

# PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

## Pas-à-pas Janvier 2022



CHANGEMENT  
D'ADRESSE  
POSTALE

# Principaux cas d'usage

Un assuré qui souhaite modifier son adresse postale en **France** ou à **l'étranger** .

Dans la version [web 2021/2](#), le TLS met à disposition 3 différents parcours.

- Le 1<sup>er</sup> parcours lui permet de saisir son adresse via un système **d'auto complétion**
- S'il n'y parvient pas, un second parcours l'aide à saisir son adresse **étape par étape**, en commençant par le code postal.
- Un 3<sup>ème</sup> parcours est dédié aux adresses de **l'étranger**

## Cas d'exclusion du téléservice

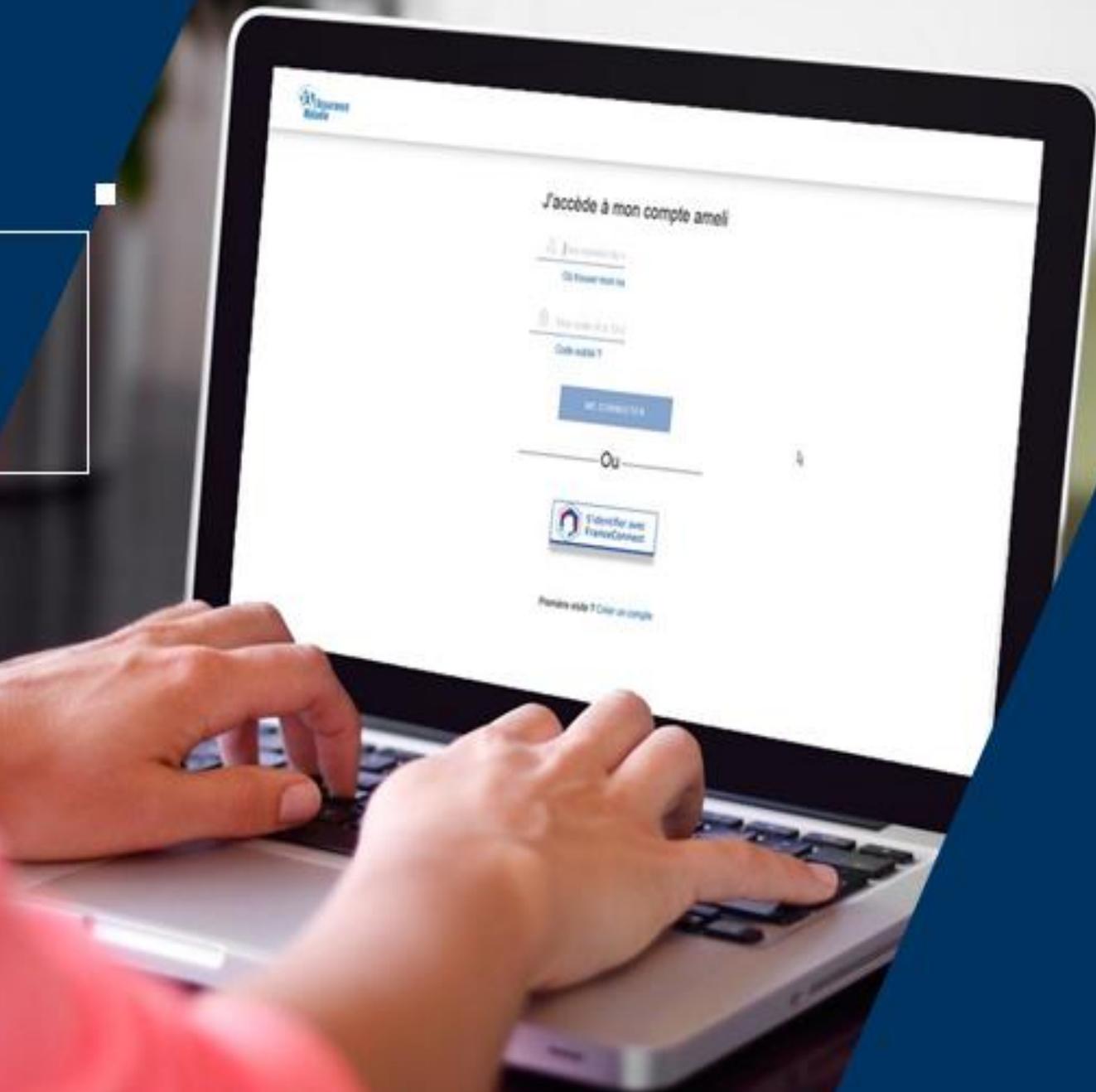


Le téléservice changement d'adresse est uniquement ouvert aux assurés du régime général – CGSS comprises

La démarche pas-à-  
pas

# COMPTE AMELI WEB

VERSION 2021/2



# Changement d'adresse postale

 L'assuré se connecte à son compte ameli

## J'accède à mon compte ameli

 1 74 11 71 270 102

[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)

 ●●●●●●●●



[Code oublié ?](#)

