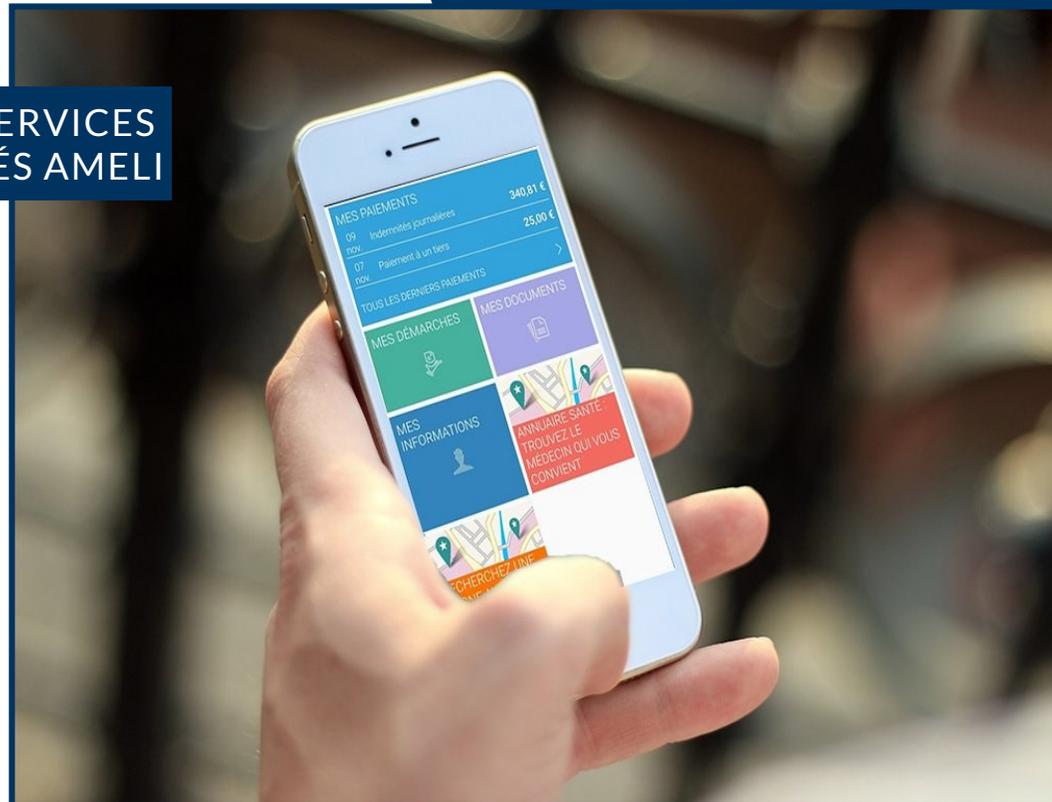


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

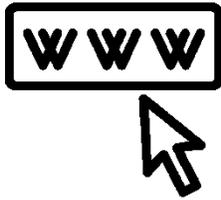
Pas-à-pas

Mars 2024

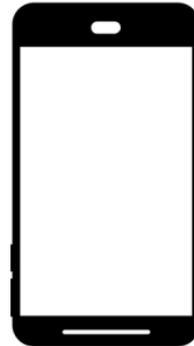


**COMMANDE
DE CARTE VITALE**

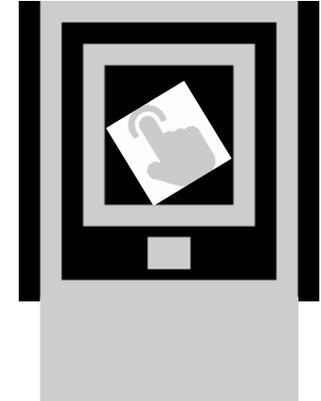
Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web



**Application ameli
pour smartphone**



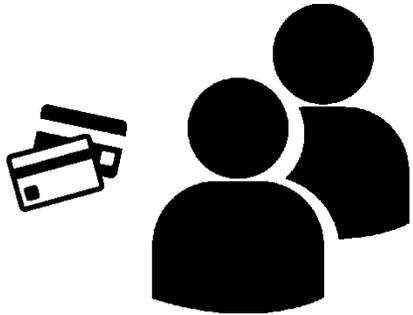
BMS

Remplacement de carte

- Suite à une déclaration de perte ou vol de carte Vitale
- Lorsque la carte présente un dysfonctionnement
- Suite à un changement de visuel carte (changement de nom ou de NIR)

