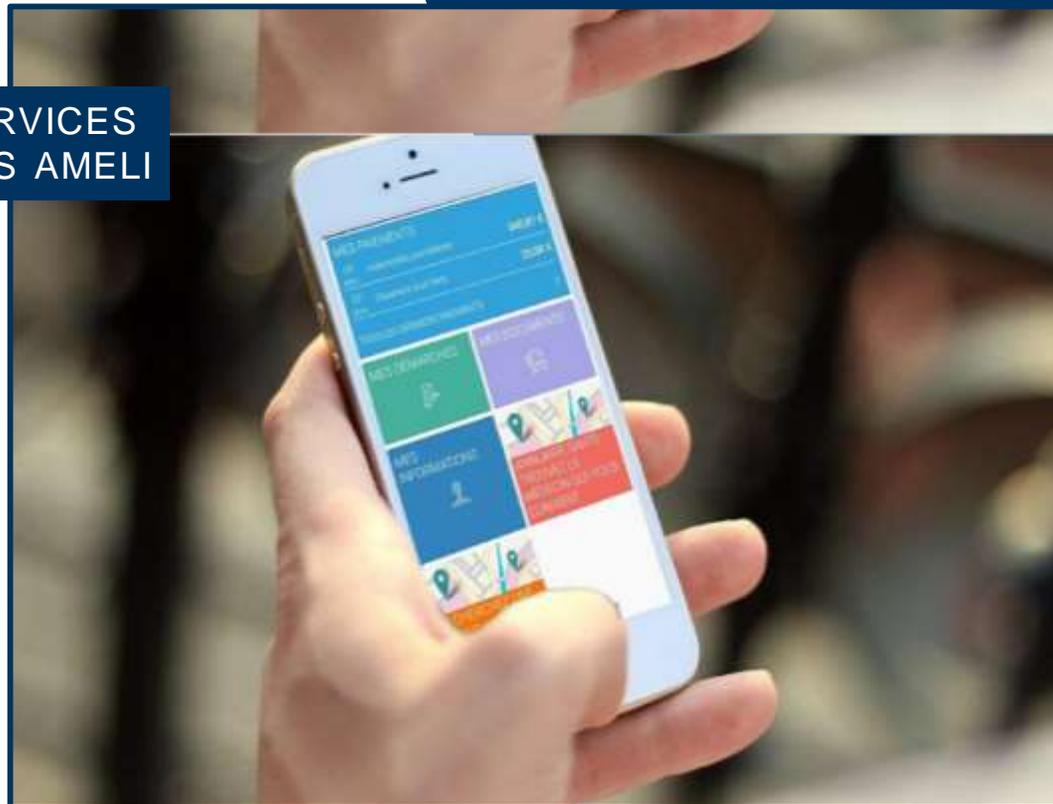


## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

**Pas-à-pas**  
Novembre 2019



CEAM

COMMANDE,  
VISUALISATION,  
DÉCLARATION DE PERTE  
ET DEVOL

# Bénéfices de l'utilisation du téléservice

## Pour les assurés



La possibilité de commander sa CEAM, en déclarer la perte ou le vol à l'Assurance Maladie à **tout moment** de façon **autonome, simple et gratuite**



**Aucun délai de traitement** : la prise en compte de la déclaration et / ou la commande est **immédiate** et un **certificat provisoire** est immédiatement disponible suite à la commande



La possibilité pour l'assuré de **réaliser en ligne sa démarche de bout en bout** : de la déclaration de perte / vol de CEAM à la commande

# Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Compte ameli web**



**Application ameli  
pour smartphone &  
tablette**



**BMS**

# 4 principaux cas d'usage possibles



- 1 **Commande**
- 2 **Renouvellement anticipé**
- 3 **Déclaration de perte ou vol**
- 4 **Visualisation de l'image digitale et impression**

- Un assuré ne peut réaliser qu'une **seule démarche à la fois**, pour lui ou un de ses ayants droit.
- La demande de **renouvellement anticipé** de la carte n'est **possible qu'à partir de 2 mois avant la date d'expiration** de la carte actuelle.

# Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ L'assuré en **NPAI**
- ▶ La demande de **renouvellement** effectuée **plus de 2 mois avant** la date d'expiration
- ▶ **L'assuré qui a déjà déclaré plus de 2 fois la perte/le vol** de sa CEAM au cours de l'année devra contacter sa caisse pour déclarer à nouveau la perte / le vol de sa carte...
- ▶ L'assuré dont la **carte a déjà été annulée** (déclarée perdue / volée) **et** une **nouvelle commande est déjà en cours**
- ▶ **L'assuré qui a des droits insuffisants** en BDO (Base de données de l'assurance maladie)

La démarche pas-à-  
pas

# COMPTE AMELI WEB



# COMMANDE / RENOUVELLEMENT ANTICIPÉ

# La démarche pas- à- pas : étape préalable

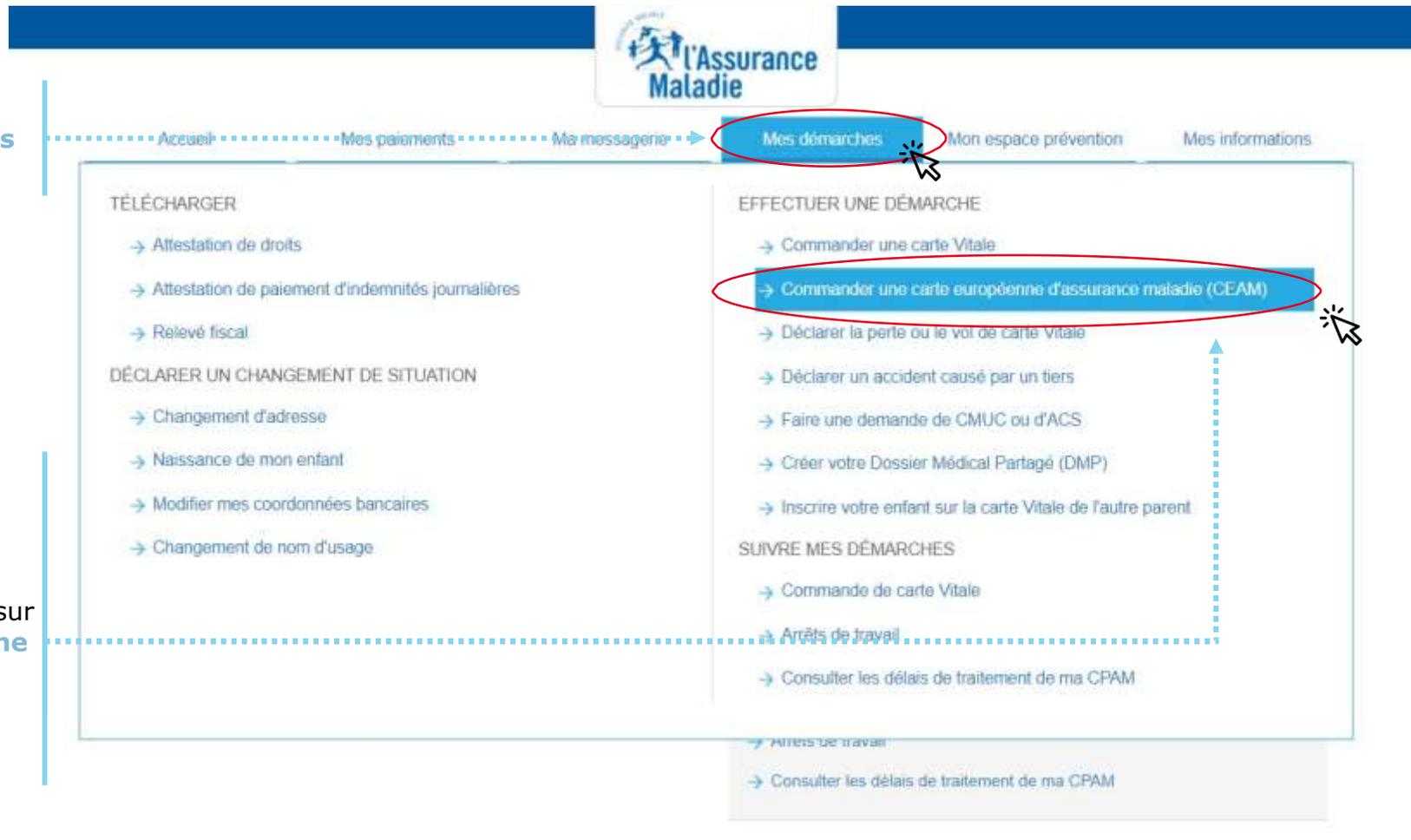
**Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM**



**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**



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 and a mouse cursor), 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
  - **Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)** (highlighted with a red circle and a mouse cursor)
  - 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

A dashed blue arrow points from the 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' option to the 'Arrêts de travail' option in the 'SUIVRE MES DÉMARCHES' section.

2

Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche**  
→ Puis il clique sur **Commander une carte européenne d'assurance maladie**

# La démarche pas- à- pas : étape préalable

**Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM**



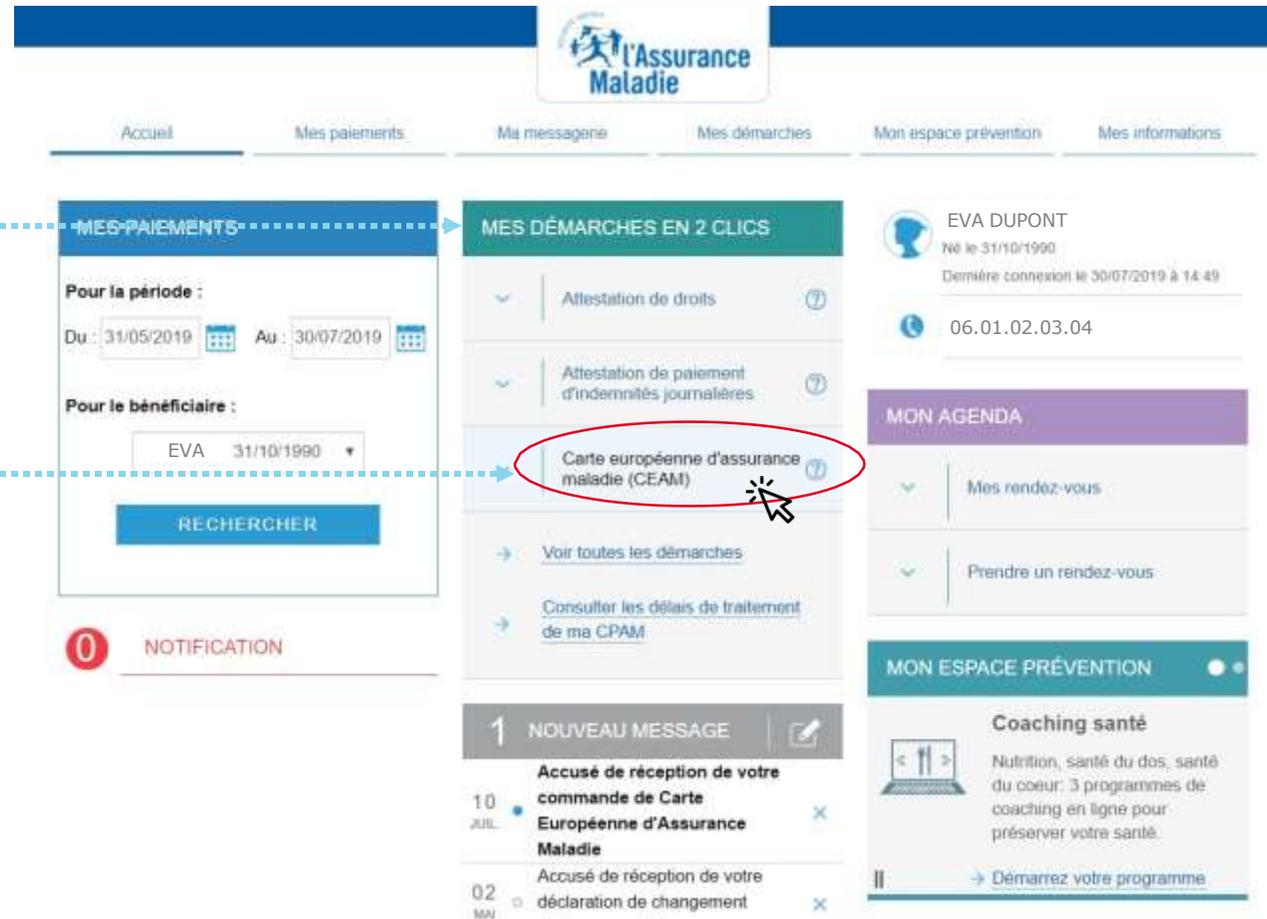
**ETAPE (0 : possibilité 2) :** L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches en 2 clics**

1

L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches en 2 clics**

2

Puis il clique sur **Carte européenne d'assurance maladie**



The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there are navigation tabs: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. The 'Mes démarches' tab is active. Below the tabs, there are several sections:

- MES PAIEMENTS:** A section for managing payments, with a 'RECHERCHER' button.
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS:** A central section containing several options:
  - Attestation de droits
  - Attestation de paiement d'indemnités journalières
  - Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)** (highlighted with a red circle and a mouse cursor)
  - Voir toutes les démarches
  - Consulter les délais de traitement de ma CPAM
- MON AGENDA:** A section for managing appointments, with options for 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'.
- MON ESPACE PRÉVENTION:** A section for health coaching, with a 'Coaching santé' card and a 'Démarez votre programme' button.