ME CONNECTER

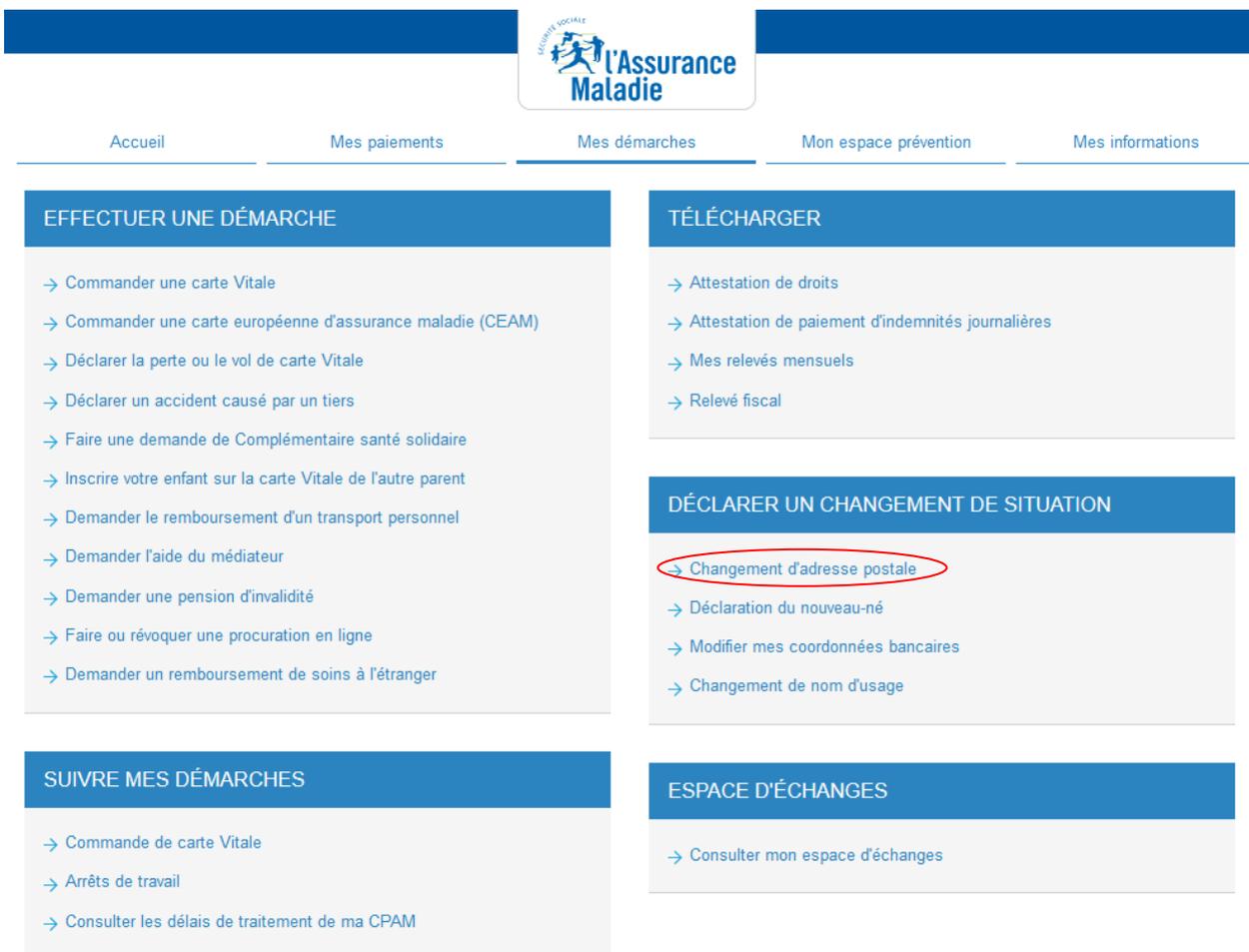
OU



[Qu'est-ce que FranceConnect ?](#)

# Changement d'adresse postale

 **ETAPE (0)** : L'assuré se rend dans l'onglet « **Mes démarches** » puis « **Changement d'adresse postale** »



The screenshot shows the Assurance Maladie website interface. At the top, there is a navigation bar with the Assurance Maladie logo and five menu items: Accueil, Mes paiements, Mes démarches (highlighted), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, there are four main 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
  - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
  - Demander le remboursement d'un transport personnel
  - Demander l'aide du médiateur
  - Demander une pension d'invalidité
  - Faire ou révoquer une procuration en ligne
  - Demander un remboursement de soins à l'étranger
- TÉLÉCHARGER**
  - Attestation de droits
  - Attestation de paiement d'indemnités journalières
  - Mes relevés mensuels
  - Relevé fiscal
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**
  - **Changement d'adresse postale** (highlighted with a red oval)
  - Déclaration du nouveau-né
  - Modifier mes coordonnées bancaires
