montant restant dû

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web



**Application ameli
pour smartphone &
tablette**



BMS

Principaux cas d'usage possibles



- Un assuré détenteur d'un **solde de PF/FR** (participations forfaitaires et franchises) compris **entre 40 et 200 euros**



- Et qui a reçu un **avis de somme à payer** :
 - Soit en version dématérialisée s'il a un compte Ameli
 - Soit en version papier, par courrier, s'il n'a pas encore de compte Ameli

Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Les participations forfaitaires / franchises d'un montant inférieur à 40€
- ▶ Les participations forfaitaires / franchises d'un montant supérieur à 200€
- ▶ L'assuré qui n'a pas reçu d'avis de somme à payer

La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB

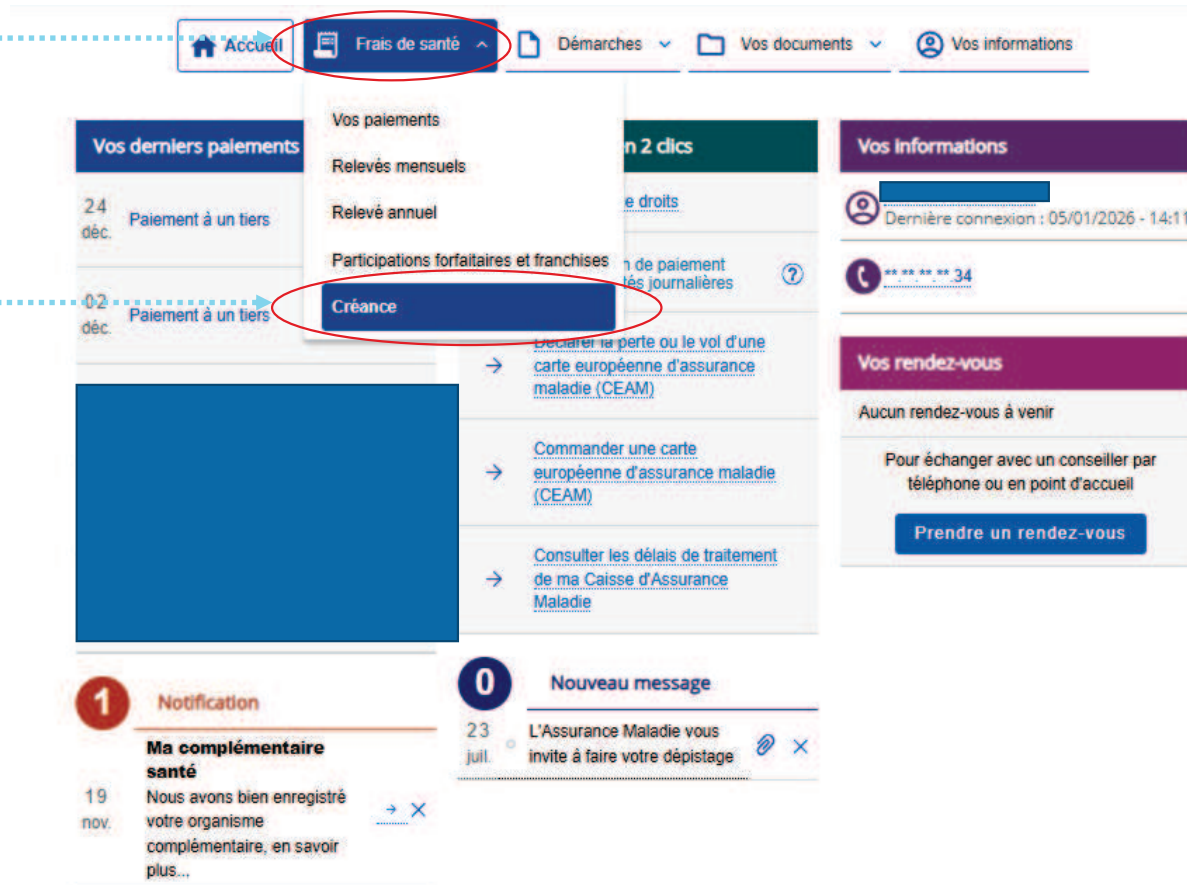


La démarche pas-à-pas : étape préalable

 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Frais de santé**

1 L'assuré se rend dans la rubrique **Frais de santé**

2 → Puis il clique sur **Créance**



The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Frais de santé', 'Démarches', 'Vos documents', and 'Vos informations'. The 'Frais de santé' menu is open, showing options like 'Vos paiements', 'Relevés mensuels', 'Relevé annuel', 'Participations forfaitaires et franchises', and 'Créance'. The 'Créance' option is highlighted with a red circle. Below the menu, there are several service cards: 'Declarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)', 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)', and 'Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie'. On the right, there are sections for 'Vos informations' (showing last connection date and phone number) and 'Vos rendez-vous' (showing no upcoming appointments and a 'Prendre un rendez-vous' button). At the bottom, there are notification and message banners: 'Ma complémentaire santé' (dated 19 nov.) and 'Nouveau message' (dated 23 juil.) from 'L'Assurance Maladie'.

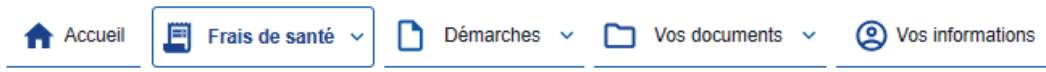
La démarche pas-à-pas : étape 1/3



ETAPE (1) : L'assuré saisit la référence de **l'avis de sommes à payer**

1

L'assuré recherche la référence de l'avis. Pour le trouver, il peut obtenir une aide en cliquant sur **Où trouver la référence de votre avis ?**



