

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

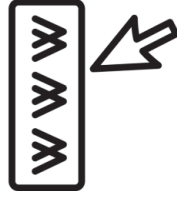
Pas-à-pas

Novembre 2019



CEAM
COMMANDE,
VISUALISATION,
DÉCLARATION DE PERTE
ET DE VOL

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web



**Application ameli
pour smartphone &
tablette**



BMS

4 principaux cas d'usage possibles

- 1 **Commande**
- 2 **Renouvellement anticipé**
- 3 **Déclaration de perte ou vol**
- 4 **Visualisation de l'image digitale et impression**



- Un assuré ne peut réaliser qu'une seule démarche à la fois, pour lui ou un de ses ayants droit.
- La demande de renouvellement anticipé de la carte n'est possible qu'à partir de 2 mois avant la date d'expiration de la carte actuelle.

Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ L'assuré en **NPAI**
- ▶ La demande de **renouvellement** effectuée **plus de 2 mois avant** la date d'expiration
- ▶ L'**assuré qui a déjà déclaré plus de 2 fois la perte/le vol** de sa CEAM au cours de l'année devra contacter sa caisse pour déclarer à nouveau la perte / le vol de sa carte...
- ▶ L'assuré dont la **carte a déjà été annulée** (déclarée perdue / volée) **et** une **nouvelle commande est déjà en cours**
- ▶ L'**assuré qui a des droits insuffisants** en BDO

La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB



COMMANDE / RENOUVELLEMENT ANTICIPÉ

La démarche pas-à-pas : étape préalable

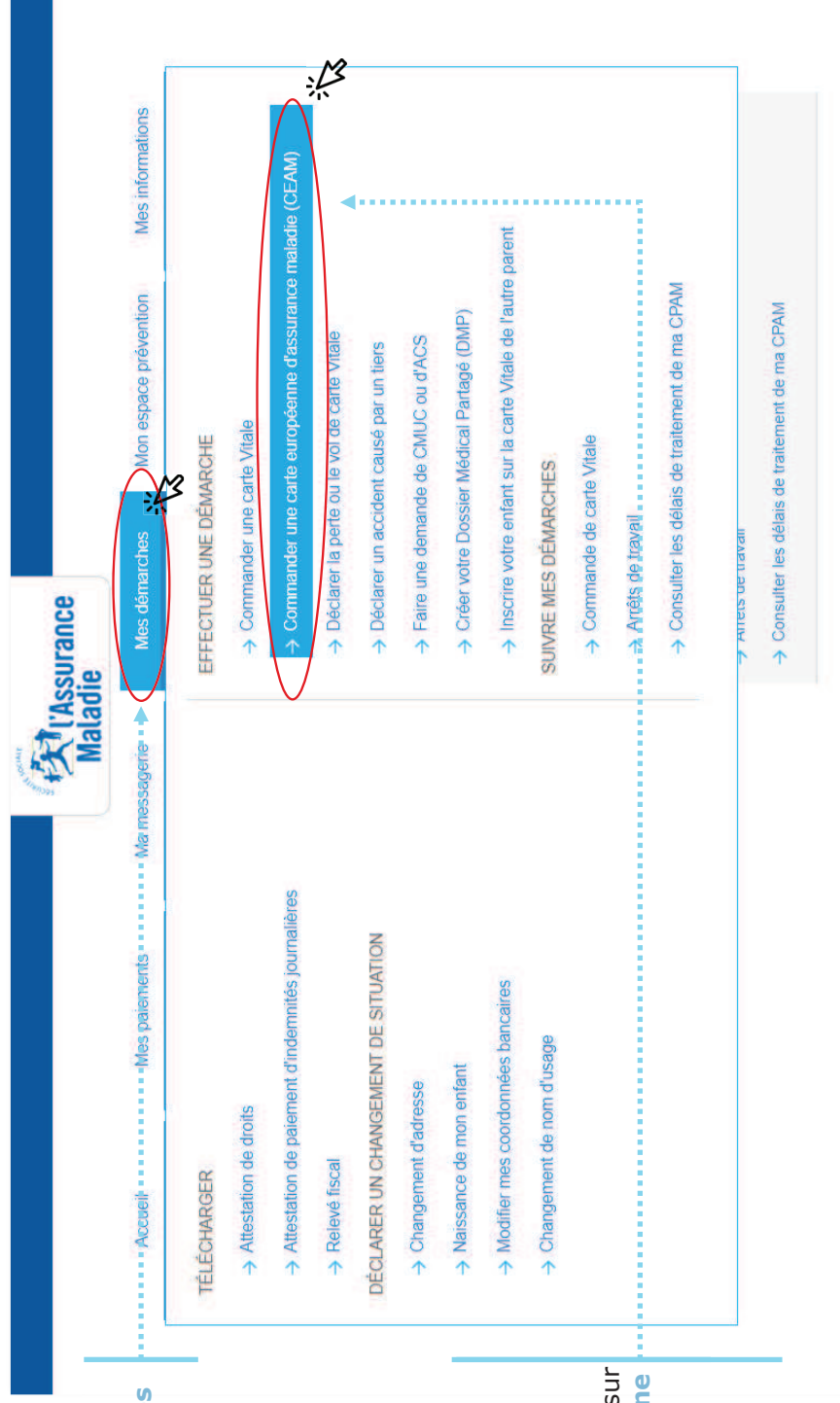
Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM



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

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

2 Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche**
→ Puis il clique sur **Commander une carte européenne d'assurance maladie**




The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with the Ameli logo and several menu items: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Ma messagerie', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. Below this, there is a main menu with the following categories and options:

- 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 DÉMARCHE**
 - Commander une carte Vitale
 - **Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)** (highlighted in red)
 - Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
 - 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

At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Ameli de travail' and 'Consulter les délais de traitement de ma CPAM'.

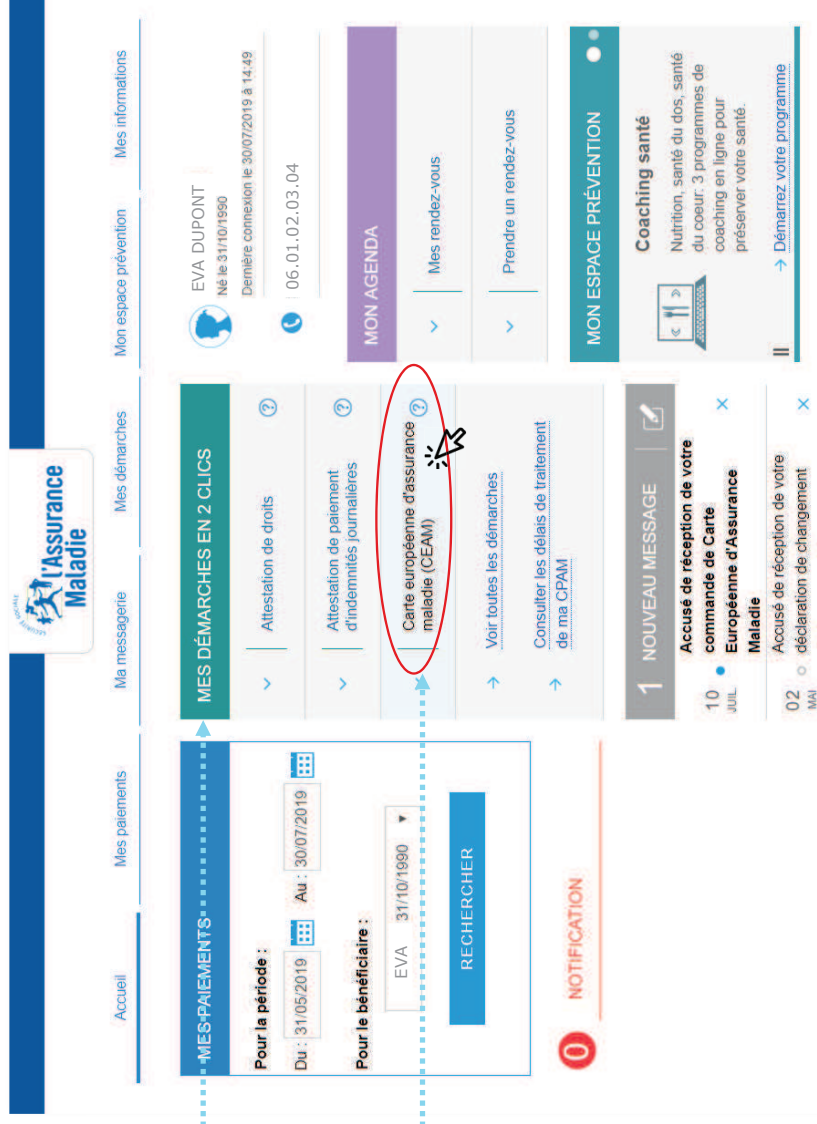
La démarche pas-à-pas : étape préalable

Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM

 **ETAPE (0 : possibilité 2)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches** en 2 clics

1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches en 2 clics**

2 Puis il clique sur **Carte européenne d'assurance maladie**



La démarche pas-à-pas : étape préalable

Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM



ETAPE (0 : possibilité 3) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique Mes informations



The screenshot shows the 'Mes informations' page on the Ameli website. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Mes paiements', 'Ma messagerie', 'Mes démarches', 'Mon espace protection', and 'Mes informations'. The 'Mes informations' link is circled in red. Below the navigation bar, the user's name 'EVA DUPONT' and date of birth '31/10/1990' are displayed. The page is titled 'MES INFORMATIONS PERSONNELLES' and contains several sections with expandable options:

- Numéro de sécurité sociale:** 2 90 10 00 000 000
- Droits:** Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
- Caisse d'assurance maladie:** CPAM du VIL de MARNE (Code d'organisme 01 941 3911)
- Votre organisme complémentaire:** GRAS SAVOYE
- Médecin traitant:** MARTIN FRANCOISE (Spécialité : Médecine générale, Date de déclaration : 31/10/2006)
- Carte Européenne d'Assurance Maladie:** Carte valable jusqu'au 09/07/2021. An image of the European Health Insurance Card is shown.
- Coordonnées bancaires:** FR75 3000 4****00 0007 0000 00
- Adresse postale:** 1 boulevard des Aulouettes 94000 CRETEIL
- Email:** ya****@live.fr
- Téléphone portable:** 06-01.02.03.04
- Téléphone fixe:** 06-43.42.43.44
- Autorisations de contact:** SMS
- Paramètres de compte:** Mon code personnel, Réinitialiser mon compte ameli