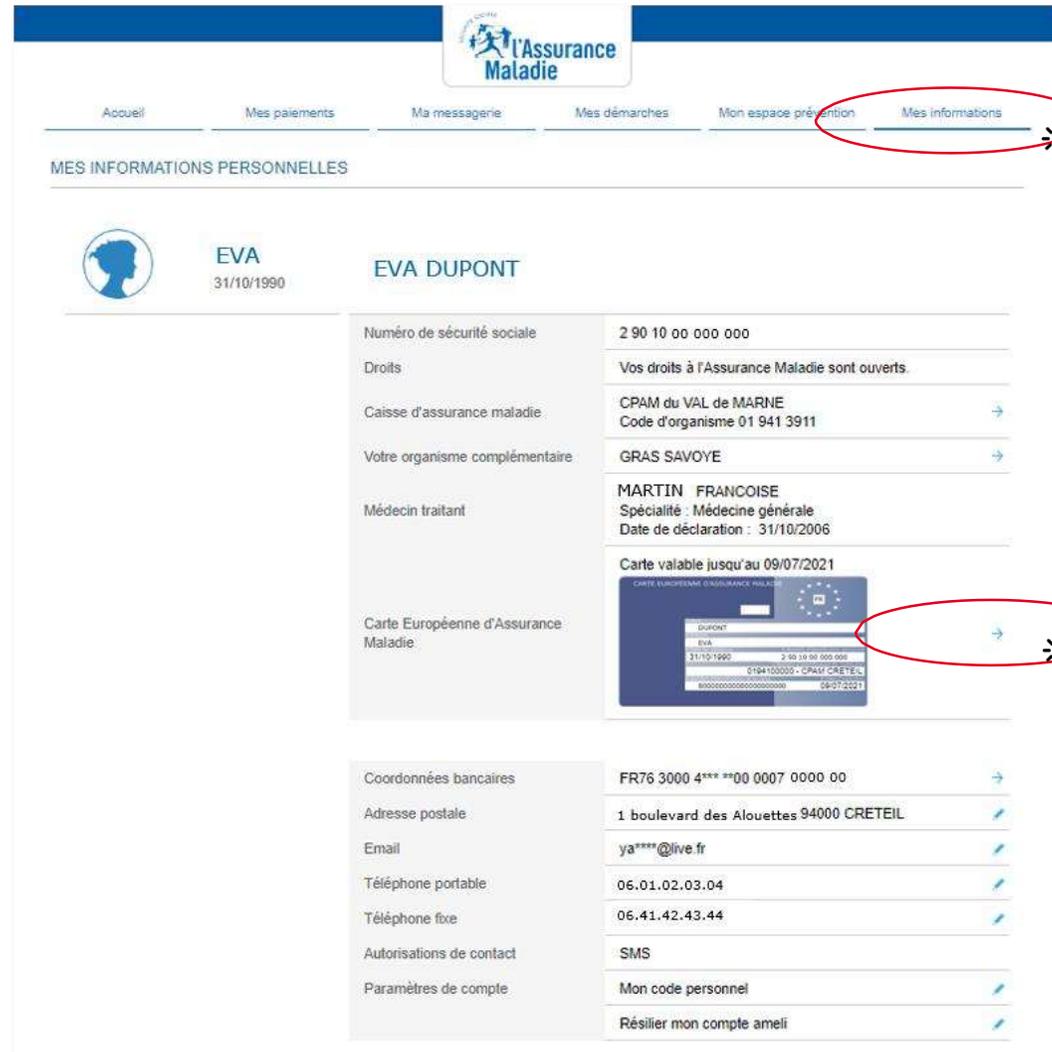
At the bottom, there is a notification bar with a red circle containing the number '0' and the text 'NOTIFICATION'. Below that, there is a 'NOUVEAU MESSAGE' section with a list of messages, including 'Accusé de réception de votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie'.

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

**Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM**



**ETAPE (0 : possibilité 3) :** L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**



**MES INFORMATIONS PERSONNELLES**

**EVA**  
31/10/1990

**EVA DUPONT**

Numéro de sécurité sociale	2 90 10 00 000 000
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
Caisse d'assurance maladie	CPAM du VAL de MARNE Code d'organisme 01 941 3911
Votre organisme complémentaire	GRAS SAVOYE
Médecin traitant	MARTIN FRANCOISE Spécialité : Médecine générale Date de déclaration : 31/10/2006
Carte Européenne d'Assurance Maladie	Carte valable jusqu'au 09/07/2021 
Coordonnées bancaires	FR76 3000 4*** **00 0007 0000 00
Adresse postale	1 boulevard des Alouettes 94000 CRETEIL
Email	ya****@live.fr
Téléphone portable	06.01.02.03.04
Téléphone fixe	06.41.42.43.44
Autorisations de contact	SMS
Paramètres de compte	Mon code personnel Résilier mon compte ameli

1

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

2

L'assuré clique sur la rubrique **Carte Européenne d'Assurance Maladie**

# La démarche pas-à-pas : étape 1/2 – Avec ayant droit



**ETAPE (1 : possibilité 1)** : L'assuré a des ayants droit : il **sélectionne le bénéficiaire** concerné

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

### COMMANDER UNE CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)

 <p><b>MADISON</b> 21/07/1950</p>		<p><b>Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ?</b></p> <p><b>DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE</b> ▾</p> <p>Votre carte expire le 01/01/2016.</p> <p><b>RENOUVELER MA CARTE</b> ▾</p>
 <p><b>CELESTINE</b> 22/09/1972</p>		<p>Pour toute demande concernant votre carte CEAM, veuillez contacter <a href="#">votre caisse d'Assurance Maladie par email</a>.</p>
 <p><b>RICKO</b> 10/02/1975</p>	<p>Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.</p>	<p><b>Vous partez en vacances prochainement ?</b></p> <p><b>COMMANDER UNE CARTE</b> ▾</p>

S'il l'assuré a une CEAM qui arrive bientôt à expiration (*dans moins de 2 mois uniquement*), il clique sur **Renouveler ma carte**

Si l'assuré n'a pas encore de CEAM, il clique sur **commander une carte**

*Cas particulier :* Si l'assuré a déclaré plus de 2 fois une perte / un vol de sa CEAM au cours de l'année, **il ne pourra plus commander sa carte en ligne**. Un message s'affiche alors, l'invitant à **se rapprocher de sa Caisse**.

# La démarche pas- à- pas : étape 1/2 – Sans ayant droit



**ETAPE (1 : possibilité 2)** : L'assuré qui n'a pas d'ayant droit **accède directement à la commande**



The screenshot shows the 'Compte ameli' interface. At the top, there is a blue header with the 'Compte ameli' logo on the left and a 'Déconnexion' link on the right. Below the header is the 'L'Assurance Maladie' logo. A navigation bar contains links for 'Accueil', 'Mes paiements', 'Ma messagerie', 'Mes démarches' (which is highlighted), 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The main content area is titled 'COMMANDER UNE CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)'. It contains a paragraph explaining that users going on vacation in the E.E.E. or Switzerland are covered by their CEAM card. Below this is a link 'Voir les pays de l'Espace Économique Européen'. A user profile section shows a silhouette icon, the name 'VINCENT', and the date '31/10/1974'. To the right of the profile, it states 'Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.' Below this is a question 'Vous partez en vacances prochainement ?' with a blue button labeled 'COMMANDER UNE CARTE' and a dropdown arrow. At the bottom center, there is a 'RETOUR' button.

L'assuré clique sur **commander une carte** (ou **renouveler ma carte** le cas échéant)

# La démarche pas-à-pas : étape 2/2



## ETAPE (2) : L'assuré précise le **temps restant avant son départ**

 **MADISON**  
21/07/1950



Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ?

**DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE** ▾

Votre carte expire le **01/01/2016**.

**RENOUVELER MA CARTE** ▲

### Renouveler ma Carte Européenne d'Assurance Maladie

#### Vos coordonnées

**Important :**  
Votre carte sera envoyée par courrier, merci de vérifier que les coordonnées ci-dessous sont complètes et que votre boîte aux lettres est accessible et correctement libellée au nom du destinataire de la carte.

**JEAN CHARLESTON** né(e) le **03/03/1944**  
Adresse : 24 rue Botanique 49100 ANGERS > [Modifier mon adresse](#)

#### Informations concernant votre séjour

Si vous partez dans les 15 jours, un certificat provisoire valable 3 mois est automatiquement délivré. Il atteste de vos droits en attendant de recevoir la carte.

**Votre départ est-il prévu avant le 27 janvier 2016 ?**

1

L'assuré indique si son départ est dans les **15 jours** en cliquant sur **OUI** ou **NON**

2

Il clique ensuite sur **Valider**

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

## Cas 1 - **L'assuré part dans plus de 15 jours** : message de confirmation de la demande

COMMANDER UNE CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)

 **EVA**  
31/10/1974

Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.

Une commande de carte est en cours pour ce bénéficiaire.

**Confirmation de ma commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie** ×

Votre demande pour **EVA DUPONT** a bien été prise en compte.  
Vous recevrez sa carte dans votre boîte aux lettres d'ici une dizaine de jours.

**NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !**

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

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

Cas 2 - **L'assuré part dans moins de 15 jours** : message de confirmation de la demande + possibilité de **téléchargement du certificat provisoire**

Si le départ de l'assuré est dans **moins de 15 jours**, le service lui propose d'obtenir un **certificat provisoire** qui sera **valable 3 mois**.

**Il n'est téléchargeable qu'une seule fois.**

En parallèle, sa **CEAM** lui est **envoyée** par voie postale. Il la recevra dans un délai moyen de 10 jours.



JEAN  
03/03/1944

Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.

Une commande de carte est en cours pour ce bénéficiaire.

### Confirmation de ma commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie

×

Votre demande a bien été prise en compte. La date de départ indiquée est néanmoins trop proche pour vous délivrer une nouvelle carte européenne d'assurance maladie avant le début de votre séjour.

**Téléchargez ici ce certificat provisoire. Pensez bien à le télécharger car il n'est délivré qu'une seule fois.**

Si votre document ne s'ouvre pas directement, cliquez sur ce lien

NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !

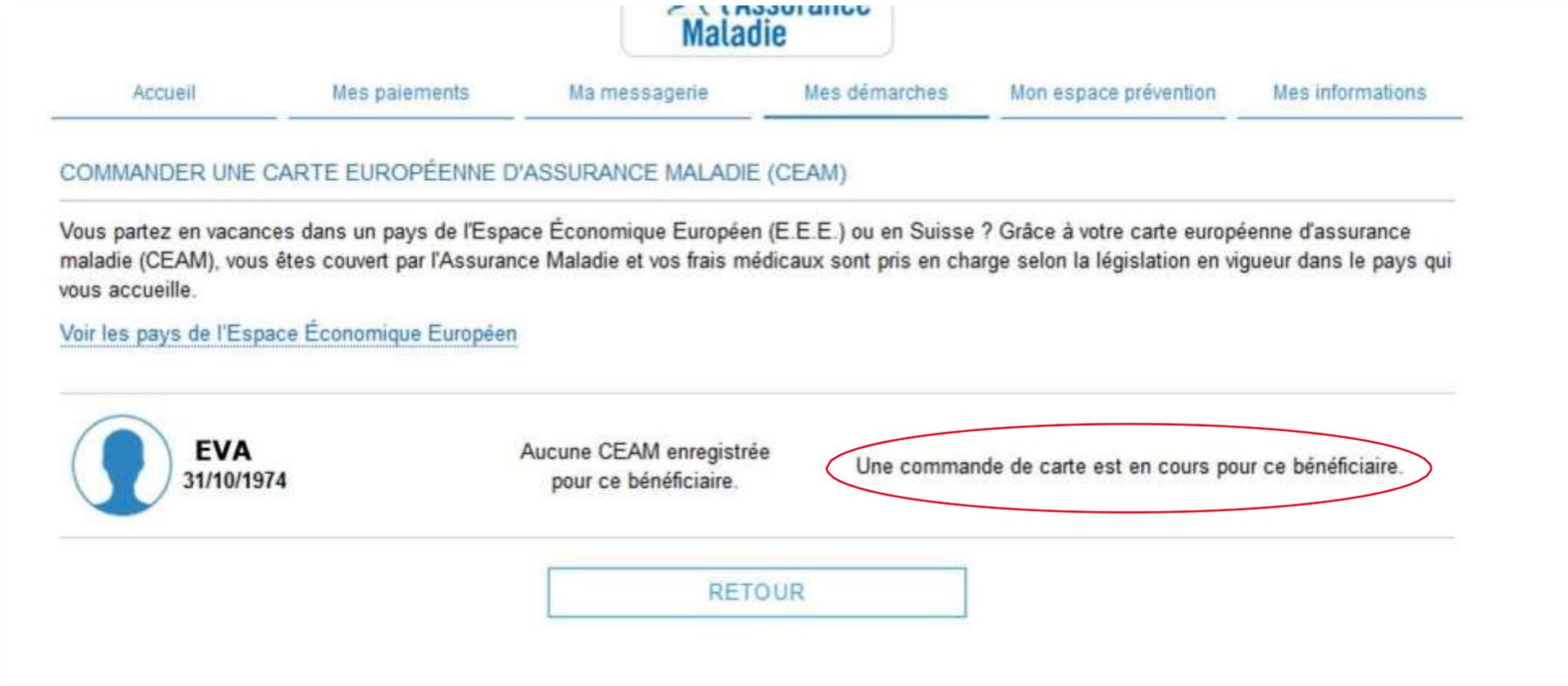
☹️ 😊

L'assuré clique sur **Téléchargez ici ce certificat provisoire**

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

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

La **prise en compte** de sa demande est aussi visible dans la rubrique **Mes démarches**



Assurance  
Maladie

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

COMMANDER UNE CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)

 **EVA**  
31/10/1974

Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.

Une commande de carte est en cours pour ce bénéficiaire.

RETOUR

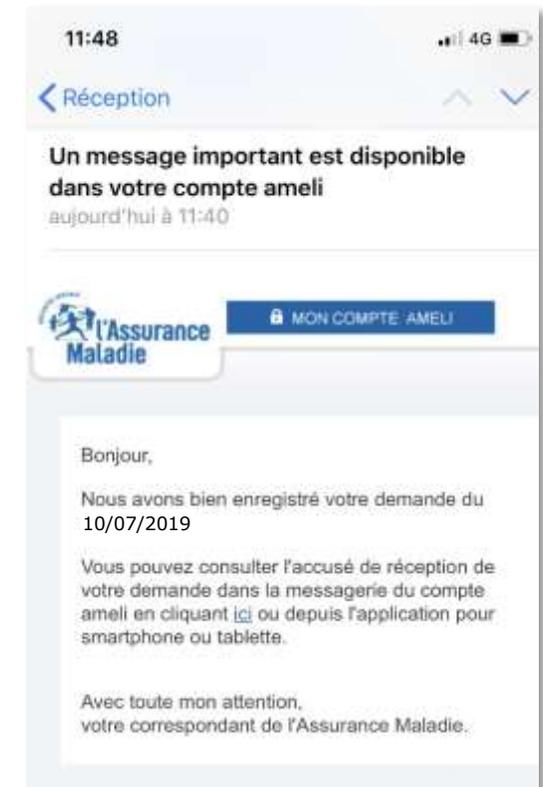
# La démarche pas- à- pas : suite à la demande

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

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



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



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

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



## TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CEAM

- ▶ Le délai moyen d'**obtention** de la CEAM par l'assuré est de **10 jours**
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

# PERTE / VOL

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

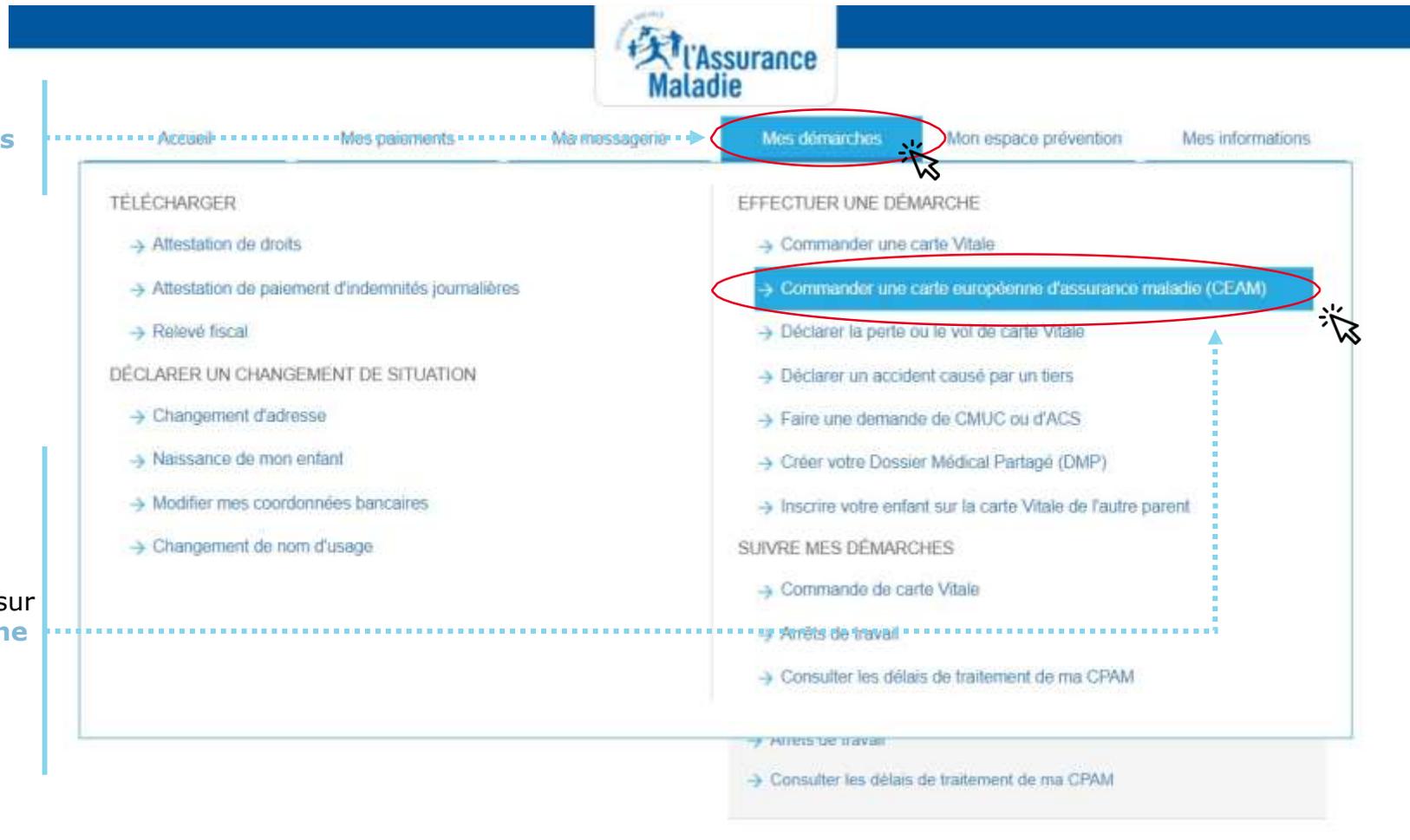
 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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 européenne d'assurance maladie**



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 and a mouse cursor), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, there are three main sections: 'TÉLÉCHARGER' (with links for Attestation de droits, Attestation de paiement d'indemnités journalières, and Relevé fiscal), 'DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION' (with links for Changement d'adresse, Naissance de mon enfant, Modifier mes coordonnées bancaires, and Changement de nom d'usage), and 'EFFECTUER UNE DÉMARCHE' (with links for Commander une carte Vitale, Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM) (highlighted with a red circle and a mouse cursor), 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), and Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent). Below these sections, there is a 'SUIVRE MES DÉMARCHES' section with links for Commande de carte Vitale, Arrêts de travail, and Consulter les délais de traitement de ma CPAM. A dashed blue arrow points from the 'Commande de carte Vitale' link to the 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' link.

# La démarche pas- à- pas : étape 1/2 – Avec ayant droit



**ETAPE (1 : possibilité 1)** : L'assuré a des ayants droit : il **sélectionne le bénéficiaire** concerné

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

### COMMANDER UNE CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)

 <b>MADISON</b> 21/07/1950		<b>Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ?</b> <b>DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE</b> ▾ Votre carte expire le 01/01/2016. <b>RENOUVELER MA CARTE</b> ▾
 <b>CELESTINE</b> 22/09/1972		Pour toute demande concernant votre carte CEAM, veuillez contacter <a href="#">votre caisse d'Assurance Maladie par email</a> .
 <b>RICKO</b> 10/02/1975	Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.	<b>Vous partez en vacances prochainement ?</b> <b>COMMANDER UNE CARTE</b> ▾

L'assuré clique sur **Déclarer la perte/vol de ma carte**

# La démarche pas- à- pas : étape 1/2 – Sans ayant droit



**ETAPE (1 : possibilité 2)** : L'assuré qui n'a pas d'ayant droit **accède directement à la déclaration**



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

### COMMANDER UNE CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)

 **EVA**  
31/10/1990



Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ?

**DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE** ▾

RETOUR

L'assuré clique sur **Déclarer la perte/vol de ma carte**

# La démarche pas- à- pas : étape 2/2



**ETAPE (2)** : L'assuré **précise la date** de perte ou du vol de la carte

 **JEAN**  
03/03/1944



**Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ?**

**DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE** ^

**Vous partez en vacances prochainement ?**

**COMMANDER UNE CARTE** v

### Déclarer la perte ou le vol de ma Carte Européenne d'Assurance Maladie

J'atteste sur l'honneur avoir constaté la perte ou le vol de la Carte Européenne d'Assurance Maladie de **JEAN CHARLESTON** né(e) le **03/03/1944**. Je m'engage à détruire l'ancienne si je la retrouve.

Date de perte ou vol de la carte :  

*La loi rend passible d'amende et d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations (Article L114-13 du code de la Sécurité Sociale et Article L441-6 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.*

**VALIDER**

1

L'assuré clique sur l'**icône calendrier** et sélectionne la date correspondant à la perte ou au vol de sa CEAM

2

Il clique ensuite sur **Valider**

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

Un message de confirmation de **prise en compte** de la déclaration de perte/vol de CEAM s'affiche



**JEAN**  
03/03/1944

Aucune CEAM enregistrée  
pour ce bénéficiaire.

