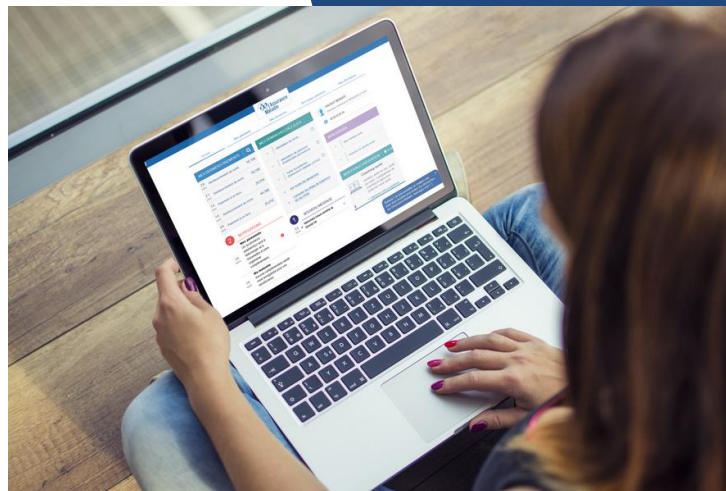


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas Février 2022



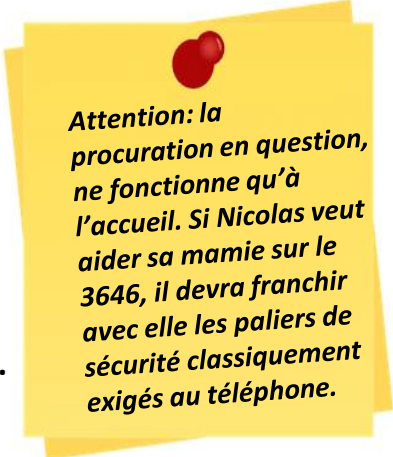
PROCURATION EN
LIGNE

Cas d'usage

Le besoin : une personne (appelons-la Mamie Françoise) confie le soin à un tiers (son neveu Nicolas) de réaliser pour elle ses démarches de l'Assurance Maladie. Mamie Françoise dispose d'un compte ameli.

Deux cas d'usage possibles :

1. Mamie Françoise réalise une procuration en ligne en désignant son neveu Nicolas. **Elle prend dans la foulée un RDV** depuis son compte. Lors de l'appel préparatoire, elle précise à l'agent qu'elle se fera représenter pour le RDV. Le jour J, Nicolas se présente à l'accueil avec sa carte d'identité, et précise qu'il vient représenter sa mamie pour le RDV qu'elle a pris.
2. Mamie Françoise réalise une procuration en ligne en désignant son neveu Nicolas. Mais c'est **Nicolas qui prend le RDV** avec l'Assurance Maladie. Lors de l'appel préparatoire, il précise à l'agent qu'il représentera sa mamie pour le RDV. Le jour J, il se rend en accueil, muni de sa carte d'identité (= celle de Nicolas), et indique lors du RDV, qu'il vient au nom de sa mamie, pour réaliser ses démarches.



Attention: la procuration en question, ne fonctionne qu'à l'accueil. Si Nicolas veut aider sa mamie sur le 3646, il devra franchir avec elle les paliers de sécurité classiquement exigés au téléphone.

Cas d'exclusion du téléservice



Le mandataire doit avoir plus de 18 ans, quelque soit son régime de Sécurité Sociale.

