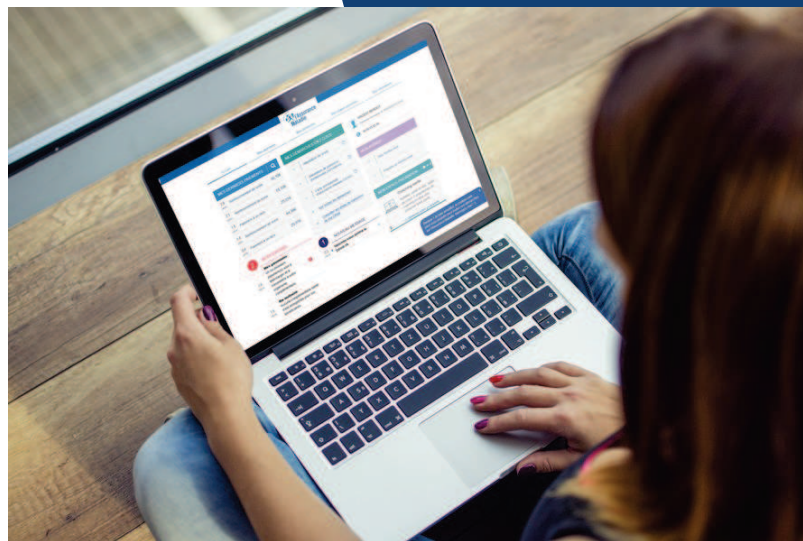


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas
Décembre 2025



PROCURATION EN
LIGNE

Bénéfices du choix du téléservice : Procurations en ligne

Pour les assurés



La possibilité donnée à un usager de se faire représenter par un tiers pour réaliser ses démarches auprès de l'Assurance Maladie



La possibilité pour le mandataire de prendre RDV en accueil et d'effectuer une démarche pour le compte d'une personne qu'il souhaite aider



La procuration en ligne laisse toujours la possibilité à un aidant d'appeler le 3646, et de réaliser une démarche pour le compte d'une personne qu'il souhaite aider. Mais il est logiquement soumis aux paliers de sécurité.



Mettre fin à l'hétérogénéité des pratiques des caisses en matières de procuration (les unes demandant à remplir un document, les autres non..).

Pour les collaborateurs



Conseillers et Téléconseillers :

- Aucun changement pour les agents des PFS
- Pour les agents d'accueil : la satisfaction au travers de cette procuration, d'aider les assurés dont les situations sont parfois compliquées (invalides, personnes isolées ou dans l'incapacité de se déplacer).



Agents de Back-Office :

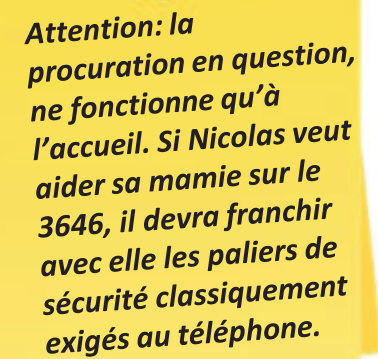
- Non concernés

Cas d'usage

Le besoin : un personne (appelons-la Mamie Françoise) confie le soin à un tiers (son neveux Nicolas) de réaliser pour elle ses démarches de l'Assurance Maladie. Mamie Françoise dispose d'un compte ameli.


Deux cas d'usage possibles :

1. Mamie Françoise réalise une procuration en ligne en désignant son neveux Nicolas. **Elle prend dans la foulée un RDV** depuis son compte. Lors de l'appel préparatoire, elle précise à l'agent qu'elle se fera représenter pour le RDV. Le jour J, Nicolas se présente à l'accueil avec sa carte d'identité, et précise qu'il vient représenter sa mamie pour le RDV qu'elle a pris.
2. Mamie Françoise réalise une procuration en ligne en désignant son neveux Nicolas. Mais c'est **Nicolas qui prend le RDV** avec l'Assurance Maladie. Lors de l'appel préparatoire, il précise à l'agent qu'il représentera sa mamie pour le RDV. Le jour J, il se rend en accueil, muni de sa carte d'identité (= celle de Nicolas), et indique lors du RDV, qu'il vient au nom de sa mamie, pour réaliser ses démarches.



