

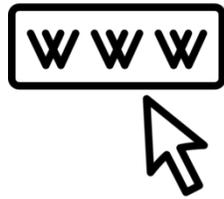
PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas
Juin 2019

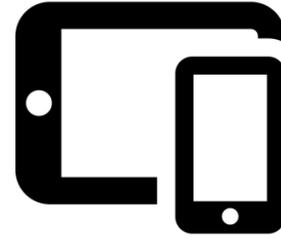


COMMANDE
DE CARTE VITALE

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web



**Application ameli
pour smartphone &
tablette**



BMS

La démarche pas-à-pas

COMPTE AMELI WEB



La démarche pas-à-pas : étape préalable

ETAPE (0 : possibilité 1) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches**

2 Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche**
→ Puis il clique sur **Commander une carte Vitale**

The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, **Mes démarches** (highlighted with a red circle), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, there are three main sections:

- TÉLÉCHARGER**:
 - Attestation de droits
 - Attestation de paiement d'indemnités journalières
 - Relevé fiscal
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**:
 - Changement d'adresse
 - Naissance de mon enfant
 - Modifier mes coordonnées bancaires
 - Changement de nom d'usage
- EFFECTUER UNE DÉMARCHE**:
 - **Commander une carte Vitale** (highlighted with a red circle)
 - Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
 - Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
 - Déclarer un accident causé par un tiers
 - Faire une demande de CMUC ou d'ACS
 - Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
 - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
- SUIVRE MES DÉMARCHES**:
 - Commande de carte Vitale
 - Arrêts de travail
 - Consulter les délais de traitement de ma CPAM

At the bottom of the page, there is a notification bar showing a message from MAI dated 02: "Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale". To the right, there is a "Coaching santé" section with the text: "Nutrition, santé du dos, santé du coeur. 3 programmes de coaching en ligne pour préserver votre santé." and a link: "→ Démarrez votre programme".

La démarche pas-à-pas : étape 1/5

 **ETAPE (1)** : L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la nouvelle carte Vitale

1

L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la carte Vitale à commander

2

Puis il clique sur **Continuer**



Accueil Mes paiements Ma messagerie **Mes démarches** Mon espace prévention Mes informations

COMMANDER UNE CARTE VITALE

Ma commande de carte Vitale concerne :

- EVA 01/01/1995

Si vous ne trouvez pas le bénéficiaire pour lequel vous souhaitez faire une demande de carte Vitale, veuillez [contacter votre caisse](#).

Si vous avez récemment fait une commande de carte Vitale, consultez l'avancement de votre demande dans la rubrique [suivre ma commande de carte Vitale](#).

CONTINUER

La démarche pas-à-pas : étape 2/5



ETAPE (2) : L'assuré prépare les **documents nécessaires** à sa commande : photo et pièce d'identité

1

L'assuré consulte les conditions de validité de sa **photo d'identité**

2

L'assuré consulte les conditions de validité de sa **pièce d'identité** (s'il n'a pas de pièce d'identité répondant à ces critères, il est invité à contacter sa CPAM)

COMMANDER UNE CARTE VITALE

Etape 2/5 : Je prépare ma commande

Pour obtenir la carte Vitale de OMBELINE DUICK, vous avez juste besoin de sa photo numérisée et de sa pièce d'identité numérisée.

Ces pièces doivent être de bonne qualité au format JPEG, JPG ou PDF et de taille comprise entre 50 Ko et 2 Mo, elles doivent répondre aux critères :

Photo d'identité :

- La photo doit être récente et réalisée par un professionnel ou dans une cabine photo disposant d'un système agréé par le ministère de l'intérieur. (et non une photo de famille ou de vacances découpée)

Important : Ne fournissez qu'une seule photo, pas de planche avec plusieurs photos d'identité, les selfies et les photos de famille ne sont pas exploitables pour une carte Vitale.

Important : votre photo doit être impérativement :

- En couleur sur fond clair et uni
- De face avec la tête nue
- Le visage centré et dégagé (tout le visage doit être visible)
- Les yeux visibles et ouverts

Pièce d'identité :

La pièce d'identité à télécharger doit être en cours de validité et émise depuis moins de 10 ans et ne doit pas être découpée, annotée ou raturée.

- La pièce d'identité numérisée doit comporter sur la même page : la photo, le(s) nom(s), le(s) prénom(s) et la date de naissance
- La qualité de la pièce d'identité numérisée doit permettre de reconnaître le demandeur de la carte
- Il n'est pas obligatoire de télécharger le verso d'une carte d'identité française.
- Pièces d'identités acceptées :
 - La carte nationale d'identité française ou émise par un des pays membres de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen ou par la Suisse,
 - Le permis de conduire français ou européen,
 - Le passeport,
 - La carte ou le titre de séjour,
 - La carte de résident,
 - Le carnet ou le livret de circulation.

Si vous ne possédez aucune de ces pièces d'identité, adressez-vous à votre organisme d'assurance maladie.

RETOUR

CONTINUER



La photo et la pièce d'identité doivent :

- Être au format **JPEG, JPG ou PDF**
- Avoir une **taille comprise entre 50 Ko et 2 Mo**
- Respecter les **critères énumérés**

Sous peine de rejet de la demande

3

Une fois ses documents prêts, il clique ensuite sur **Continuer**

La démarche pas-à-pas : étape 3/5

ETAPE (3) : L'assuré télécharge sa photo d'identité

- 1 L'assuré vérifie que sa photo d'identité est **conforme** en consultant les critères officiels
- 2 Il **télécharge** ensuite sa photo d'identité (il vérifie la taille et le format)
Il a la possibilité d'indiquer sa **satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser
- 3

Etape 3/5 : Je télécharge une photo d'identité

Critères officiels d'une photo d'identité

- La photo doit être récente et réalisée par un professionnel ou dans une cabine photo disposant d'un système agréé par le ministère de l'intérieur.
- La photo doit être une photo d'identité (et non une photo de famille ou de vacances découpée)

Important : Ne fournissez qu'une seule photo, pas de planche avec plusieurs photos d'identité, les selfies et les photos de famille ne sont pas exploitables pour une carte Vitale.

Important : votre photo doit être impérativement :

- En couleur sur fond clair et uni
- de face avec la tête nue
- Le visage centré et dégagé (tout le visage doit être visible)
- Les yeux visibles et ouverts



Photo acceptée | Les couvre-chefs sont refusés (chapeau, casquette, capuche, foulard...)| Paysage en arrière plan refusé

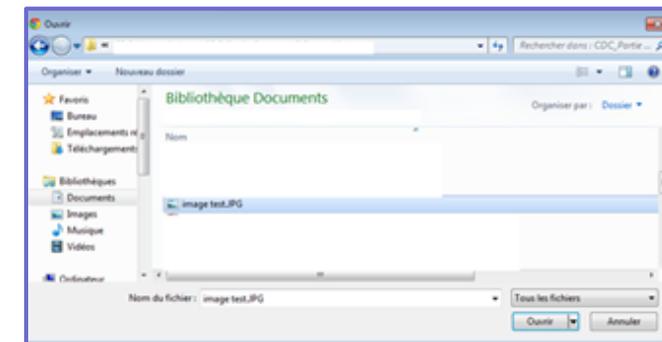
La photo de OMBELINE DUYCK

Aucun fichier choisi

Format autorisé : JPEG, JPG ou PDF
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo

Etes-vous satisfait de ce service ?

Il sélectionne le fichier à télécharger



- 4 Il clique ensuite sur **Continuer**

La démarche pas-à-pas : étape 4/5

ETAPE (4) : L'assuré télécharge sa **pièce d'identité**

1 L'assuré vérifie que sa pièce d'identité est **conforme** en consultant les **caractéristiques des pièces d'identité acceptées**

COMMANDER UNE CARTE VITALE

Etape 4/5 : Je télécharge une pièce d'identité

Pièces d'identité acceptées

La pièce d'identité à télécharger doit être en cours de validité et émise depuis moins de 10 ans et ne doit pas être découpée, annotée ou raturée.