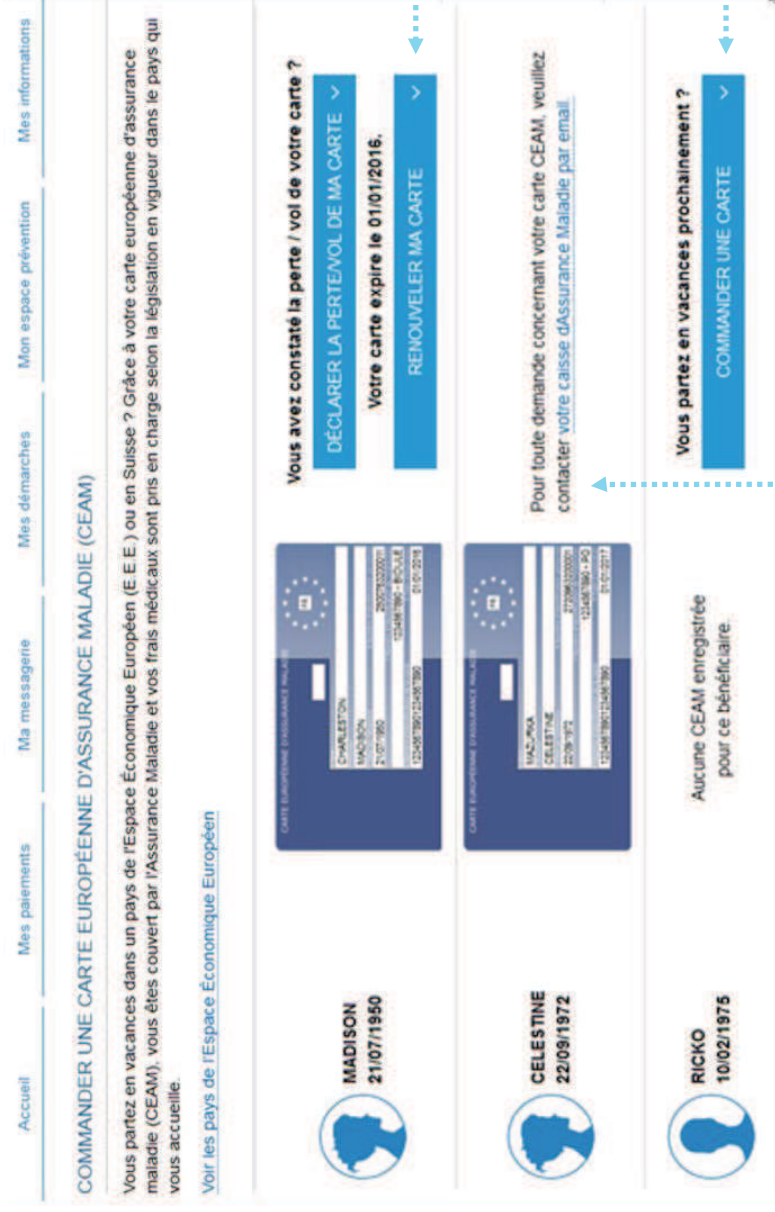
1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes informations**

2 L'assuré clique sur la rubrique **Carte Européenne d'Assurance Maladie**

La démarche pas-à-pas : étape 1/2 – Avec ayant droit



ETAPE (1 : possibilité 1) : L'assuré a des ayants droit : il sélectionne le bénéficiaire concerné



The screenshot shows a user interface with a navigation bar at the top containing: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations.

The main heading is "COMMANDER UNE CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)".

Below the heading is a text block: "Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille." Below this is a link: "Voir les pays de l'Espace Économique Européen".

The interface displays three beneficiary options, each with a profile icon, name, and date of birth:

- MADISON 21/07/1950
- CELESTINE 22/09/1972
- RICKO 10/02/1975

Below each option is a thumbnail of a CEAM card. For MADISON, the card shows: CHARLETON, MADISON, 21/07/1950, 12345678901234567890, 01/01/2016. A blue button "RENOUVELER MA CARTE" is positioned below the card.

For CELESTINE, the card shows: HAZ, POA, CELESTINE, 22/09/1972, 12345678901234567890, 01/01/2017. A blue button "COMMANDER UNE CARTE" is positioned below the card.

For RICKO, the card shows: AUCUNE CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire. A blue button "COMMANDER UNE CARTE" is positioned below the card.

Text annotations with arrows point to the buttons:

- For MADISON: "Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ?" points to "DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE". Below it, "Votre carte expire le 01/01/2016." points to "RENOUVELER MA CARTE".
- For CELESTINE: "Vous partez en vacances prochainement ?" points to "COMMANDER UNE CARTE".

Additional text at the bottom of the screenshot: "Pour toute demande concernant votre carte CEAM, veuillez contacter votre caisse d'Assurance Maladie par email."

Cas particulier : Si l'assuré a déclaré plus de 2 fois une perte / un vol de sa CEAM au cours de l'année, **il ne pourra plus commander sa carte en ligne**. Un message s'affiche alors, l'invitant à **se rapprocher de sa Caisse**.

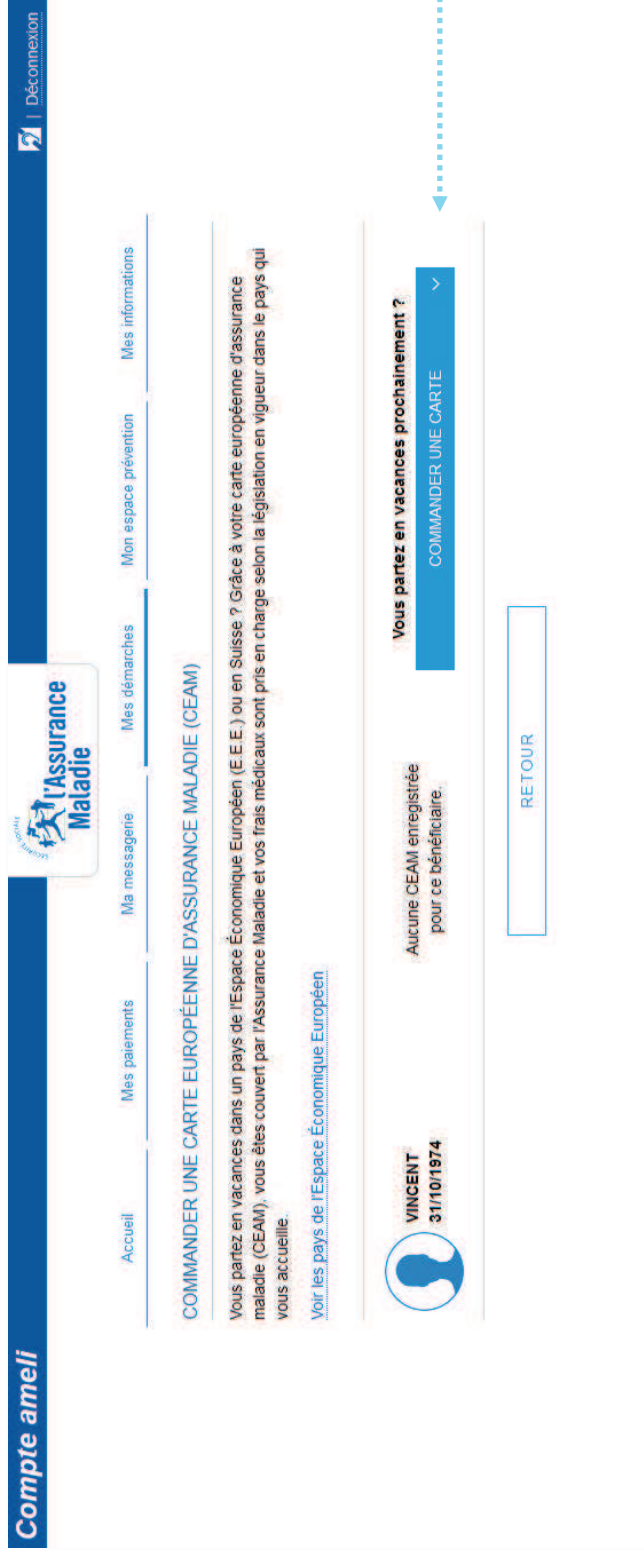
S'il l'assuré a une CEAM qui arrive bientôt à expiration (**dans moins de 2 mois uniquement**), il clique sur **Renouveler ma carte**

Si l'assuré n'a pas encore de CEAM, il clique sur **commander une carte**

La démarche pas-à-pas : étape 1/2 – Sans ayant droit



ETAPE (1 : possibilité 2) : L'assuré qui n'a pas d'ayant droit accède directement à la commande



Compte ameli | Déconnexion

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

COMMANDER UNE CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)

VINCENT
31/10/1974

Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.

Vous partez en vacances prochainement ?
COMMANDER UNE CARTE

RETOUR

L'assuré clique sur **commander une carte** (ou **renouveler ma carte** le cas échéant)

La démarche pas-à-pas : étape 2/2

ETAPE (2) : L'assuré précise le temps restant avant son départ

MADISON
21/07/1950

CHARLESTON
MADISON
21/07/1950
1234567890-9-DJ-LIE
12345678901234567890 91/01/2016

CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE

Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ?
[DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE](#) ▾
Votre carte expire le 01/01/2016.
[RENOUVELER MA CARTE](#) <

Renouveler ma Carte Européenne d'Assurance Maladie

Vos coordonnées

Important :
Votre carte sera envoyée par courrier, merci de vérifier que les coordonnées ci-dessous sont complètes et que votre boîte aux lettres est accessible et correctement libellée au nom du destinataire de la carte.

JEAN CHARLESTON né(e) le 03/03/1944
Adresse : 24 rue Botanique 49100 ANGERS > [Modifier mon adresse](#)

Informations concernant votre séjour

Si vous partez dans les 15 jours, un certificat provisoire valable 3 mois est automatiquement délivré. Il atteste de vos droits en attendant de recevoir la carte.

1

2

Il clique ensuite sur **Valider**

VALIDER

1 L'assuré indique si son départ est dans les **15 jours** en cliquant sur **OUI** ou **NON**

2 Il clique ensuite sur **Valider**

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

Cas 1 - L'assuré part dans plus de 15 jours : message de confirmation de la demande

COMMANDER UNE CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

Voir les pays de l'Espace Économique Européen

EVA
31/10/1974

Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.

Une commande de carte est en cours pour ce bénéficiaire.

Confirmation de ma commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie

Vous recevrez sa carte dans votre boîte aux lettres d'ici une dizaine de jours.

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !

RETOUR

L'assuré a la possibilité d'indiquer sa **satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser


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

Cas 2 - **L'assuré part dans moins de 15 jours** : message de confirmation de la demande + possibilité de **téléchargement du certificat provisoire**

Si le départ de l'assuré est dans **moins de 15 jours**, le service lui propose d'obtenir un **certificat provisoire** qui sera **valable 3 mois**.

! Il n'est **téléchargeable qu'une seule fois**.

En parallèle, sa **CEAM lui est envoyée** par voie postale. Il la recevra dans un délai moyen de 10 jours.



JEAN
03/03/1944

Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.

Une commande de carte est en cours pour ce bénéficiaire

Confirmation de ma commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie

Votre demande a bien été prise en compte. La date de départ indiquée est néanmoins trop proche pour vous délivrer une nouvelle carte européenne d'assurance maladie avant le début de votre séjour.

Téléchargez ici ce certificat provisoire. Pensez bien à le télécharger car il n'est délivré qu'une seule fois.