COMPTE AMELI WEB

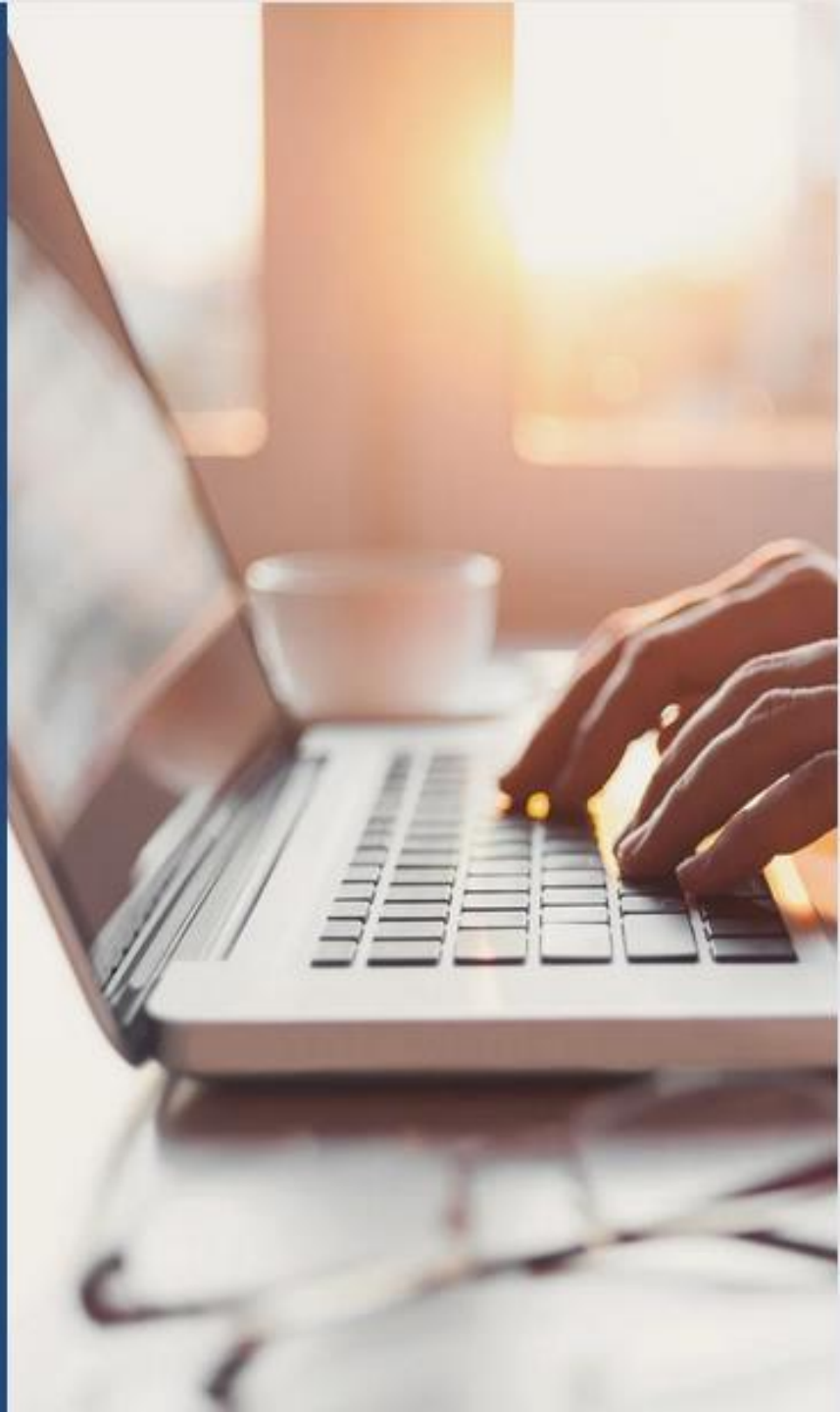
La démarche pas-à-pas



Version 2021-2
(février 2022)

1° Demande de procuration

2° Révoquer sa procuration



Procuration en ligne

 L'assuré se connecte à son compte ameli

J'accède à mon compte ameli



Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



Code oublié ?

ME CONNECTER

OU



S'identifier avec
FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect ?