**Vous partez en vacances prochainement ?**  
COMMANDER UNE CARTE 

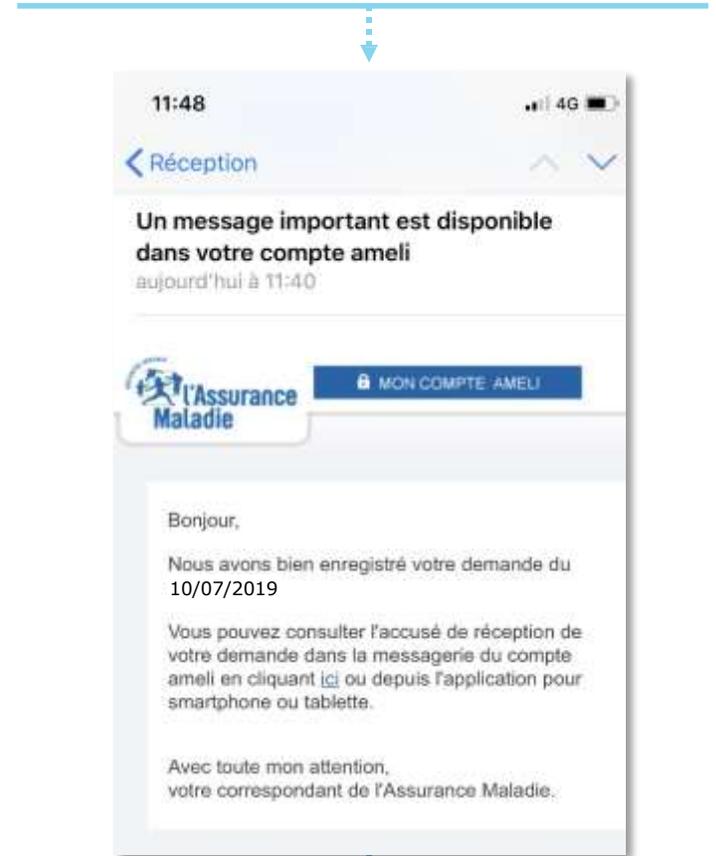
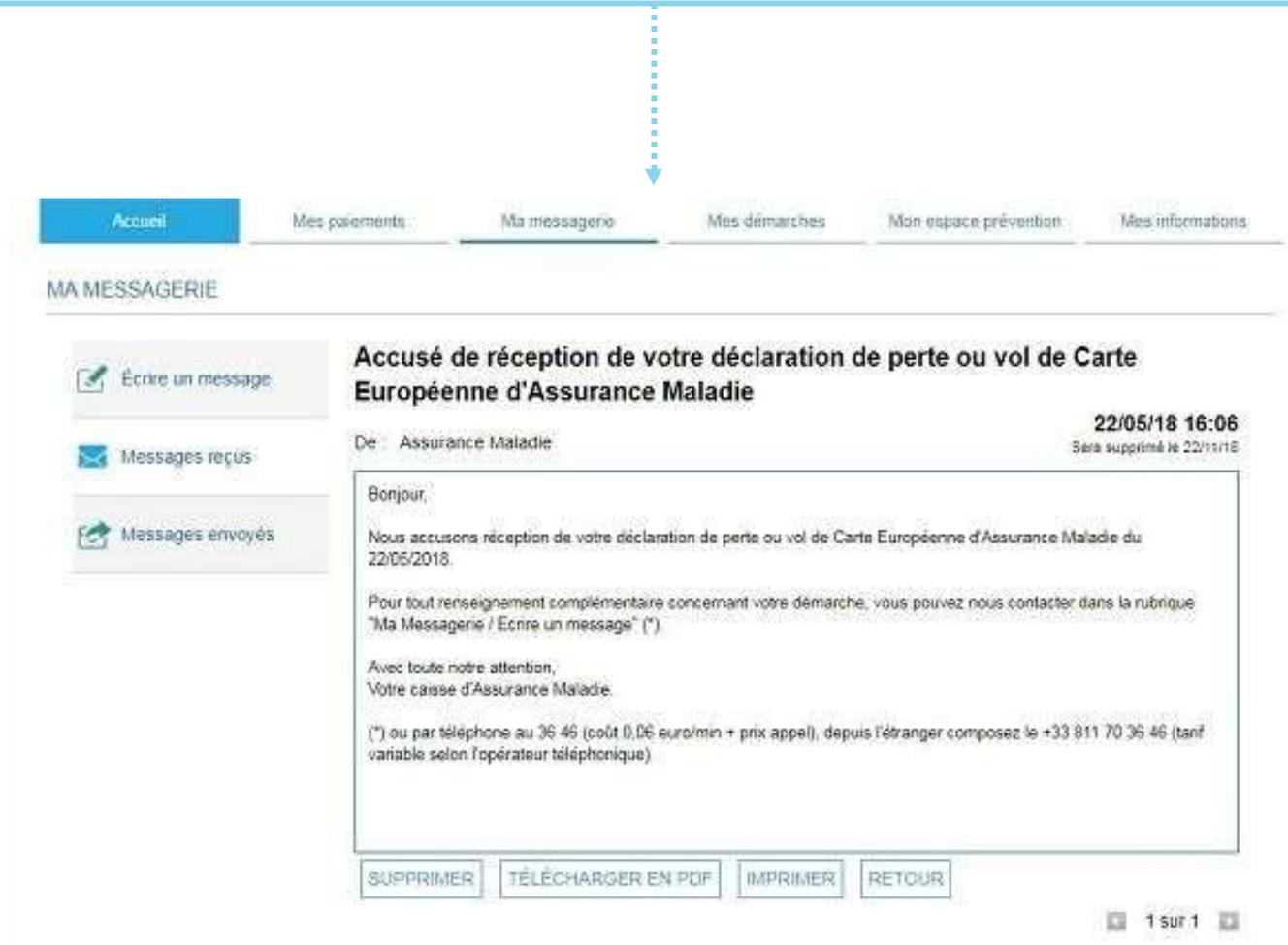
**Confirmation de la déclaration de perte ou vol de la carte** 

Nous avons bien pris en compte votre déclaration de perte ou de vol de votre carte Européenne d'Assurance Maladie.

# 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**.

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



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

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



## TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
  - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
  - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

# VISUALISATION

# La démarche pas- à- pas : étape préalable

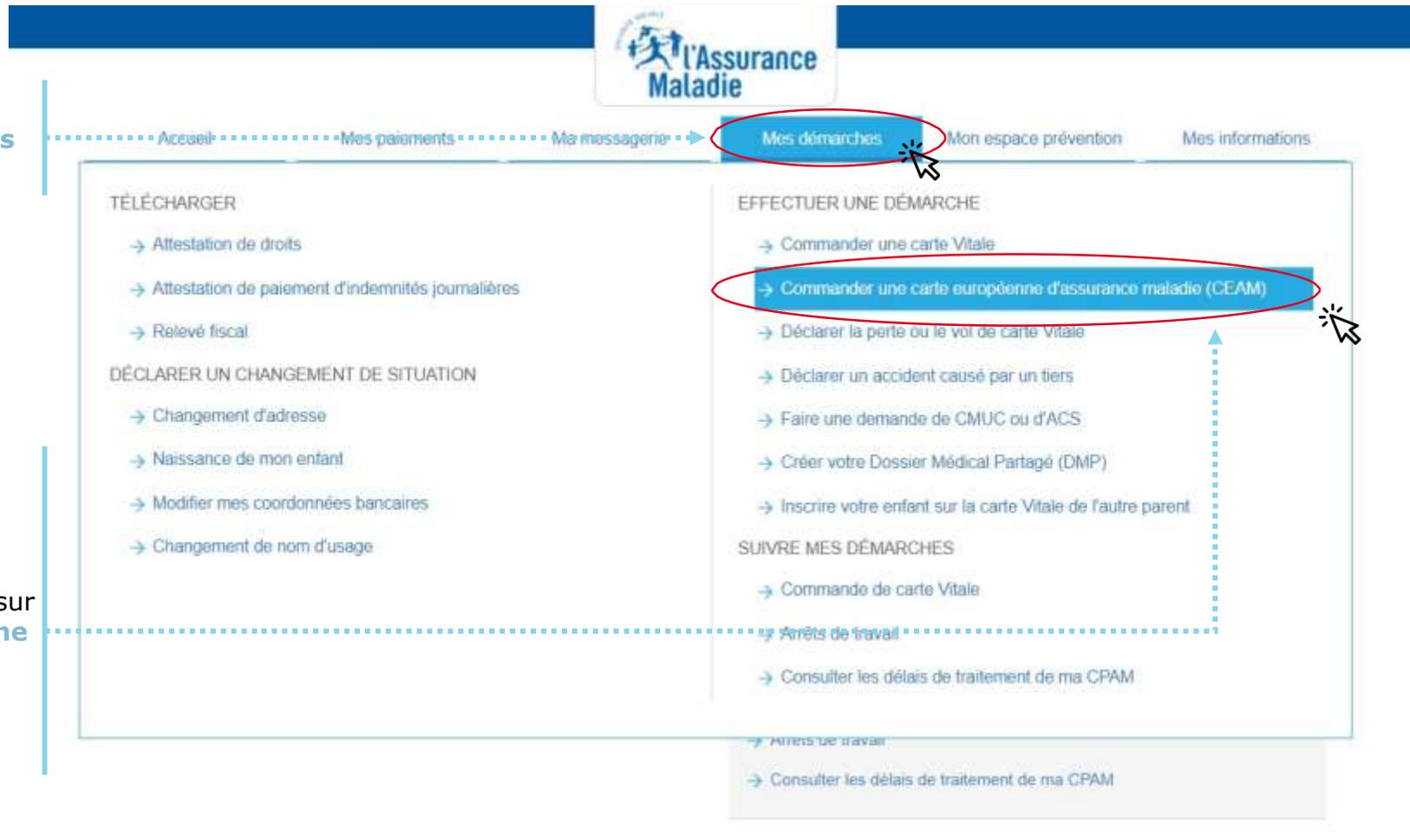
**ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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 européenne d'assurance maladie**



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 and a mouse cursor), 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
  - Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)** (highlighted with a red circle and a mouse cursor)
  - 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

A dashed blue arrow points from the 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' option to the 'Arrêts de travail' option in the 'SUIVRE MES DÉMARCHES' section.

# La démarche pas- à- pas : étape 1/2



**ETAPE (1)** : L'assuré **sélectionne la CEAM** qu'il souhaite visualiser

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

### COMMANDER UNE CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE (CEAM)

Vous partez en vacances dans un pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) ou en Suisse ? Grâce à votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM), vous êtes couvert par l'Assurance Maladie et vos frais médicaux sont pris en charge selon la législation en vigueur dans le pays qui vous accueille.

[Voir les pays de l'Espace Économique Européen](#)

 <b>MADISON</b> 21/07/1950		<b>Vous avez constaté la perte / vol de votre carte ?</b> <a href="#">DÉCLARER LA PERTE/VOL DE MA CARTE</a> ▼ Votre carte expire le 01/01/2016. <a href="#">RENOUVELER MA CARTE</a> ▼
 <b>CELESTINE</b> 22/09/1972		Pour toute demande concernant votre carte CEAM, veuillez contacter <a href="#">votre caisse d'Assurance Maladie par email</a> .
 <b>RICKO</b> 10/02/1975	Aucune CEAM enregistrée pour ce bénéficiaire.	<b>Vous partez en vacances prochainement ?</b> <a href="#">COMMANDER UNE CARTE</a> ▼

L'assuré **clique sur la CEAM** qu'il souhaite visualiser (*une loupe apparaît sur la zone cliquable quand il passe son curseur dessus*)

# La démarche pas-à-pas : étape 2/2



**ETAPE (2) :** La **CEAM s'affiche**. S'il le souhaite, l'assuré **peut imprimer une copie de sa CEAM**



L'assuré clique sur **Imprimer** s'il souhaite obtenir une copie papier de sa CEAM

La démarche pas-à-  
pas

# APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE



# COMMANDE / RENOUVELLEMENT ANTICIPÉ

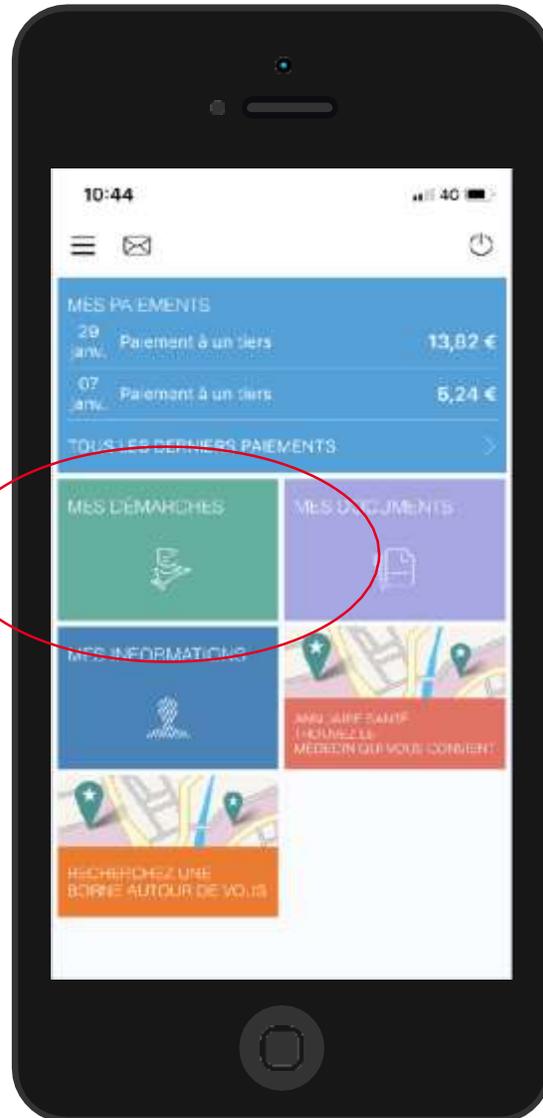
# La démarche pas-à-pas : étape préalable