Si votre document ne s'ouvre pas directement, cliquez sur ce lien

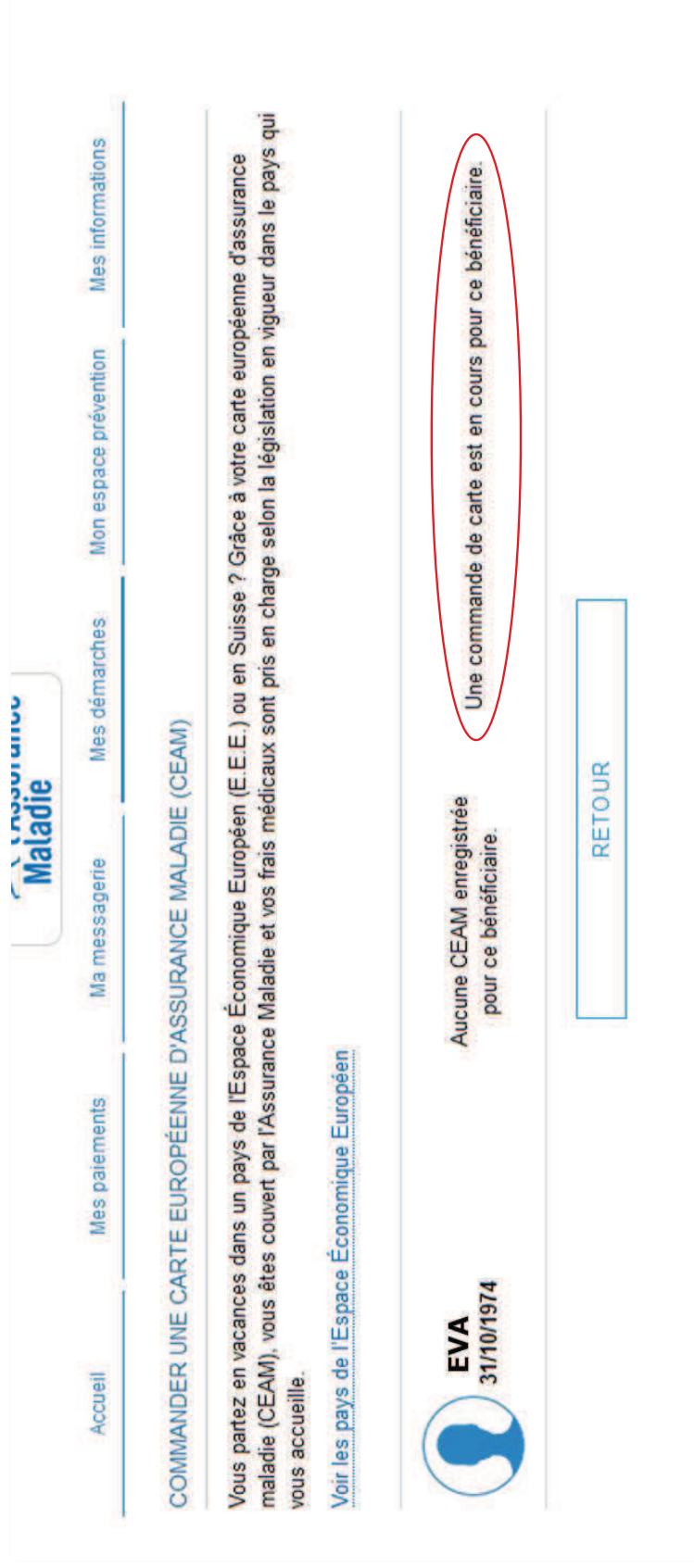
NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !

L'assuré clique sur **Téléchargez ici ce certificat provisoire**

Il a ensuite la possibilité d'indiquer sa **satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser

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

La **prise en compte** de sa demande est aussi visible dans la rubrique **Mes démarches**



The screenshot shows the Assurance Maladie website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. The 'Mes démarches' section is active and displays the following content:

COMMANDER UNE CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)

EVA
31/10/1974

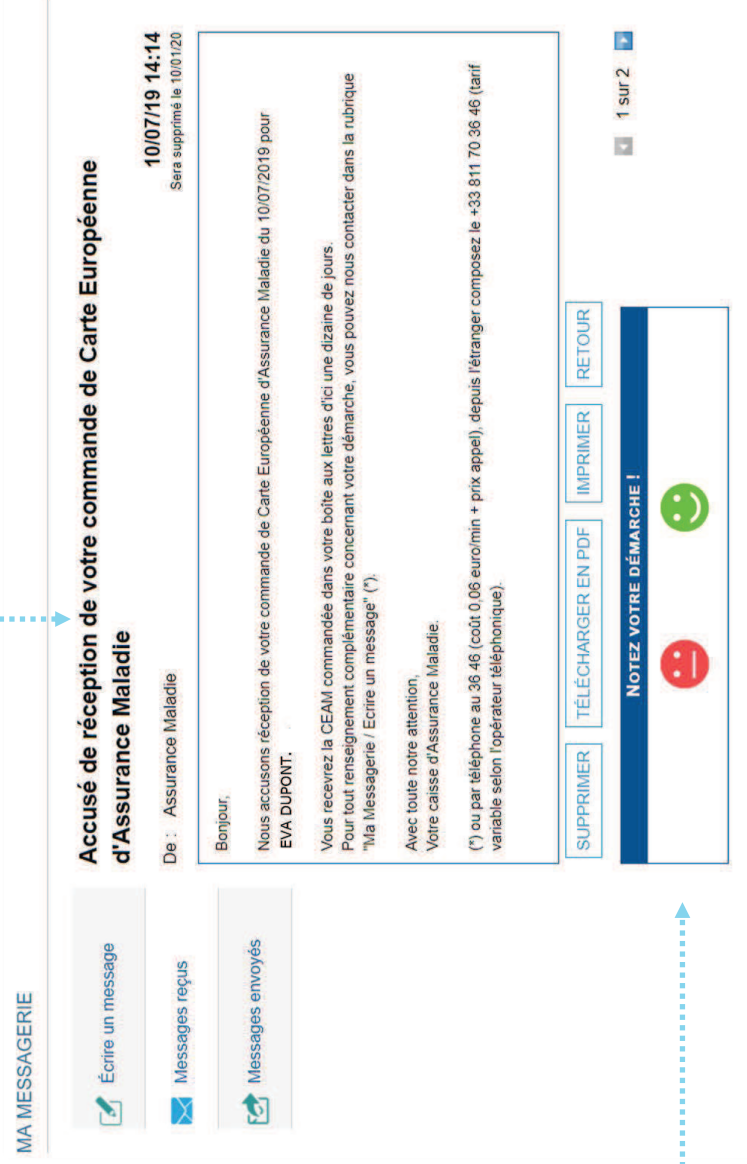
Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.

Une commande de carte est en cours pour ce bénéficiaire.

RETOUR

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**



MA MESSAGERIE

Écrivez un message

Messages reçus

Messages envoyés

Accusé de réception de votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie

10/07/19 14:14
Sera supprimé le 10/01/20

De : Assurance Maladie

Bonjour,

Nous accusons réception de votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie du 10/07/2019 pour EVA DUPONT.

Vous recevrez la CEAM commandée dans votre boîte aux lettres d'ici une dizaine de jours.
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

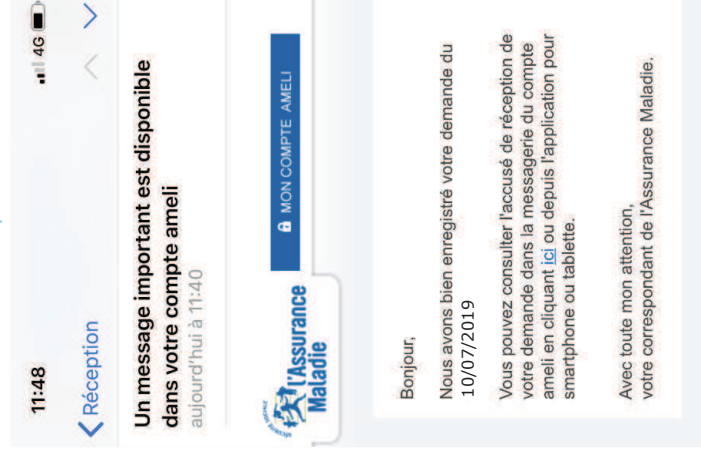
1 sur 2

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !

😊 😞

L'assuré a la possibilité d'indiquer sa **satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser


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



11:48 4G

← Réception

Un message important est disponible dans votre compte ameli
aujourd'hui à 11:40

 **MON COMPTE AMELI**

Bonjour,

Nous avons bien enregistré votre demande du 10/07/2019

Vous pouvez consulter l'accusé de réception de votre demande dans la messagerie du compte ameli en cliquant [ici](#) ou depuis l'application pour smartphone ou tablette.

Avec toute mon attention,
votre correspondant de l'Assurance Maladie.

L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

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



TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CEAM

- ▶ Le délai moyen d'**obtention** de la CEAM par l'assuré est de **10 jours**
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

PERTE / VOL

La démarche pas-à-pas : étape préalable

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

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



The screenshot shows the top navigation bar of the Ameli website. The 'Mes démarches' menu item is highlighted with a red oval and a lightning bolt icon. Below the navigation bar, a grid of service categories is visible. The 'EFFECTUER UNE DEMARCHE' category is also highlighted with a red oval and a lightning bolt icon. A dashed arrow points from the 'Mes démarches' menu item to the 'EFFECTUER UNE DEMARCHE' category.

Mes démarches | Mon espace prévention | Mes informations

EFFECTUER UNE DEMARCHE

- 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 CMUC ou d'ACS
- Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
- Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent

SUIVRE MES DEMARCHES

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

Arrêts de travail

- Consulter les délais de traitement de ma CPAM

2 Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche**
→ Puis il clique sur **Commander une carte européenne d'assurance maladie**

La démarche pas-à-pas : étape 1/2 – Avec ayant droit






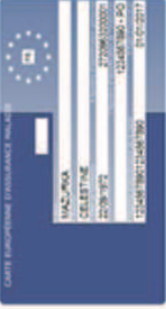


ETAPE (1 : possibilité 1) : L'assuré a des ayants droit : il sélectionne le bénéficiaire concerné

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

COMMANDER UNE CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)


 MADISON 21/07/1950	 Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ? DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE  Votre carte expire le 01/01/2016. RENOUVELER MA CARTE 
 CELESTINE 22/09/1972	 Pour toute demande concernant votre carte CEAM, veuillez contacter votre caisse d'Assurance Maladie par email.
 RICKO 10/02/1975	Vous partez en vacances prochainement ? COMMANDER UNE CARTE 

L'assuré clique sur
**Déclarer la
perte/vol de ma
carte**

La démarche pas-à-pas : étape 1/2 – Sans ayant droit



ETAPE (1 : possibilité 2) : L'assuré qui n'a pas d'ayant droit accède directement à la déclaration





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

COMMANDER UNE CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)



Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ?
DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE


[RETOUR](#)

L'assuré clique sur **Déclarer la perte/vol de ma carte**

La démarche pas-à-pas : étape 2/2

ETAPE (2) : L'assuré précise la date de perte ou du vol de la carte

JEAN
03/03/1944



Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ?

DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE ^

Vous partez en vacances prochainement ?

COMMANDER UNE CARTE v

Déclarer la perte ou le vol de ma Carte Européenne d'Assurance Maladie

J'atteste sur l'honneur avoir constaté la perte ou le vol de la Carte Européenne d'Assurance Maladie de **JEAN CHARLESTON** né(e) le **03/03/1944**. Je m'engage à détruire l'ancienne si je la retrouve.

Date de perte ou vol de la carte : JJ/mm/aaaa

VALIDER

La loi rend passible d'amende et d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations (Article L114-13 du code de la Sécurité Sociale et Article L441-6 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.

2 Il clique ensuite sur **Valider**

L'assuré clique sur l'**icône calendrier** et sélectionne la date correspondant à la perte ou au vol de sa CEAM

1

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

Un message de confirmation de **prise en compte** de la déclaration de perte/vol de CEAM s'affiche



JEAN
03/03/1944

Aucune CEAM enregistrée
pour ce bénéficiaire.