Attention: la procuration en question, ne fonctionne qu'à l'accueil. Si Nicolas veut aider sa mamie sur le 3646, il devra franchir avec elle les paliers de sécurité classiquement exigés au téléphone.

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Compte ameli
web**



**Application
ameli pour
smartphone**



BMS

Cas d'exclusion du téléservice



Le mandataire doit avoir plus de 18 ans, quelque soit son régime de Sécurité Sociale.

COMPTE AMELI WEB

La démarche pas-à-pas



Version 2025

1° Demande de procuration

2° Révoquer sa procuration



Procuration en ligne



L'assuré se connecte à son compte ameli

J'accède à mon compte ameli



Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



Code oublié ?

ME CONNECTER

OU



Qu'est-ce que FranceConnect ?

Procuration en ligne



ETAPE (0) : L'assuré se rend dans l'onglet « **Démarches** » puis dans la rubrique « **Modifier vos informations personnelles** » puis « **Donner ou révoquer une procuration** »

The screenshot displays the top navigation bar of a web application with the following elements:

- Accueil** (Home)
- Frais de santé** (Health expenses)
- Démarches** (Steps) - This menu is expanded to show:
 - Vos cartes (Your cards)
 - Frais de santé (Health expenses)
 - Modifier vos informations personnelles** (Modify your personal information) - This option is highlighted in blue.
 - Arrêt / accident du travail (Sick leave / work accident)
 - Autres démarches (Other steps)
 - Espace d'échanges (Exchange space)
- Vos documents** (Your documents)
- Vos informations** (Your information) - This menu is expanded to show:
 - Changer d'adresse postale (Change postal address)
 - Modifier vos coordonnées bancaires (Modify your banking details)
 - Déclarer une naissance (Declare a birth)
 - Inscrire un enfant sur les cartes Vitale des deux parents (Register a child on the Vitale cards of both parents)
 - Donner ou révoquer une procuration** (Give or revoke a power of attorney) - This option is highlighted in blue.
 - Changer de nom d'utilisateur (Change username)

Procuration en ligne



ETAPE (1) : L'assuré prend connaissance des **principes de la procuration en ligne**

A noter : la procuration est **utilisable 1 mois** à partir de la date de création et peut-être **annulée à tout moment** via la rubrique « Mes Informations » (Cf. fin du pas à pas)

Faire ou révoquer une procuration en ligne

Vous ne pouvez pas vous rendre à l'accueil de votre caisse d'assurance maladie.

Afin de permettre à une personne de votre choix d'effectuer une démarche chez vous ou d'obtenir une information sur votre dossier, vous devez impérativement compléter une procuration en ligne. Ceci permet aux conseillers de l'accueil de garantir le secret professionnel sur vos informations.

Cette procuration, une fois complétée, est valable 1 mois maximum. Vous pouvez la rappeler à tout moment dans la rubrique « Vos informations » de votre compte ameli.



Démarrer la demande

Procuration en ligne



ETAPE (2) : L'assuré **renseigne l'identité du mandataire**

A noter : le mandataire doit être **majeur** pour être accepté comme représentant de l'assuré. Un contrôle est fait sur la date de naissance renseignée. Dans le cas où le mandataire est reconnu comme ayant moins de 18 ans, un **message d'erreur** s'affiche :

Le formulaire comporte une ou plusieurs erreurs. Merci de vérifier votre saisie. Le mandataire doit avoir 18 ans révolus pour pouvoir vous représenter

Faire ou révoquer une procuration en ligne

1 — 2
Le mandataire — Récapitulatif

* Champs obligatoires

Pour me représenter pour toute démarche administrative auprès de la caisse d'assurance maladie (les convocations du Service Médical sont exclues du dispositif), je donne procuration à :

Civilité : *
Madame

Nom : *

Nom d'usage :

Prénom : *

Date de naissance : *

Format JJ/MM/AAAA

Retourner à l'accueil de la démarche | Passer à l'étape suivante

Le demandeur saisit la **civilité, le nom, le prénom et la date de naissance** du mandataire.

