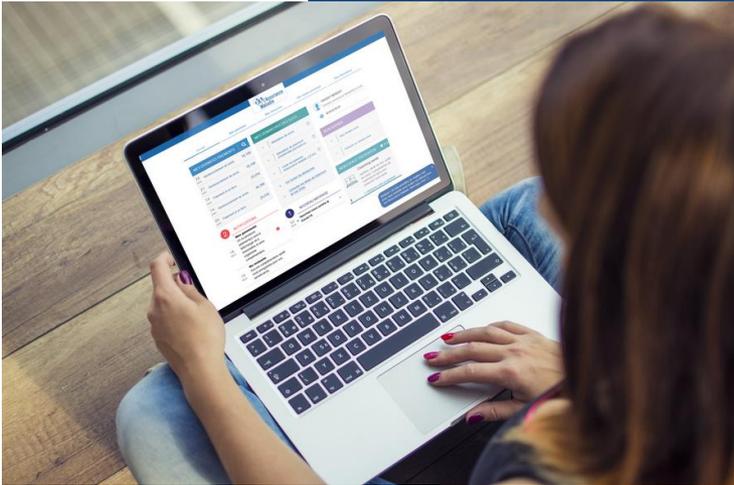


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES  
DU COMPTE ASSURÉS AMELI

**Pas-à-pas**

Février 2022



PROCURATION EN  
LIGNE

# Les principes directeurs du pas-à-pas

Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice *Procuration en ligne*, **étapes par étapes**, pour donner une vision détaillée de la **version assuré**, ainsi que les **bénéfices** associés à ce téléservice, tant pour les assurés que pour les collaborateurs Front-office et Back-office en CPAM.

Il a ainsi vocation à **s'inscrire en complément** des supports de formation existants : le didacticiel qui présente notamment des captures écrans de façon animée à destination des assurés et les modules de e-learning qui permettent de maîtriser le compte dans son ensemble.



## Principes directeurs

- Ce pas-à-pas décrit le parcours du téléservice :
  - Sur le **compte ameli web**
  
- Il précise également :
  - Les **cas d'usage** qui peuvent entraîner la sollicitation du téléservice
  - Les **cas d'exclusion**
  - Les **délais moyens de traitement** de la demande réalisée en ligne
  - Les **objections les plus fréquentes** (côté assurés et côtés Caisses), et les **réponses** à y apporter
  
- Ce document a vocation à être **actualisé au fur et à mesure des mises à jour du téléservice.**

# Bénéfices du choix du téléservice : Procuration en ligne

## Pour les assurés



La possibilité donnée à un usager de se faire représenter par un tiers pour réaliser ses démarches auprès de l'Assurance Maladie



La possibilité pour le mandataire de prendre RDV en accueil et d'effectuer une démarche pour le compte d'une personne qu'il souhaite aider



La procuration en ligne laisse toujours la possibilité à un aidant d'appeler le 3646, et de réaliser une démarche pour le compte d'une personne qu'il souhaite aider. Mais il est logiquement soumis aux paliers de sécurité.



Mettre fin à l'hétérogénéité des pratiques des caisses en matières de procuration (les unes demandant à remplir un document, les autres non..).

## Pour les collaborateurs



### Conseillers et Téléconseillers :

- Aucun changement pour les agents des PFS
- Pour les agents d'accueil : la satisfaction au travers de cette procuration, d'aider les assurés dont les situations sont parfois compliquées (invalides, personnes isolées ou dans l'incapacité de se déplacer).



### Agents de Back-Office :

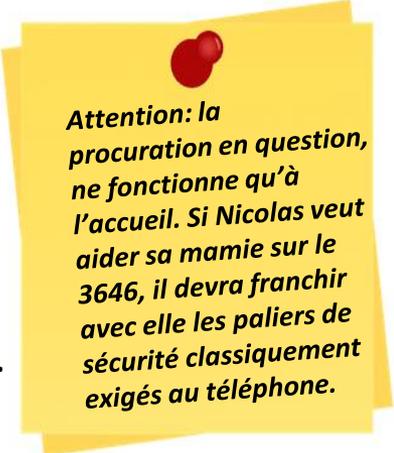
- Non concernés

# Cas d'usage

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

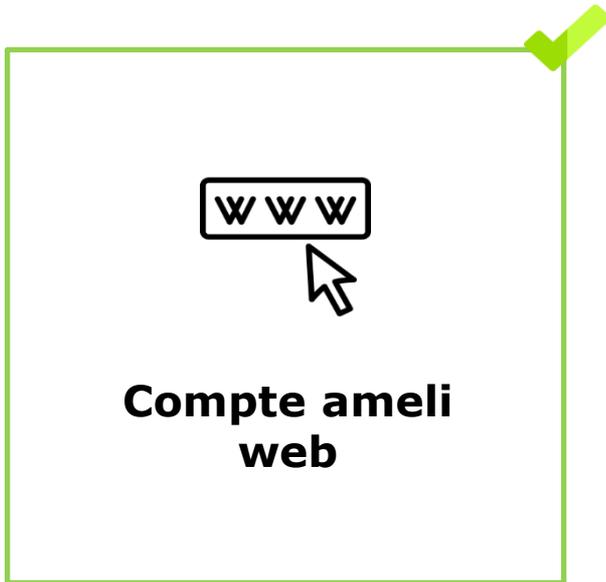
## Deux cas d'usage possibles :

1. Mamie Françoise réalise une procuration en ligne en désignant son neveux 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 neveux 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.*

# Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



# Cas d'exclusion du téléservice



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

# COMPTE AMELI WEB

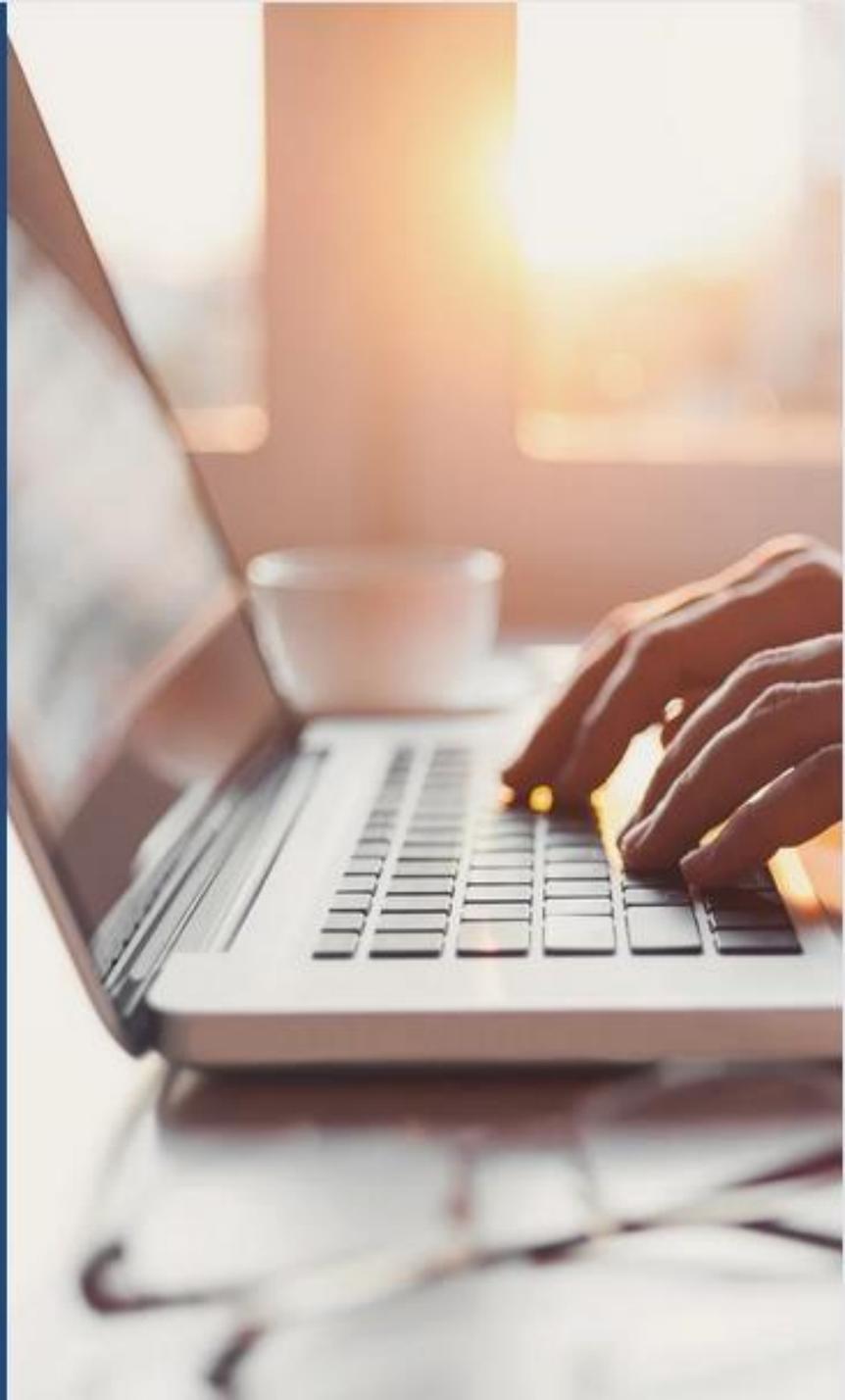
La démarche pas-à-pas



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** »

The screenshot shows the Assurance Maladie website interface. At the top center is the logo for 'Assurance Maladie' with the text 'SÉCURITÉ SOCIALE' above it. Below the logo is a navigation bar with five tabs: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The 'Mes démarches' tab is selected and highlighted. Below the navigation bar, there are four main sections, each with a blue header and a list of actions:

- 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** (circled in red)
  - 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

1

2

L'assuré prend connaissance des éléments saisis

#### 2. Récapitulatif des éléments déclarés

Je suis :

**Nom** : M. Jean DUPONT

**Né(e) le** : 21/06/1970

Pour me représenter pour toute démarche administrative auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, je donne procuration à :

**Nom** : M. Martin DUPONT

**Né(e) le** : 16/04/1991

Cette procuration est valable :

**Pendant 1 mois.**

Il certifie l'exactitude des éléments déclarés pour pouvoir Valider sa demande

Je certifie l'exactitude des éléments déclarés

*La loi rend possible d'amende et/ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations en vue d'obtenir ou de tenter d'obtenir des avantages indus (articles 313-1 à 313-3, 433-19, 441-1 et suivants du Code pénal).*

En cas d'erreur de l'assuré, le bouton « Retour » permet de modifier les données saisies précédemment.

Retour

Je valide ma demande

# Demande de procuration en ligne

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

**Compte ameli**  



**Ma procuration est validée !**

La procuration a bien été prise en compte

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.

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

NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !

[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

**Mandataire**

Du : 23/07/2021	Au : <input type="text"/>
Civilité : MME	Nom de famille : <input type="text"/>
Prénom : sandrine	Nom d'usage : <input type="text"/>
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€

### 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](#)

**2 NOTIFICATIONS**

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

18 FÉVR.

**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	[REDACTED]
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	<a href="#">Ajouter</a>	✎
Autorisations de contact	Email - SMS	✎
Paramètres de compte	Mon code personnel	✎
	Résilier mon compte ameli	✎



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

Procuration

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

[Révoquer](#) 

# Révoquer la procuration en ligne



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

SECURITE SOCIALE  
l'Assurance  
Maladie

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 démarches** »

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