Procuration en ligne



ETAPE (0) : L'assuré se rend dans l'onglet « **Mes démarches** » puis « **Faire ou révoquer une procuration en ligne** »



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

EFFECTUER UNE DÉMARCHÉ

- 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
- 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

Procuration en ligne



ETAPE (1) : L'assuré prend connaissance des **principes de la procuration en ligne**

A noter : la procuration est **utilisable 1 mois** à partir de la date de création et peut-être **annulée à tout moment** via la rubrique « Mes Informations » (Cf. fin du pas à pas)

Accueil

Mes paiements

Mes démarches

Mon espace prévention

Mes informations

Faire ou révoquer une procuration en ligne

Vous ne pouvez pas vous rendre à l'accueil de votre Caisse d'Assurance Maladie.

Afin de permettre à une personne de votre choix d'effectuer une démarche à votre place ou d'obtenir une information sur votre dossier, vous devez impérativement compléter une procuration en ligne. Ceci permet aux conseillers de l'accueil de garantir le secret professionnel sur vos informations.

Cette procuration, une fois complétée, est valable 1 mois maximum. Vous pouvez la révoquer à tout moment dans la rubrique « Mes informations » de votre compte ameli.



Je démarre ma demande

Procuration en ligne



ETAPE (2) : L'assuré **renseigne l'identité du mandataire**

Faire ou révoquer une procuration en ligne

1

2

A noter : le mandataire doit être **majeur** pour être accepté comme représentant de l'assuré. Un contrôle est fait sur la date de naissance renseignée. Dans le cas où le mandataire est reconnu comme ayant moins de 18 ans, un **message d'erreur** s'affiche :

Le formulaire comporte une ou plusieurs erreurs. Merci de vérifier votre saisie. Le mandataire doit avoir 18 ans révolus pour pouvoir vous représenter

1. Le mandataire

Pour me représenter pour toute démarche administrative auprès de la Caisse d'Assurance Maladie (les convocations du Service Médical sont exclues du dispositif), je donne procuration à :

Civilité*

Sélectionner

Nom*

Indiquez le nom

Nom d'usage

Indiquez le nom d'usage

Prénom*

Indiquez le prénom

Date de naissance*

JJ/MM/AAAA



*Champs obligatoires

Retour

Suivant

Le demandeur saisit la **civilité, le nom, le prénom et la date de naissance** du mandataire.

