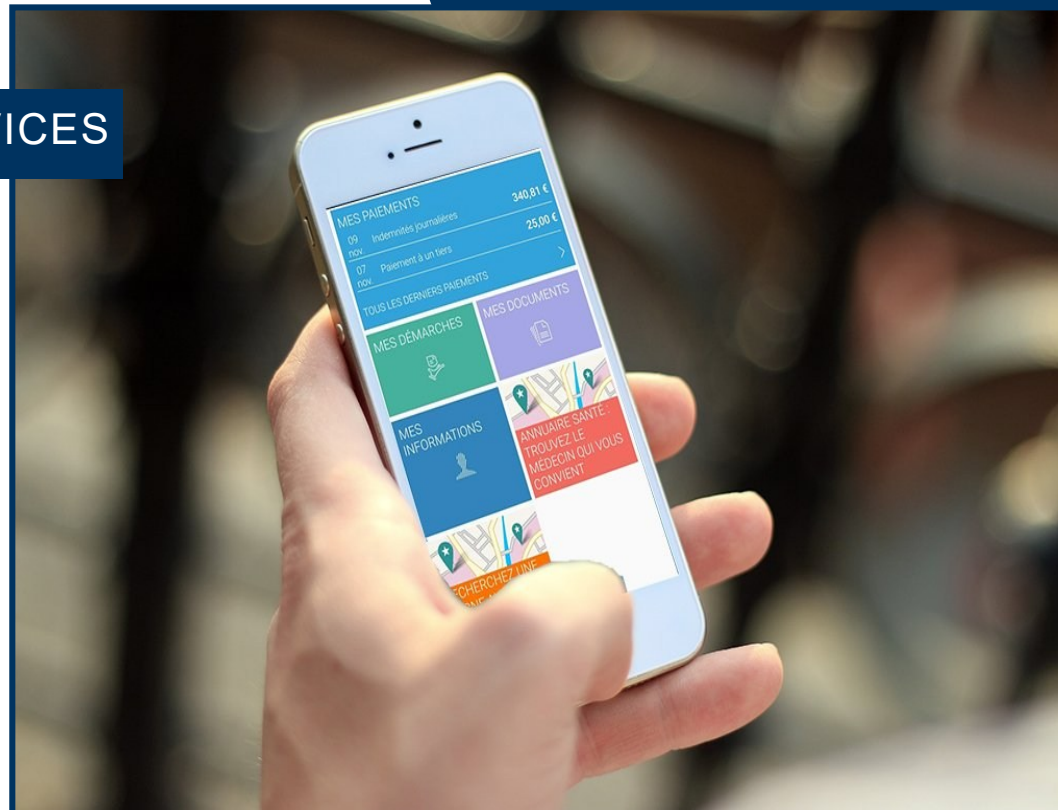


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

Pas-à-pas



DEMANDE DE
C2S

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de faire sa demande de C2S à **tout moment** de façon **autonome**



Un **gain de temps** par rapport au délai postal



Une **meilleure complétude** des dossiers, et donc moins d'aller-retours entre la Caisse et l'assuré



Pas de frais de photocopie/impression et envoi des **pièces justificatives**

Pour les collaborateurs



Conseillers et Téléconseillers :

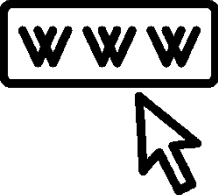

- Le **flux** en accueil et au téléphone est **réduit**
- **Diminution des rendez-vous** liés à la C2S





Agents de Back-Office :

- La **charge** de traitement en back-office est **réduite** :
 - Via l'**allègement de la phase d'acquisition** des courriers papiers (car les demandes en ligne sont directement injectées dans la corbeille choisie pour le processus)
 - Via la **meilleure complétude** des dossiers reçus

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte Ameli web

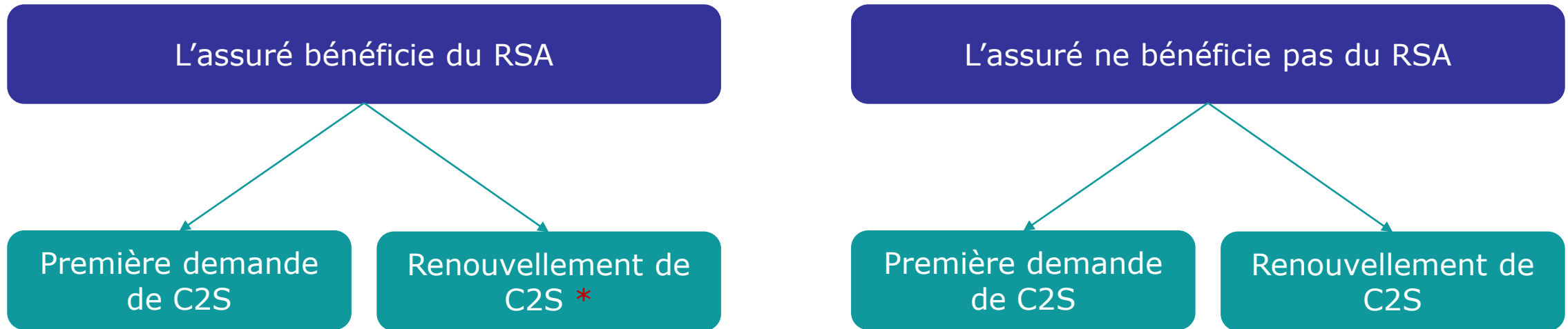


**Application
ameli pour
smartphone**



BMS

2 principaux cas d'usage possibles



À noter



Dans les deux cas, du point de vue de l'assuré, **la cinématique reste la même qu'il soit primo-demandeur ou qu'il s'agisse d'une demande de renouvellement.**

Seules les informations affichées à la fin de la démarche lors du choix de la **mutuelle** varient.



