



# 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.

**Nouveau** : ce service est aussi accessible aux personnes sourdes et malentendantes, uniquement sur le site web.

## 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 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 Complémentaire santé solidaire**

**Les conditions sont :**

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



**Attention : sur l'application, la demande de Complémentaire santé solidaire n'est possible que sur les bénéficiaires du RSA :**

- sans organisme complémentaire
- ou souhaitant renouveler leur Complémentaire santé solidaire

**À noter :** le renouvellement de la Complémentaire santé solidaire doit être fait dans les deux mois précédant la fin des droits. Inutile de le faire avant !



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

→ **Commander une carte Vitale**

**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**

**Conditions :**

- avoir une carte Vitale active
- avoir déjà renseigné un RIB précédemment
- avoir une adresse email inchangée depuis au moins 7 jours

**À noter :** service disponible exclusivement pour les assurés affiliés au Régime Général et à la CAMIEG.

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

→ **Payer une créance**

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

→ **Inscrire son enfant sur la carte Vitale de l'autre parent**

Espacez d'au moins 15 jours toute nouvelle saisie dans cette rubrique.

→ **Changer son nom d'usage suite à un mariage ou à un divorce,**

Espacez d'au moins 15 jours toute nouvelle saisie dans cette rubrique.

## 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**



## BESOIN DE CONSEILS SANTÉ ?

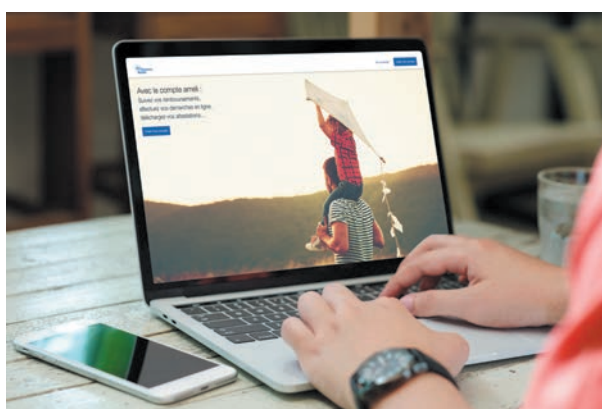
En fonction de l'âge, du sexe et de la situation personnelle de l'adhérent, des conseils santé sont consultables dans « l'espace Prévention » du compte ameli web.

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
- Mes autorisations de contact



## UN PROBLÈME ? VOICI LES SOLUTIONS

### J'ai oublié mon code

#### SITE WEB

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

Cliquer sur « J'ai oublié mon code ».



**À noter :** sur le site web, l'envoi d'un nouveau code provisoire par courrier postal n'est plus proposé.

#### APPLICATION

Cliquer sur « J'ai oublié mon code ».

Deux choix s'offrent à vous :

- **par email** (réception immédiate)
- **par courrier postal** (sous un délai de 8 jours)



## 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...). 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 7 jours. 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. Si vous avez invalidé une carte Vitale, commandez la nouvelle immédiatement ou espacez les deux opérations de 48 heures ouvrées.

### 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 Complémentaire santé solidaire, d'invalidité, demandes de capital décès, soins à l'étranger, cures thermales ou pour 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