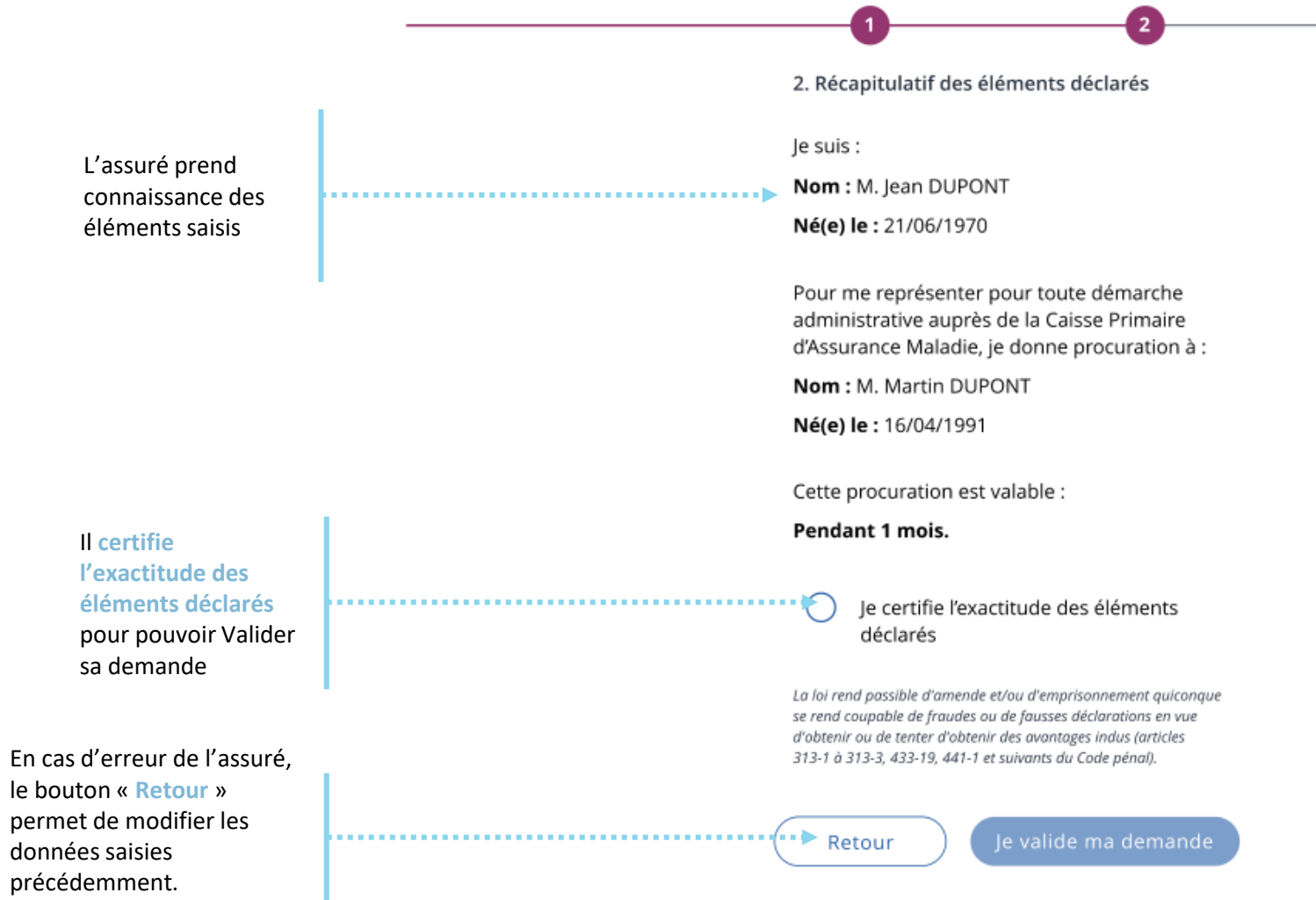
Le bouton « **Suivant** » s'active une fois les champs obligatoires remplis

Procuration en ligne



ETAPE (3) : Récapitulatif et validation de la demande

Procuration en ligne



Demande de procuration en ligne

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

Compte ameli



Déconnexion



Ma procuration est validée !

Je peux retrouver le détail de ma procuration dans la rubrique [Mes informations](#).

Je peux supprimer cette procuration à tout moment depuis ce même espace.

Je transmets mon numéro de Sécurité Sociale ou ma carte Vitale à mon mandataire. Et je lui demande de prévoir une pièce d'identité valide lors du rendez-vous.

La procuration a bien été prise en compte

L'assuré retrouvera sa procuration via « [Mes informations](#) »

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !



Retour au tableau de bord

Aucun délais pour l'assuré. La procuration est immédiatement opérationnelle.

Pour les lignes de front office



VISION MEDIALOG+ : L'agent **visualise** dans la fiche client **le mandataire** autorisé à le représenter

The screenshot displays the 'VISION MEDIALOG+' interface. A red oval highlights the 'Mandataire' section, which contains the following information:

Mandataire	
Du : 23/07/2021	Au :
Civilité : MME	Nom de famille :
Prénom : sandrine	Nom d'usage :
Date de naissance : 23/07/2003	

Quelle suite pour le mandataire



Cinématique du jour J, à l'accueil



1. La procuration a bien été **enregistrée**.
2. Le mandataire se rend en **accueil**.
3. Il n'oublie pas de se munir de sa **carte d'identité**, du **NIR** de l'assuré qu'il représente, et bien sur des **justificatifs** nécessaires au traitement de la démarche.
4. L'agent d'accueil saisit dans **Medialog+** le NIR de la personne représentée, constate qu'il a enregistré un mandataire, et vérifie **l'identité** de ce dernier.
5. Le RDV peut **commencer**
6. Suite au traitement du dossier, les futurs **communications** sortantes reste bien **dirigée vers l'assuré** qui a été représenté, et non vers le mandataire.