En revanche, contrairement à la primo-demande qui est réalisable à tout moment, la demande de **renouvellement de la C2S** par un assuré n'est possible **que dans les 4 mois qui précèdent la fin** de ses droits.

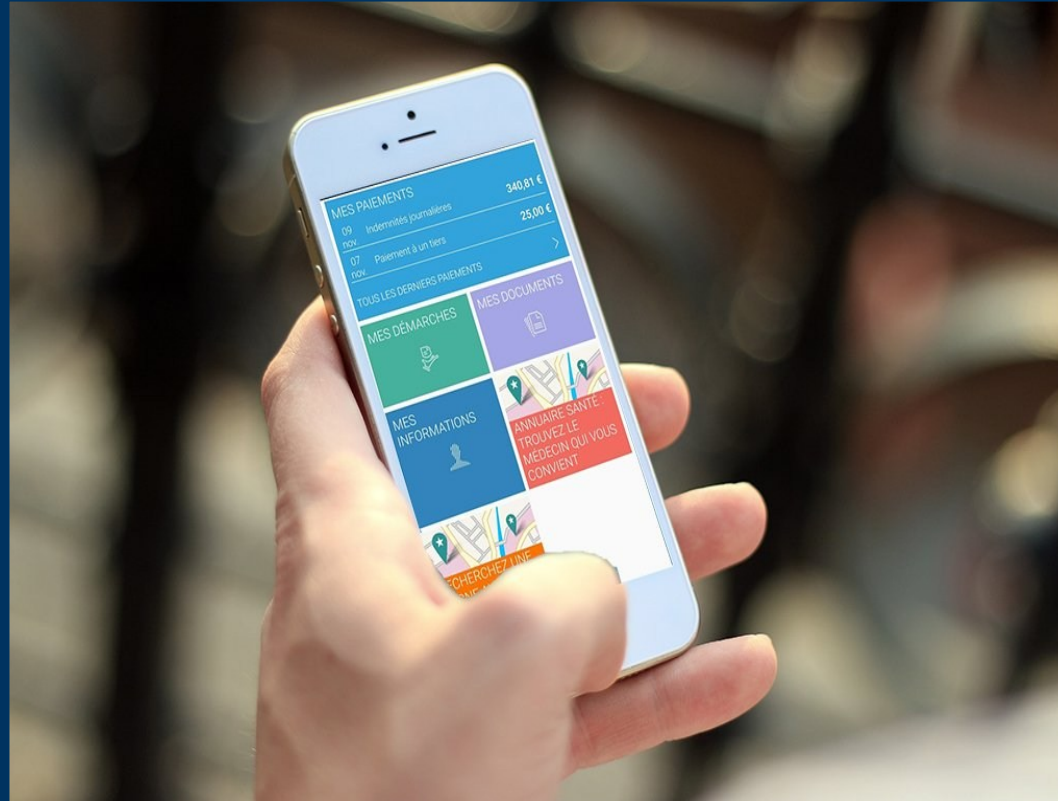
Cas d'exclusions du téléservice



- ▶ Exclusions fonctionnelles :
 - Assuré mineur
 - Droits fermés
 - Renouvellement C2S anticipé
 - Demande en cours de moins de 21 jours
 - NPAI
 - Chevauchement mutuelle
 - Pas d'avis d'imposition

La démarche pas-à-pas

APPLICATION SMARTPHONE



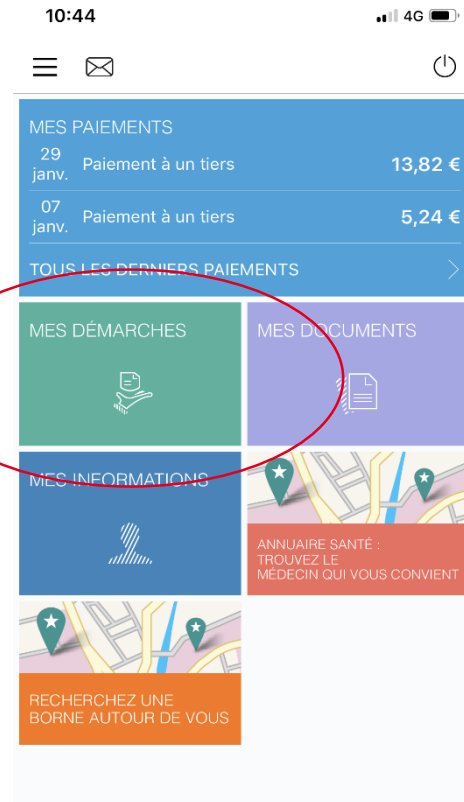
Version de septembre 2024

La démarche pas-à-pas : étape préalable



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

Il sélectionne **Mes démarches**



Rubrique **Complémentaire Santé Solidaire - Je fais une demande de C2S**

Les pièces



ETAPE (0) : Présentation de la démarche et des pièces nécessaires à sa réalisation



Vos ressources sont modestes, vous avez peut être le droit, après examen de vos ressources, à une aide pour vos dépenses de santé.

