



# LE COMPTE AMELI

Guide pour les aidants parisiens



# CRÉER UN COMPTE AMELI

## Qui peut créer un compte ameli ?

Les assurés possédant leur propre numéro de Sécurité sociale.

### Quelques conditions :

- Le numéro de Sécurité sociale doit commencer par 1 ou par 2.
- Les droits à la Sécurité sociale doivent être ouverts.
- Il faut être affilié à un régime général ou à un régime partenaire : Camieg, Cavimac, Caisse Nationale Militaire de Sécurité sociale, CRPCEN, ENIM, Mutuelle Intérieure, La Mutuelle Générale, MGP, MNH, Solsantis, Harmonie Fonction Publique, CANSSM, LMDE.

**Nouveau** : ce service est aussi accessible aux personnes sourdes et malentendantes

## Comment créer un compte ameli ?

Il faut le nom de naissance, le numéro de Sécurité sociale, le code postal de l'adresse (celle-ci doit donc être à jour), la date de naissance, le RIB et la carte Vitale.

- Se connecter sur la page d'accueil du **compte ameli** (site web) ou sur l'appli
- Site web : cliquer sur **Créer mon compte**
- Appli : aller sur « Je n'ai pas de code »
- Remplir les champs demandés.  
Attention ! Ne pas cocher la case « Recevez votre code provisoire sous 8 jours ».
- Lire et accepter les conditions d'utilisation.
- Choisir un code confidentiel **de 8 à 13 chiffres**



**À noter** : l'adresse email doit être unique, elle ne peut pas être utilisée par un autre compte ameli.



### LE CODE PERSONNEL NE PEUT PAS ÊTRE COMPOSÉ :

- Du numéro de Sécurité sociale
- D'une suite de chiffres.  
Ex : 123456789
- De la répétition du même chiffre.  
Ex : 22222222
- De la date de naissance de l'adhérent.  
Ex : 28031975

### Faut-il autoriser l'Assurance Maladie à me contacter ?

Cela n'est pas obligatoire, mais conseillé pour bénéficier de toutes nos informations.

# Est-il possible de créer un compte ameli sans carte Vitale et/ou RIB ? La réponse est OUI !

## COMMENT FAIRE ?

1

### DEMANDER UN CODE PROVISOIRE SOIT



#### Par internet :

Se connecter sur la page d'accueil du **compte ameli**.

- Site web : cliquer sur **Créer mon compte**
- Appli : aller sur « Je n'ai pas de code »

Remplir les champs demandés.

Cocher la case « Recevez votre code provisoire sous 8 jours ».

Le code sera envoyé par courrier postal à l'adresse déjà enregistrée dans le dossier.



#### Par téléphone :

**36 46** Service 0,06 € / min  
+ prix appel

Selon la situation, le code sera envoyé par SMS ou courrier postal.



#### En agence d'accueil :

Sur la borne multiservices ou grâce à un agent.



#### Par courrier postal :

Le code sera envoyé par courrier postal à l'adresse de l'assuré.

2

### OUVRIR VOTRE COMPTE AMELI

- Se connecter sur la page d'accueil du **compte ameli** (site web) et cliquez sur **Se connecter** ou lancer l'appli (smartphone ou tablette)



**Attention : Pour ne pas générer un nouveau code, ne pas cliquer sur Créer mon compte !**

- Indiquer le numéro de Sécurité sociale (13 chiffres, sans la clé) et le code provisoire (4 chiffres).
- Lire et accepter les conditions d'utilisation.
- Choisir un code confidentiel de 8 à 13 chiffres.



# EFFECTUER UNE DÉMARCHE

- Télécharger une attestation de droits
- Télécharger une attestation de droits tiers payant intégral
- Télécharger une attestation d'indemnités journalières
- Obtenir un relevé fiscal  
**Attention :** ce document n'est disponible que 6 mois, pensez à le sauvegarder !
- Commander une Carte Européenne d'Assurance Maladie  
**Attention :** le certificat provisoire ne s'affiche qu'une fois, pensez à le sauvegarder !
- Déclarer la perte/vol de la CEAM
- Obtenir les décomptes pour ma complémentaire santé  
**Attention :** les décomptes de remboursement ne sont téléchargeables que 6 mois, pensez à les sauvegarder !



→ **Demander la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C)**

**Conditions pour une demande en ligne :**

- OU
- être allocataire du RSA et ne pas avoir de complémentaire santé
  - être déjà bénéficiaire de la CMU-C

**Pour les demandes en dossier papier les conditions sont :**

- Résider en France depuis plus de 3 mois ;
- Etre en situation régulière ;
- Avoir des ressources mensuelles inférieures à un certain montant (Utilisez le simulateur en ligne sur [ameli.fr](http://ameli.fr))



→ **Déclarer la perte, le vol ou le dysfonctionnement de ma carte Vitale**

→ **Commander une carte Vitale**

Exclusivement disponible sur le compte ameli web (pas sur l'appli).