CRÉANCE

Vous avez reçu un avis de sommes à payer. ?
Saisissez votre référence présente dans votre courrier pour accéder au paiement.

Où trouver la référence de votre avis ? ▾

* champs obligatoires

Référence de l'avis * :

RECHERCHER

2

L'assuré saisit le **numéro de référence de l'avis** dans les cases dédiées

3

Il clique sur **Rechercher**

La référence de l'avis se trouve en **en-tête** du courrier reçu par l'assuré;

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



La démarche pas-à-pas : étape 2/3



ETAPE (2) : L'assuré saisit le **montant qu'il veut payer**

1 L'assuré **coche** la (ou les) ligne(s) correspondant à la créance qu'il veut payer (les autres créances qui n'ont pas encore été réglées s'affichent aussi)

2 Il indique ensuite le **montant** qu'il veut régler

Il peut payer entre 16€ et 50€ par ligne de créance

Créance (Référence : 03fs fsdf sdf s)

Caisse gestionnaire : CPAM AIN
 Montant initial dû : 87,09 €
 Montant restant dû : 0,00 €

Autres références de courrier dont vous êtes redevable

4 références trouvé(es)

<input type="checkbox"/>	Références de courrier	Date d'émission du courrier	Montant initial dû	Montant restant dû
<input type="checkbox"/>	3811701200010075F	12/05/2016	50,00 €	12,50 €
<input type="checkbox"/>	3811702400012980F	12/09/2015	50,00 €	6,60 €
<input type="checkbox"/>	3811708600076602F	20/02/2014	50,00 €	28,90 €
<input type="checkbox"/>	3811708600079999F	20/02/2020	50,00 €	10,36 €

0 références sélectionné(es)

Solde total à payer : 0,00 €

* champ obligatoire

Montant du paiement * : €

Vous pouvez payer entre 16€ et 50€ par paiement

3 Il clique ensuite sur **Payer**

La démarche pas-à-pas : étape 3/3



ETAPE (3) : L'assuré est ré-orienté vers le **kiosque bancaire** pour **procéder au paiement**

worldline
e-payment services

CPAM Test 2 (INTEGRATION)
Montant de la transaction : 20,00 €

Détails de la transaction

Référence de la transaction :
PCLCB172540000004

Identifiant du commerçant :
201000005940002

Informations de la carte 

Veillez saisir les informations de votre paiement

Numéro de carte :

Date d'expiration :
Mois : Année :

Cryptogramme visuel :

Valider

Selon votre établissement bancaire, vous pourrez être redirigé vers la page d'authentification de votre banque avant la validation de votre paiement.