Assurez-vous d'avoir en votre possession et au format électronique les documents susceptibles de vous être réclamés au cours de la démarche :

- Avis d'impôt ou de situation déclarative à l'impôt (ASDIR)
- Avis de taxe foncière, de taxe locale d'habitation
- Justificatif de situation fiscale et sociale du(des) pays concerné(s) si vous avez séjourné à l'étranger au cours des 12 derniers mois

Parmi les documents **potentiellement demandés** : avis d'imposition, avis de taxe foncière, etc.



- Attestation(s) de ressources présumées inférieures au montant forfaitaire du RSA, délivré(s) par la CAF ou la MSA (pour le demandeur du RSA uniquement)




Attention : il n'y a pas de sauvegarde de votre saisie en cas de déconnexion de votre compte. Vous devez aller jusqu'à la validation de votre demande.

Attention, la démarche n'est **pas sauvegardée**. L'assuré devra la réaliser jusqu'au bout.



Les conditions

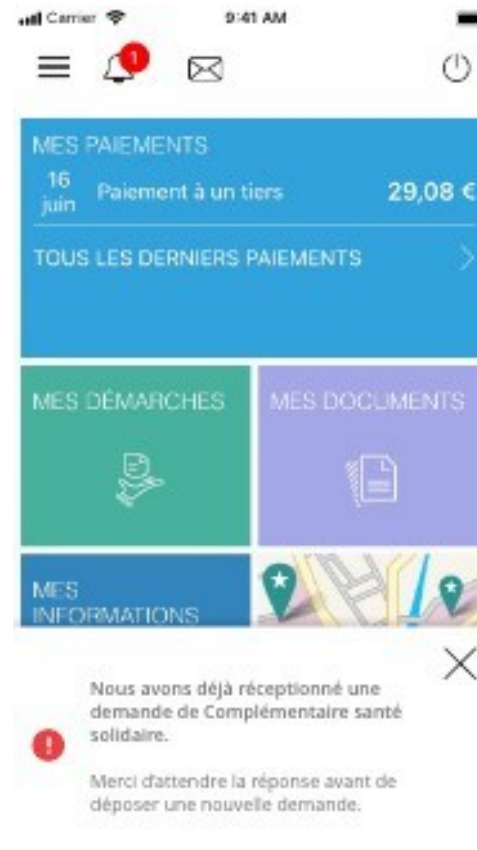
 **ETAPE (0)** : Les 5 situations, où la démarche n'est pas réalisable :



Renouvellement prématuré : l'assuré ne peut entamer la démarche qu'à partir de la date indiquée



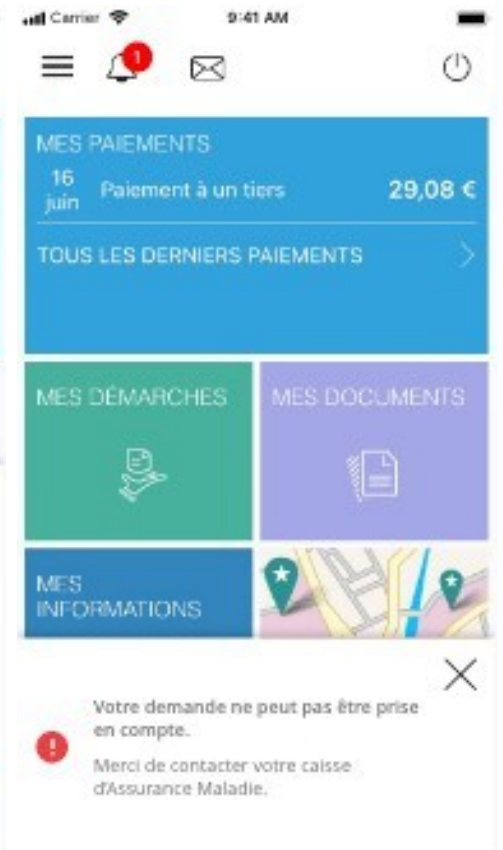
Chevauchement d'organismes complémentaires : l'assuré doit mettre à jour son OC



Demande en cours : l'assuré doit attendre la réponse



Adresse incorrecte ou incomplète : l'assuré met à jour ses coordonnées



Absence de droit : l'assuré ne peut pas réaliser la démarche

Les conditions



ETAPE (0) : Le cas des assurés de moins de 25 ans

Les demandeurs de moins de 25 ans doivent **remplir certaines conditions**, déterminées par le questionnaire suivant.



Complémentaire santé solidaire

Vous avez moins de 25ans

Afin de déterminer si vous pouvez faire cette demande de façon autonome merci de renseigner ces différentes questions. (Cochez la ou les cases correspondant à votre situation actuelle)

Avez-vous un enfant Oui Non

Êtes-vous étudiant ? Oui Non

Bénéficiez-vous d'une aide d'urgence annuelle délivrée par le CROUS ? Oui Non

Habitez-vous chez vos parents ? Oui Non

Êtes-vous sur la déclaration fiscale de vos parents ? Oui Non

Suivant

Cas de l'étudiant présent sur la déclaration fiscale de ses parents



Complémentaire santé solidaire

Vous avez moins de 25ans

Afin de déterminer si vous pouvez faire cette demande de façon autonome merci de renseigner ces différentes questions. (Cochez la ou les cases correspondant à votre situation actuelle)