Première délivrance de carte

- Nouvel immatriculé
- Bénéficiaire ayant droit de 12 ans et plus





- ▶ Assuré en NPAI
- ▶ Assuré qui n'a pas d'abord fait une déclaration de perte / vol ou dysfonctionnement quand nécessaire
- ▶ Assuré non autorisé à commander une carte Vitale (utilisation abusive de la précédente carte ou ayant un régime qui ne l'autorise pas à avoir une carte Vitale)
- ▶ Assuré (ou un de ses ayants droit) ayant changé de régime d'Assurance maladie et ayant donc une carte Vitale en cours de mutation (ex. : assuré qui part à la Mutualité Sociale Agricole)

Cas d'exclusion **temporaire** du téléservice

Cas d'exclusion temporaire :

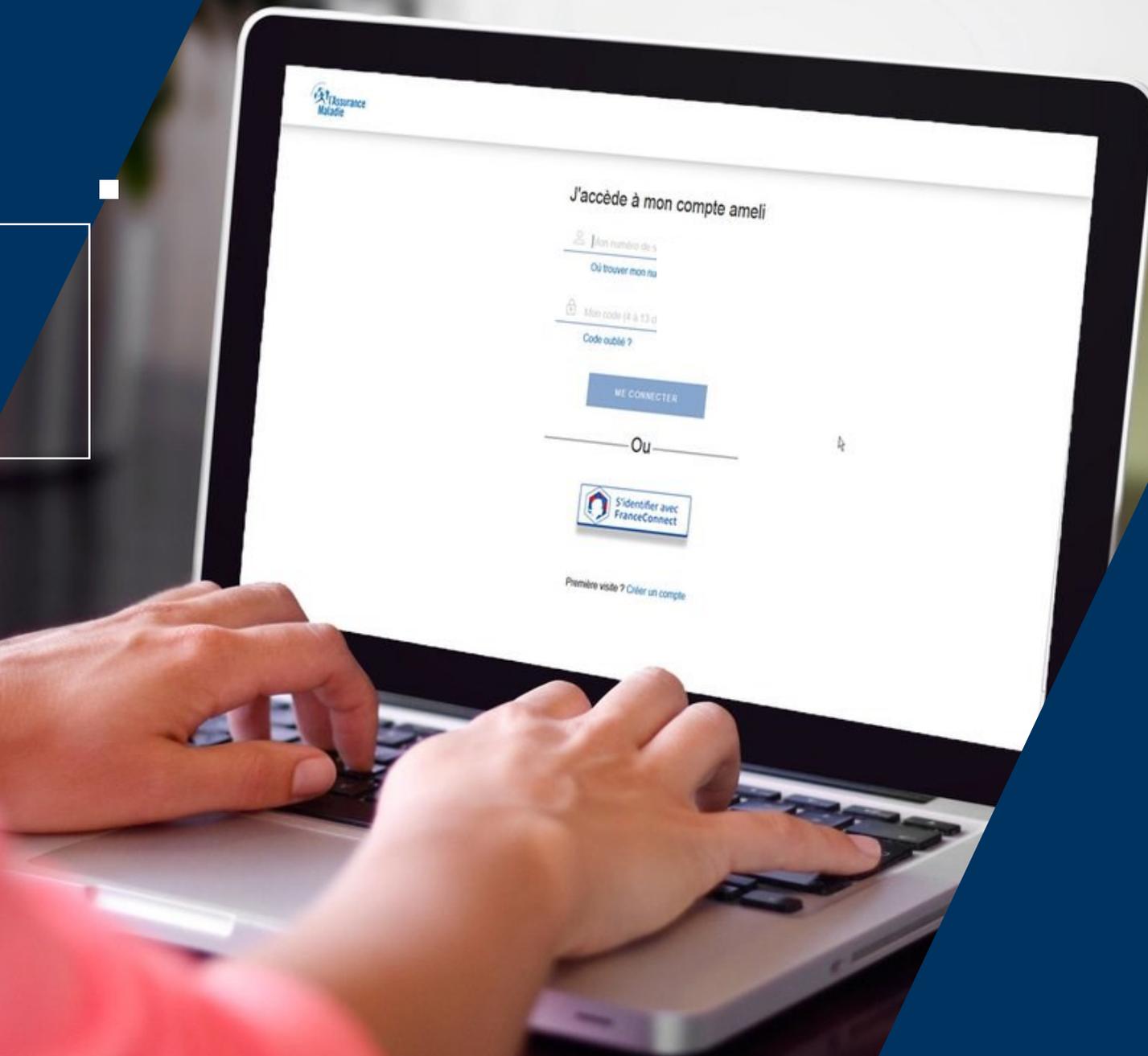
Lorsque l'assuré fait la démarche de déclaration de perte et de vol de sa carte, il a 5 jours pour effectuer sa commande de carte Vitale en ligne avant l'envoi du pli papier.



