

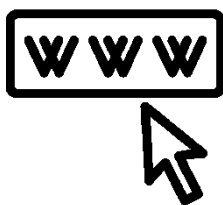
PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas
Octobre 2023

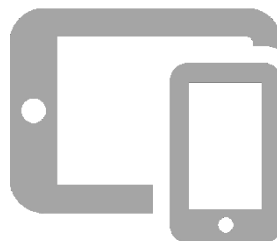


**PAIEMENT D'UNE
CRÉANCE**

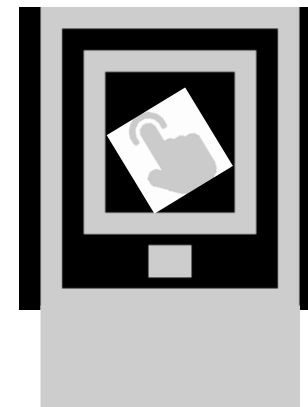
Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web



**Application ameli
pour smartphone &
tablette**



BMS

Principaux cas d'usage possibles



- Un assuré détenteur d'un **solde de PF/FR** (participations forfaitaires et franchises) compris **entre 50 et 150 euros**



- Et qui a reçu un **avis de somme à payer** :
 - Soit en version dématérialisée s'il a un compte Ameli
 - Soit en version papier, par courrier, s'il n'a pas encore de compte Ameli

Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Les participations forfaitaires / franchises d'un montant inférieur à 50€
- ▶ Les participations forfaitaires / franchises d'un montant supérieur à 150€
- ▶ L'assuré qui n'a pas reçu d'avis de somme à payer