Avez-vous un enfant Oui Non

Êtes-vous étudiant ? Oui Non

Bénéficiez-vous d'une aide d'urgence annuelle délivrée par le CROUS ? Oui Non

Habitez-vous chez vos parents ? Oui Non

Êtes-vous sur la déclaration fiscale de vos parents ? Oui Non

Recevez-vous une pension alimentaire de la part de vos parents ? Oui Non

Suivant

Cas de l'étudiant absent sur la déclaration fiscale de ses parents



Complémentaire santé solidaire

Vous avez moins de 25ans

Afin de déterminer si vous pouvez faire cette demande de façon autonome merci de renseigner ces différentes questions. (Cochez la ou les cases correspondant à votre situation actuelle)

Avez-vous un enfant Oui Non

Êtes-vous étudiant ? Oui Non

Habitez-vous chez vos parents ? Oui Non

Êtes-vous sur la déclaration fiscale de vos parents ? Oui Non

Recevez-vous une pension alimentaire de la part de vos parents ? Oui Non

Suivant

Cas de l'assuré qui n'est pas étudiant

Si les conditions ne sont pas remplies, l'assuré ne peut pas faire sa demande à titre individuelle. Il est redirigé vers la page d'accueil.

Si les conditions sont remplies, alors le processus se poursuit.

En fonction des réponses, **certaines questions s'affichent**. Trois exemples.

Déroulé de la démarche

 **ETAPE (1)** : L'assuré commence par renseigner ses informations personnelles (CAF, situation familiale,...)

Il sélectionne le bloc
**Informations
personnelles**



Carrier 9:41 AM

< Complémentaire santé solidaire

Pour valider votre demande de Complémentaire santé solidaire, veuillez renseigner l'ensemble des parties suivantes :

- 1. Informations personnelles >
Non renseigné
- 2. Composition du foyer >
Non renseigné
- 3. Organisme(s) gestionnaire(s) >
Non renseigné
- 4. Déclaration ressources principales >
Non renseigné
- 5. Déclaration ressources complémentaires >
Non renseigné
- 6. Dépôt de pièces justificatives >
Avis d'imposition non renseigné
Biens immobiliers Non renseigné
Justificatifs de situation à l'étranger Non renseigné

Tout est bon

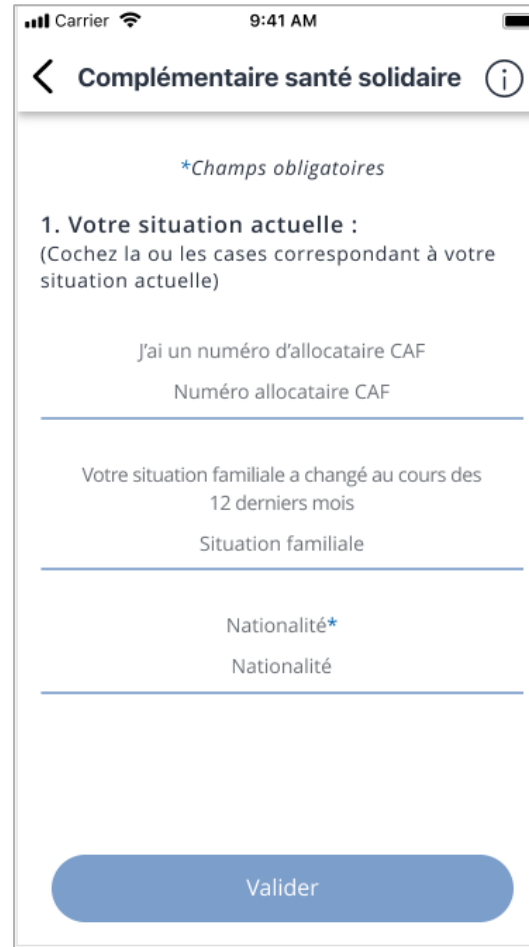
Informations personnelles

ETAPE (1) : L'assuré précise sa situation personnelle

Il renseigne son numéro d'allocataire CAF s'il en a un.

Il précise si sa situation familiale a changé.

Il indique sa nationalité grâce à un menu déroulant.



The screenshot shows a mobile app interface for 'Complémentaire santé solidaire'. At the top, it displays 'Carrier', signal strength, Wi-Fi, and the time '9:41 AM'. Below the title, there is a section for '*Champs obligatoires'. The first section is '1. Votre situation actuelle : (Cochez la ou les cases correspondant à votre situation actuelle)'. It contains three input fields: 'J'ai un numéro d'allocataire CAF' with a sub-label 'Numéro allocataire CAF', 'Votre situation familiale a changé au cours des 12 derniers mois' with a sub-label 'Situation familiale', and 'Nationalité*' with a sub-label 'Nationalité'. A blue 'Valider' button is at the bottom.



A dropdown menu for 'Nationalité' with the following options: Finlande, France (highlighted), Georgie, and Grèce.

Déroulé de la démarche



ETAPE (2) : L'assuré renseigne la composition de son foyer

Il sélectionne le bloc
Composition du foyer



The screenshot shows a mobile application interface for 'Complémentaire santé solidaire'. At the top, there is a back arrow and the title 'Complémentaire santé solidaire'. Below the title, a message reads: 'Pour valider votre demande de Complémentaire santé solidaire, veuillez renseigner l'ensemble des parties suivantes :'. The main content is a list of six sections, each with a right-pointing arrow:

- 1. Informations personnelles
Nationalité :
Numéro RSA :
Changement de situation :
- 2. Composition du foyer
Non renseigné
- 3. Organisme(s) gestionnaire(s)
Non renseigné
- 4. Déclaration ressources principales
Non renseigné
- 5. Déclaration ressources complémentaires
Non renseigné
- 6. Dépôt de pièces justificatives
Avis d'imposition
non renseigné
Biens immobiliers
Non renseigné
Justificatifs de situation à l'étranger
Non renseigné

At the bottom of the screen, there is a blue button labeled 'Tout est bon'.