Verified by **VISA** 

La démarche pas-à-pas : Etat du paiement



Un message s'affiche pour indiquer à l'assuré l'état de son paiement - **Cas 1 : le paiement aboutit**

Directement sur la page du kiosque bancaire

Puis sur la page d'accueil du compte

worldline
e-payment services

CPAM Test2 (INTEGRATION)
Montant de la transaction : 20,00 €

Détails de la transaction

Date de la transaction :
11 sept. 2017

Numéro de carte :
5017#####00

Référence de la transaction :
PCLCB172540000004

Identifiant du commerçant :
201000005940002

Numéro d'autorisation :
761208

Informations de paiement

Votre paiement a été accepté.
Nous vous conseillons de conserver vos informations de paiement.

Imprimer le reçu du paiement Continuer

Assurance Maladie

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

Nous vous remercions pour votre paiement, nous le traitons dans les plus brefs délais.

MES DERNIERS PAIEMENTS

Aucun nouveau paiement

MES DÉMARCHES EN 2 CLICS

- Attestation de droits
- Attestation de paiements d'indemnités journalières
- Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

PIERRE BELAGE
Né le 25/02/1983
Dernière connexion le 11/09/2017 à 15:54

Ajouter

MON AGENDA

- Mes rendez-vous

La démarche pas-à-pas : Etat du paiement



Un message s'affiche pour indiquer à l'assuré l'état de son paiement - **Cas 2 : le paiement échoue**

Exemple du message sur la page d'accueil du compte

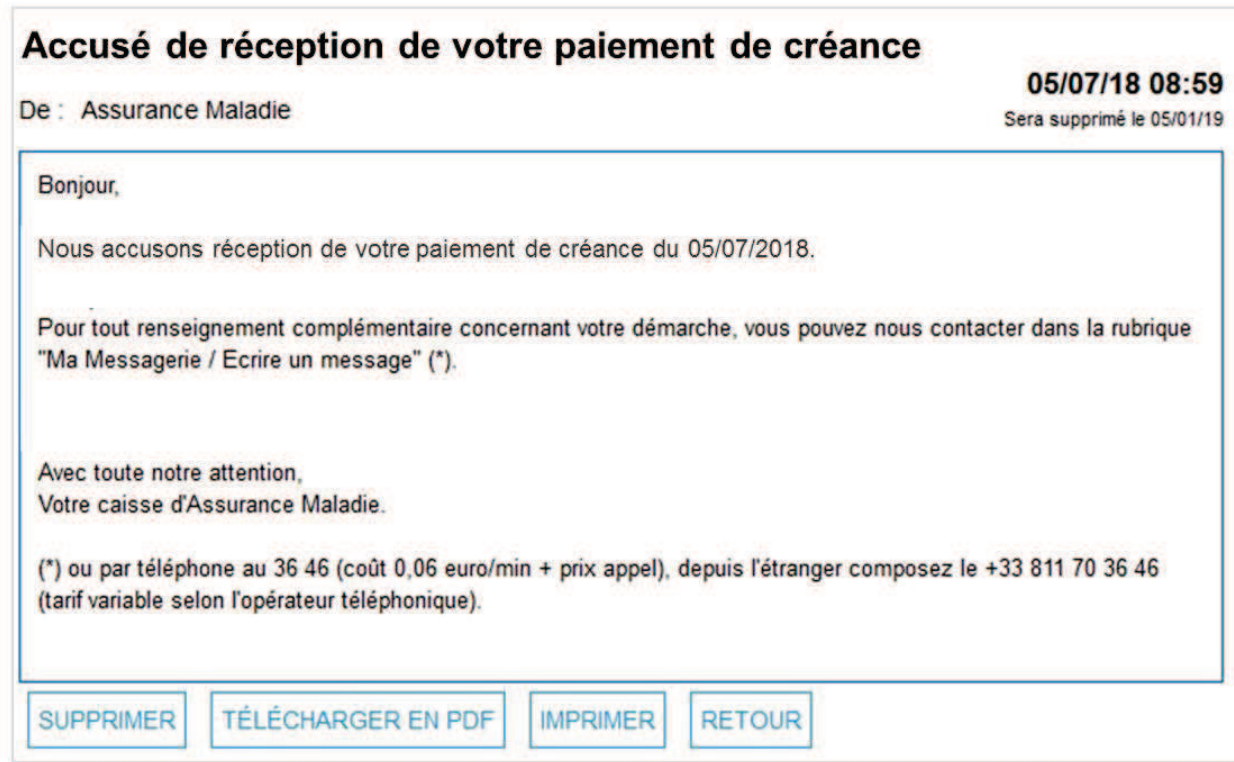
The screenshot shows a user account interface with a navigation bar at the top containing: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. A red notification banner at the top states: "Votre transaction de paiement a échoué." Below this, the page is divided into three main sections:

- MES DERNIERS PAIEMENTS:** A box with the text "Aucun nouveau paiement".
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS:** A list of services with expandable arrows and help icons:
 - Attestation de droits
 - Attestation de paiements d'indemnités journalières
 - Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
 - [Voir toutes les démarches](#)
- MON AGENDA:** A purple header with expandable arrows:
 - Mes rendez-vous
 - Prendre un rendez-vous

On the right side, a user profile for **PIERRE BELAGE** is shown, including a profile picture, birth date (Né le 25/02/1983), last connection time (Dernière connexion le 01/09/2017 à 09:24), and an "Ajouter" button with a red error icon.

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (Saisie par Voie Electronique) dans la **messagerie de son compte Ameli**.



Accusé de réception de votre paiement de créance

De : Assurance Maladie

05/07/18 08:59
Sera supprimé le 05/01/19

Bonjour,

Nous accusons réception de votre paiement de créance du 05/07/2018.

Pour tout renseignement complémentaire concernant votre démarche, vous pouvez nous contacter dans la rubrique "Ma Messagerie / Ecrire un message" (*).

Avec toute notre attention,
Votre caisse d'Assurance Maladie.

(*) ou par téléphone au 36 46 (coût 0,06 euro/min + prix appel), depuis l'étranger composez le +33 811 70 36 46 (tarif variable selon l'opérateur téléphonique).

SUPPRIMER TÉLÉCHARGER EN PDF IMPRIMER RETOUR

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



TRAITEMENT DU PAIEMENT DE LA CREANCE

- ▶ Le délai d'**affichage** sur le compte **de la prise en compte du paiement** est de **24h**
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli

The background features a large, vibrant blue area on the right side, which transitions into a dark grey area on the left. The transition is smooth and curved, creating a modern, abstract design.

ANNEXE – MESSAGES D'ERREUR

La démarche pas-à-pas : Suite à sa demande

Illustrations de **quelques messages d'erreur** que l'assuré peut voir s'afficher

Cas d'une référence de courrier non éligible au paiement en ligne

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

PAYER UNE CRÉANCE

Vous avez reçu un avis de sommes à payer.
Saisissez votre référence présente dans votre courrier pour accéder au paiement.

Où trouver la référence de votre avis ? ▾

* champ obligatoire

Référence de l'avis * : !

Cette référence de courrier n'est pas ouverte au paiement en ligne.

RECHERCHER

Cas d'une créance au montant restant dû inférieur à 16€

PAYER UNE CRÉANCE

• Le montant restant dû pour cette référence de courrier est inférieur au montant minimum de paiement en ligne : merci d'utiliser un autre moyen de paiement.

Créance (Référence : 631163260000408F)

Caisse gestionnaire : CPAM du PUY de DÔME
Montant initial dû : 7 €
Montant restant dû : 7 €

Autres références de courrier dont vous êtes redevable

2 références trouvé(es)				
<input type="checkbox"/>	Références de courrier	Date d'émission du courrier	Montant initial dû	Montant restant dû
<input checked="" type="checkbox"/>	6311631200000297F	07/11/2016	3,80 €	3,80 €

0 références sélectionné(es)

Solde total à payer : €

* champ obligatoire

Montant du paiement * : €

Vous pouvez payer en ligne entre 16 € et 50 € par paiement

ABANDONNER
PAYER