Vous partez en vacances prochainement ?
COMMANDER UNE CARTE

Confirmation de la déclaration de perte ou vol de la carte

Nous avons bien pris en compte votre déclaration de perte ou de vol de votre carte Européenne d'Assurance Maladie.

X

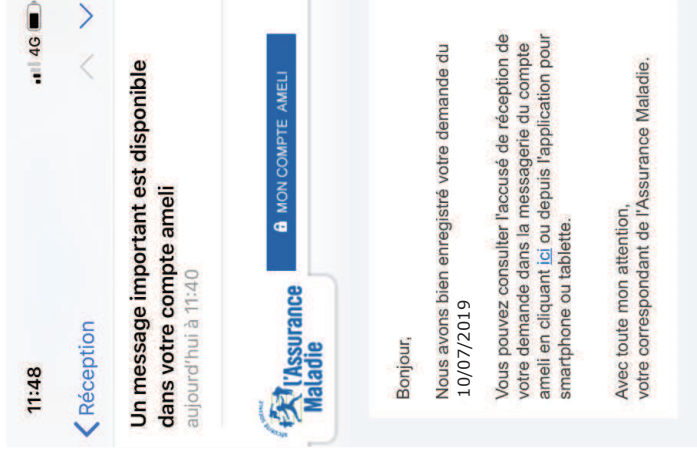
La démarche pas-à-pas : suite à la demande

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

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



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli



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



TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
 - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
 - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

VISUALISATION

La démarche pas-à-pas : étape préalable

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

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



The screenshot shows the top navigation bar of the Ameli website. The 'Mes démarches' tab is highlighted with a red circle and a lightning bolt icon. Below the navigation bar, a grid of service categories is displayed. The 'EFFECTUER UNE DEMARCHE' category is highlighted with a red circle and a lightning bolt icon. A dashed arrow points from this category to the 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' option, which is also highlighted with a red circle and a lightning bolt icon.

ASSURANCE Maladie

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 DEMARCHE

- 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 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

Arrêts de travail

- Consulter les délais de traitement de ma CPAM

Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche**
→ Puis il clique sur **Commander une carte européenne d'assurance maladie**

2

La démarche pas-à-pas : étape 1/2






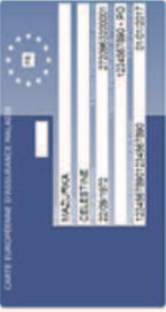

ETAPE (1) : L'assuré sélectionne la CEAM qu'il souhaite visualiser

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

COMMANDER UNE CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)

 MADISON 21/07/1950	 Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ? DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE Votre carte expire le 01/01/2016. RENOUVELER MA CARTE
 CELESTINE 22/09/1972	 Pour toute demande concernant votre carte CEAM, veuillez contacter votre caisse d'Assurance Maladie par email.
 RICKO 10/02/1975	Vous partez en vacances prochainement ? COMMANDER UNE CARTE

Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.

L'assuré **clique sur la CEAM** qu'il souhaite visualiser *(une loupe apparaît sur la zone cliquable quand il passe son curseur dessus)*

La démarche pas-à-pas : étape 2/2

 **ETAPE (2)** : La **CEAM s'affiche**. S'il le souhaite, l'assuré peut **imprimer une copie de sa CEAM**



L'assuré clique sur **Imprimer** s'il souhaite obtenir une copie papier de sa CEAM

La démarche pas-à-
pas

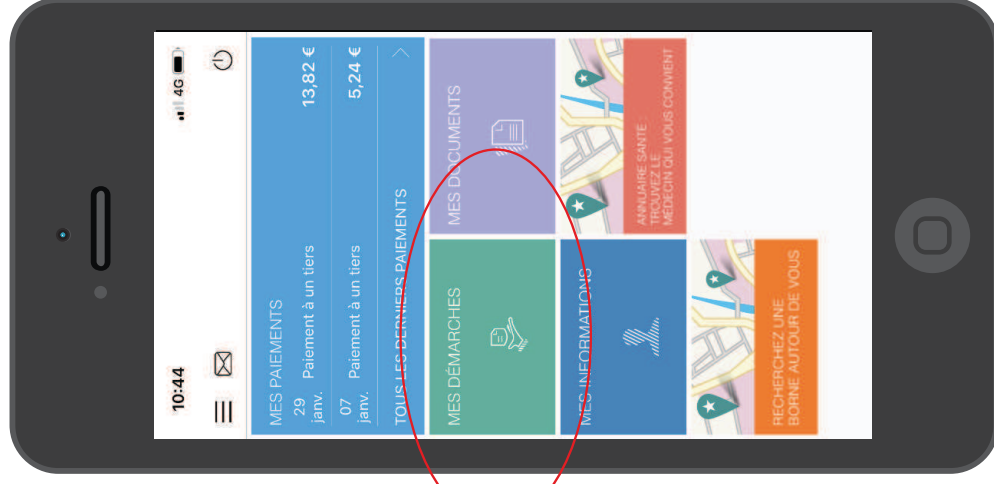
APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE



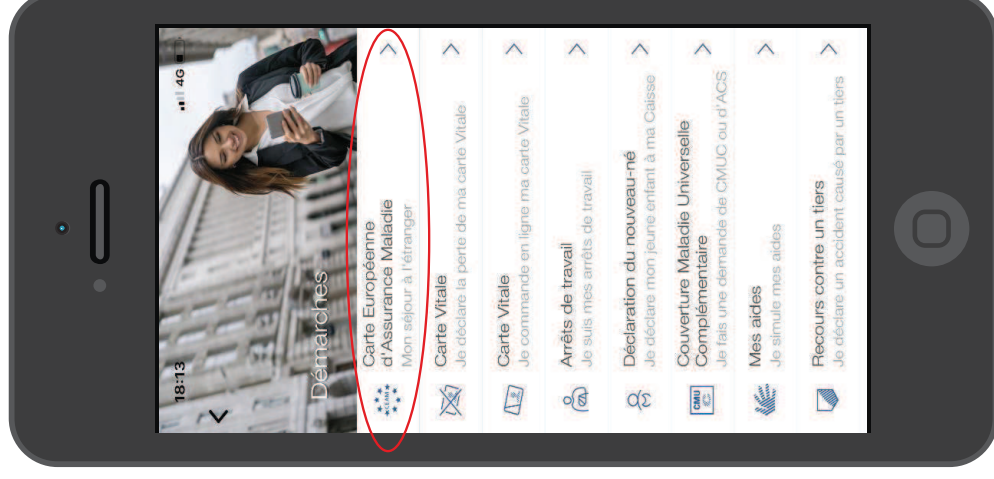
COMMANDE / RENOUVELLEMENT ANTICIPÉ

La démarche pas-à-pas : étape préalable

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



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



Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**

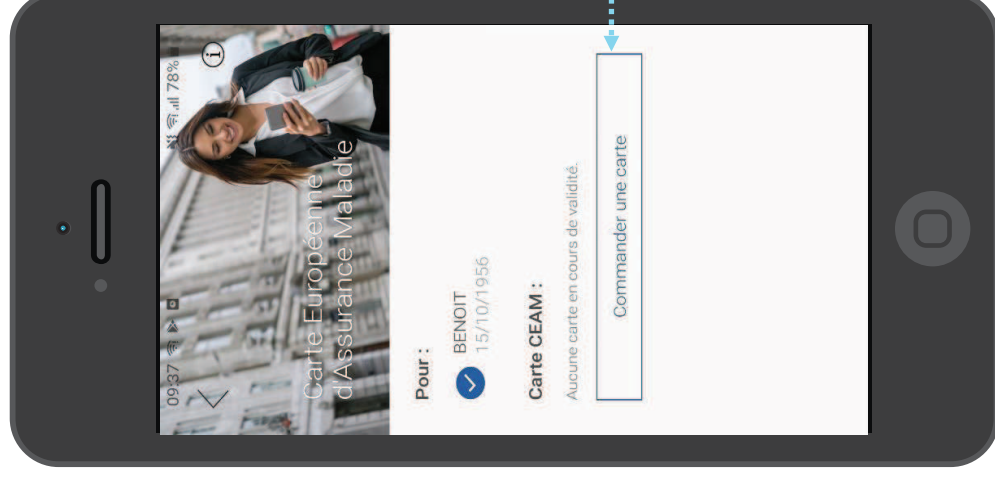
2

La démarche pas-à-pas : étape 1/2

 **ETAPE (1)** : L'assuré choisit le bénéficiaire de la CEAM et précise le **motif** de la demande

L'assuré **sélectionne le bénéficiaire** concerné par la commande de CEAM

1

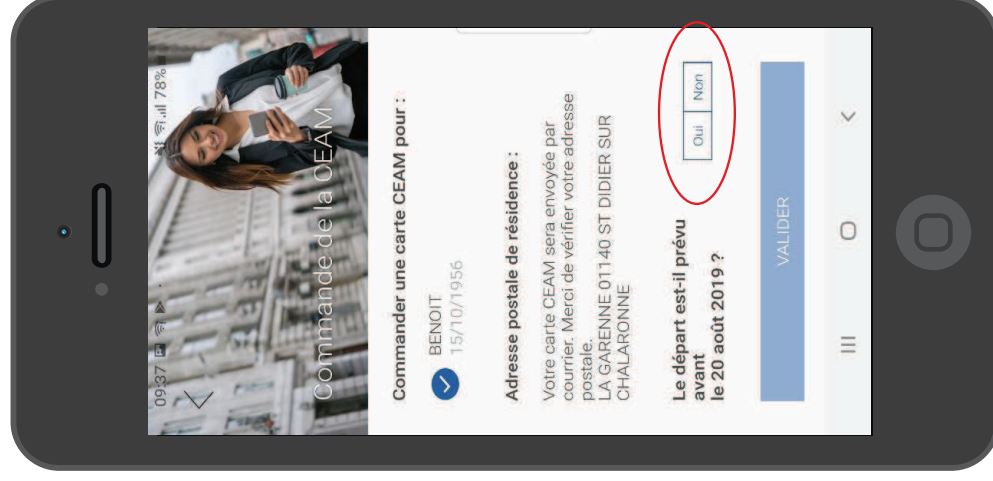


L'assuré précise sa demande en cliquant sur **Commander une carte**

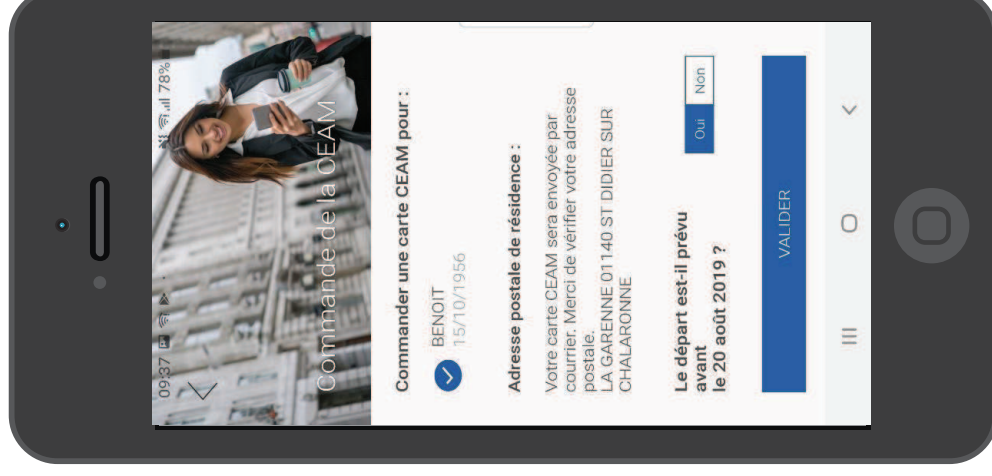
2

La démarche pas-à-pas : étape 2/2

📍 **ETAPE (2)** : L'assuré précise le **temps restant avant son départ**



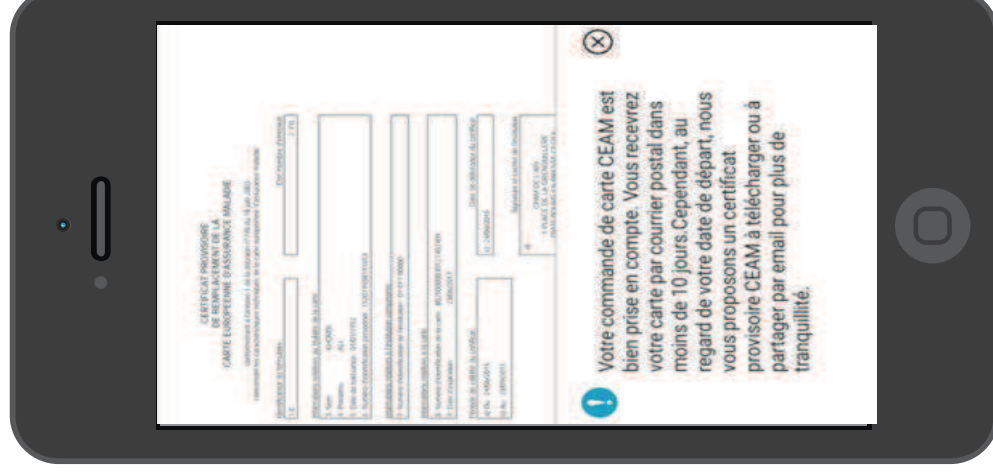
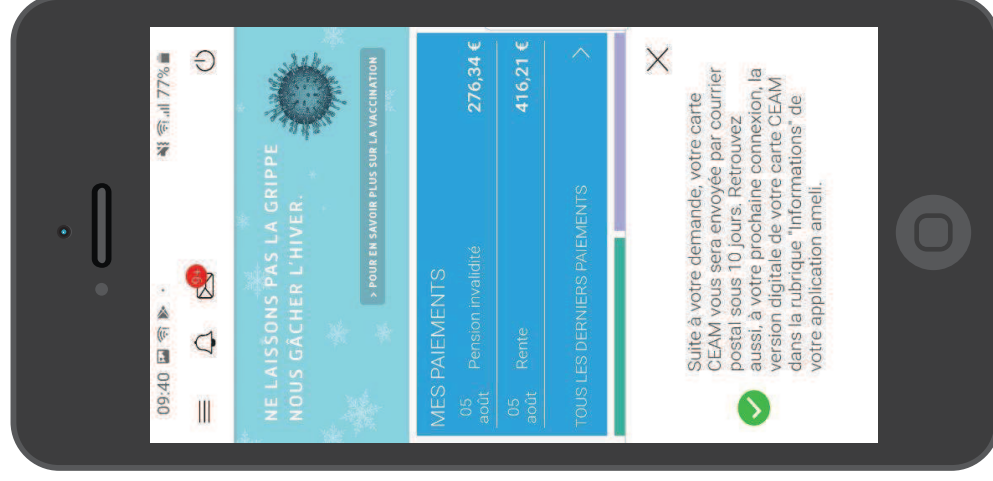
1 L'assuré indique si son départ est dans les **15 jours** en cliquant sur **OUI** ou **NON**



2 Il clique sur **Valider**

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

Cas 1 - L'assuré part dans plus de 15 jours :
message de confirmation de la demande



Cas 2 - L'assuré part dans moins de 15 jours :
message de confirmation de la demande + possibilité de **téléchargement du certificat provisoire**

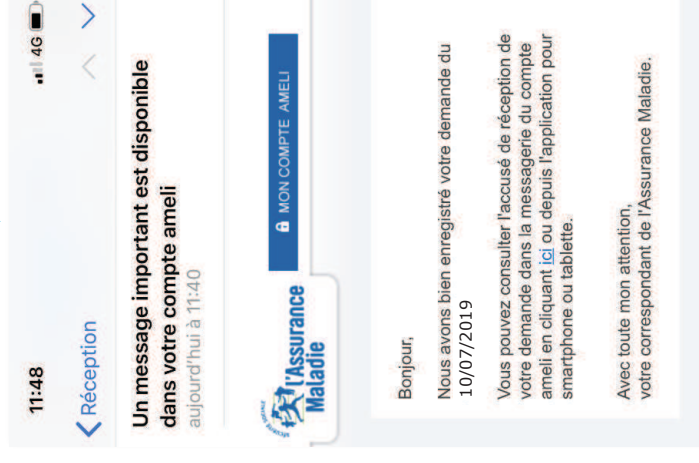
La démarche pas-à-pas : suite à la demande

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



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

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



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



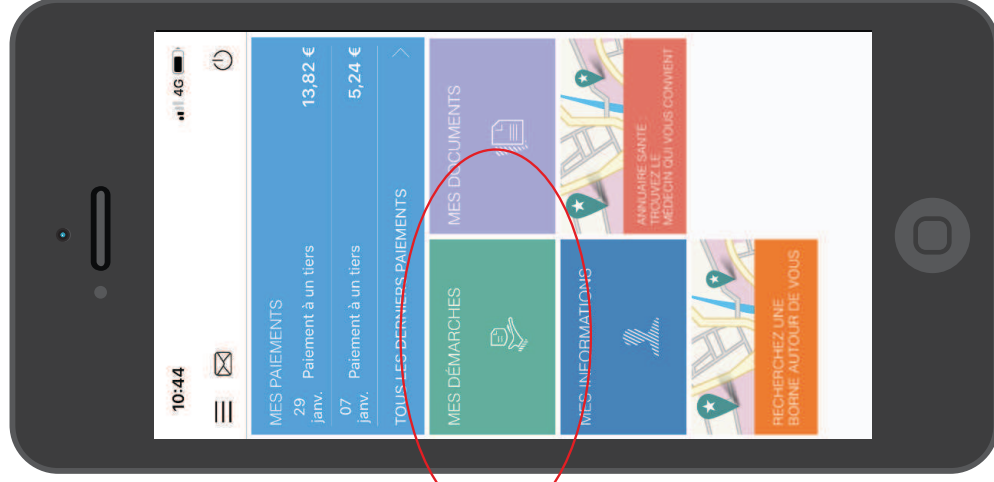
TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CEAM

- ▶ Le délai moyen d'**obtention** de la CEAM par l'assuré est de **10 jours**
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

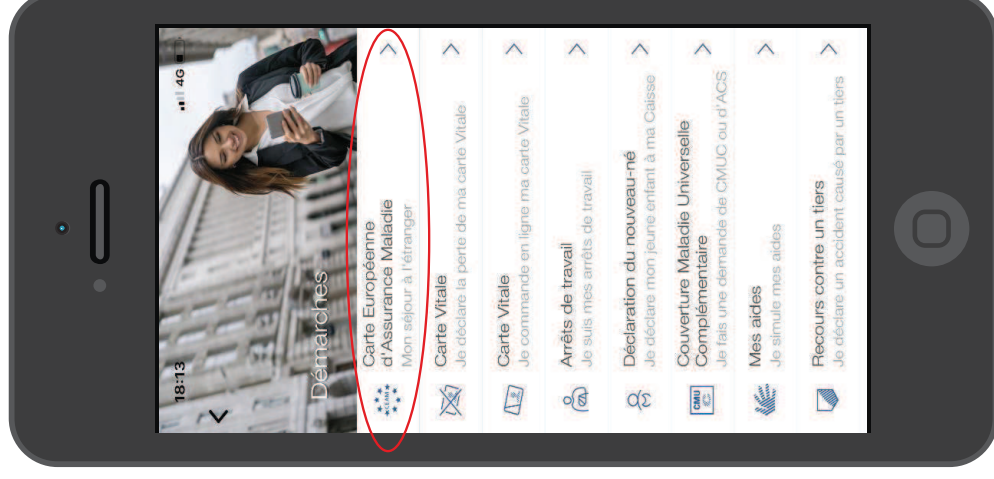
PERTE / VOL

La démarche pas-à-pas : étape préalable

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




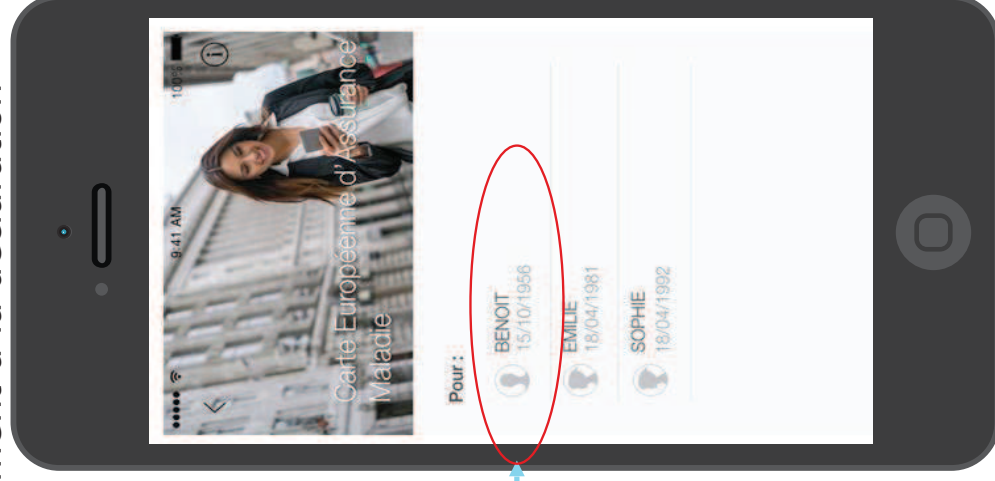
1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches**



2 Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**

La démarche pas-à-pas : étape 1/2

 **ETAPE (1)** : Si l'assuré a des ayants droit, il **sélectionne le bénéficiaire** concerné, sinon il **accède** directement à la déclaration



L'assuré **sélectionne le bénéficiaire** concerné par la déclaration

1



L'assuré précise sa demande en cliquant sur **Déclarer la perte/vol de la carte**

2

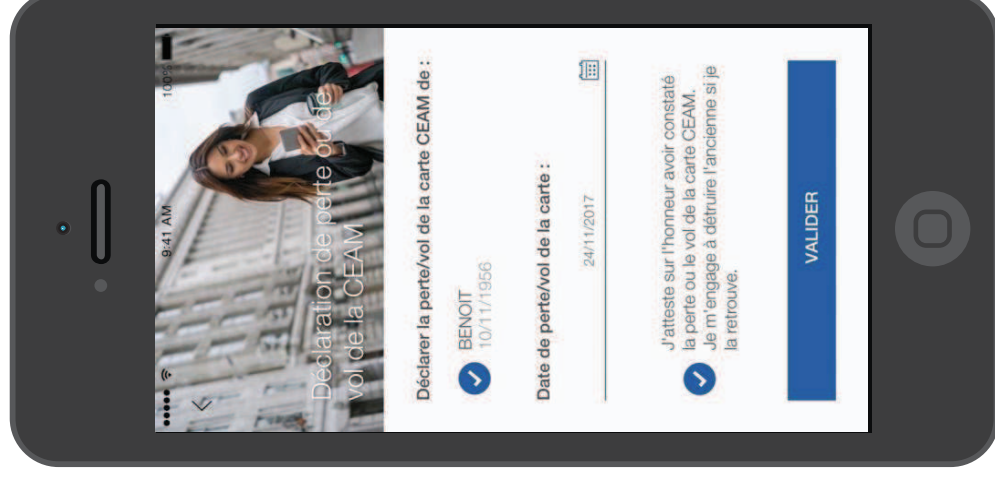
La démarche pas-à-pas : étape 2/2

📍 **ETAPE (2)** : L'assuré **précise la date** de perte ou du vol de la carte



1 L'assuré clique sur l'**icône calendrier** et sélectionne la date correspondant à la perte ou au vol de sa CEAM

2 Il coche l'**attestation sur l'honneur**



Il clique sur **VALIDER**

Un **message de confirmation** de prise en compte de la déclaration de perte/vol de CEAM s'affiche ensuite.

