



**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, Canssm, Cavimac, CNMSS, CRPCEN, Enim, Interiale, Mgp.

## 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 (service temporairement désactivé).

### 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



En agence d'accueil

### 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 (durée de validité : 48 heures).
- 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** (renouveler deux mois précédant la fin des droits)  
**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 :** Pour faciliter la démarche, il est possible de recueillir et de mutualiser les ressources financières avec autorisation.
- **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**

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

[▶ Tutoriel vidéo](#)

→ **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 mon espace d'échange** [▶ Tutoriel vidéo](#)

→ **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.

→ **Demander une pension d'invalidité** (uniquement sur le web)

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

→ **Demander une procuration en ligne** (uniquement sur le web)

→ **Déclarer ses ressources pour son invalidité**

→ **Demander la prise en charge de soins réalisés à l'étranger**  
(uniquement sur le web)

▶ Tutoriel vidéo

→ **Déclarer la naissance de mon enfant**

**Conditions :** le nouveau-né doit

- être déclaré en mairie
- être né en France

**À noter :** vous aurez éventuellement besoin de l'acte de naissance du nouveau-né et du numéro de sécurité sociale du second parent pour effectuer la déclaration de naissance.



Plusieurs tutoriels vidéo sont mis à disposition pour accompagner les assurés dans la réalisation des démarches.

Pour les retrouver, [cliquez ICI](#).



# 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**
- **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**
- **Suivre la fabrication de sa carte Vitale**



### 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

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

→ 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 & APPLICATION

Cliquer sur « J'ai oublié mon code ».

Réception immédiate par email  
(durée de validité : 30 minutes)



## 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, 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](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](http://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