



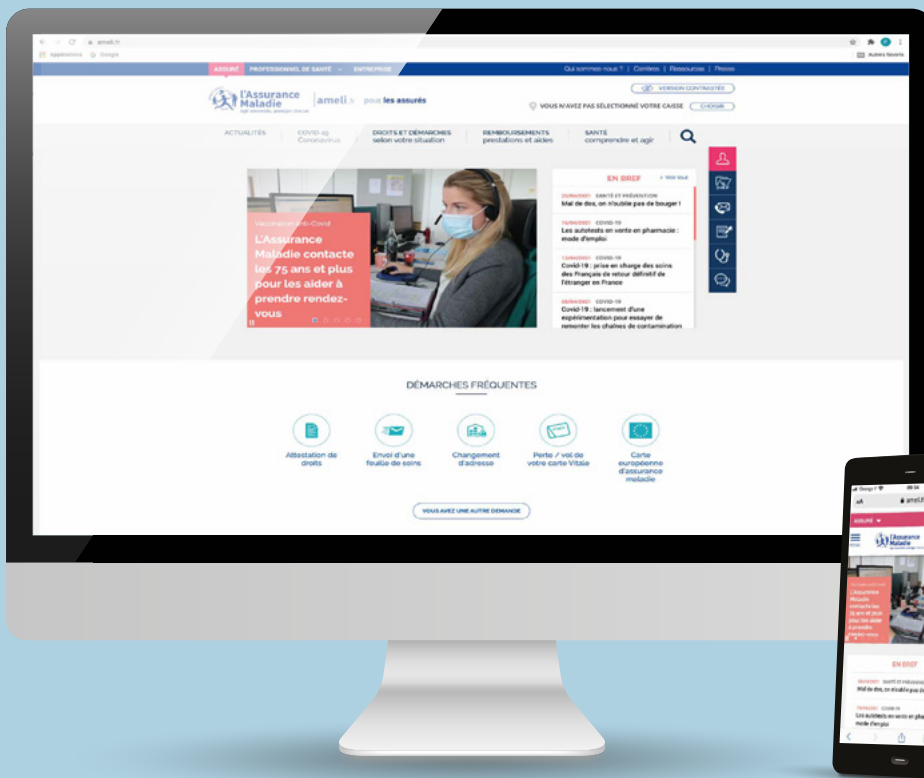
# l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

Paris

# LE COMPTE AMELI

GUIDE POUR LES AIDANTS PARISIENS





# 01 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 Intériale, La Mutuelle Générale, MGP, MNH, Solsantis, Harmonie Fonction Publique, CANSSM.

## 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, une adresse email valide 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.
- Lire et accepter les conditions d'utilisation.
- Choisir un code confidentiel.

**À noter :** L'envoi du code provisoire par courrier postal n'est plus proposé.  
Pensez aux services FranceConnect.

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

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

► Tutoriel vidéo



### LE CODE PERSONNEL DOIT :

- comporter entre 8 et 50 caractères
- contenir des caractères latins minuscules et majuscules
- contenir un chiffre ou caractère spécial
- ne contenir que des caractères autorisés
- ne pas contenir votre numéro de sécurité sociale, date de naissance ou une partie de celle-ci

# 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 téléphone :

**3646** Service gratuit  
+ prix appel

Selon la situation, le code sera envoyé par SMS.



#### En agence d'accueil :

Sur la borne multiservices ou grâce à un agent.

### 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)
- 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.

*L'authentification biométrique est possible (sur smartphone uniquement)*

#### → IOS (Iphone)

- empreinte digitale
- reconnaissance faciale

#### → Android avec un système d'exploitation compris entre 6.0 et 8.0

- empreinte digitale

#### → Android avec un système d'exploitation supérieur à 8.0

- empreinte digitale
- reconnaissance faciale
- scanner d'iris



## 02

# EFFECTUER UNE DÉMARCHE

- **Télécharger une attestation de droits** ▶ Tutoriel vidéo
- **Télécharger une attestation d'indemnités journalières** ▶ Tutoriel vidéo
- **Obtenir un relevé fiscal**  
**Attention :** ce document est disponible pendant 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 sont téléchargeables pendant 27 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]**À noter :** le référentiel des organismes gestionnaires de la Complémentaire santé solidaire figure désormais dans le téléservice.