- La pièce d'identité numérisée doit comporter sur la même page : la photo, le(s) nom(s), le(s) prénom(s) et la date de naissance
- La qualité de la pièce d'identité numérisée doit permettre de reconnaître le demandeur de la carte

Les pièces suivantes sont acceptées :

- La carte nationale d'identité française ou émise par un des pays membres de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen ou par la Suisse.
- Le permis de conduire français ou européen.
- Le passeport.
- La carte ou le titre de séjour.
- La carte de résident.
- Le carnet ou le livret de circulation.

Si vous ne possédez aucune de ces pièces d'identité, adressez-vous à votre organisme d'assurance maladie.



La pièce d'identité de OMBELINE DUYCK

Aucun fichier choisi

Format autorisé : JPEG, JPG ou PDF
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo

2 Il **télécharge** ensuite sa pièce d'identité (il vérifie la taille et le format)

3 Il clique ensuite sur **Continuer**

La démarche pas-à-pas : étape 5/5

 **ETAPE (5)** : L'assuré **vérifie** son dossier avant envoi et **valide** sa demande

1

L'assuré **vérifie les documents** qu'il a téléchargés en les pré-visualisant

2

Une fois les vérifications effectuées, l'assuré **coche** la case permettant d'**attester de l'exactitude** des informations fournies.

COMMANDER UNE CARTE VITALE

Etape 5/5 : Je valide mon dossier avant envoi

Après validation de cette page, vos informations seront transmises pour commander votre carte. Veillez à ce que toutes les informations indiquées soient correctes. Si vous souhaitez télécharger un autre fichier (photo d'identité, pièce d'identité) veuillez cliquer sur retour.

Prénom : OMBELINE
Nom de naissance : DUJCK
Nom d'usage :
Date de naissance : 25/03/2000

Pièce d'identité
[Cliquez ici pour visualiser votre document](#)

Photo d'identité



J'affirme sur l'honneur que les informations fournies sont exactes.

La loi rend passible d'amende et d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations (Article L. 114-13 du Code de la Sécurité Sociale et Article L. 441-6 du Code Pénal).
Est puni des mêmes peines, le fait de fournir une déclaration mensongère en vue d'obtenir d'une administration publique ou d'un organisme chargé d'une mission de service public une allocation, un avantage ou un indu.

RETOUR VALIDER

La **pré-visualisation des documents** est possible dès lors que le format de ces documents est de type « **image** » (ex: la photo d'identité au format JPG).