**Pour commander une carte Vitale, il faut numériser :**

- **sa photo d'identité** (définition comprise entre 212 x 271 et 5100 x 7020 pixels)
- **sa pièce d'identité**. Recto uniquement. (définition maximum : 7020 x 5100 pixels)  
Fichiers acceptés : jpeg, .jpg, .pdf, .JPEG, .JPG, .PDF  
Taille de chaque fichier comprise entre 50 Ko et 20 Mo

→ **Indiquer un changement d'adresse postale**

→ **Modifier les coordonnées bancaires, exclusivement disponible sur l'application (pas sur le web)**

→ **Déclarer un accident causé par un tiers**

→ **Déclarer la naissance d'un enfant**

## DÉCLARER LA NAISSANCE DE MON ENFANT

### Quelques conditions :

- L'enfant est né après la date de début du repos prénatal.
- L'enfant doit avoir moins de 6 mois.
- Les deux parents doivent être affiliés au régime général.
- L'enfant ne doit pas déjà être rattaché sur le dossier de Sécurité sociale de l'autre parent.
- Les adoptions ne sont pas concernées.



#### SITUATION 1

##### RATTACHEMENT SUR LE DOSSIER DE LA MÈRE

- l'enfant doit porter le même nom que sa mère (nom de naissance ou nom d'usage)
- ou le nom de son père, mais celui-ci doit avoir soit la même adresse postale, soit le même RIB que la mère



#### SITUATION 2

##### RATTACHEMENT SUR LE DOSSIER DU PÈRE

- la mère est l'ayant-droit du père, et celle-ci est non séparée ou divorcée avec lui]. L'enfant a le même nom que son père et/ou sa mère.
- ou la mère n'est pas l'ayant-droit du père, mais l'enfant porte le nom de son père et les deux parents ont tous les deux soit la même adresse postale, soit le même RIB.







# SUIVRE LES DÉMARCHES

- **Remboursements de soins**
- **Réception des avis d'arrêts de travail**
- **Paiement des arrêts de travail pour maladie, maternité ou accident de travail ou de trajet**  
En éditant l'attestation de paiement d'indemnités journalières ou dans les Décomptes.
- **L'instruction d'un accident de travail ou de trajet**  
Exclusivement disponible sur le compte ameli web (pas sur l'appli).
- **Dossier d'invalidité CRAMIF**  
Exclusivement disponible sur le compte ameli web (pas sur l'appli).  
Il faut renseigner le numéro de téléphone portable pour accéder à cet espace.
- **Suivre les étapes de fabrication et d'envoi d'une carte Vitale**  
Exclusivement disponible sur le compte ameli web (pas sur l'appli).
- **Suivre les délais de traitement**  
Exclusivement disponible sur le compte ameli web (pas sur l'appli).



## BESOIN DE CONSEILS SANTÉ ?

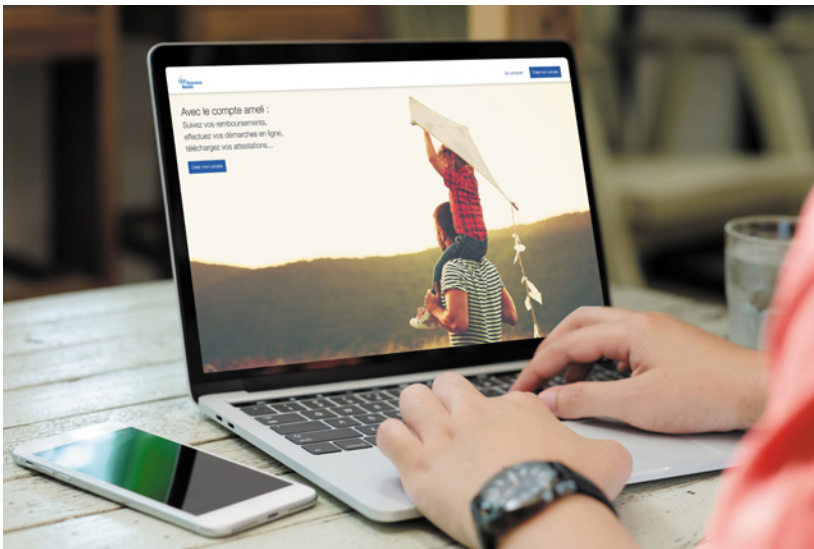
En fonction de l'âge, du sexe et de la situation personnelle de l'adhérent, des conseils santé sont consultables dans « l'espace Prévention » du compte ameli web.

A savoir : ce sont des préconisations en santé généralistes non extraites du dossier médical personnel de l'assuré.