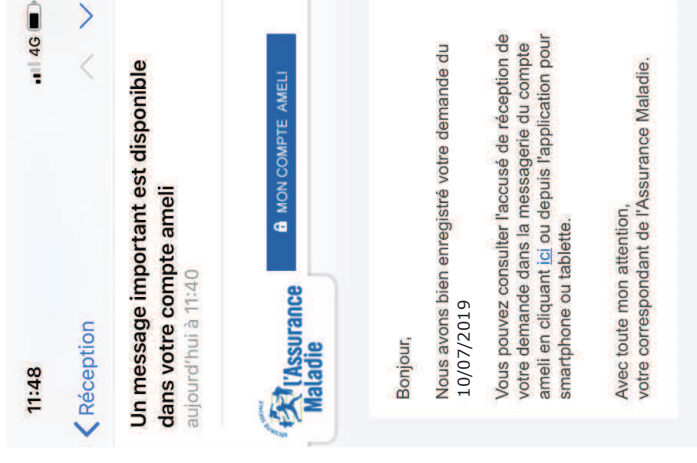
La démarche pas-à-pas : suite à la demande

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



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

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



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



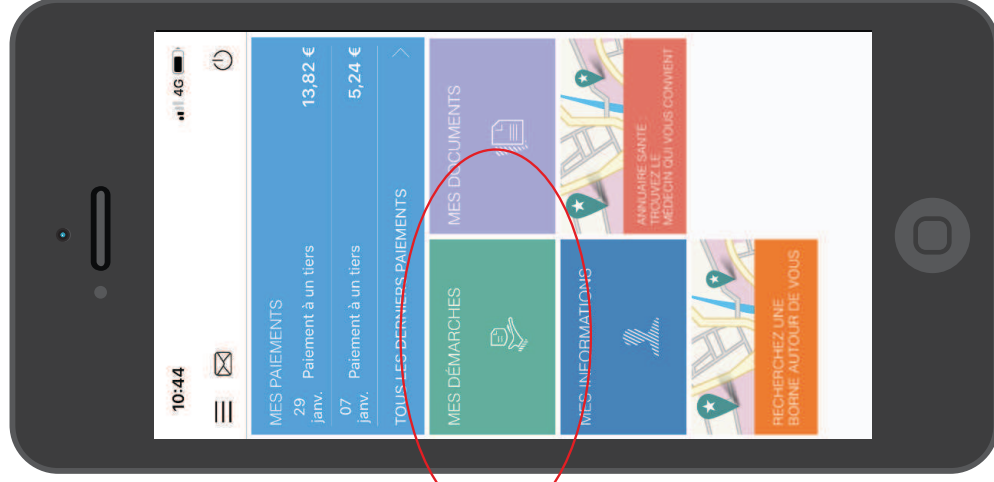
TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
 - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
 - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

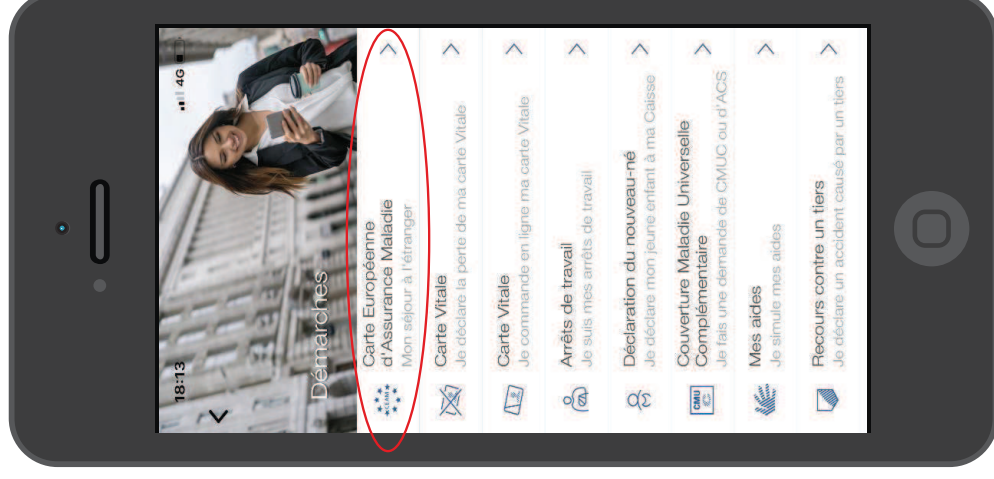
VISUALISATION

La démarche pas-à-pas : étape préalable

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



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

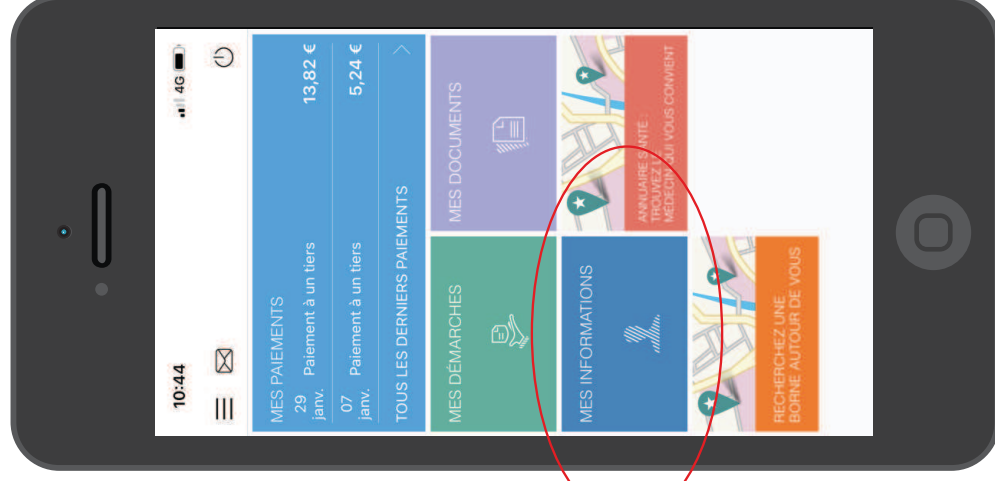


2 Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**

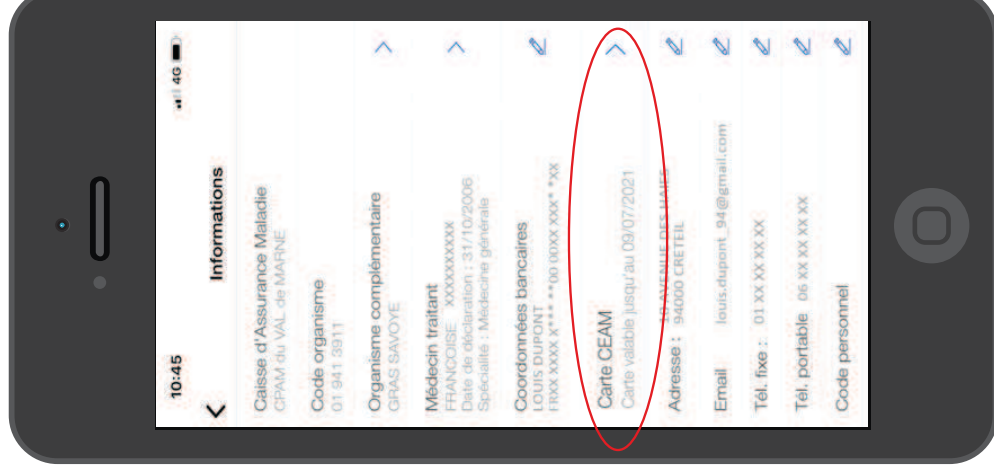
La démarche pas-à-pas : étape préalable



ETAPE (0 : possibilité 2) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**



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



2 Il se rend dans la rubrique **Carte CEAM**

La démarche pas-à-pas : étape 1/1

📍 **ETAPE (1)** : L'assuré **sélectionne la CEAM** qu'il souhaite visualiser :



L'assuré clique sur l'image de sa CEAM pour l'afficher



La démarche pas-à-

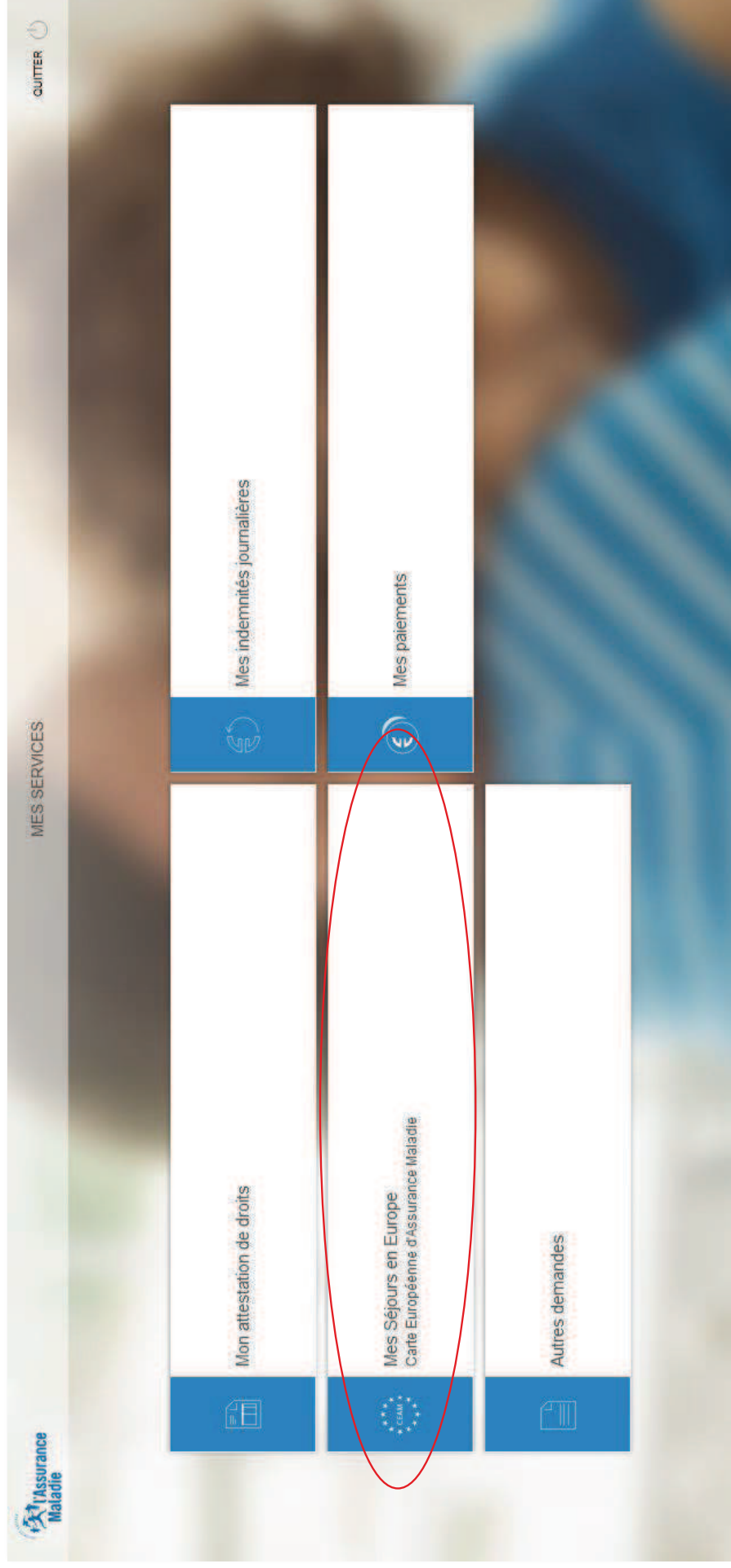
pas

BMS



La démarche pas-à-pas : étape préalable

📍 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte sur la borne et s'authentifie, puis accède à l'écran « **Mes séjours en Europe – Carte Européenne d'Assurance Maladie** »



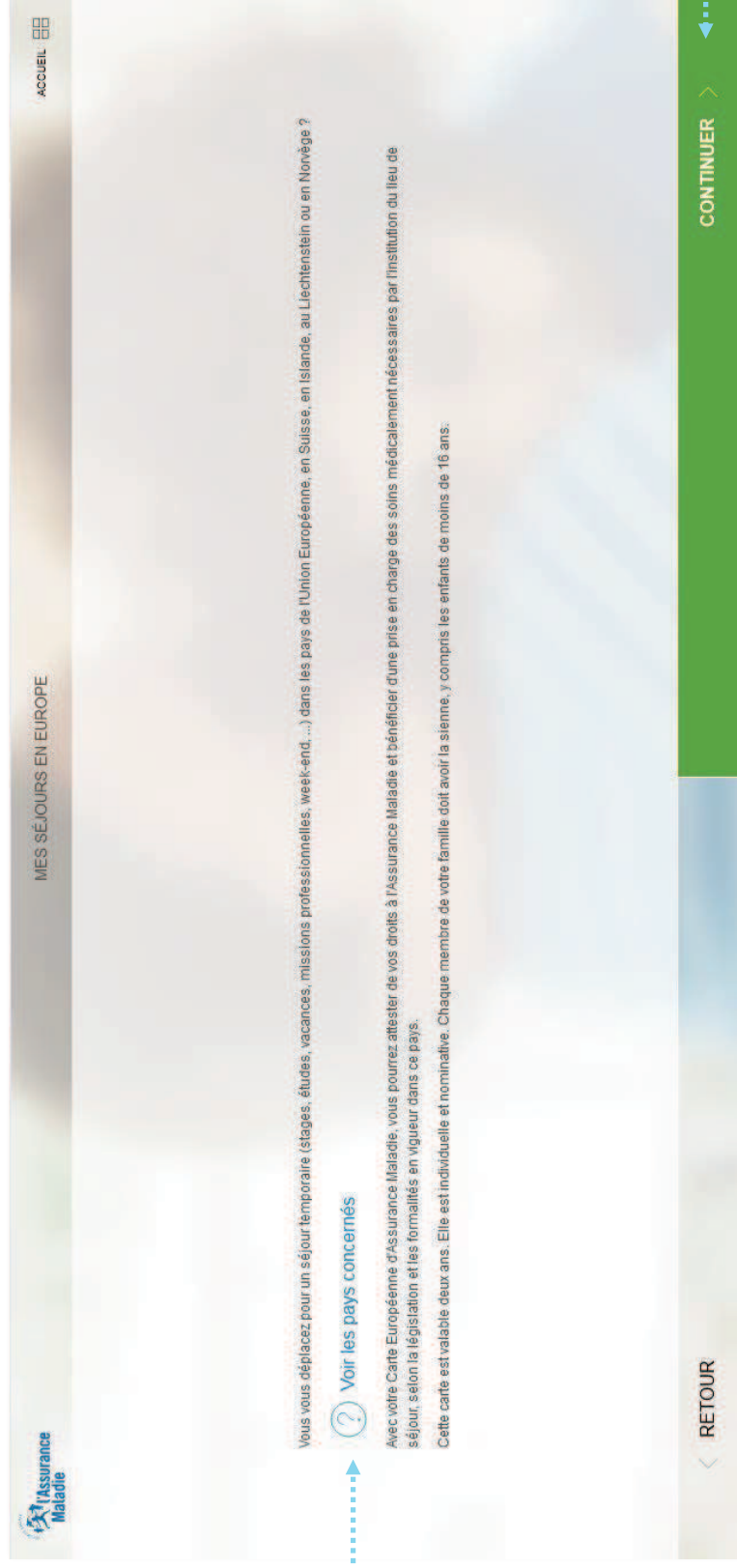
La démarche pas-à-pas : étape 1/4

📍 **ETAPE (1)** : On présente à l'assuré des **explications** sur la Carte Européenne d'Assurance Maladie et s'il le souhaite, il peut **voir le détail des pays concernés**

L'assuré peut demander à

voir la liste des pays concernés par la CEAM

1

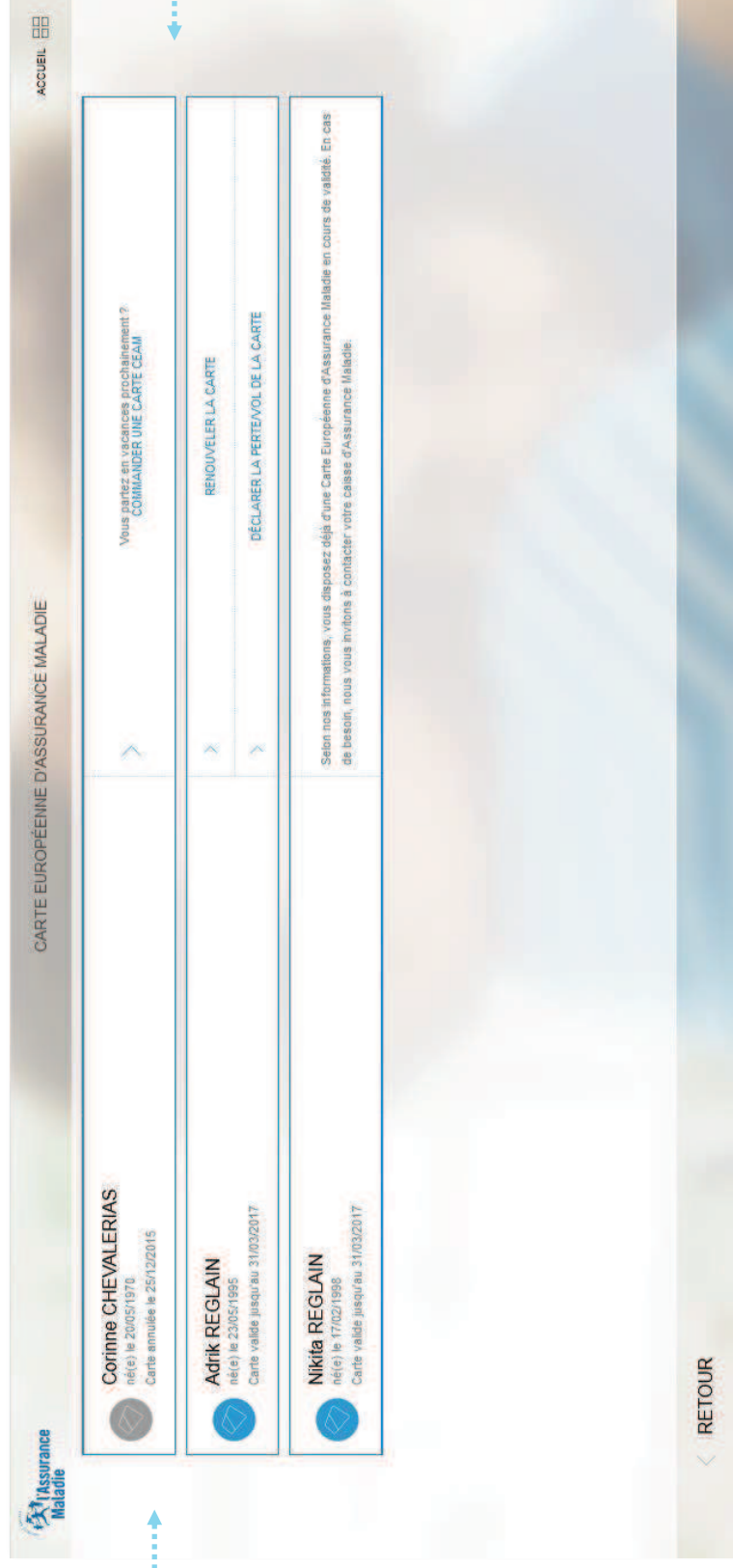


Il clique ensuite sur **Continuer**

2

La démarche pas-à-pas : étape 2/4

ETAPE (2) : L'assuré visualise la liste des bénéficiaires et les actions possibles pour chacun



The screenshot shows a mobile application interface for 'Assurance Maladie'. At the top, there is a navigation bar with 'ACCUEIL' and a menu icon. Below it, the title 'CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE' is displayed. The main content area is a list of beneficiaries, each with a status icon (a blue checkmark) and a corresponding action button. The list includes:

- Corinne CHEVALERIAS**, née(e) le 23/05/1970, Carte annulée le 25/12/2015. Action: 'Vous partez en vacances prochainement ? COMMANDER UNE CARTE CEAM'.
- Adrik REGLAIN**, né(e) le 23/05/1995, Carte valide jusqu'au 31/03/2017. Action: 'RENOUVELER LA CARTE'.
- Nikita REGLAIN**, née(e) le 17/02/1998, Carte valide jusqu'au 31/03/2017. Action: 'DECLARER LA PERTE/VOL DE LA CARTE'.