- ▶ **Passé ce délai, il ne pourra pas commander de carte Vitale pendant 1 journée seulement** (correspondant au temps de transmission des flux + envoi Esope du pli papier)
- ▶ Ensuite, **il aura de nouveau la possibilité de commander directement en ligne** sa carte Vitale (smartphone / web) malgré l'envoi de ce pli papier

La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB



La démarche pas-à-pas : étape préalable

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

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

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 tabs: Accueil, Mes paiements, **Mes démarches** (highlighted with a red oval), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column is titled 'EFFECTUER UNE DÉMARCHE' and contains a list of actions: 'Commander une carte Vitale' (highlighted with a red oval), '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 Complémentaire santé solidaire', 'Demander le remboursement d'un transport personnel', 'Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent', 'Demander une pension d'invalidité', 'Faire ou révoquer une procuration en ligne', and 'Demander un remboursement de soins à l'étranger'. Below this list is the section 'SUIVRE MES DÉMARCHES' with actions: 'Commande de carte Vitale', 'Arrêts de travail', and 'Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie'. The right column is titled 'TÉLÉCHARGER' and contains: 'Attestation de droits', 'Attestation de paiement d'indemnités journalières', 'Mes relevés mensuels', and 'Relevé fiscal'. Below this is the section 'DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION' with actions: 'Changement d'adresse postale', 'Déclaration du nouveau-né', 'Modifier mes coordonnées bancaires', and 'Changement de nom d'usage'. At the bottom of the right column is the section 'ESPACE D'ÉCHANGES' with the action: 'Consulter mon espace d'échanges'.

La démarche pas-à-pas : étape 1/5 (bénéficiaire)

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

L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la carte Vitale à commander parmi les bénéficiaires rattachés à son compte

Son **adresse postale** est rappelée. Si elle n'est pas bonne, l'assuré la modifie au préalable dans « **Mes informations** », ou sélectionne le bouton « **cliquer ici** »

Puis il clique sur **Continuer**

COMMANDER UNE CARTE VITALE



* Champs obligatoires

Ma demande concerne : *

- BENOIT
15/10/1956
- EMILIE
18/04/1991
- SOPHIE
26/09/1995

Adresse postale de résidence :

LA GARN 01140 ST DIDIER SUR CHALARONNE

Votre carte Vitale sera envoyée par courrier à cette adresse

Si vous constatez une erreur sur votre adresse, veuillez [cliquer ici](#)

Si vous ne trouvez pas le bénéficiaire pour lequel vous souhaitez faire une demande de carte Vitale ou si vous constatez une erreur sur votre état civil, 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](#).

[RETOUR AU TABLEAU DE BORD](#)

CONTINUER

Dans le cas où le **bénéficiaire concerné n'est pas affiché**, l'assuré est invité à contacter sa caisse.

Dans le cas où l'assuré a déjà fait une commande de carte vitale, il est invité à se rendre dans la rubrique « **suivre ma commande de carte Vitale** ».