## VÉRIFIER LES INFORMATIONS ENREGISTRÉES DANS LE DOSSIER

- L'identité du médecin traitant déclaré y compris pour les enfants de moins de 16 ans
- Télétransmission avec la complémentaire santé
- Coordonnées enregistrées dans le dossier
- Relevé d'identité bancaire sur lequel sont effectués les versements
- Affiliation à la CPAM de Paris



## UN PROBLÈME ? VOICI LES SOLUTIONS

### J'ai oublié mon code

- **Pour recevoir un nouveau code par email**

Cliquer sur « J'ai oublié mon code ».

- **J'ai changé d'email ou je n'avais pas validé mon email**

Cliquer sur « J'ai oublié mon code », un nouveau code provisoire sera envoyé sous 10 jours à l'adresse postale de l'assuré.



## Problèmes de connexion

### 1 Je ne parviens pas à accéder à mon compte ameli ?

Vérifier que le numéro de Sécurité sociale est correct (absence de la lettre O à la place du chiffre 0...). Vérifier aussi que le code et l'adresse email soient correctement tapés (attention à la désactivation des touches numériques sur les ordinateurs portables...). Enfin, il est important que l'adresse saisie lors de l'ouverture du compte soit bien celle communiquée à l'organisme sinon cela bloque l'accès aux services.

Si les informations sont correctes mais que la connexion ne fonctionne pas, mettez à jour votre navigateur internet ! Vous pouvez tester l'accès au compte ameli depuis un autre navigateur pour voir si le problème provient de là.

**Attention :** votre adresse email ne doit pas être déjà utilisée pour un autre compte ameli !

### 2 Je ne reçois pas le message de validation de mon adresse email ?

Le message met au maximum 1 heure pour être reçu dans votre adresse email. Veillez à rafraîchir votre boîte email pour surveiller sa réception. Vous ne le voyez toujours pas ? Vérifiez dans la boîte « Spam » ou « Courriers indésirables ». Votre messagerie l'a peut-être placé dedans par erreur. Pensez aussi à vérifier que vous ne vous êtes pas trompé dans la saisie de l'adresse email.

### 3 Comment valider mon adresse email ? Quand je clique sur le lien du message de validation, cela ne fonctionne pas...

Le message de validation n'est valable que 20 jours. Cliquez sur l'envoi d'un nouveau message de validation dans la rubrique « Mes informations » du compte ameli web si vous avez besoin d'un nouvel envoi. Dès réception de l'email de validation, nous vous conseillons de cliquer dessus depuis un ordinateur plutôt que depuis un smartphone, en raison de la configuration des messageries email.

## Attestation de droits

### 4 Je ne vois pas mon 100 % pour ALD sur mon attestation de droits ?

Il faut cocher sur la case « Exonération du ticket modérateur » pour voir le 100 % pour ALD (Affection de Longue Durée).

## Absence d'un ayant-droit

### 5 Je ne vois pas mon ayant-droit sur mon attestation de droits ou dans mon compte ameli ?

Si son Relevé d'identité bancaire est différent du vôtre, c'est normal. Sinon, contactez-nous.

## Commande de cartes

### 6 Je ne parviens pas à commander une carte Vitale ?

Lisez attentivement le message d'erreur reçu par email ou affiché à l'écran et suivez les instructions qui y sont mentionnées.

### 7 Je ne peux pas commander une carte (CEAM ou Vitale) pour mon enfant ?

Dans le cadre d'un double rattachement de l'enfant, les commandes de cartes ne peuvent se faire que sur le compte ameli de l'ouvrant droit principal.

## SITE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

- ▶ [travailleurs-sociaux-cpam75.fr](http://travailleurs-sociaux-cpam75.fr)

## POUR CONTACTER LA CPAM DE PARIS

- ▶ Envoyer votre question via la messagerie du **compte ameli**
- ▶ Pour les dossiers de couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), l'aide à la complémentaire santé (ACS) ou pour les demandes concernant des indemnités journalières, les assurés peuvent prendre rendez-vous en agence d'accueil, directement depuis leur **compte ameli** (site web exclusivement)
- ▶ Appeler les téléconseillers au **36 46** Service 0,06 € / min  
+ prix appel
- ▶ Adresse postale :  
**Assurance Maladie de Paris**  
**75948 PARIS CEDEX 19**

## POUR S'INFORMER SUR LES DROITS ET DÉMARCHES ET SUR LES CONSEILS SANTÉ

- ▶ [ameli.fr](http://ameli.fr)
- ▶ [ameli.fr/simulateur-droits](http://ameli.fr/simulateur-droits)
- ▶ [sante-pratique-paris.fr](http://sante-pratique-paris.fr)
- ▶ [cramif.fr](http://cramif.fr)

## POUR TROUVER UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ OU UN ÉTABLISSEMENT DE SOINS

- ▶ Consulter l'annuaire santé :  
**annuaresante.ameli.fr** ou via l'appli