



**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.

▶ 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 précédents 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**
- **Prendre un rendez-vous téléphonique ou physique** (uniquement sur le web) [▶ Tutoriel vidéo](#)

→ **Déclarer la perte, le vol ou le renouvellement 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 : 24 heures)

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 !

▶ Tutoriel vidéo

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

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
- ▶ ameli.fr/simulateur-droits
- ▶ sante-pratique-paris.fr
- ▶ cramif.fr

Pour trouver un professionnel de santé ou un établissement de soins

- ▶ Consulter l'annuaire santé :
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