  - Changement de nom d'usage
- SUIVRE MES DÉMARCHES**
  - Commande de carte Vitale
  - Arrêts de travail
  - Consulter les délais de traitement de ma CPAM
- ESPACE D'ÉCHANGES**
  - Consulter mon espace d'échanges

# Changement d'adresse postale

1<sup>er</sup> parcours



ETAPE (1) : L'assuré renseigne une **adresse en France**

## Changement d'adresse postale

1

2

L'adresse précédemment enregistrée est rappelée

### Mon adresse actuelle

PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX  
39000 LONS LE SAUNIER

### Je saisis ma nouvelle adresse

#### Je réside en\*

France

Autre pays

L'adresse est en France

En débutant la saisie de son adresse, l'assuré se voit proposer une **suggestion d'adresse** grâce au dispositif d'aide à la saisie (« auto-complétion »)

### Mon Adresse\*

32 Rue de Plaisa|

32 Rue de Plaisance 75014 Paris

32 Rue de Plaisance 94000 Créteil

32 Rue de Plaisance 92140 Clamart

\*Champs obligatoires

Aucune adresse proposée ou l'adresse proposée n'est pas exacte ? Je clique ici.

**A noter** : les adresses proposées en « auto-complétion » par le téléservice, proviennent de la « **Base d'Adresse Nationale** » (BAN).