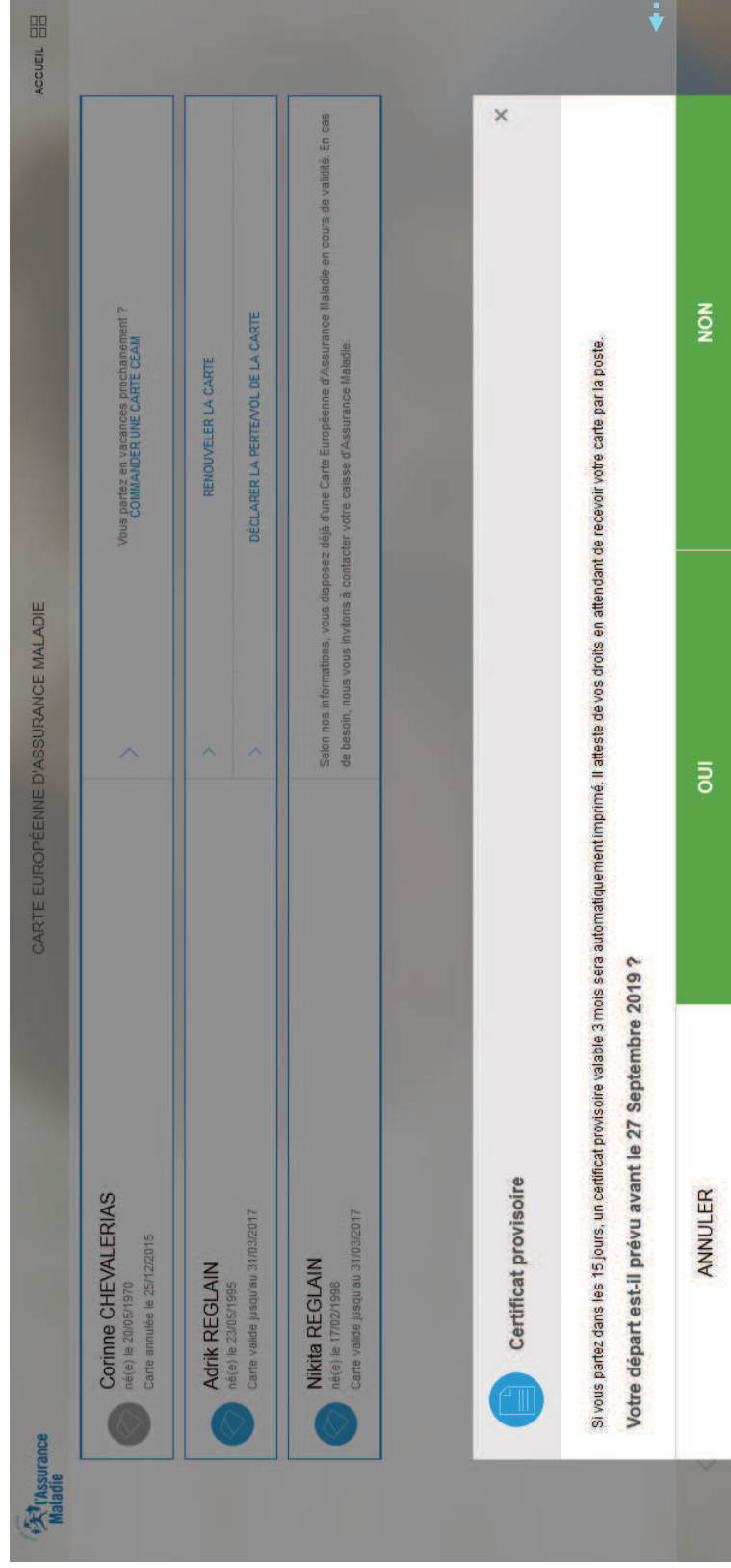
At the bottom of the list, there is a note: 'Selon nos informations, vous disposez déjà d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie en cours de validité. En cas de besoin, nous vous invitons à contacter votre caisse d'Assurance Maladie.' A 'RETOUR' button is located at the bottom right of the screen.

1 La borne présente à l'assuré la liste des bénéficiaires

2 Pour chaque assuré, les actions réalisables dépendent de sa situation




La démarche pas-à-pas : étape 3/4 – Commande

📍 **ETAPE (3)** : L'assuré choisit l'**action** à réaliser pour un bénéficiaire. Dans l'exemple ci-dessous, une **commande**



ACCUEIL

CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE

 Corinne CHEVALERIAS né(e) le 20/05/1970 Carte annulée le 25/12/2015	>	Vous partez en vacances prochainement ? COMMANDER UNE CARTE CEAM
 Adrik REGLAIN né(e) le 23/05/1995 Carte valide jusqu'au 31/03/2017	>	RENOUVELER LA CARTE DÉCLARER LA PERTE/VOL DE LA CARTE
 Nikita REGLAIN né(e) le 17/02/1998 Carte valide jusqu'au 31/03/2017	>	Selon nos informations, vous disposez déjà d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie en cours de validité. En cas de besoin, nous vous invitons à contacter votre caisse d'Assurance Maladie.

Certificat provisoire

Si vous partez dans les 15 jours, un certificat provisoire valable 3 mois sera automatiquement imprimé. Il atteste de vos droits en attendant de recevoir votre carte par la poste.
Votre départ est-il prévu avant le 27 Septembre 2019 ?

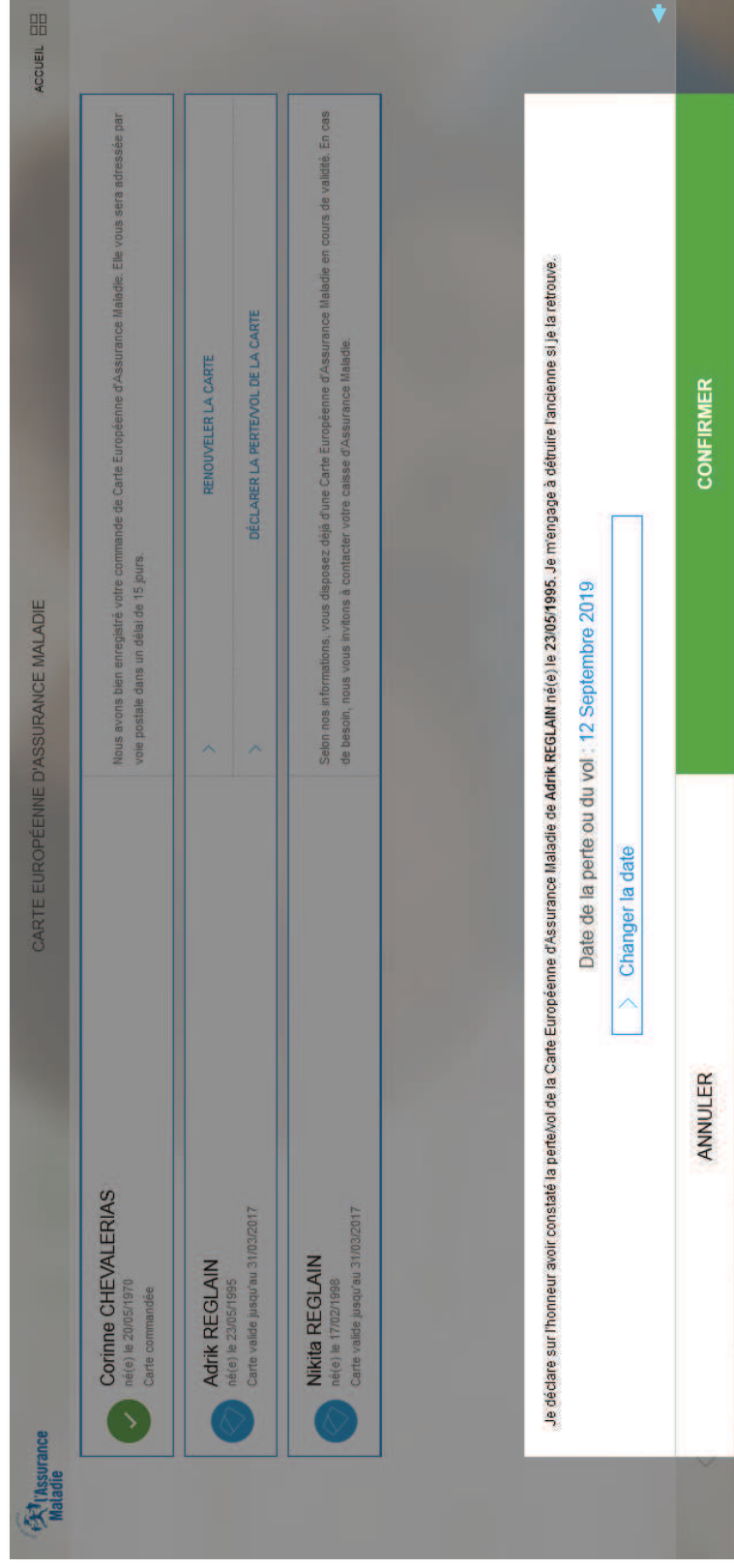
ANNULER

OUI NON

Suite au choix d'une action, une fenêtre modale se présente à l'assuré pour **compléter l'action**

La démarche pas-à-pas : étape 3/4 – Déclaration de perte / vol

📍 **ETAPE (3)** : L'assuré choisit l'**action** à réaliser pour un bénéficiaire. Dans l'exemple ci-dessous, une **déclaration de perte / vol**



ACCUEIL

CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE

Nous avons bien enregistré votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie. Elle vous sera adressée par voie postale dans un délai de 15 jours.

RENOUVELER LA CARTE

DÉCLARER LA PERTE/VOL DE LA CARTE

Selon nos informations, vous disposez déjà d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie en cours de validité. En cas de besoin, nous vous invitons à contacter votre caisse d'Assurance Maladie.

Je déclare sur l'honneur avoir constaté la perte/vol de la Carte Européenne d'Assurance Maladie de Adrik REGLAIN né(e) le 23/05/1995. Je m'engage à détruire l'ancienne si je la retrouve.

Date de la perte ou du vol : 12 Septembre 2019

Changer la date

ANNULER CONFIRMER

Suite au choix d'une action, une fenêtre modale se présente à l'assuré pour **compléter l'action**

La démarche pas-à-pas : étape 4/4

📍 **ETAPE (4)** : Après avoir confirmé son choix, la fenêtre modale disparaît et l'assuré obtient la **confirmation de la prise en compte** de sa demande dans la fenêtre de la liste des bénéficiaires



The screenshot shows the Assurance Maladie website interface. At the top, there is a navigation bar with the Assurance Maladie logo on the left and 'ACCUEIL' on the right. Below the navigation bar, the page title 'CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE' is displayed. The main content area features a list of three beneficiaries, each with a status icon and a confirmation message:

- Corinne CHEVALERIAS** (né(e) le 20/05/1970): Carte commandée. Status: Green checkmark. Message: 'Nous avons bien enregistré votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie. Elle vous sera adressée par voie postale dans un délai de 15 jours.'
- Adrik REGLAIN** (né(e) le 23/05/1995): Carte annulée le 12/09/2019. Status: Green checkmark. Message: 'Vous partez en vacances prochainement ? COMMANDER UNE CARTE CEAM'
- Nikita REGLAIN** (né(e) le 17/02/1998): Carte valide jusqu'au 31/03/2017. Status: Blue checkmark. Message: 'Selon nos informations, vous disposez déjà d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie en cours de validité. En cas de besoin, nous vous invitons à contacter votre caisse d'Assurance Maladie.'

At the bottom of the list, there is a 'RETOUR' button. A blue dashed arrow points from the text 'Après son choix, l'assuré peut constater que la liste des bénéficiaires a été mise à jour par rapport à sa demande' to the list of beneficiaries.

Après son choix, l'assuré peut constater que la liste des bénéficiaires a été mise à jour par rapport à sa demande

SECURITE SOCIALE



L'Assurance Maladie

Caisse Nationale