**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.

- **Demander le remboursement d'un transport personnel**



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

[▶ Tutoriel vidéo](#)

→ **Commander une carte Vitale**

[▶ Tutoriel vidéo](#)

**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**

[▶ Tutoriel vidéo](#)

**Attention :** le changement d'adresse s'applique uniquement au demandeur.

→ **Inscrire ses coordonnées bancaires**

[▶ Tutoriel vidéo](#)

**Conditions :**

- avoir une carte Vitale active
- avoir une adresse email inchangée depuis au moins 2 jours

**À noter :** en cas d'échec ou de refus, les coordonnées bancaires (RIB) et une copie de la pièce d'identité devront être envoyées par courrier postal.

→ **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.

→ **Effectuer une réclamation par le biais de la messagerie**

→ **Effectuer une demande de prise en charge des aliments sans gluten**

*[uniquement sur l'application]. Elle est réservée aux assurés atteints de maladie de cœliaque.*

→ **Saisir un médiateur**

**À noter :** la présence d'un numéro de téléphone fixe ou portable est obligatoire.

→ **Transmettre un certificat médical d'accident du travail ou de maladie professionnelle**

*[uniquement sur l'application].*

→ **Demander une pension d'invalidité** [uniquement sur le web]

**À noter :** Les assurés ayant plusieurs employeurs ne sont pas éligibles au service.

# Déclarer la naissance de mon enfant



## POUR DÉCLARER VOTRE NOUVEAU-NÉ, CELUI-CI DOIT :

- Être déclaré en mairie
- Être né en France

## VOUS AUREZ ÉVENTUELLEMENT BESOIN DES ÉLÉMENTS SUIVANTS, SELON VOTRE SITUATION :

- L'acte de naissance du nouveau-né
- Le numéro de sécurité sociale du second parent



# 03

## 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 délais de traitement**
- **Suivre son espace prévention**

**À noter :** Le service de suivi de la commande carte Vitale est actuellement suspendu jusqu'à l'automne prochain.



### 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.

**À 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

**Nouveauté :** Il est désormais possible de demander une modification d'une situation de chevauchement d'organismes complémentaires.

**À noter :** Le service est accessible qu'aux personnes concernées par une situation de chevauchement.



**Attention :** Les dossiers comportant une CSS (Complémentaire santé solidaire) ou disposant de 6 bénéficiaires (et plus) ne sont pas éligibles au service.

→ 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

Cliquer sur « J'ai oublié mon code ».  
Réception immédiate par email

#### APPLICATION

Cliquer sur « J'ai oublié mon code ».  
Réception immédiate par email



**À noter :** l'envoi d'un nouveau code provisoire par courrier postal n'est plus proposé sur les deux supports (web et application).



## 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](https://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, demandes de capital décès, cures thermales, accident du travail / maladie professionnelle, congés maternité / paternité, artistes-auteurs 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 **3646** Service gratuit + 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](https://ameli.fr)
- ▶ [ameli.fr/simulateur-droits](https://ameli.fr/simulateur-droits)
- ▶ [sante-pratique-paris.fr](https://sante-pratique-paris.fr)
- ▶ [cramif.fr](https://cramif.fr)

## Pour trouver un professionnel de santé ou un établissement de soins

- ▶ Consulter l'annuaire santé :  
**[annuaresante.ameli.fr](https://annuaresante.ameli.fr)** ou via l'appli

## Toutes les informations complémentaires

- ▶ CGU (conditions générales d'utilisation)
- ▶ Droit informatique et liberté
- ▶ Droit à l'erreur (LOI ESSOC) : Complémentaire santé solidaire, accident du travail / maladie professionnelle et invalidité