Le bouton « **Suivant** » s'active une fois les champs obligatoires remplis

Procuration en ligne



ETAPE (3) : Récapitulatif et validation de la demande

L'assuré prend connaissance des éléments saisis

Il certifie l'exactitude des éléments déclarés pour pouvoir Valider sa demande

En cas d'erreur de l'assuré, le bouton « Retour » permet de modifier les données saisies précédemment.

The screenshot displays a two-step process for online proxy creation. Step 1, 'Le mandataire', is completed. Step 2, 'Récapitulatif', is the current step. The form contains the following fields and text:

- Progress indicator: Step 1 (checked), Step 2 (2).
- Section 'Je suis :':
 - Field: Nom : M. Jean DUPONT
 - Field: Né(e) le : 21/06/1970
- Text: Pour me représenter pour toute démarche administrative auprès de la caisse d'assurance maladie, je donne procuration à :
- Field: Nom : M. MARTIN DUPONT
- Field: Né(e) le : 16/04/1991
- Section 'Cette procuration est valable :':
 - Field: 1 mois
- Text: Je certifie l'exactitude des éléments déclarés.
- Text: La loi rend passible d'amende et/ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fausses déclarations en vue d'obtenir ou de tenter d'obtenir des avantages indus (articles 313-1 à 313-3, 423-19, 441-1 et suivants du Code pénal).
- Buttons: 'Retourner à l'étape précédente' and 'Valider la procuration'.

Demande de procuration en ligne



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

La procuration a bien été prise en compte

Faire ou révoquer une procuration en ligne

✓ Ma procuration est validée.

Je peux retrouver le détail de ma procuration dans la rubrique [Vos informations](#).

Je peux supprimer cette procuration à tout moment depuis ce même espace.

Je transmets mon numéro de sécurité sociale ou ma carte Vitale à mon mandataire. Et je lui demande de prévoir une pièce d'identité valide lors du rendez-vous.

Etes-vous satisfait de ce service ?

Non Oui

Retourner au tableau de bord

L'assuré retrouvera sa procuration via « **Mes informations** »

Aucun délais pour l'assuré. La procuration est immédiatement opérationnelle.

Pour les lignes de front office



VISION MEDIALOG+ : L'agent **visualise** dans la fiche client **le mandataire** autorisé à le représenter

Mandataire

Du : 23/07/2021	Au : <input type="text"/>
Civilité : MME	Nom de famille <input type="text"/>
Prénom : sandrine	Nom d'usage <input type="text"/>
Date de naissance : 23/07/2003	

Quelle suite pour le mandataire



Cinématique du jour J, à l'accueil



1. La procuration a bien été **enregistrée**.
2. Le mandataire se rend en **accueil**.
3. Il n'oublie pas de se munir de sa **carte d'identité**, du **NIR** de l'assuré qu'il représente, et bien sur des **justificatifs** nécessaires au traitement de la démarche.
4. L'agent d'accueil saisit dans **Medialog+** le NIR de la personne représentée, constate qu'il a enregistré un mandataire, et vérifie **l'identité** de ce dernier.
5. Le RDV peut **commencer**
6. Suite au traitement du dossier, les futurs **communications** sortantes reste bien **dirigée vers l'assuré** qui a été représenté, et non vers le mandataire.

1° Demande de procuration

2° Révoquer sa procuration

- Première méthode : Via Mes informations
- Deuxième méthode : Via Mes démarches



Révoquer la procuration en ligne



ETAPE (0) : **Affichage** de la procuration dans l'onglet « **Vos informations** »

The screenshot displays a web interface with a navigation bar at the top containing the following tabs: Accueil, Frais de santé, Démarches, Vos documents, and Vos informations. The 'Vos informations' tab is highlighted with a red circle. Below the navigation bar, there are three main content panels:

- Vos derniers paiements:** A light blue panel with the text "Vos nouveaux paiements s'afficheront ici."
- Vos démarches en 2 clics:** A dark green panel containing a list of links with right-pointing arrows:
 - Attestation de droits
 - Attestation de paiement d'indemnités journalières
 - Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
 - Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
 - Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie
- Vos informations:** A purple panel showing user profile information, including a name (redacted), the last connection date "05/12/2025 - 11:48", and a phone number (redacted). Below this is a section for "Vos rendez-vous" which states "Aucun rendez-vous à venir".