La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB

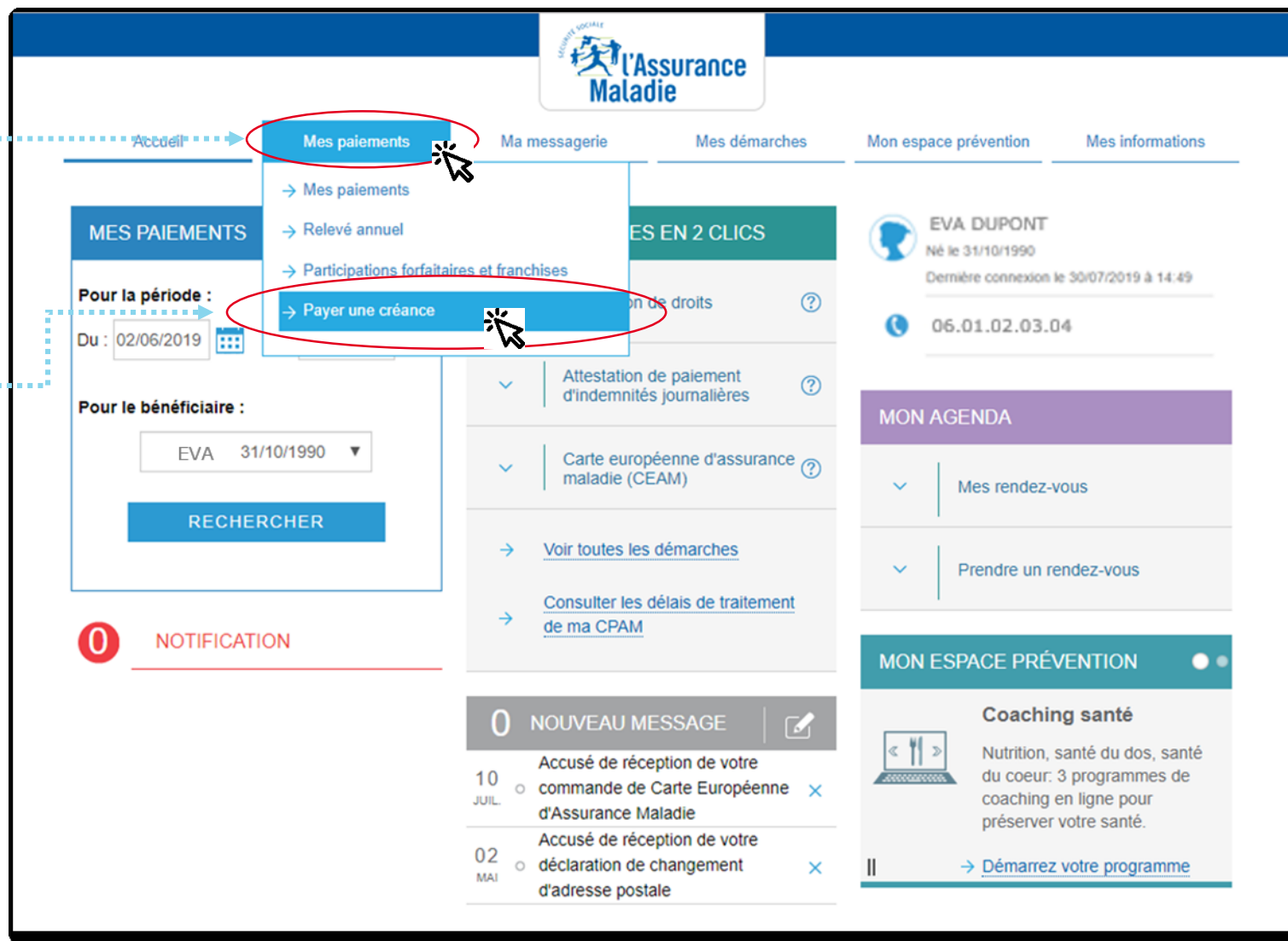


La démarche pas-à-pas : étape préalable

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

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

2 Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche** → Puis il clique sur **Payer une créance**



The screenshot shows the L'Assurance Maladie website interface. At the top, there is a navigation bar with the following links: Accueil, **Mes paiements** (highlighted with a red circle and a mouse cursor), Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, there is a section titled 'MES PAIEMENTS' with the following options: Mes paiements, Relevé annuel, Participations forfaitaires et franchises, and **Payer une créance** (highlighted with a red circle and a mouse cursor). To the left of the 'MES PAIEMENTS' section, there is a form for searching payments. It includes a 'Pour la période' section with a date range from 'Du : 02/06/2019' to 'Au : 02/06/2019'. Below this, there is a 'Pour le bénéficiaire' section with a dropdown menu showing 'EVA 31/10/1990'. A 'RECHERCHER' button is at the bottom of the form. On the right side of the page, there is a user profile section for 'EVA DUPONT' with details: 'Né le 31/10/1990' and 'Dernière connexion le 30/07/2019 à 14:49'. Below the profile, there is a 'MON AGENDA' section with options for 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'. At the bottom of the page, there is a 'MON ESPACE PRÉVENTION' section with a 'Coaching santé' offer. The offer includes a description: 'Nutrition, santé du dos, santé du coeur: 3 programmes de coaching en ligne pour préserver votre santé.' and a link to 'Démarrez votre programme'. At the bottom left, there is a 'NOTIFICATION' section with a red circle containing the number '0'. Below this, there is a 'NOUVEAU MESSAGE' section with a list of messages: '10 JUL. Accusé de réception de votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie' and '02 MAI Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale'.

La démarche pas-à-pas : étape 1/3



ETAPE (1) : L'assuré saisit la référence de l'avis de sommes à payer



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

PAYER UNE CRÉANCE

Vous avez reçu un avis de sommes à payer. ?

Saisissez votre référence présente dans votre courrier pour accéder au paiement.

Où trouver la référence de votre avis ? ▾

* champ obligatoire

Référence de l'avis * :

RECHERCHER

1

L'assuré recherche la référence de l'avis. Pour le trouver, il peut obtenir une aide en cliquant sur **Où trouver la référence de votre avis ?**

2

L'assuré saisit le **numéro de référence de l'avis** dans les cases dédiées

3

Il clique sur **Rechercher**

La référence de l'avis se trouve en **en-tête** du courrier reçu par l'assuré;

Elle se compose de **16 chiffres et 1 lettre**.



La démarche pas-à-pas : étape 2/3



ETAPE (2) : L'assuré saisit le **montant qu'il veut payer**

1 L'assuré **coche** la (ou les) ligne(s) correspondant à la créance qu'il veut payer (les autres créances qui n'ont pas encore été réglées s'affichent aussi)

2 Il indique ensuite le **montant** qu'il veut régler

Il peut payer entre 16€ et 50€ par ligne de créance

Créance (Référence : 03fs fsdf sdff fsdf s)

Caisse gestionnaire : CPAM AIN
Montant initial dû : 87,09 €
Montant restant dû : 0,00 €

Autres références de courrier dont vous êtes redevable

4 références trouvé(es)

☐	Références de courrier	Date d'émission du courrier	Montant initial dû	Montant restant dû
☐	3811701200010075F	12/05/2016	50,00 €	12,50 €
☐	3811702400012980F	12/09/2015	50,00 €	6,60 €
☐	3811708600076602F	20/02/2014	50,00 €	28,90 €
☐	3811708600079999F	20/02/2020	50,00 €	10,36 €

0 références sélectionné(es)

Solde total à payer : 0,00 €

* champ obligatoire

Montant du paiement * : €

Vous pouvez payer entre 16€ et 50€ par paiement

ABANDONNER PAYER

3 Il clique ensuite sur **Payer**

La démarche pas-à-pas : étape 3/3



ETAPE (3) : L'assuré est ré-orienté vers le **kiosque bancaire** pour **procéder au paiement**

worldline
e-payment services

CPAM Test 2 (INTEGRATION)
Montant de la transaction : 20,00 €

Détails de la transaction

Référence de la transaction :
PCLCB172540000004

Identifiant du commerçant :
201000005940002

Informations de la carte



Veuillez saisir les informations de votre paiement

Numéro de carte :

5017670000001800

Date d'expiration :

Mois : 11

Année : 2017

Cryptogramme visuel :

123 ?