Le foyer



ETAPE (2) : L'assuré renseigne les personnes de son foyer concernées par la demande de C2S.
En les **supprimant** ou en les **ajoutant**.

Les enfants de l'assuré sont affichés par défaut. Il doit cependant rajouter les autres membres de son foyer : son ou sa conjoint(e) ainsi que les enfants de ce dernier (ou de cette dernière).



L'assuré est **affiché par défaut**.

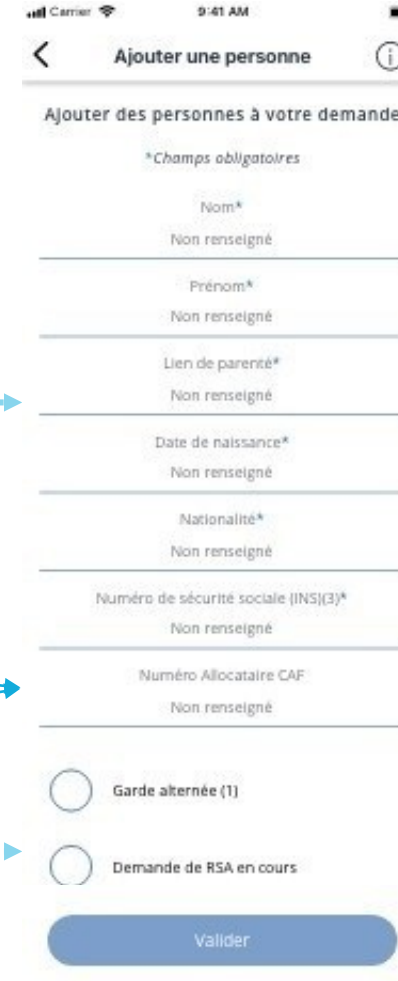
Symbole qui indique que les infos des bénéficiaires sont incomplètes. L'assuré doit cliquer pour compléter, faute de quoi, le bouton « valider » restera grisé

Il sélectionne « + » pour rajouter son ou sa conjoint(e)



Lorsqu'il **ajoute ou complète une nouvelle personne**, l'assuré renseigne son nom, son prénom, sa date de naissance, son lien de parenté, sa nationalité, son numéro de CAF et son NIR.

Il précise s'il y a une demande de **RSA** et/ou de **C2S** en cours



Une fois les champs complétés, la **personne apparaît dans le foyer**.



Foyer désormais composé de 4 membres

Le foyer

 **ETAPE (2)** : L'assuré renseigne le lien de **parenté** et la **nationalité** des bénéficiaires automatiquement rapatriés depuis le profil.



Carrier 9:41 AM

Complémentaire santé solidaire

2. Composition du foyer

- Vous devez vérifier et compléter les informations de chaque membre de la liste ci-dessous
- Vous pouvez enlever de la liste les personnes ne faisant plus partie de votre foyer
- Vous pouvez également ajouter des personnes à votre foyer (attention, une seule déclaration par foyer)

Alexis
09/04/1993

Julie
09/04/1993

+ Ajouter une personne à mon foyer

Valider



Carrier 9:41 AM

Ajouter une personne

Ajouter des personnes à votre demande

* Champs obligatoires

Nom*
Non renseigné

Prénom*
Non renseigné

Lien de parenté*
Non renseigné

Date de naissance*
Non renseigné

Nationalité*
Non renseigné

Numéro de sécurité sociale (INS)(3)*
Non renseigné

Numéro Allocataire CAF
Non renseigné

Garde alternée (1)

Demande de RSA en cours

Valider



Carrier 9:41 AM

Complémentaire santé solidaire

2. Composition du foyer

- Vous devez vérifier et compléter les informations de chaque membre de la liste ci-dessous
- Vous pouvez enlever de la liste les personnes ne faisant plus partie de votre foyer
- Vous pouvez également ajouter des personnes à votre foyer (attention, une seule déclaration par foyer)

Alexis
09/04/1993

Julie
09/04/1993

+ Ajouter une personne à mon foyer

Valider

Déroulé de la démarche



ETAPE (3) : L'assuré sélectionne son **organisme gestionnaire**

Il sélectionne le bloc
**Organisme(s)
gestionnaire(s)**



The screenshot shows a mobile application interface for 'Complémentaire santé solidaire'. The screen displays a list of steps to complete the application. The third step, '3. Organisme(s) gestionnaire(s)', is highlighted with a red circle. A blue vertical line and a dashed arrow point from the text on the left to this step. The status of this step is 'Non renseigné'. Other steps include '1. Informations personnelles', '2. Composition du foyer', '4. Déclaration ressources principales', '5. Déclaration ressources complémentaires', and '6. Dépôt de pièces justificatives'. A 'Tout est bon' button is visible at the bottom.

Step	Status
1. Informations personnelles	Non renseigné
2. Composition du foyer	Non renseigné
3. Organisme(s) gestionnaire(s)	Non renseigné
4. Déclaration ressources principales	Non renseigné
5. Déclaration ressources complémentaires	Non renseigné
6. Dépôt de pièces justificatives	Non renseigné

Le choix de l'organisme complémentaire

ETAPE (3) : Pour son OC, l'assuré a deux options

Pour un OC privé, l'assuré recherche son organisme soit par département ...