At the bottom of the interface, there are two notification indicators: a red circle with the number "1" labeled "Notification" and a blue circle with the number "0" labeled "Message".

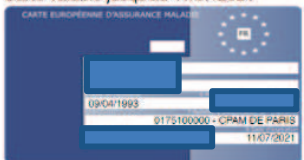
Révoquer la procuration en ligne



ETAPE (1) Affichage de la procuration dans « Vos informations »

INFORMATIONS

ALEXIS [REDACTED]

Numéro de sécurité sociale	[REDACTED]
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
Caisse d'assurance maladie	CPAM de PARIS Code d'organisme 01 751 8954 →
Organisme complémentaire	ADREA MUTUELLE N° adhérent : [REDACTED] Contrat du 01/01/2020 Transmission automatique des paiements ✓ ACTIVÉE
Médecin traitant	[REDACTED] Spécialité : Médecine générale Date de déclaration : 03/04/2019
Carte Européenne d'Assurance Maladie	Carte valable jusqu'au 11/07/2021  →
Coordonnées bancaires	FR76 [REDACTED] →
Adresse postale	[REDACTED] ↗
Email	al****@gmail.com ↗
Téléphone portable	[REDACTED] ↗
Téléphone fixe	Ajouter ↗
Autorisations de contact	Email - SMS ↗
Paramètres de compte	Mon code personnel ↗ Résilier mon compte ameli ↗

Procuration Accordée à M. DUPONT - jusqu'au 20/10/2020 **Révoquer** 🗑️

Révocation de procuration ✕

Si je révoque ma procuration, le mandataire que j'ai choisi ne pourra plus me représenter jusqu'à ma prochaine demande de procuration. Que faire ?

[Ne pas révoquer la procuration](#) [Confirmer la révocation](#)

Si l'assuré souhaite annuler sa procuration, il clique sur « Révoquer » puis confirme en appuyant sur « Confirmer la révocation ».

Révoquer la procuration en ligne



ETAPE (0) : Affichage de la procuration depuis l'onglet « **Démarches** » puis dans la rubrique « **Modifier vos informations personnelles** » puis « **Donner ou révoquer une procuration** »

The screenshot displays a web interface with a navigation bar at the top. The bar contains several menu items: 'Accueil' (Home), 'Frais de santé' (Health expenses), 'Démarches' (Steps), 'Vos documents' (Your documents), and 'Vos informations' (Your information). The 'Démarches' menu item is circled in red. Below the navigation bar, a dropdown menu is open, showing a list of options. The 'Modifier vos informations personnelles' (Modify your personal information) option is circled in red. To the right of this option, a list of sub-options is displayed. The 'Donner ou révoquer une procuration' (Give or revoke a power of attorney) option is circled in red.

- Accueil
- Frais de santé
- Démarches**
- Vos documents
- Vos informations

- Vos cartes
- Frais de santé
- Modifier vos informations personnelles**
- Arrêt / accident du travail
- Autres démarches
- Espace d'échanges

- Changer d'adresse postale
- Modifier vos coordonnées bancaires
- Déclarer une naissance
- Inscrire un enfant sur les cartes Vitale des deux parents
- Donner ou révoquer une procuration**
- Changer de nom d'usage

Révoquer la procuration en ligne

2^{ème} méthode
de révocation



ETAPE (1) Affichage de la procuration depuis l'onglet « Démarche » puis dans la rubrique « Modifier vos informations personnelles »

Faire ou révoquer une procuration en ligne

Vous avez actuellement une procuration en cours.
Elle est valable jusqu'au 16/01/2026.

Cette procuration est accordée à :

Monsieur MARTIN DUPONT

Révoquer la procuration

Si l'assuré **souhaite annuler** sa procuration, il clique sur « **Révoquer la procuration** » puis confirme en appuyant sur « **confirmer la révocation** ».

Révocation de procuration ✕

Si je révoque ma procuration, le mandataire que j'ai choisi ne pourra plus me représenter jusqu'à ma prochaine demande de procuration. Que faire ?

Ne pas révoquer la procuration **Confirmer la révocation**