1° Demande de procuration

2° Révoquer sa procuration

- Première méthode : Via Mes informations
- Deuxième méthode : Via Mes démarches



Révoquer la procuration en ligne



ETAPE (0) Affichage de la procuration dans « **Mes informations** »

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

MES DERNIERS PAIEMENTS

28 JANV.	Remboursement de soins	16,10€
21 JANV.	Remboursement de soins	16,10€
14 JANV.	Paiement à un tiers	25,01€
14 JANV.	Remboursement de soins	44,39€
04 JANV.	Paiement à un tiers	25,01€

2 NOTIFICATIONS

18 FÉVR.

Mes paiements
Un ou plusieurs paiement(s) sont à télécharger et à transmettre à votre organisme complémentaire.

MES DÉMARCHES EN 2 CLICS

Attestation de droits

Attestation de paiement d'indemnités journalières

Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

[Voir toutes les démarches](#)

[Consulter les délais de traitement de ma CPAM](#)

1 NOUVEAU MESSAGE

03 FÉVR.

Vaccinez-vous contre la Covid-19

Dernière connexion le 07/02/2022 à 14:29

MON AGENDA

Mes rendez-vous

Prendre un rendez-vous

MON ESPACE PRÉVENTION

Repères Prévention
Dépistage, vaccination, offre de prévention...
A tout âge, un conseil santé.
[Retrouvez les vôtres !](#)

Révoquer la procuration en ligne

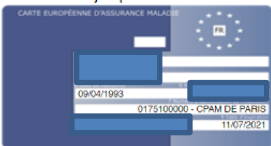


ETAPE (1) Affichage de la procuration dans « Mes informations »

INFORMATIONS



ALEXIS

Numéro de sécurité sociale	[REDACTED]
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
Caisse d'assurance maladie	CPAM de PARIS Code d'organisme 01 751 8954 →
Organisme complémentaire	ADREA MUTUELLE N° adhérent : [REDACTED] Contrat du 01/01/2020 Transmission automatique des paiements ✓ ACTIVÉE
Médecin traitant	[REDACTED] Spécialité : Médecine générale Date de déclaration : 03/04/2019
Carte Européenne d'Assurance Maladie	Carte valable jusqu'au 11/07/2021  →
Coordonnées bancaires	FR76 [REDACTED] →
Adresse postale	[REDACTED] ✎
Email	al****@gmail.com ✎
Téléphone portable	[REDACTED] ✎
Téléphone fixe	Ajouter ✎
Autorisations de contact	Email - SMS ✎
Paramètres de compte	Mon code personnel ✎ Résilier mon compte ameli ✎

Procuration

Accordée à M. DUPONT - jusqu'au 20/10/2020

Révoquer

Révocation de procuration

Si je révoque ma procuration, le mandaté que j'ai choisi ne pourra plus me représenter jusqu'à ma prochaine demande de procuration. Que faire ?

[Retour](#) [Révoquer](#)

Si l'assuré **souhaite annuler** sa procuration, il clique sur « **Révoquer** » puis confirme en appuyant sur « **Révoquer** ».

Révoquer la procuration en ligne



ETAPE (0) Affichage de la procuration depuis « **mes démarches** »



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

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
- 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

Révoquer la procuration en ligne



ETAPE (1) **Affichage** de la procuration depuis « **mes démarche** »

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

Procuration en ligne

Vous avez actuellement une procuration en cours.
Elle est valable jusqu'au **04/02/2021**.

Cette procuration est accordée à :
Monsieur Dupont Martin



Je souhaite révoquer ma procuration

Si l'assuré **souhaite annuler** sa procuration, il clique sur « **Révoquer** » puis confirme en appuyant sur « **Révoquer** ».

Révocation de procuration ✕

Si je révoque ma procuration, le mandaté que j'ai choisi ne pourra plus me représenter jusqu'à ma prochaine demande de procuration. Que faire ?

Retour Révoquer