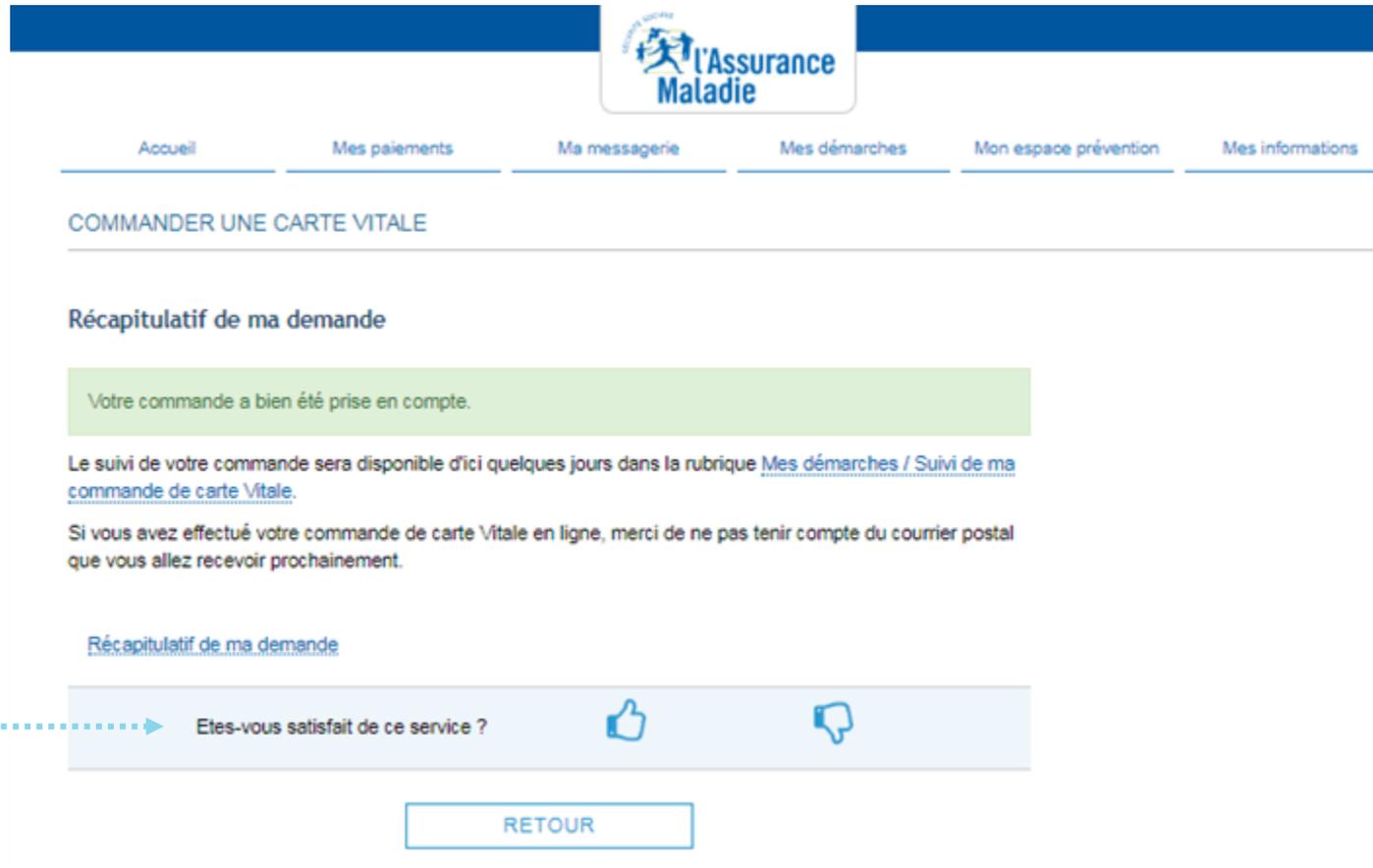
Si l'un des fichiers numérisés est au format **PDF**, l'assuré clique sur un **lien spécifique** pour visualiser l'image de la pièce jointe téléchargée (exemple : la pièce d'identité au format PDF).

3

Il clique ensuite sur **Valider**

La démarche pas-à-pas : Suite à la demande

Une **confirmation de la prise en compte** de sa demande s'affiche



The screenshot shows the user interface of the l'Assurance Maladie website. At the top, there is a navigation menu with links for 'Accueil', 'Mes paiements', 'Ma messagerie', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. Below the menu, the page title is 'COMMANDER UNE CARTE VITALE'. The main content area is titled 'Récapitulatif de ma demande' and contains a green confirmation message: 'Votre commande a bien été prise en compte.' Below this, there is text explaining that the order tracking will be available in the 'Mes démarches / Suivi de ma commande de carte Vitale' section. A note mentions that if the order was placed online, the user should not expect a postal delivery. At the bottom of the confirmation area, there is a feedback section with the question 'Etes-vous satisfait de ce service ?' and two thumbs-up/down icons. A 'RETOUR' button is located at the very bottom of the page.