La démarche pas-à-pas : étape 2/5 (photo d'identité)



ETAPE (2-1) : L'assuré prépare les **documents nécessaires** à sa commande : photo d'identité



Il clique sur
« **Télécharger
une photo
d'identité** »

Il consulte les
formats autorisés
avant de
télécharger sa
photo d'identité

Le bouton
« **Continuer** »
n'est pas encore
actif tant que la
phot n'est pas
téléchargée

La démarche pas-à-pas : étape 2/5 (photo d'identité)

ETAPE (2-2) : Prérequis avant le téléchargement de la photo

L'assuré doit **respecter certains critères** pour que sa photo soit acceptée

Il **télécharge** ensuite sa photo d'identité



La démarche pas-à-pas : étape 2/5 (photo d'identité)

ETAPE (2-3) : L'assuré télécharge sa **photo d'identité**

Une fois téléchargée, sa photo **s'affiche**

Il peut alors **la consulter via la loupe**, ou la **supprimer avec la poubelle**

COMMANDER UNE CARTE VITALE

1 — 2 — 3 — 4

Photo d'identité :
Je transmets ma photo récente aux normes.



*Formats autorisés : JPEG, JPG, PNG ou PDF.
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo.*

ETAPE PRÉCÉDENTE CONTINUER

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !

Le bouton « **Continuer** » devient actif

La démarche pas-à-pas : étape 3/5 (pièce d'identité)



ETAPE (3-1) : L'assuré prépare les **documents nécessaires** à sa commande : pièce d'identité



Il clique sur
« **Télécharger
une pièce
d'identité** »

Il consulte les
formats autorisés
avant de
télécharger sa
pièce d'identité

Le bouton
« **Continuer** »
n'est pas encore
actif

La démarche pas-à-pas : étape 3/5 (pièce d'identité)

ETAPE (3-2) : Prérequis avant le téléchargement la pièce

Transmettre une pièce d'identité



Tous droits réservés

L'assuré doit **respecter certains critères** pour que sa pièce soit acceptée

La pièce d'identité doit être en cours de validité et doit comporter sur la même page :

- la photo
- le(s) nom(s)
- le(s) prénom(s)
- la date de naissance

La qualité de la pièce d'identité numérisée doit permettre de reconnaître le demandeur de la carte.

Veuillez à numériser l'original et non une photocopie.

Il **télécharge** ensuite sa pièce d'identité

Télécharger votre pièce d'identité

La démarche pas-à-pas : étape 3/5 (pièce d'identité)

ETAPE (3-3) : L'assuré télécharge sa **pièce d'identité**

COMMANDER UNE CARTE VITALE

- 1
- 2
- 3
- 4

Pièce d'identité :
Je transmets ma pièce d'identité en cours de validité : carte nationale d'identité, passeport, etc...



Formats autorisés : JPEG, JPG, PNG ou PDF.
La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo.

ETAPE PRÉCÉDENTE CONTINUER

Une fois téléchargée, sa pièce d'identité **s'affiche**

Il peut alors **la consulter via la loupe**, ou **la supprimer avec la poubelle**

Le bouton « **Continuer** » devient actif

La démarche pas-à-pas : étape 4/5 (validation)

ETAPE (4) : L'assuré **valide** sa demande

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

COMMANDER UNE CARTE VITALE



* Champs obligatoires

Confirmation de ma demande



J'atteste sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et conformes aux exigences.
Vous serez notifié dans votre messagerie du compte en cas de non conformité des pièces transmises. *

La loi rend possible d'amende et d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraude 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.

L'assuré **confirme**
les informations
transmises

ETAPE PRÉCÉDENTE

VALIDER

Il clique sur
« **Valider** » pour
terminer sa
démarche

La démarche pas-à-pas : étape 5/5 (confirmation)

ETAPE (5) : Confirmation de prise en compte de la demande

[Accueil](#) [Mes paiements](#) **[Mes démarches](#)** [Mon espace prévention](#) [Mes informations](#)

COMMANDER UNE CARTE VITALE

Votre commande de carte Vitale a bien été transmise à l'Assurance Maladie !