...soit par nom

Cas n°1 : l'assuré conserve son organisme actuel

Si l'assuré **conserve** son organisme actuel et en fait profiter **ses ayants droits**, il coche la case, puis « valider »



3. Choisissez votre organisme complémentaire

Votre organisme complémentaire actuel : ADREA MUTUELLE

Je souhaite conserver le même organisme complémentaire pour l'ensemble de mon foyer.

Choix de votre organisme complémentaire

Alexis 09/04/1993 Adrea Mutuelle	>
Julie 09/04/1993 Non renseigné	>

Valider

Cas n°2 : l'assuré choisit un nouvel organisme

L'assuré sélectionne un nouvel organisme pour chacun de ses ayants droits.



3. Choisissez votre organisme complémentaire

Votre organisme complémentaire actuel : ADREA MUTUELLE

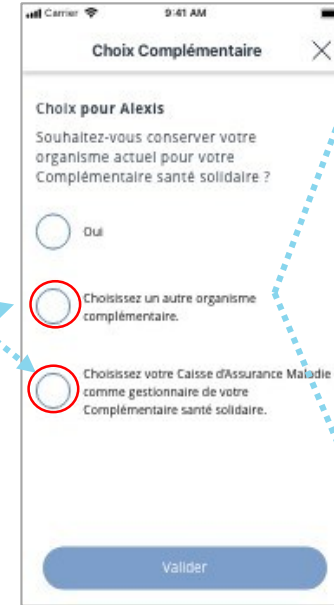
Je souhaite conserver le même organisme complémentaire pour l'ensemble de mon foyer.

Choix de votre organisme complémentaire

Alexis 09/04/1993 Adrea Mutuelle	>
Julie 09/04/1993 Non renseigné	>

Valider

Il choisit un **organisme privé** ou **l'Assurance Maladie** comme gestionnaire.



Choix Complémentaire

Choix pour Alexis

Souhaitez-vous conserver votre organisme actuel pour votre Complémentaire santé solidaire ?

Oui

Choisissez un autre organisme complémentaire.

Choisissez votre Caisse d'Assurance Maladie comme gestionnaire de votre Complémentaire santé solidaire.

Valider



Choix organisme

Indiquez le département recherché pour votre organisme complémentaire.

ILE DE FRANCE

- Organisme 1
Adresse de l'organisme, 75001, Paris
- Organisme 2
Adresse de l'organisme, 75001, Paris
- Organisme 3
Adresse de l'organisme, 75001, Paris
- Organisme 4
Adresse de l'organisme, 75001, Paris
- Organisme 5
Adresse de l'organisme, 75001, Paris

Voir plus

Confirmer



Choix organisme

Indiquez l'organisme recherché pour votre Complémentaire santé solidaire.

- La Mutuelle Générale
824 Avenue du Lys, 77190 Dammarie les Lys
- Alliance Des Mutualistes Du Transport Et Du Secteur Social - Almutra
5, promenade des canaux, 54000 Nancy
- Aubeane Mutuelle De France
35 rue Gornet Bolvin, 10100 Romilly-sur-Seine
- Complémentaire Assurance Maladie Interdépartementale Et Familiale
4-6 rue de Birague, 75004 Paris
- Harmonie Mutuelle
6 Rue de Saint-Servan, 44800 Saint-Herblain

Voir plus

Confirmer

Déroulé de la démarche



ETAPE (4) : L'assuré renseigne ses **revenus**

Il sélectionne le bloc
**Déclaration
ressources
principales**



Carrier 9:41 AM

Complémentaire santé solidaire

Pour valider votre demande de Complémentaire santé solidaire, veuillez renseigner l'ensemble des parties suivantes :

- 1. Informations personnelles
Nationalité :
Numéro RSA :
Changement de situation :
- 2. Composition du foyer
Alexis 09/04/1993
Julle 09/04/1993
Vincent 12/09/1995
Maurice 17/10/1998
Géraldine 23/02/2001
- 3. Organisme(s) gestionnaire(s)
Organisme 1
2 rue Victor Hugo, 75001 Paris
Organisme 2
Impasse de Leo Tiburoloowsky, 75019 Paris
Organisme 3
3 Blvd Jean Jaures, 75019 Paris
- 4. Déclaration ressources principales**
Non renseigné
- 5. Déclaration ressources complémentaires
Non renseigné
- 6. Dépôt de pièces justificatives
Avis d'imposition
non renseigné
Biens immobiliers
Non renseigné
Justificatifs de situation à l'étranger
Non renseigné

Tout est bon


Les revenus de l'assuré



ETAPE (4) : L'assuré donne son **consentement** pour **l'accès à ses données**

A noter : Le téléservice exige le consentement de l'assuré pour récupérer les données relatives à ses différents revenus (en l'occurrence présent dans la DRM). Des données que l'assuré n'aura donc pas à fournir.

L'assuré **coche la case** pour accepter la collecte des données.



Ressources principales

Nous avons connaissances de vos éventuels revenus suivants :

- Revenus d'activité (salaires, traitements)
- Revenus de remplacement (chômage, indemnités journalières versées par l'Assurance Maladie)
- Pensions, rentes et retraites
- Prestations sociales (famille, logement, handicap)

En adressant votre demande de Complémentaire santé solidaire, vous acceptez l'utilisation de ces informations pour l'instruction de votre demande.

Je peux retrouver mes informations de revenus sur le site mesdroitssociaux.gouv.fr.

Protection des données personnelles

Suivant



Ressources principales

Nous avons connaissances de vos éventuels revenus suivants :

- Revenus d'activité (salaires, traitements)
- Revenus de remplacement (chômage, indemnités journalières versées par l'Assurance Maladie)
- Pensions, rentes et retraites
- Prestations sociales (famille, logement, handicap)

En adressant votre demande de Complémentaire santé solidaire, vous acceptez l'utilisation de ces informations pour l'instruction de votre demande.

Je peux retrouver mes informations de revenus sur le site mesdroitssociaux.gouv.fr.

Protection des données personnelles

La gestion de vos droits à la Complémentaire Santé Solidaire (C2S) nécessite le traitement de données vous concernant dans le strict respect du principe de confidentialité. Vos données seront conservées au plus tard trois années après la fin de la C2S. Les données nécessaires au traitement de votre dossier peuvent être transmises aux organismes d'assurance maladie complémentaire, pour la prise en charge des prestations qu'ils versent au titre de la part complémentaire de la C2S. Vos ressources financières seront collectées, auprès d'organismes détenant ces informations.

Conformément aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données qui vous concernent ainsi que d'un droit à la limitation de leur traitement. Ces droits s'exercent sur demande écrite auprès du Directeur de votre organisme de rattachement ou de son (sa) Délégué(e) à la Protection des Données ou depuis votre compte ameli.

Pour en savoir plus sur notre politique de protection des données, rendez-vous sur notre site d'information ameli.fr. En cas de difficultés dans la mise en œuvre des droits énoncés ci-dessus, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'autorité indépendante en charge du respect de la protection des données personnelles à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés - CNIL - 3 place de Fontenay - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

Suivant

Les revenus de l'assuré



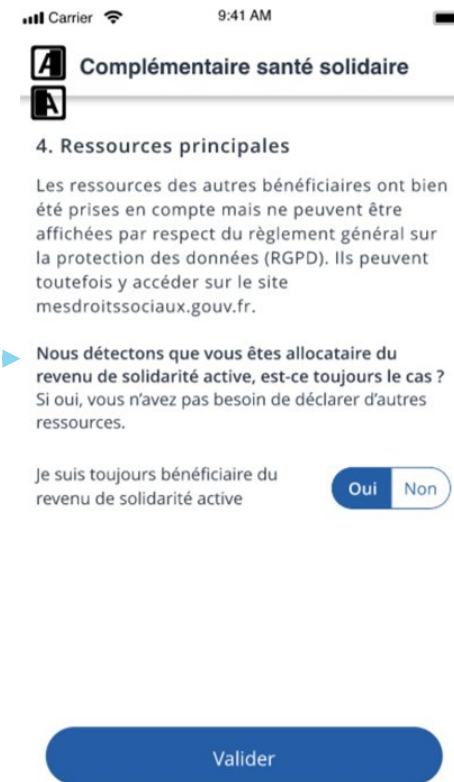
ETAPE (4) : Confirmation que les revenus de l'assuré ont été **récupérés / RSA** ou pas **RSA**

Deux options possibles

1) Soit l'assuré **n'est pas bénéficiaire du RSA**. Il doit maintenant déclarer les autres ressources de son foyer.



2) Soit l'assuré **est bénéficiaire du RSA** et il n'a pas besoin de déclarer d'autres ressources



Si l'assuré est au RSA, il accède directement au récapitulatif de sa demande (slide 47), sans passer par les écrans de déclaration de ressource

Déroulé de la démarche



ETAPE (5) : L'assuré déclare ses **ressources complémentaires**



Carrier 9:41 AM

< Complémentaire santé solidaire

Pour valider votre demande de Complémentaire santé solidaire, veuillez renseigner l'ensemble des parties suivantes :

1. Informations personnelles >
Nationalité :
Numéro RSA :
Changement de situation :

2. Composition du foyer >
Alexis 09/04/1993
Julie 09/04/1993
Vincent 12/09/1995
Maurice 17/10/1998
Géraldine 23/02/2001

3. Organisme(s) gestionnaire(s) >
Organisme 1
2 rue Victor Hugo, 75001 Paris
Organisme 2
Impasse de Leo Tiburoloowsky, 75019 Paris
Organisme 3
3 Blvd Jean Jaures, 75019 Paris

4. Déclaration ressources principales >
Renseigné

5. Déclaration ressources complémentaires >
Non renseigné

6. Dépôt de pièces justificatives >
Avis d'imposition non renseigné
Biens immobiliers Non renseigné
Justificatifs de situation à l'étranger Non renseigné

Tout est bon

Il sélectionne le bloc
**Déclaration
ressources
complémentaires**



Les revenus de l'assuré



ETAPE (5) : L'assuré **déclare ses autres ressources** ainsi que celles des **autres personnes du foyer**