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

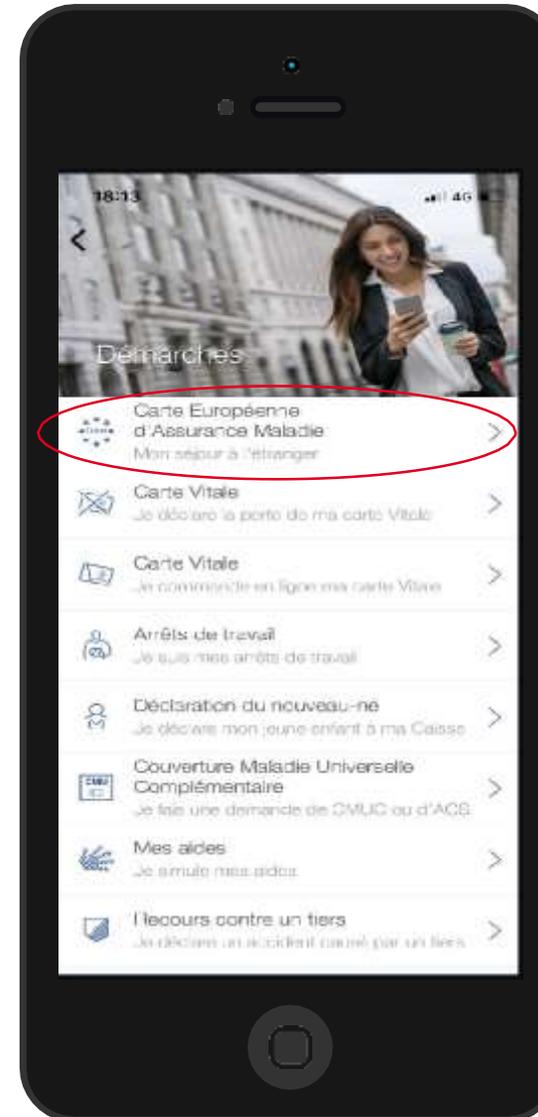
1

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



2

Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**



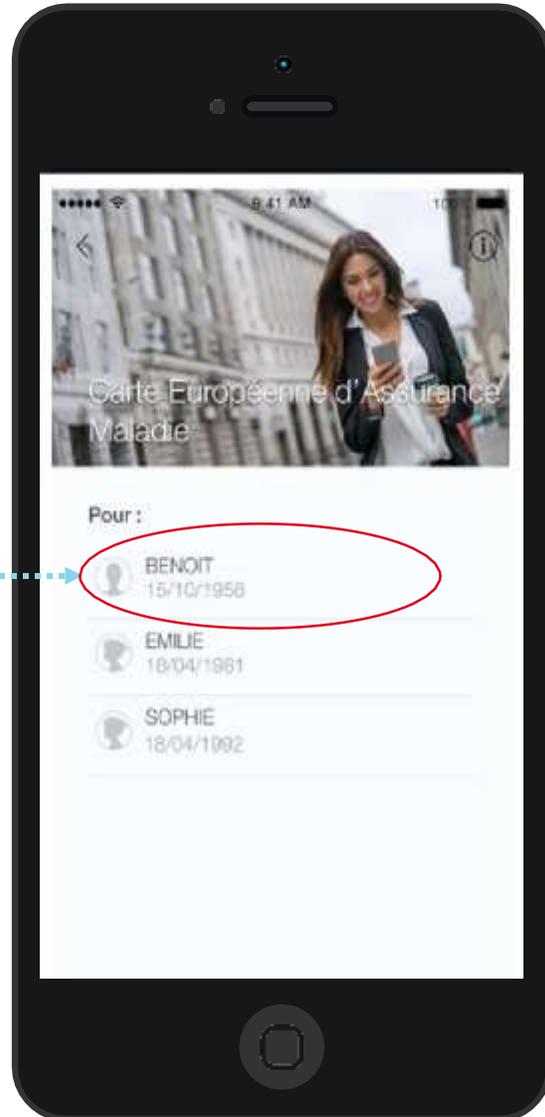
# La démarche pas- à- pas : étape 1/2



**ETAPE (1)** : L'assuré choisit le bénéficiaire de la CEAM et précise le **motif** de la demande

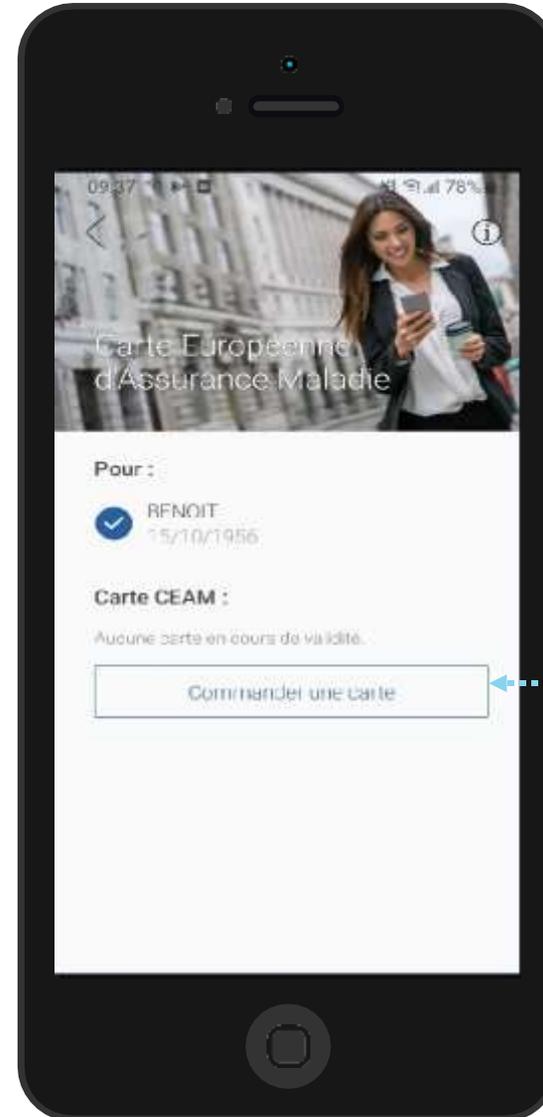
1

L'assuré **sélectionne le bénéficiaire** concerné par la commande de CEAM



2

L'assuré précise sa demande en cliquant sur **Commander une carte**



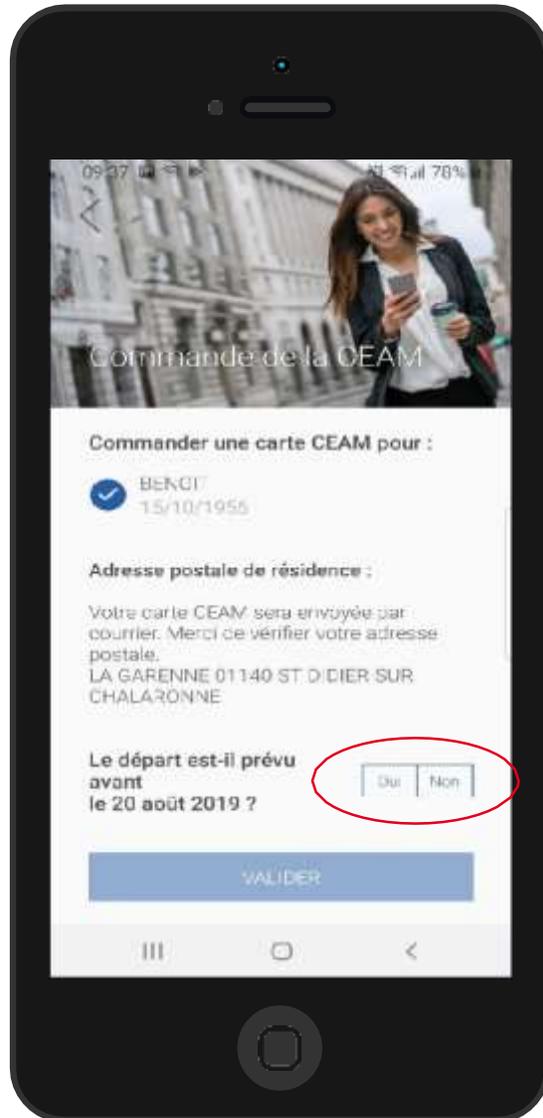
# La démarche pas-à-pas : étape 2/2



**ETAPE (2)** : L'assuré précise le **temps restant avant son départ**

1

L'assuré indique si son départ est dans les **15 jours** en cliquant sur **OUI** ou **NON**



2

Il clique sur **Valider**



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

**Cas 1 - L'assuré part dans plus de 15 jours :** message de confirmation de la demande



**Cas 2 - L'assuré part dans moins de 15 jours :** message de confirmation de la demande + possibilité de **téléchargement du certificat provisoire**

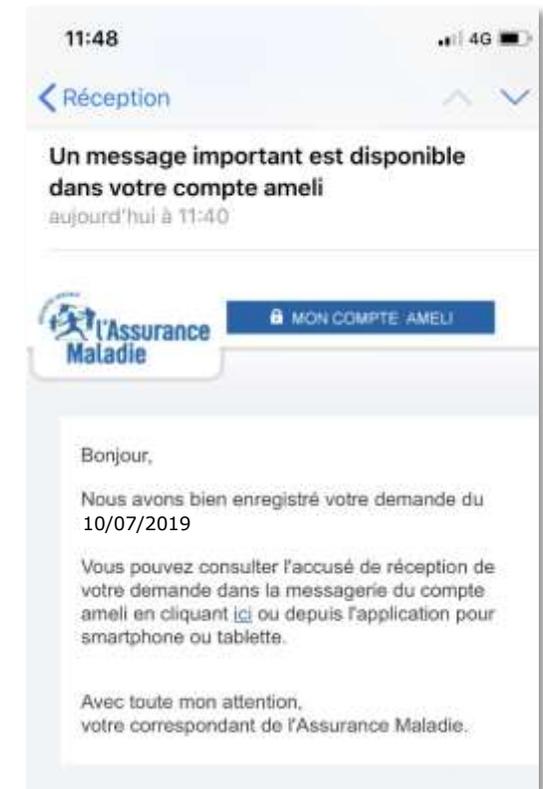


# La démarche pas- à- pas : suite à la demande

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



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



*L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli*

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



## TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CEAM

- ▶ Le délai moyen d'**obtention** de la CEAM par l'assuré est de **10 jours**
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

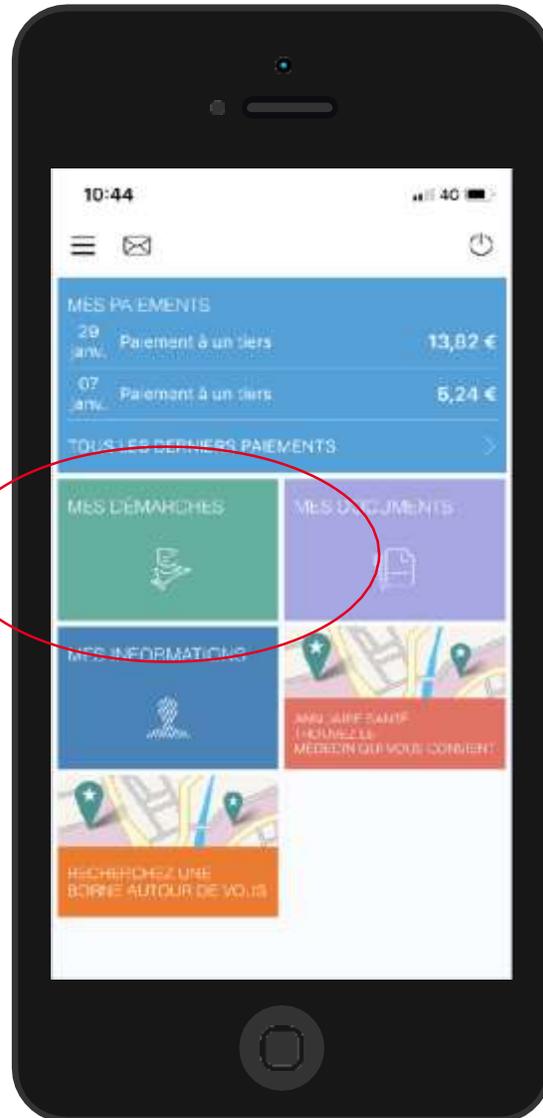
# PERTE / VOL

# La démarche pas-à-pas : étape préalable



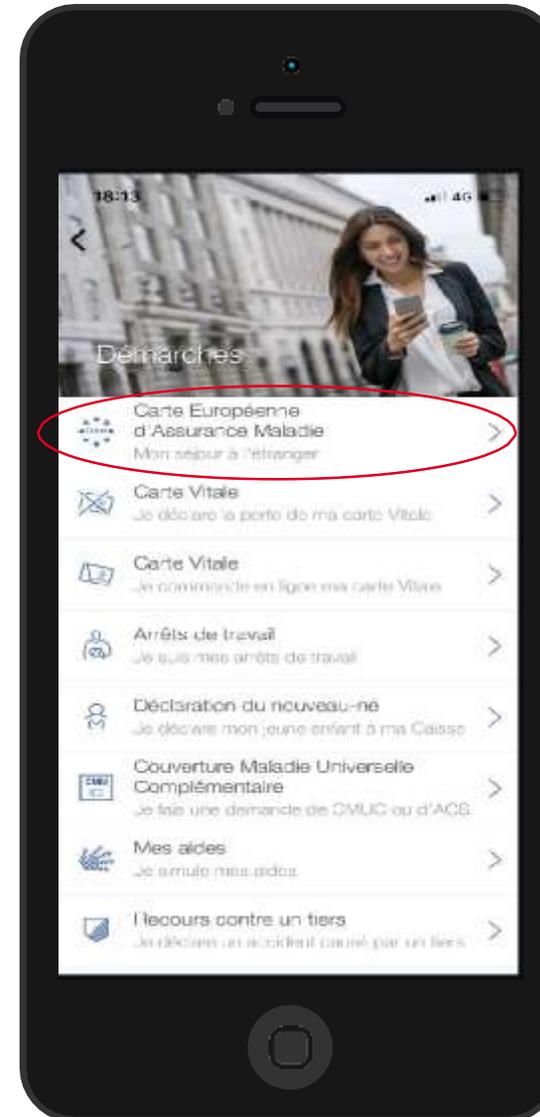
**ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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