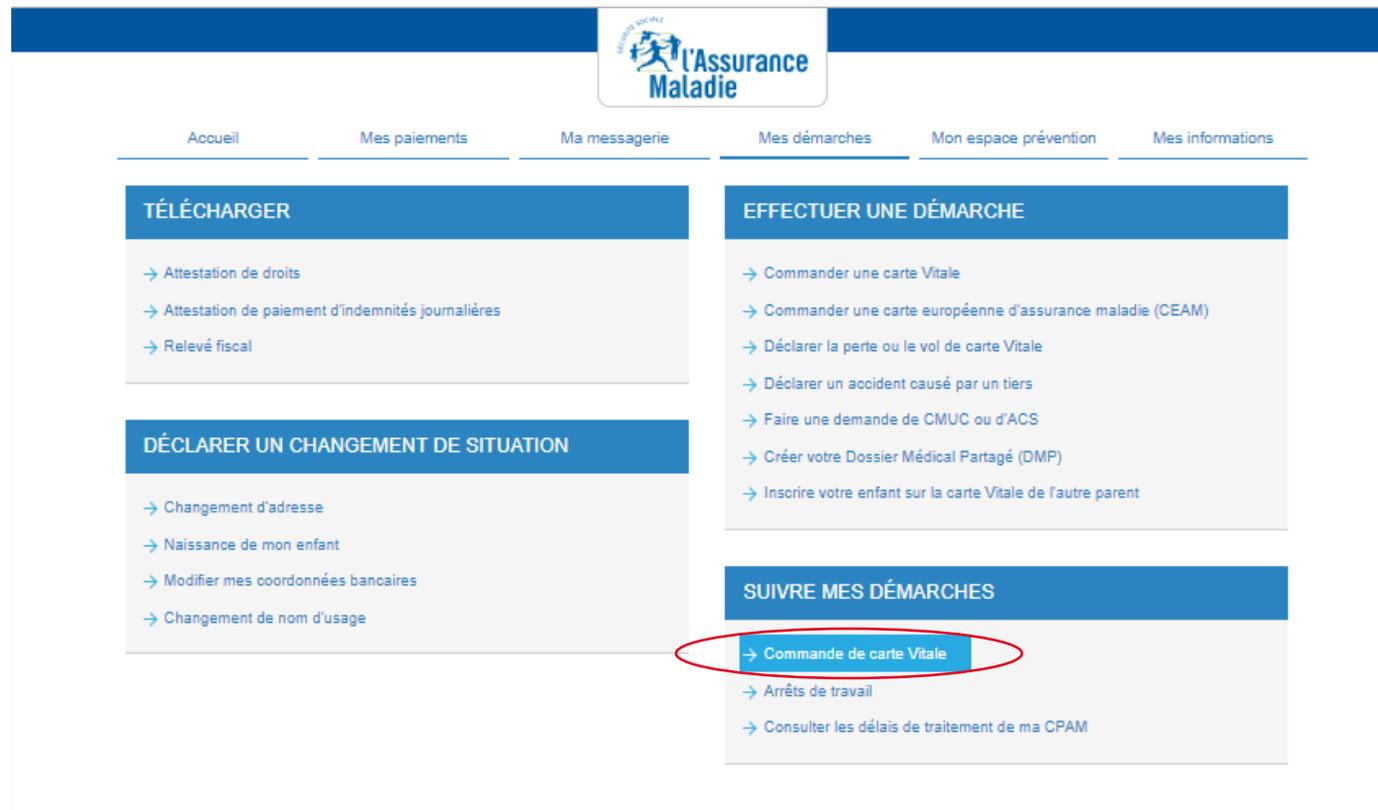
L'assuré a la possibilité d'indiquer sa **satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser

La démarche pas-à-pas – Terminaison de la démarche



TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CARTE VITALE

- ▶ A tout moment (dès 1 à 2 jour(s) après sa demande), l'assuré peut **suivre l'avancée de sa commande** de carte Vitale dans la rubrique « Mes Démarches » du compte web Ameli



The screenshot displays the Ameli website's navigation menu and main content area. The 'Mes démarches' tab is selected. The main content is divided into three sections: 'TÉLÉCHARGER', 'EFFETUER UNE DÉMARCHE', and 'SUIVRE MES DÉMARCHES'. The 'SUIVRE MES DÉMARCHES' section contains a list of actions, with 'Commande de carte Vitale' highlighted by a red oval.

Accueil	Mes paiements	Ma messagerie	Mes démarches	Mon espace prévention	Mes informations
TÉLÉCHARGER					
→ Attestation de droits					
→ Attestation de paiement d'indemnités journalières					
→ Relevé fiscal					
DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION					
→ Changement d'adresse					
→ Naissance de mon enfant					
→ Modifier mes coordonnées bancaires					
→ Changement de nom d'usage					
EFFETUER UNE DÉMARCHE					
→ Commander une carte Vitale					
→ Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)					
→ Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale					
→ Déclarer un accident causé par un tiers					
→ Faire une demande de CMUC ou d'ACS					
→ Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)					
→ Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent					
SUIVRE MES DÉMARCHES					
→ Commande de carte Vitale					
→ Arrêts de travail					
→ Consulter les délais de traitement de ma CPAM					

- ▶ Le **délai moyen** d'obtention de la nouvelle carte est de 15 jours