Valider

# Changement d'adresse postale



ETAPE (2) : L'adresse **correspond**

1<sup>er</sup> parcours

## Changement d'adresse postale

1 2

**Mon adresse actuelle**  
PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX  
39000 LONS LE SAUNIER

**Je saisis ma nouvelle adresse**

Je réside en\*

**Mon Adresse\***

**Complément d'adresse**

*\*Champs obligatoires*

[Aucune adresse proposée ou l'adresse proposée n'est pas exacte ? Je clique ici.](#)

L'assuré saisit éventuellement un **complément d'adresse**

Le bouton « Valider » **s'active** une fois que l'adresse est renseignée et reconnue

# Changement d'adresse postale



ETAPE (3) : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse

Changement d'adresse postale



Je confirme ma nouvelle adresse

Chez Madame Untel  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

En cas d'erreur,  
l'assuré **modifie**  
l'adresse saisie



Il **valide** sa demande  
en cliquant sur  
« C'est bien ça ! »

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (4)** : Le compte confirme que la **demande a bien été enregistrée**

1<sup>er</sup> parcours



Nous avons bien reçu votre demande de  
changement d'adresse !

Chez Madame Untel  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Votre nouvelle adresse sera visible dans la rubrique Mes informations dès  
le traitement de votre demande.

Un **message de confirmation** de  
bonne prise en compte  
s'affiche.

NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !

Retour au tableau de bord

Vous avez droit à l'erreur :

**OUPS.GOUV.FR**  
Vous avez droit à l'erreur

# Changement d'adresse postale

 **ETAPE (1)** : L'adresse saisie n'est **pas reconnue** par le système « d'auto-complétion ».

## Changement d'adresse postale



**A noter** : la principale raison de non-reconnaissance d'une adresse, vient du fait que l'assuré saisit un **complément d'adresse** dans le champs adresse.

Lorsque l'adresse renseignée n'est pas reconnue, le bouton « Valider » n'est **pas cliquable**.

L'assuré clique alors sur le lien

### Mon adresse actuelle

PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX  
39000 LONS LE SAUNIER

### Je saisis ma nouvelle adresse

Je réside en\*

France  Autre pays

L'adresse est en France

### Mon Adresse\*

Chez Madame Untel, 32 Rue de Plaisance 75014 paris

### Complément d'adresse

Bâtiment, appartement, nom de mon hôte...

\*Champs obligatoires

[Aucune adresse proposée ou l'adresse proposée n'est pas exacte ? Je clique ici.](#)

Valider

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (2)** : L'assuré se laisse guider en remplissant les **différents champs proposés**

2ème parcours

## Changement d'adresse postale

1

2

### Mon adresse n'est pas reconnue

Je complète dans le détail mon adresse postale pour que ma caisse la prenne en compte.

Je réside en\*

France

Autre pays

Code postal\*

Ex. 75007

Ville\*

Ex. Paris

Numéro

Ex. 1 bis

Nom de voie\*

Ex. rue de la Légion d'Honneur

Lieu-dit

Lieu-dit

Complément d'adresse

Bâtiment, appartement, nom de mon hôte...

\*Champs obligatoires

Valider

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (3)** : L'assuré renseigne d'abord son **code postal...**

## Changement d'adresse postale

1

2

### Mon adresse n'est pas reconnue

Je complète dans le détail mon adresse postale pour que ma caisse la prenne en compte.

#### Je réside en\*

France

Autre pays

#### Code postal\*

72440

#### Ville\*

Sélectionner une ville...

Bouloire

Coudrecieux

Maisoncelles

Saint-Mars-de-Locquenay

Saint-Michel-de-Chavaignes

Tresson

Volnay

#### Numéro

Ex. 1bis

#### Lieu-dit

Lieu-dit

#### Complément d'adresse

Bâtiment, appartement, nom de mon hôte...

\*Champs obligatoires

Valider

En renseignant son code postal, l'assuré accède à une **liste déroulante de ville** (dans le cas où plusieurs villes partagent le même code postal)

**A noter** : la liste déroulante des villes correspondant au code postal saisi est fournie par l'**API Découpage Administratif - (API Geo) de la Dinum**

# Changement d'adresse postale



ETAPE (4) : ... puis un **nom de voie postale**

## Changement d'adresse postale



Mon adresse n'est pas reconnue

Je complète dans le détail mon adresse postale pour que ma caisse la prenne en compte.

Je réside en\*

Code postal\*

Ville\*

Numéro

Nom de voie\*

Lieu-dit

Complément d'adresse

\*Champs obligatoires

Le nom de voie est **suggéré** en cohérence avec la ville sélectionnée.

Cependant, si la rue n'est pas reconnue, l'assuré a **quand même la possibilité de la saisir**

Le bouton « Valider » **s'active** une fois l'adresse renseignée

**A noter** : les suggestions des rues sont issues de la « **Base d'adresse Nationale** » (BAN).

# Changement d'adresse postale



ETAPE (5) : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse

Changement d'adresse postale



Je confirme ma nouvelle adresse

Chez Madame Untel  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

L'assuré **modifie**  
l'adresse saisie s'il  
constate une erreur



Il **valide** sa demande  
en cliquant sur  
« C'est bien ça ! »

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (6)** : Le compte confirme que la **demande a bien été enregistrée**

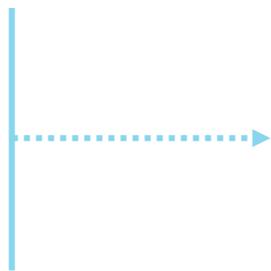


Nous avons bien reçu votre demande de changement d'adresse !

Chez Madame Untel  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Votre nouvelle adresse sera visible dans la rubrique Mes informations dès le traitement de votre demande.

Un message de confirmation de bonne prise en compte s'affiche.



NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !

Retour au tableau de bord

Vous avez droit à l'erreur :



# Changement d'adresse postale



**ETAPE (1)** : L'assuré renseigne une **adresse à l'étranger**

3<sup>ème</sup> parcours

## Changement d'adresse postale

1

2

### Mon adresse actuelle

PERRIGNY 3 EME ETG 15 RUE DE LA PAIX  
39000 LONS LE SAUNIER

### Je saisis ma nouvelle adresse

#### Je réside en\*

France

Autre pays

#### Mon Adresse\*

221b Baker Street, NW1 6XE, Londres

\*Champs obligatoires

Valider

L'assuré précise qu'il réside dans un **autre pays** que la France,

Il renseigne son adresse

Il clique ensuite sur « Valider »

# Changement d'adresse postale



ETAPE (2) : L'assuré **confirme** sa nouvelle adresse

## Changement d'adresse postale



Je confirme ma nouvelle adresse

221b Baker Street, NW1 6XE, Londres

L'assuré **modifie** l'adresse saisie s'il constate une erreur



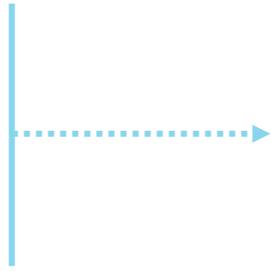
Il **valide** sa demande en cliquant sur « C'est bien ça ! »

# Changement d'adresse postale



**ETAPE (3)** : Le compte confirme que la **demande a bien été enregistrée**

Un **message de confirmation** de bonne prise en compte s'affiche.



Nous avons bien reçu votre demande de changement d'adresse !

Chez Madame Untel  
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Votre nouvelle adresse sera visible dans la rubrique Mes informations dès le traitement de votre demande.

NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !

Retour au tableau de bord

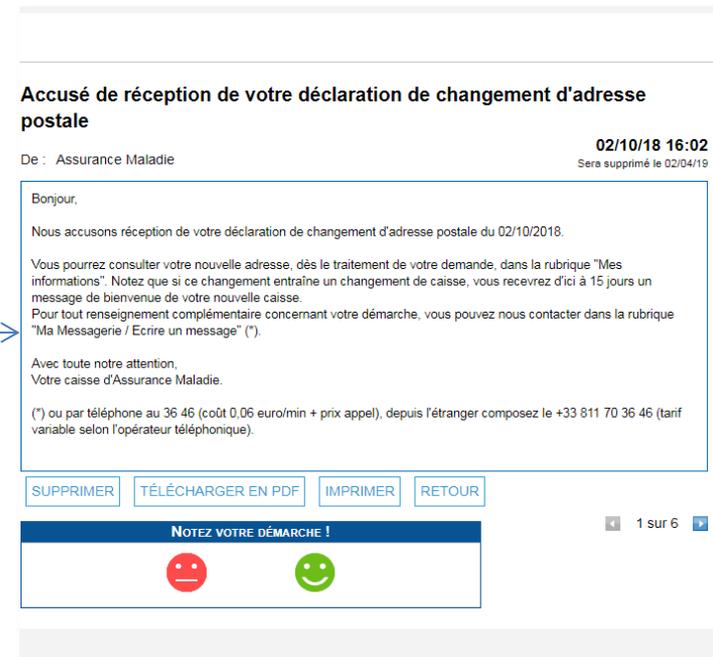
Vous avez droit à l'erreur :



# Changement d'adresse postale : clôture de la demande

L'assuré est averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**).

Il consulte l'accusé de réception dans la **messagerie de son compte ameli**.



# Changement d'adresse postale : si changement de CPAM

## Uniquement en cas de changement de CPAM :

- ▶ Après le traitement de sa demande par sa nouvelle Caisse, l'assuré reçoit un **courrier de bienvenue dématérialisé** dans la messagerie de son compte

Logo Assurance Maladie Ariège

Mon numéro : [ ]  
Mon nom ou celui de mon zepart doit : [ ]  
Mlle [ ]  
Pour mes démarches, j'utilise mon compte Ameli : <https://assure.ameli.fr>  
3646 [ ]

CPAM DE L'ARIEGE | AVENUE DE SIRBAN  
91010 FONS CEDEX  
0130104757 480042 100  
eco pt C1 1505 18.05.17 59 LILLE PIC

mon parcours d'assuré

Le 18/05/2017

> MON ADRESSE CHANGE

Chère madame [ ]

**Vous avez une question ?**  
Pensez simplement à contacter un conseiller au 3646.  
Il est à votre écoute pour vous informer sur vos droits et sur les démarches à effectuer.  
Le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) peut aussi vous renseigner.

Vous avez déménagé, nous avons le plaisir de vous accueillir dans votre nouvelle caisse d'assurance maladie.  
Pour continuer à bénéficier de l'ensemble de vos droits et de ceux de votre famille, nous vous invitons à nous communiquer :

- si vous changez de coordonnées bancaires, votre nouveau RIB en précisant au dos votre numéro de sécurité sociale.
- si vous changez de médecin traitant, votre déclaration de médecin traitant complétée (formulaire S 3704a, téléchargeable sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)) pour chaque bénéficiaire de plus de 16 ans.

Si votre ancienne caisse détient un dossier médical vous concernant, ou concernant d'autres membres de votre famille, ces dossiers seront transférés automatiquement<sup>1</sup>.  
Par ailleurs, pensez à **aviservir** votre complémentaire santé de votre changement de situation.  
Pour bénéficier de remboursements rapides et fiables, nous vous invitons à mettre à jour votre carte Vitale ainsi que celles de votre famille dans une caisse d'assurance maladie, une pharmacie, un hôpital ou une clinique, dans un délai de 30 jours à réception de ce courrier.

Avec toute mon attention,  
votre correspondant de l'Assurance Maladie.

**Je simplifie mes démarches de santé en ouvrant mon compte sur ameli.fr!**  
Avec mon compte sur ameli.fr : je consulte à tout moment mes remboursements, je télécharge mes attestations de droits, je m'informe sur mes droits et démarches, je contacte en ligne ma caisse d'assurance maladie, ma demande est prise en compte sous 48h.

<sup>1</sup> Sauf avis contraire des personnes concernées formulé par écrit dans les 10 jours après la date d'émission du présent courrier.

- ▶ Il est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur la messagerie de son compte ameli (**avis de dépôt**).