Le suivi de votre commande sera disponible d'ici quelques jours dans la rubrique [Mes démarches / Suivi de ma commande de carte Vitale](#).

L'assuré peut **suivre** sa demande de carte vitale

L'assuré peut **télécharger le récapitulatif de sa demande**

Récapitulatif de la commande :



NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !

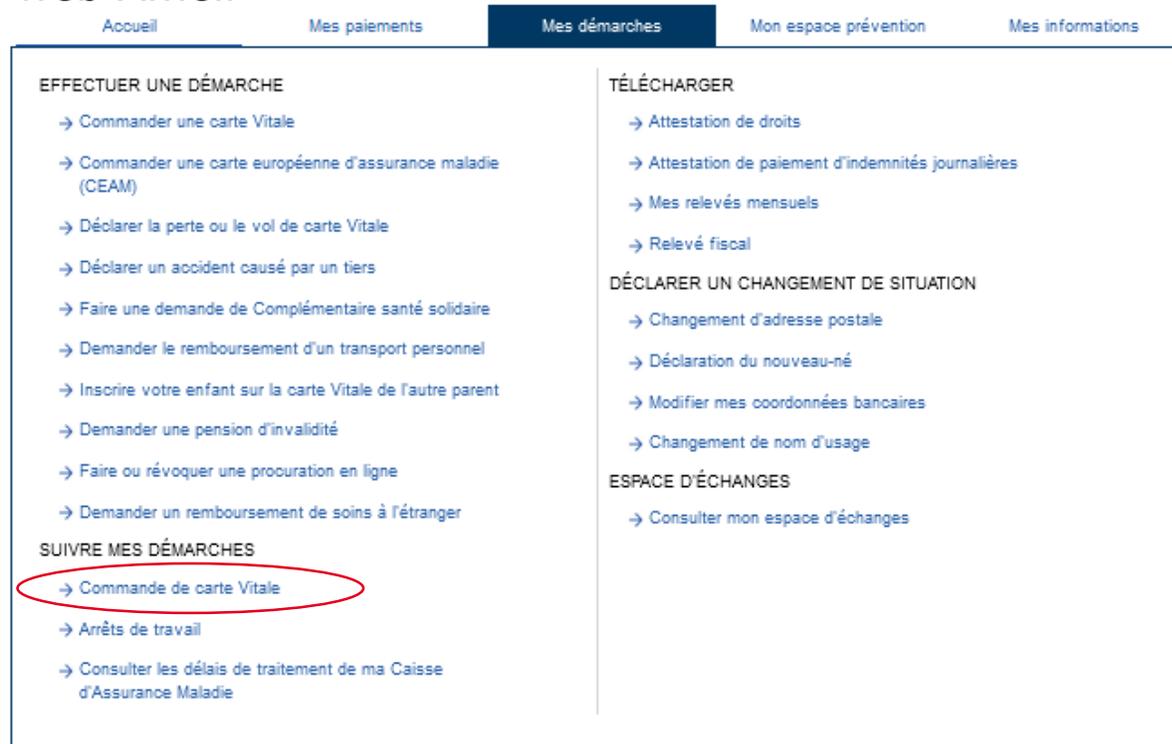


[RETOUR AU TABLEAU DE BORD](#)



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 shows the 'Mes démarches' menu on the Ameli website. The menu is divided into several sections:

- EFFECTUER 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 Complémentaire santé solidaire
 - Demander le remboursement d'un transport personnel
 - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
 - Demander une pension d'invalidité
 - Faire ou révoquer une procuration en ligne
 - Demander un remboursement de soins à l'étranger
- SUIVRE MES DÉMARCHES**
 - **Commande de carte Vitale** (highlighted with a red oval)
 - Arrêts de travail
 - Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie
- TÉLÉCHARGER**
 - Attestation de droits
 - Attestation de paiement d'indemnités journalières
 - Mes relevés mensuels
 - Relevé fiscal
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**
 - Changement d'adresse postale
 - Déclaration du nouveau-né
 - Modifier mes coordonnées bancaires
 - Changement de nom d'usage
- ESPACE D'ÉCHANGES**
 - Consulter mon espace d'échanges

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