2

Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**



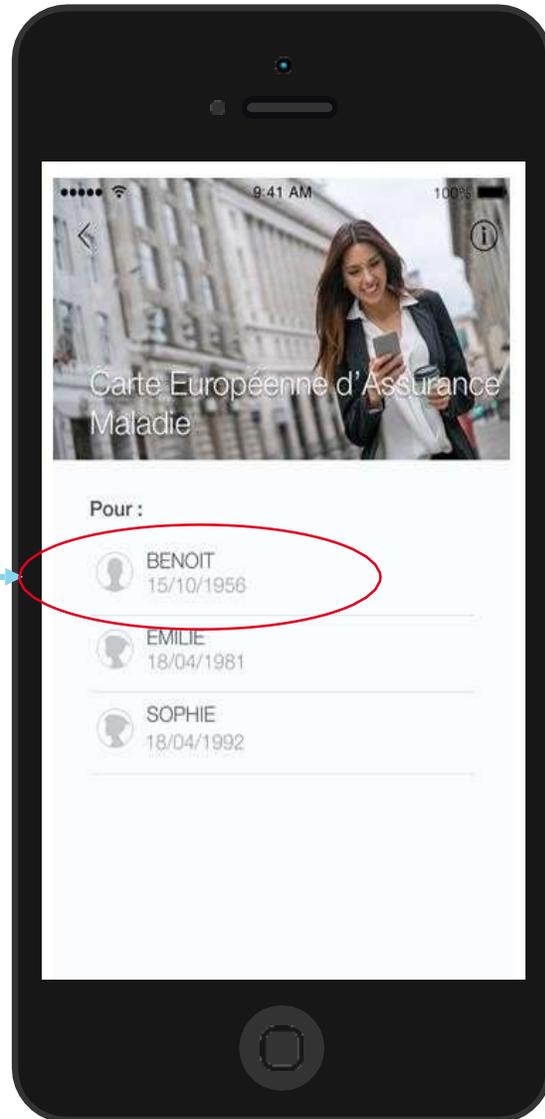
# La démarche pas- à- pas : étape 1/2



**ETAPE (1)** : Si l'assuré a des ayants droit, il **sélectionne le bénéficiaire** concerné, sinon il **accède** directement à la déclaration

1

L'assuré **sélectionne le bénéficiaire** concerné par la déclaration



2

L'assuré précise sa demande en cliquant sur **Déclarer la perte/vol de la carte**



# La démarche pas- à- pas : étape 2/2



**ETAPE (2)** : L'assuré **précise la date** de perte ou du vol de la carte

1 L'assuré clique sur l'**icône calendrier** et sélectionne la date correspondant à la perte ou au vol de sa CEAM

2 Il coche l'**attestation sur l'honneur**

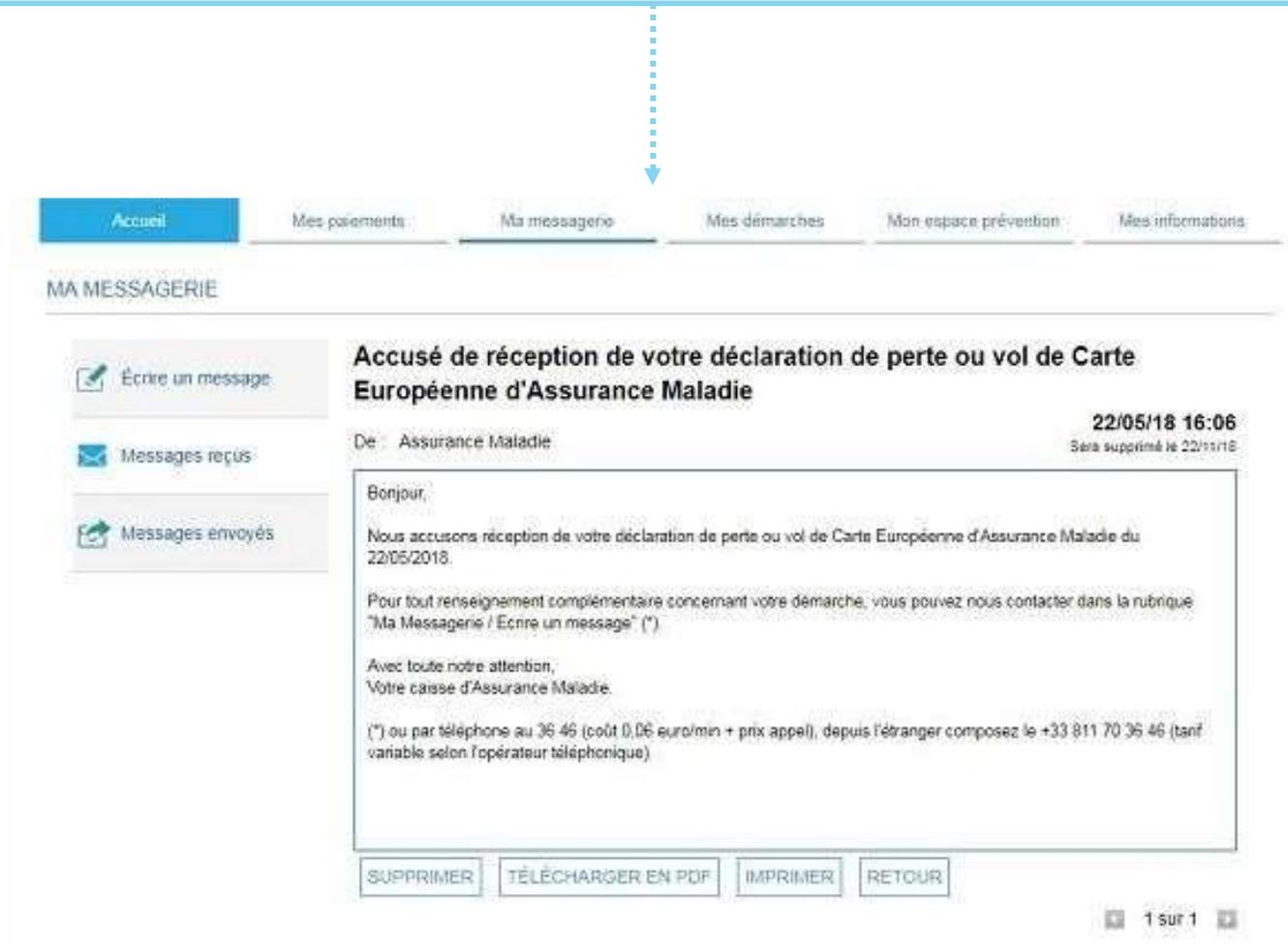


Il clique sur **Valider**

3 Un **message de confirmation** de prise en compte de la déclaration de perte/vol de CEAM s'affiche ensuite.

# 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**.



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



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

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



## TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
  - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
  - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

# VISUALISATION

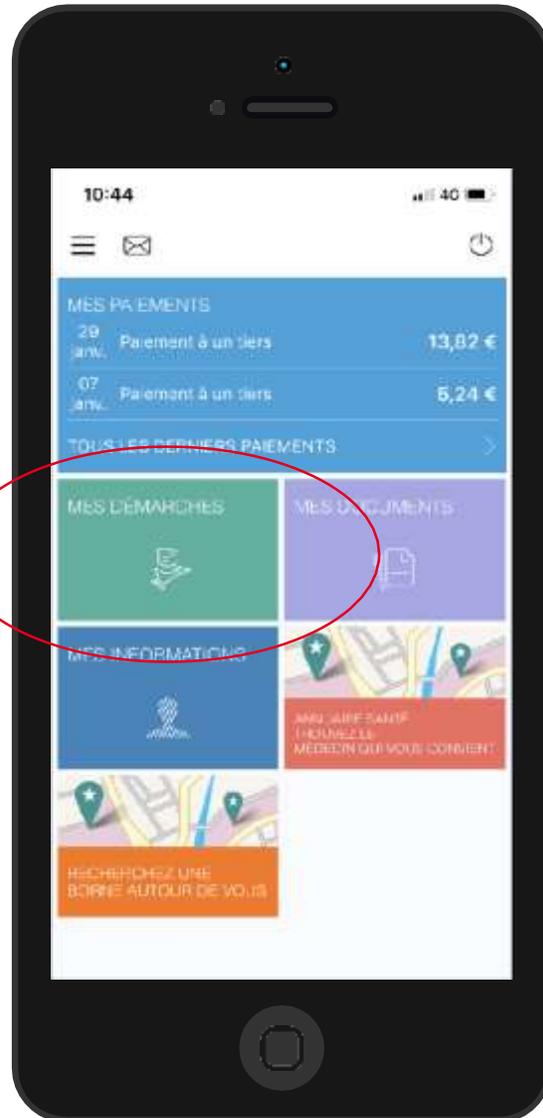
# La démarche pas-à-pas : étape préalable



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

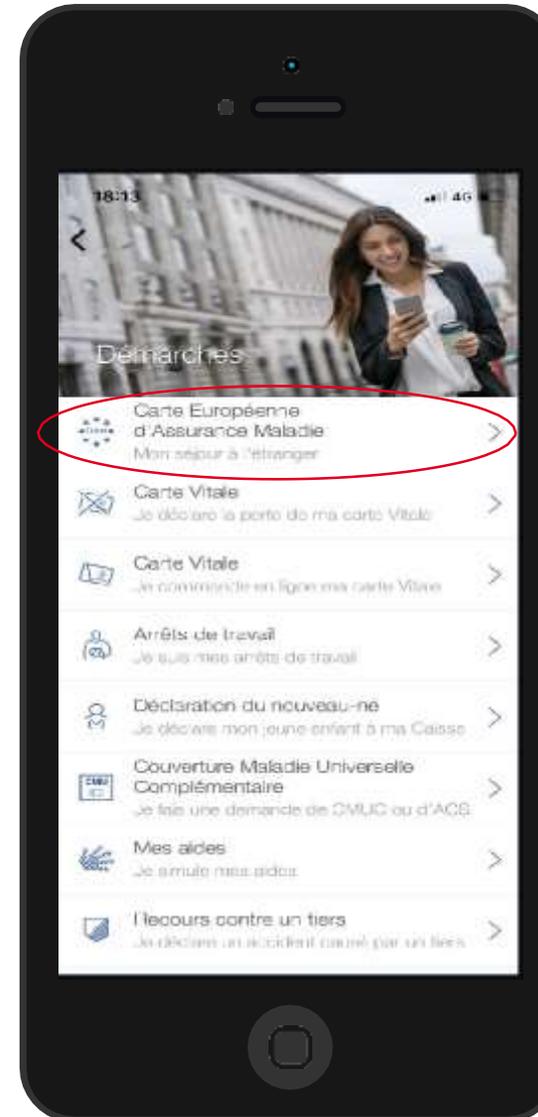
1

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



2

Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**

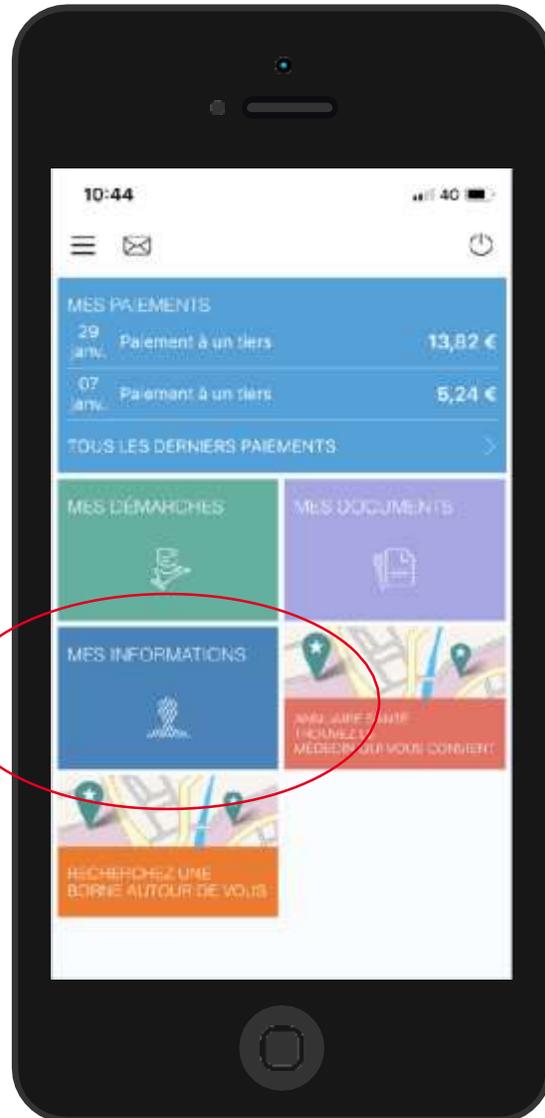


# La démarche pas- à- pas : étape préalable

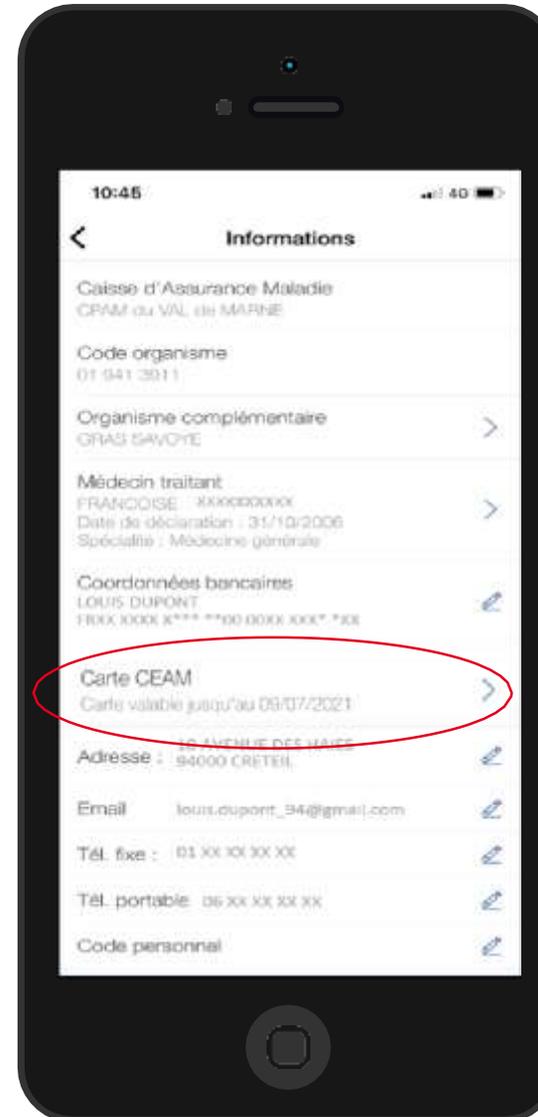


**ETAPE (0 : possibilité 2)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**

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



2 Il se rend dans la rubrique **Carte CEAM**



# La démarche pas- à- pas : étape 1/1



**ETAPE (1)** : L'assuré **sélectionne la CEAM** qu'il souhaite visualiser :

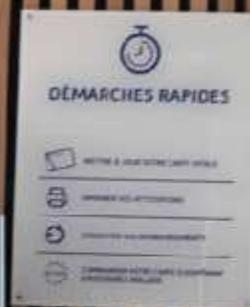


L'assuré **clique sur l'image de sa CEAM** pour l'afficher



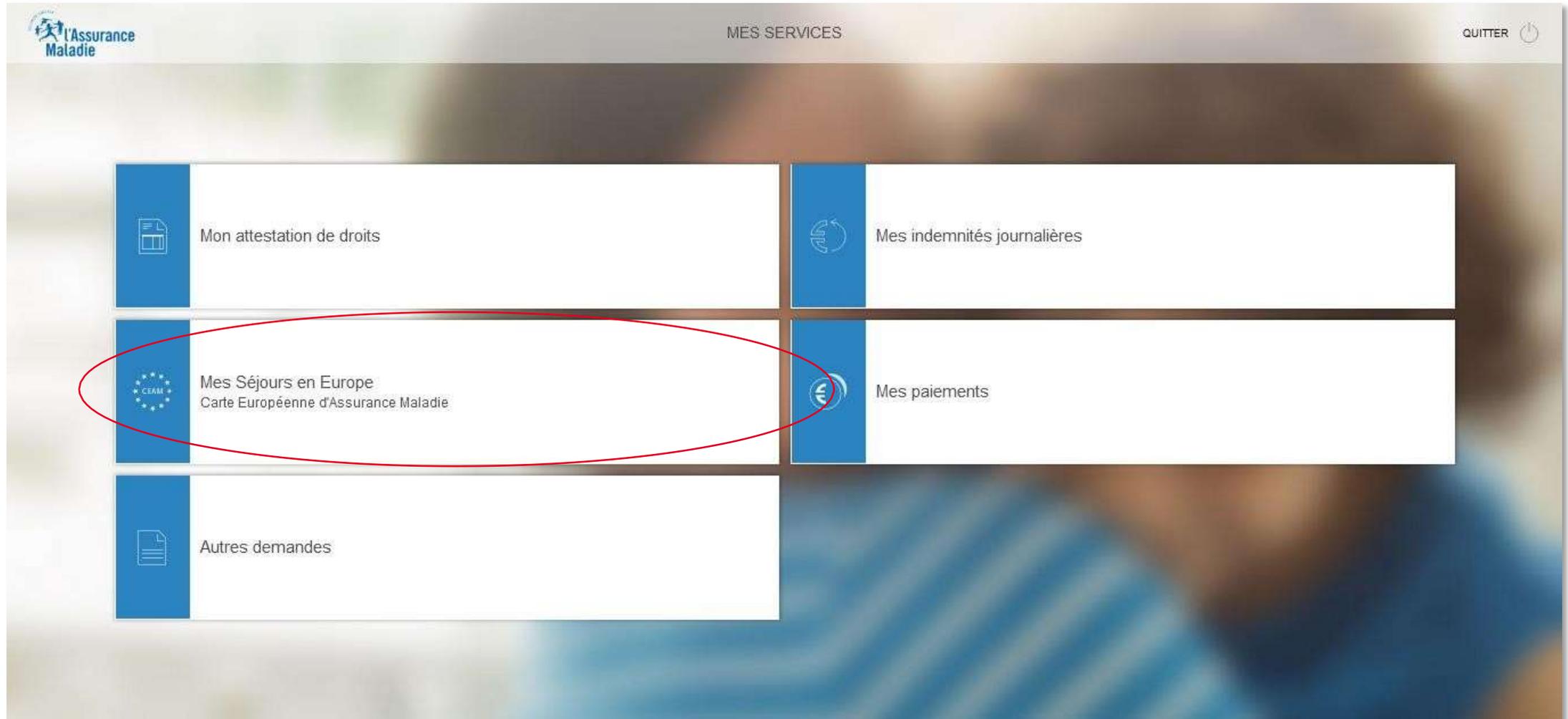
# La démarche pas-à-pas

BMS



# La démarche pas- à- pas : étape préalable

📍 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte sur la borne et s'authentifie, puis accède à l'écran « **Mes séjours en Europe – Carte Européenne d'Assurance Maladie** »



# La démarche pas- à- pas : étape 1/4

📍 **ETAPE (1)** : On présente à l'assuré des **explications** sur la Carte Européenne d'Assurance Maladie et s'il le souhaite, il peut **voir le détail des pays concernés**

1 L'assuré peut demander à voir la liste des pays concernés par la CEAM



MES SÉJOURS EN EUROPE

ACCUEIL

Vous vous déplacez pour un séjour temporaire (stages, études, vacances, missions professionnelles, week-end, ...) dans les pays de l'Union Européenne, en Suisse, en Islande, au Liechtenstein ou en Norvège ?

[? Voir les pays concernés](#)

Avec votre Carte Européenne d'Assurance Maladie, vous pourrez attester de vos droits à l'Assurance Maladie et bénéficier d'une prise en charge des soins médicalement nécessaires par l'institution du lieu de séjour, selon la législation et les formalités en vigueur dans ce pays.

Cette carte est valable deux ans. Elle est individuelle et nominative. Chaque membre de votre famille doit avoir la sienne, y compris les enfants de moins de 16 ans.

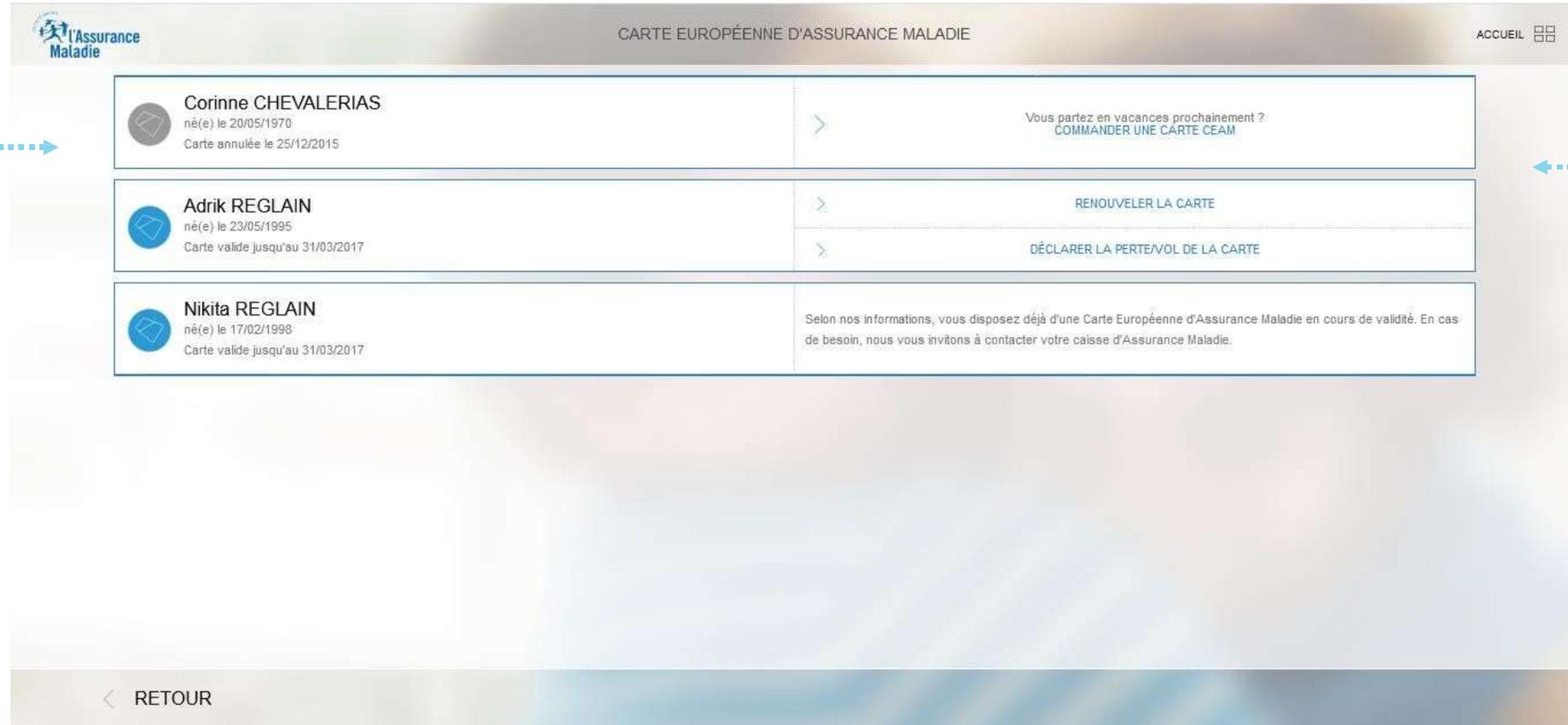
RETOUR CONTINUER

2 Il clique ensuite sur Continuer

# La démarche pas- à- pas : étape 2/4



**ETAPE (2) :** L'assuré **visualise la liste des bénéficiaires** et les **actions possibles** pour chacun



The screenshot shows the 'CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE' interface. It features a list of three beneficiaries with their names, birth dates, and card status. Action buttons are provided for each beneficiary based on their status.

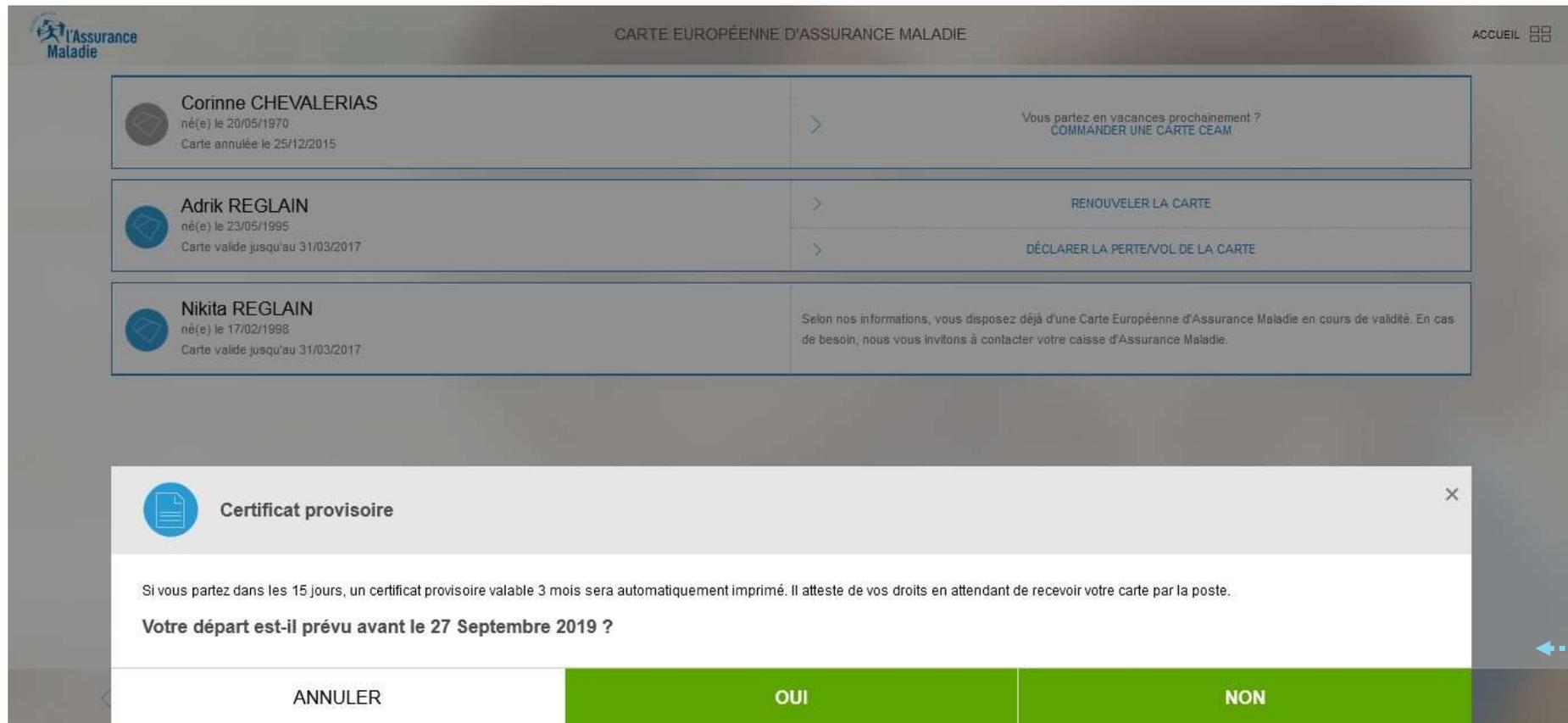
Assuré	Statut de la carte	Action possible
Corinne CHEVALERIAS né(e) le 20/05/1970 Carte annulée le 25/12/2015	Annulée	Vous partez en vacances prochainement ? <a href="#">COMMANDER UNE CARTE CEAM</a>
Adrik REGLAIN né(e) le 23/05/1995 Carte valide jusqu'au 31/03/2017	Valable	<a href="#">RENOUVELER LA CARTE</a> <a href="#">DÉCLARER LA PERTE/VOL DE LA CARTE</a>
Nikita REGLAIN né(e) le 17/02/1998 Carte valide jusqu'au 31/03/2017	Valable	Selon nos informations, vous disposez déjà d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie en cours de validité. En cas de besoin, nous vous invitons à contacter votre caisse d'Assurance Maladie.

1 La borne présente à l'assuré la **liste des bénéficiaires**

2 Pour chaque assuré, les **actions réalisables** dépendent de sa situation

# La démarche pas-à-pas : étape 3/4 – Commande

 **ETAPE (3)** : L'assuré choisit l'**action** à réaliser pour un bénéficiaire. Dans l'exemple ci-dessous, une **commande**



**Assurance Maladie** CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE ACCUEIL

 <b>Corinne CHEVALERIAS</b> né(e) le 20/05/1970 Carte annulée le 25/12/2015	>	Vous partez en vacances prochainement ? <b>COMMANDER UNE CARTE CEAM</b>
 <b>Adrik REGLAIN</b> né(e) le 23/05/1995 Carte valide jusqu'au 31/03/2017	>	<b>RENOUVELER LA CARTE</b>
 <b>Nikita REGLAIN</b> né(e) le 17/02/1998 Carte valide jusqu'au 31/03/2017	>	Selon nos informations, vous disposez déjà d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie en cours de validité. En cas de besoin, nous vous invitons à contacter votre caisse d'Assurance Maladie.

 **Certificat provisoire** [X]

Si vous partez dans les 15 jours, un certificat provisoire valable 3 mois sera automatiquement imprimé. Il atteste de vos droits en attendant de recevoir votre carte par la poste.

**Votre départ est-il prévu avant le 27 Septembre 2019 ?**

**ANNULER** **OUI** **NON**

Suite au choix d'une action, une fenêtre modale se présente à l'assuré pour **compléter l'action**

# La démarche pas-à-pas : étape 3/4 – Déclaration de perte / vol

 **ETAPE (3)** : L'assuré choisit l'**action** à réaliser pour un bénéficiaire. Dans l'exemple ci-dessous, une **déclaration de perte / vol**


CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE
ACCUEIL 

	<p><b>Corinne CHEVALERIAS</b> né(e) le 20/05/1970 Carte commandée</p>	<p>Nous avons bien enregistré votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie. Elle vous sera adressée par voie postale dans un délai de 15 jours.</p>
	<p><b>Adrik REGLAIN</b> né(e) le 23/05/1995 Carte valide jusqu'au 31/03/2017</p>	<p>&gt; RENOUELER LA CARTE</p> <p>&gt; DÉCLARER LA PERTE/VOL DE LA CARTE</p>
	<p><b>Nikita REGLAIN</b> né(e) le 17/02/1998 Carte valide jusqu'au 31/03/2017</p>	<p>Selon nos informations, vous disposez déjà d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie en cours de validité. En cas de besoin, nous vous invitons à contacter votre caisse d'Assurance Maladie.</p>

Je déclare sur l'honneur avoir constaté la perte/vol de la Carte Européenne d'Assurance Maladie de **Adrik REGLAIN** né(e) le 23/05/1995. Je m'engage à détruire l'ancienne si je la retrouve.

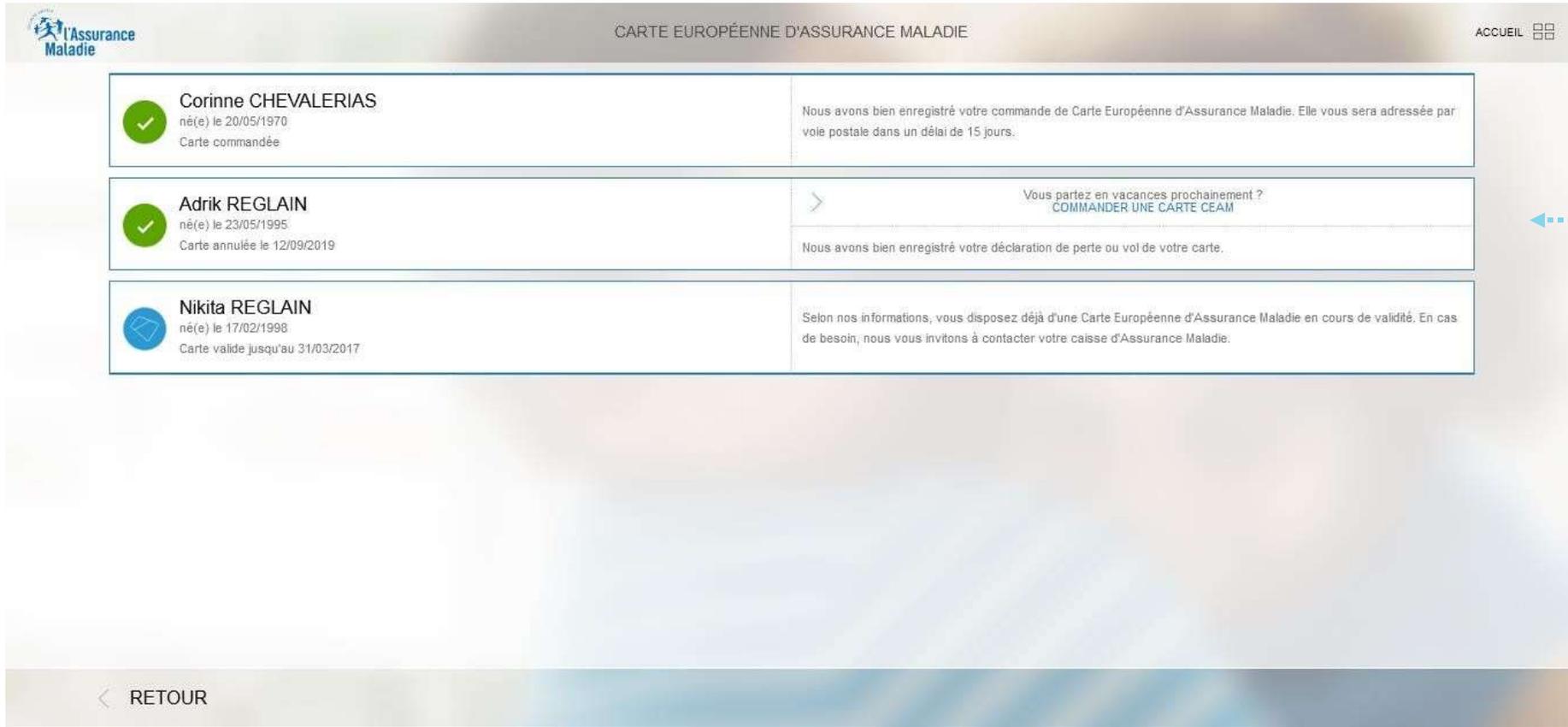
Date de la perte ou du vol : 12 Septembre 2019

ANNULER
CONFIRMER

Suite au choix d'une action, une fenêtre modale se présente à l'assuré pour **compléter l'action**

# La démarche pas- à- pas : étape 4/4

 **ETAPE (4)** : Après avoir confirmé son choix, la fenêtre modale disparaît et l'assuré obtient la **confirmation de la prise en compte** de sa demande dans la fenêtre de la liste des bénéficiaires



The screenshot shows the 'CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE' interface. At the top, there is a header with the logo 'l'Assurance Maladie', the title 'CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE', and a menu icon labeled 'ACCUEIL'. Below the header is a list of three beneficiaries, each with a status icon and a message:

 <b>Corinne CHEVALERIAS</b> né(e) le 20/05/1970 Carte commandée	Nous avons bien enregistré votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie. Elle vous sera adressée par voie postale dans un délai de 15 jours.
 <b>Adrik REGLAIN</b> né(e) le 23/05/1995 Carte annulée le 12/09/2019	 Vous partez en vacances prochainement ? <b>COMMANDER UNE CARTE CEAM</b> Nous avons bien enregistré votre déclaration de perte ou vol de votre carte.
 <b>Nikita REGLAIN</b> né(e) le 17/02/1998 Carte valide jusqu'au 31/03/2017	Selon nos informations, vous disposez déjà d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie en cours de validité. En cas de besoin, nous vous invitons à contacter votre caisse d'Assurance Maladie.

At the bottom left, there is a 'RETOUR' button with a left arrow icon.

Après son choix, l'assuré peut constater que **la liste des bénéficiaires a été mise à jour** par rapport à sa demande