Valider

Selon votre établissement bancaire, vous pourrez être redirigé vers la page d'authentification de votre banque avant la validation de votre paiement.

Verified by
VISA

Mastercard
SecureCode

La démarche pas-à-pas : Etat du paiement



Un message s'affiche pour indiquer à l'assuré l'état de son paiement - **Cas 1 : le paiement aboutit**

Directement sur la page du kiosque bancaire



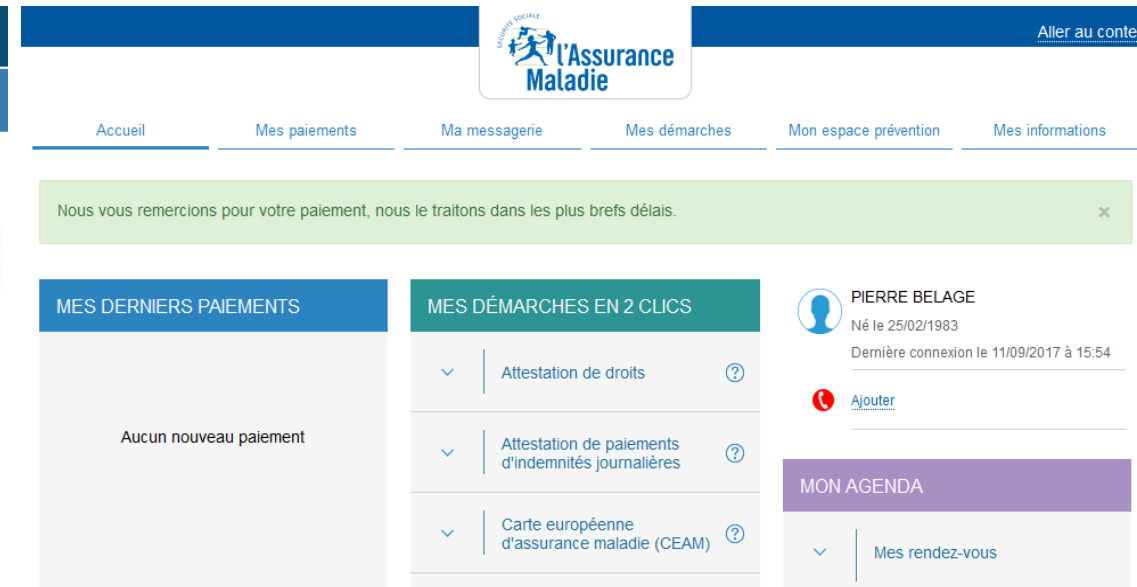
Informations de paiement

Votre paiement a été accepté.
Nous vous conseillons de conserver vos informations de paiement.

Imprimer le reçu du paiement

Continuer

Puis sur la page d'accueil du compte



La démarche pas-à-pas : Etat du paiement



Un message s'affiche pour indiquer à l'assuré l'état de son paiement - **Cas 2 : le paiement échoue**

Exemple du message sur la page d'accueil du compte

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

Votre transaction de paiement a échoué. ×

MES DERNIERS PAIEMENTS

Aucun nouveau paiement

MES DÉMARCHES EN 2 CLICS

▼ | Attestation de droits ?

▼ | Attestation de paiements d'indemnités journalières ?

▼ | Carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ?

→ Voir toutes les démarches

PIERRE BELAGE

Né le 25/02/1983

Dernière connexion le 01/09/2017 à 09:24

Ajouter

MON AGENDA

▼ | Mes rendez-vous

▼ | Prendre un rendez-vous

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved | 10

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

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (Saisie par Voie Electronique) dans la **messagerie de son compte Ameli**.



Accusé de réception de votre paiement de créance

De : Assurance Maladie

05/07/18 08:59

Sera supprimé le 05/01/19

Bonjour,

Nous accusons réception de votre paiement de créance du 05/07/2018.

Pour tout renseignement complémentaire concernant votre démarche, vous pouvez nous contacter dans la rubrique "Ma Messagerie / Ecrire un message" (*).

Avec toute notre attention,
Votre caisse d'Assurance Maladie.

(*) ou par téléphone au 36 46 (coût 0,06 euro/min + prix appel), depuis l'étranger composez le +33 811 70 36 46 (tarif variable selon l'opérateur téléphonique).

SUPPRIMER

TÉLÉCHARGER EN PDF

IMPRIMER

RETOUR

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



TRAITEMENT DU PAIEMENT DE LA CREANCE

- ▶ Le délai d'**affichage** sur le compte **de la prise en compte du paiement** est de **24h**
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli