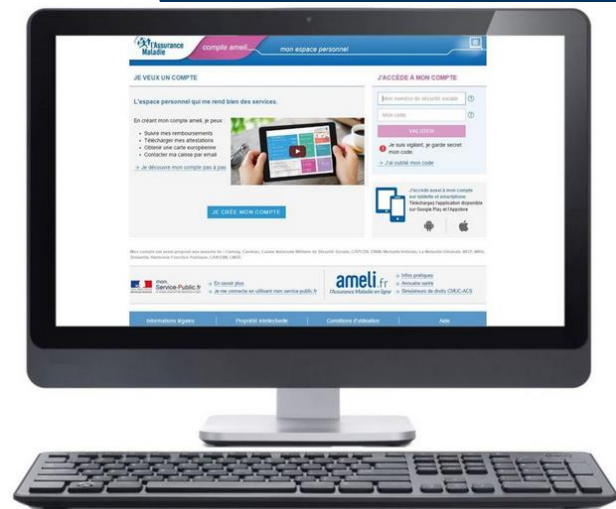


## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

**Pas-à-pas**  
Avril 2020



## CREATION IMMEDIATE DU COMPTE AMELI

- SOIT AVEC LA CARTE VITALE ET LE RIB
- SOIT AVEC FRANCECONNECT

# Les principes directeurs du pas-à-pas

*Ce pas-à-pas présente les deux possibilités offertes à l'assuré social pour créer immédiatement et en toute autonomie son compte ameli via le canal web ou dans l'application mobile.*

*La démarche est décrite **étape par étape**, pas à pas, pour être la plus didactique et la plus illustrative possible.*

*Ce document a ainsi vocation à **s'inscrire en complément** des supports de formation existants : le didacticiel du compte et les modules de e-learning.*



## Principes directeurs

- Le support vous détaille comment créer immédiatement et en toute autonomie son compte ameli
  - Le compte ameli web
- Il précise également :
  - Les **cas d'exclusion**
- Ce livret a vocation à être **actualisé au fur et à mesure des mises à jour des téléservices concernés.**

# Bénéfices de la création immédiate du compte

## Pour les assurés



La possibilité de créer son compte **entièrement en ligne**, en moins de 5 minutes.



**Création / ouverture immédiate** du compte et accès aux différents services (gage de simplicité et rapidité)



Le compte permet aux assurés de s'authentifier - avec leur code ameli et via la mécanique **FranceConnect** - à de nombreux **autres sites en ligne** (retraite, impôts, ANTS, municipalités, etc.)

## Pour les collaborateurs



### Conseillers et Téléconseillers :

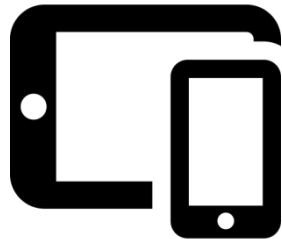
- Une porte d'entrée vers les nombreux téléservices
- Des **flux** en accueil et au téléphone **réduits**
- Un moyen de promouvoir **l'utilisation du compte**



### Agents de Back-Office :

- Ouverture sur le compte = **diminution des sollicitations** par courrier, donc **réduction de la charge** en Back-Office + démarche **éco-citoyenne** (moins de courriers, plus d'économie, et moins de papier et de transport)

# Disponibilité de la démarche



**Application Ameli  
pour smartphone &  
tablette**



**Compte ameli web**

## À noter



Dans le présent « pas à pas », **seule la démarche sur le web a été détaillée**. Précisons par ailleurs que sur l'application mobile, la création immédiate du compte est seulement réalisable avec la carte vitale et l'IBAN de l'assuré. Le recours à FranceConnect ne sera possible que dans une version ultérieure de l'application

# Cas d'exclusion de la démarche



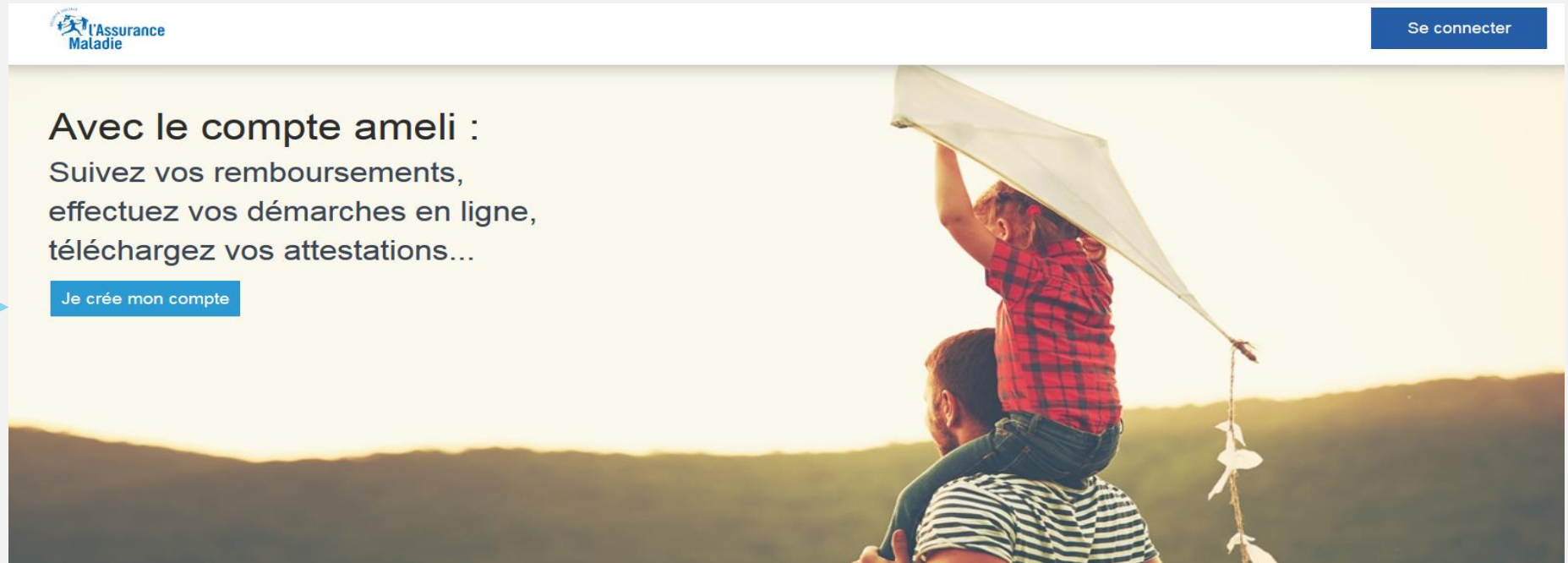
- ▶ L'assuré qui n'est pas ouvrier de droits du régime général ou des régimes partenaires : CAMIEG, CANSSM, CAVIMAC, CNMSS, CRPCEN, ENIM, MGP.
- ▶ L'assuré ne disposant que d'un nir provisoire ou d'un n° d'attente non certifié
- ▶ L'assuré qui n'a pas de coordonnées bancaires enregistrées (pour la première option de la démarche : « avec carte vitale et Iban »)
- ▶ L'assuré qui n'a pas de carte Vitale active ou pour laquelle la mutation ne s'est pas déroulée correctement (pour la première option de la démarche : « avec carte vitale et Iban »)

# POSSIBILITÉ 1

## *AVEC CARTE VITALE + IBAN*

# Pas-à-pas : création de compte avec sa CV et son Iban

L'assuré n'as pas encore de compte. Il clique sur **Je crée mon compte**



The screenshot shows the L'Assurance Maladie website interface. At the top left is the logo with the text 'SECURITE SOCIALE L'Assurance Maladie'. At the top right is a blue button labeled 'Se connecter'. The main content area features a background image of a man carrying a child on his shoulders, with the child holding a kite. The text reads: 'Avec le compte ameli : Suivez vos remboursements, effectuez vos démarches en ligne, téléchargez vos attestations...'. Below this text is a blue button labeled 'Je crée mon compte'. A blue vertical line and a dotted arrow on the left side of the slide point from the explanatory text to the 'Je crée mon compte' button.

# Pas-à-pas : création de compte avec sa CV et son Iban

L'assuré muni de sa **carte vitale** et de son **Iban** saisit les champs de la partie supérieure de l'écran.

JE CRÉE MON COMPTE AMELI

---


**Je crée mon compte en remplissant les éléments demandés** \* champ obligatoire

Mon nom : *	<input type="text"/>	?
Mon n° de sécurité sociale : *	<input type="text"/>	?
Ma date de naissance : *	<input type="text" value="jj/mm/aaaa"/>	
Mon code postal : *	<input type="text"/>	?

---

OU

**Je crée immédiatement mon compte via FranceConnect**

 S'identifier avec FranceConnect

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



# Pas-à-pas : création de compte avec sa CV et son Iban

JE CRÉE MON COMPTE AMELI

Je crée mon compte en remplissant les éléments demandés

\* champ obligatoire

Mon nom : *	<input type="text" value="venturi"/>	?
Mon n° de sécurité sociale : *	<input type="text" value="1 62 12 2B 010 001"/>	?
Ma date de naissance : *	<input type="text" value="18/12/1962"/>	📅
Mon code postal : *	<input type="text" value="63000"/>	?

OU

L'assuré saisit son nom, son **NIR**, son **jour de naissance** et son **code postal**

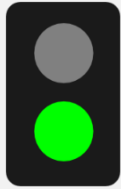
## PRECISIONS



**Une assurée** peut être connue par son **nom de naissance** ou **de femme mariée**

Le **code postal** peut correspondre à **l'ancienne adresse** de l'assuré

# Pas-à-pas : création de compte avec sa CV et son Iban



JE CRÉE MON COMPTE AMELI

Je crée mon compte en remplissant les éléments demandés

Mon nom : *	venturi
Mon n° de sécurité sociale : *	162122B010001
Ma date de naissance : *	18/12/1962
Mon code postal : *	63000

Accédez immédiatement à votre compte

Saisissez les 7 derniers chiffres de votre IBAN : \*

FR	64	2004	1***	**01	3478	0G02	443	?
----	----	------	------	------	------	------	-----	---

Saisissez les 11 derniers chiffres du numéro de série de votre carte Vitale avec photo : \*

8025000002	04671322630	?
------------	-------------	---

Je ne dispose pas du numéro de série de ma carte Vitale

\* champ obligatoire

RETOUR VALIDER

L'assuré dispose :  
- d'une **carte vitale** active  
- de **coordonnées bancaires** connues de l'Assurance Maladie

Il est alors **éligible** à la création immédiate du compte. Ce nouvel écran s'affiche :

L'assuré complète l'**IBAN** qui s'affiche de manière partielle.

Il saisit également une partie du numéro de série de sa **carte vitale**



Si l'assuré n'est pas éligible ou s'il ne peut pas accéder au numéro de série de sa CV (numéro effacé, etc.), il est invité :

- 1/ à **contacter sa caisse**
- 2/ à réaliser la démarche par **FranceConnect**

# Pas-à-pas : création de compte avec sa CV et son Iban

## J'accepte les conditions d'utilisation

Étape 1 → Étape 2 → Étape 3

**Pour accéder aux services de votre compte, vous devez d'abord accepter les conditions d'utilisation :**

En adhérant au compte ameli, vous acceptez de ne plus recevoir vos relevés de prestations par courrier postal au profit d'une consultation en ligne.

La saisie d'une adresse email est obligatoire pour bénéficier des services du compte. En renseignant et confirmant votre email, vous acceptez de recevoir dans la messagerie du compte, tout ou partie des courriers et messages de l'Assurance Maladie.

Pour plus d'informations, consultez [les conditions d'utilisation détaillées](#) >

Oui, j'accepte

Non, je refuse

ANNULER

CONTINUER

L'assuré  
accepte les  
CGU

# Pas-à-pas : création de compte avec sa CV et son Iban

L'assuré choisit le mot de passe de son compte

**Je choisis un code personnel**

Étape 1 → Étape 2 → Étape 3

 Pour maintenir la confidentialité de vos informations, nous vous recommandons de ne pas choisir un code que vous utilisez déjà sur un autre site.

Votre code personnel doit :

- comporter entre 8 et 50 caractères
- contenir des [caractères latins](#) minuscules et majuscules
- contenir un chiffre ou un [caractère spécial](#)
- ne contenir que des caractères autorisés
- ne pas contenir votre n° de sécurité sociale, votre date de naissance ou une partie de celle-ci

\* champ obligatoire

Mon nouveau code \*  
MotdePasse1 

**Niveau indicatif de sécurité :**

Confirmer mon nouveau code \*  
MotdePasse1 

L'assuré saisit un code personnel au **format alpha numérique** (en vigueur depuis fin avril et rendu obligatoire pour les nouveaux assurés).

# Pas-à-pas : création de compte avec sa CV et son Iban



L'adresse mail de l'utilisateur doit être **unique**. Autrement dit, elle ne doit pas être déjà utilisée par un autre compte (d'un membre de la famille par exemple).

Par ailleurs cette adresse doit être **facilement consultable** par l'assuré car y il recevra tous les **avis de dépôt** (l'invitant à consulter les pièces disponibles dans son compte).

Cette adresse mail est d'autant plus importante que l'assuré **ne recevra plus de documents papiers** par voie postale

L'assuré renseigne obligatoirement son **mail**. Il renseigne, de manière facultative, ses numéros de **téléphone**.

Il donne également son **consentement** pour que l'Assurance Maladie lui communique des infos promotionnelles.

**Informations personnelles**

Étape 1 > Étape 2 > Étape 3

**Je saisis mon adresse email**

Saisissez votre adresse email : \*  \* champ obligatoire

Je confirme mon adresse email : \*

J'autorise l'Assurance Maladie à m'envoyer par email des informations promotionnelles sur ses services : \*  Oui  Non

**Je saisis mes coordonnées téléphoniques**

Saisissez votre n° de téléphone portable :

J'autorise l'Assurance Maladie à me communiquer des informations promotionnelles sur ses services :

Par Téléphone :  Oui  Non

Par SMS :  Oui  Non

Saisissez votre n° de téléphone fixe :

J'autorise l'Assurance Maladie à me communiquer des informations promotionnelles sur ses services :

Par Téléphone :  Oui  Non

# Pas-à-pas : création de compte avec sa CV et son Iban

L'assuré est alors déconnecté du compte.

Un message l'invite à consulter sa **messagerie**.

Ce n'est qu'après avoir **cliqué sur le lien** présent dans l'email de confirmation que le compte est **activé** et utilisable sur le web comme dans l'application ameli.



L'assuré dispose de **7 jours** pour valider son adresse mail et finaliser le processus d'adhésion au compte ameli



⇒ **Au-delà de 7 jours mais avant 21 jours** : si l'assuré clique sur le lien ou se connecte à son compte, celui-ci lui indique que le lien n'est plus actif. Deux possibilités sont alors proposées à l'assuré

⇒ Se faire renvoyer le lien à la même adresse

⇒ Se faire renvoyer le lien à une adresse mail différente

=> **Au-delà de 21 jours**, l'adresse est supprimée de la base. Si l'assuré clique sur lien ou se connecte à son compte, celui-ci lui propose de saisir une adresse mail valide, et lui envoie un lien à activer.

# POSSIBILITÉ 2

## *AVEC FRANCECONNECT*

# Pas-à-pas : création de compte avec FranceConnect

JE CRÉE MON COMPTE AMELI

---


**Je crée mon compte en remplissant les éléments demandés** \* champ obligatoire

Mon nom : *	<input type="text"/>	<a href="#">?</a>
Mon n° de sécurité sociale : *	<input type="text"/>	<a href="#">?</a>
Ma date de naissance : *	<input type="text" value="jj/mm/aaaa"/>	
Mon code postal : *	<input type="text"/>	<a href="#">?</a>

---

**OU**

**Je crée immédiatement mon compte via FranceConnect**



S'identifier avec  
FranceConnect

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

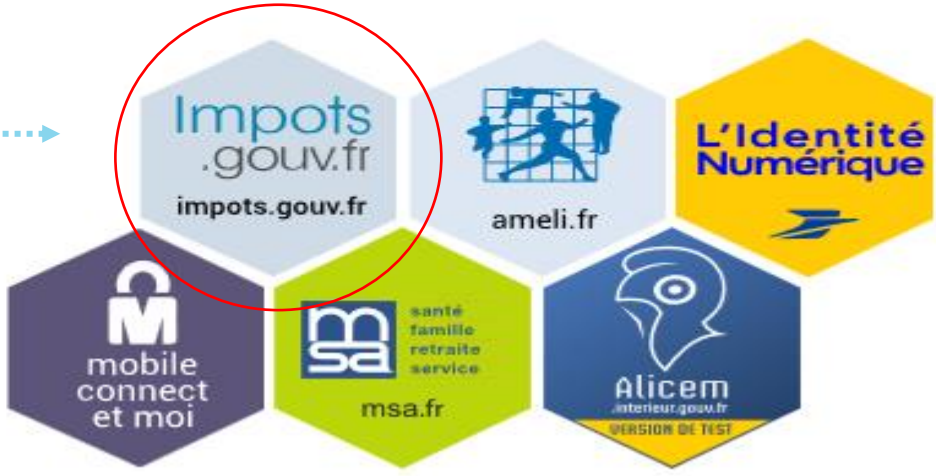
L'assuré sélectionne FranceConnect



# Pas-à-pas : création de compte avec FranceConnect



Identifiez vous sur **Ameli** avec  
votre compte :



Se souvenir de mon choix

L'assuré sélectionne l'un des **fournisseurs d'identité** de FranceConnect. Ici, pour l'exemple, les Impôts

# Pas-à-pas : création de compte avec FranceConnect



impots.gouv.fr  
un site de la direction générale des Finances publiques

Je me connecte avec mon compte impots.gouv.fr

Numéro fiscal

1390804979439

Mot de passe

●●●●●●●●



Connexion

En cliquant sur «Connexion», vous acceptez que vos données personnelles (nom, prénoms, date et lieu de naissance, adresse électronique) soient transmises à FranceConnect.

L'assuré saisit l'identifiant et le mot de passe du compte qu'il a sélectionné à l'étape précédente. Ici, pour l'exemple, il renseigne son numéro fiscal et son mot de passe des impôts.

# Pas-à-pas : création de compte avec FranceConnect



Bienvenue Mme. [redacted]  
née le 24/08/1962.

[Continuer sur L' Assurance Maladie](#)

Ce n'est pas vous ?

[En savoir plus sur FranceConnect](#) [Foire aux questions](#)

L'assuré a bien été reconnu par le fournisseur de service, et dans la foulée par FranceConnect. Ses **données personnelles** lui sont présentées. Il est invité à **poursuivre sa démarche** vers l'Assurance Maladie. En l'occurrence ici, la création de compte

# Pas-à-pas : création de compte avec FranceConnect

## J'accepte les conditions d'utilisation

Étape 1 > Étape 2 > Étape 3

**Pour accéder aux services de votre compte, vous devez d'abord accepter les conditions d'utilisation :**

En adhérant au compte ameli, vous acceptez de ne plus recevoir vos relevés de prestations par courrier postal au profit d'une consultation en ligne.

La saisie d'une adresse email est obligatoire pour bénéficier des services du compte. En renseignant et confirmant votre email, vous acceptez de recevoir dans la messagerie du compte, tout ou partie des courriers et messages de l'Assurance Maladie.

Pour plus d'informations, consultez [les conditions d'utilisation détaillées](#) >

Oui, j'accepte

Non, je refuse

ANNULER

CONTINUER

L'assuré  
accepte les  
CGU

# Pas-à-pas : création de compte avec FranceConnect

L'assuré choisit le mot de passe de son compte

**Je choisis un code personnel**

Étape 1 → Étape 2 → Étape 3

 Pour maintenir la confidentialité de vos informations, nous vous recommandons de ne pas choisir un code que vous utilisez déjà sur un autre site.

Votre code personnel doit :

- comporter entre 8 et 50 caractères
- contenir des [caractères latins](#) minuscules et majuscules
- contenir un chiffre ou un [caractère spécial](#)
- ne contenir que des caractères autorisés
- ne pas contenir votre n° de sécurité sociale, votre date de naissance ou une partie de celle-ci

\* champ obligatoire

Mon nouveau code \*  
MotdePasse1 

**Niveau indicatif de sécurité :**

Confirmer mon nouveau code \*  
MotdePasse1 

L'assuré saisit un code personnel au **format alpha numérique** (en vigueur depuis fin avril et rendu obligatoire pour les nouveaux assurés).

# Pas-à-pas : création de compte avec FranceConnect



L'adresse mail de l'utilisateur doit être **unique**. Autrement dit, elle ne doit pas être déjà utilisée par un autre compte (d'un membre de la famille par exemple).

Par ailleurs cette adresse doit être **facilement consultable** par l'assuré car y il recevra tous les **avis de dépôt** (l'invitant à consulter les pièces disponibles dans son compte).

Cette adresse mail est d'autant plus importante que l'assuré **ne recevra plus de documents papiers** par voie postale

L'assuré renseigne obligatoirement son **mail**. Il renseigne, de manière facultative, ses numéros de **téléphone**.

Il donne également son **consentement** pour que l'Assurance Maladie lui communique des infos promotionnelles.

**Informations personnelles**

Étape 1 > Étape 2 > Étape 3

**Je saisis mon adresse email**

Saisissez votre adresse email : \*  \* champ obligatoire

Je confirme mon adresse email : \*

J'autorise l'Assurance Maladie à m'envoyer par email des informations promotionnelles sur ses services : \*  Oui  Non

**Je saisis mes coordonnées téléphoniques**

Saisissez votre n° de téléphone portable :

J'autorise l'Assurance Maladie à me communiquer des informations promotionnelles sur ses services :

Par Téléphone :  Oui  Non

Par SMS :  Oui  Non

Saisissez votre n° de téléphone fixe :

J'autorise l'Assurance Maladie à me communiquer des informations promotionnelles sur ses services :

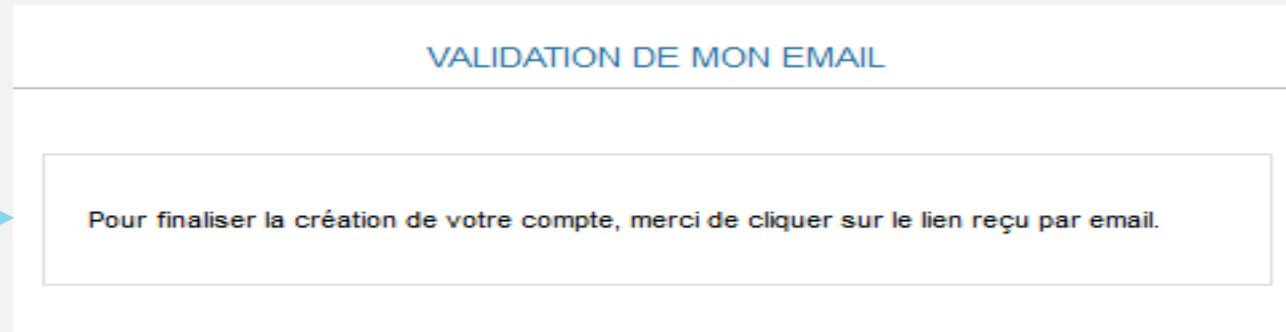
Par Téléphone :  Oui  Non

# Pas-à-pas : création de compte avec FranceConnect

L'assuré est alors déconnecté du compte.

Un message l'invite à consulter sa **messagerie**.

Ce n'est qu'après avoir **cliqué sur le lien** présent dans l'email de confirmation que le compte est **activé** et utilisable sur le web comme dans l'application ameli.



L'assuré dispose de **7 jours** pour valider son adresse mail et finaliser le processus d'adhésion au compte ameli



⇒ **Au-delà de 7 jours mais avant 21 jours** : si l'assuré clique sur le lien ou se connecte à son compte, celui-ci lui indique que le lien n'est plus actif. Deux possibilités sont alors proposées à l'assuré

⇒ Se faire renvoyer le lien à la même adresse

⇒ Se faire renvoyer le lien à une adresse mail différente

=> **Au-delà de 21 jours**, l'adresse est supprimée de la base. Si l'assuré clique sur lien ou se connecte à son compte, celui-ci lui propose de saisir une adresse mail valide, et lui envoie un lien à activer.