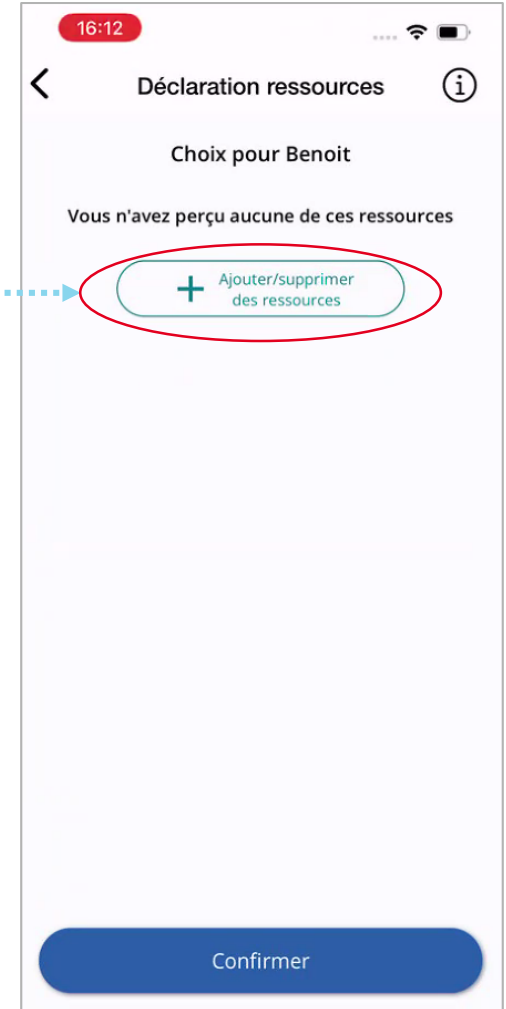
Liste des revenus pour lesquels l'assuré est tenu de faire une déclaration. Non seulement **pour lui**, mais également **pour les personnes de son foyer**.

Si la case « *Mon foyer n'a perçu aucun de ses revenus* » est cochée, **la saisie des ressources** pour l'assuré et ses bénéficiaires **est grisée** et le bouton « Valider » est actif. Sinon...

L'assuré **sélectionne** le membre du foyer pour qui il doit déclarer des ressources



Il appuie ensuite sur « **Ajouter ou supprimer des ressources** »

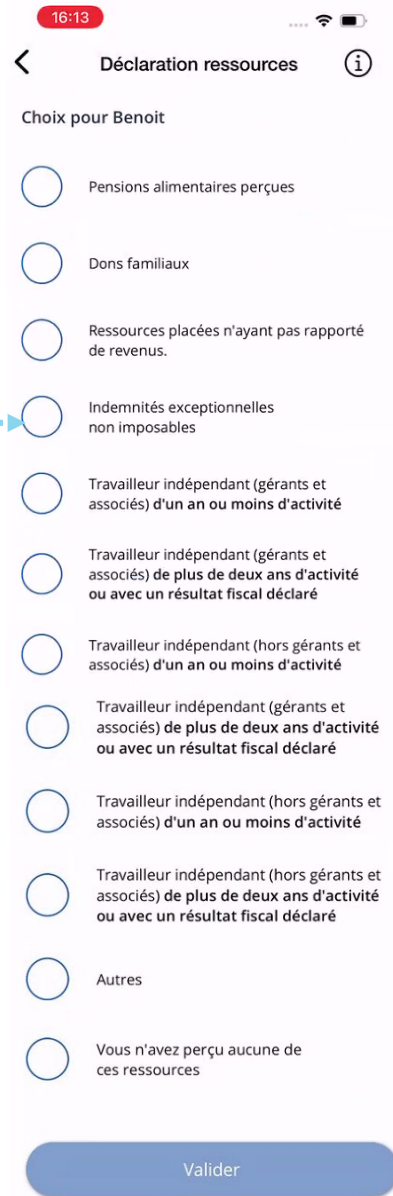


Les revenus de l'assuré



ETAPE (5) : L'assuré **déclare ses autres ressources** ainsi que celles des autres personnes du foyer

L'assuré **sélectionne** dans la liste, le type de ressources à déclarer. Choix multiples.



16:13

← Déclaration ressources ⓘ

Choix pour Benoit

- Pensions alimentaires perçues
- Dons familiaux
- Ressources placées n'ayant pas rapporté de revenus.
- Indemnités exceptionnelles non imposables
- Travailleur indépendant (gérants et associés) d'un an ou moins d'activité
- Travailleur indépendant (gérants et associés) de plus de deux ans d'activité ou avec un résultat fiscal déclaré
- Travailleur indépendant (hors gérants et associés) d'un an ou moins d'activité
- Travailleur indépendant (gérants et associés) de plus de deux ans d'activité ou avec un résultat fiscal déclaré
- Travailleur indépendant (hors gérants et associés) d'un an ou moins d'activité
- Travailleur indépendant (hors gérants et associés) de plus de deux ans d'activité ou avec un résultat fiscal déclaré
- Autres
- Vous n'avez perçu aucune de ces ressources

Valider



Il **renseigne le montant** de ses ressources puis **valide**



Carrier 9:41 AM

← Déclaration ressources ⓘ

Choix pour Alexis

Pensions alimentaires perçues


Pensions alimentaires perçues

Dons familiaux

Dons familiaux

+ Ajouter/supprimer des ressources

Confirmer



Carrier 9:41 AM

← Déclaration ressources ⓘ

Choix pour Alexis

Pensions alimentaires perçues

Pensions alimentaires perçues

Dons familiaux

Dons familiaux

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
0	⌫	

S'il commet une **erreur** il peut soit **ajouter** soit **supprimer** une ressource

Les revenus de l'assuré

ETAPE (5) : Le cas des **travailleurs indépendants**

Cas n°1 :
Travailleurs indépendants d'un an ou moins

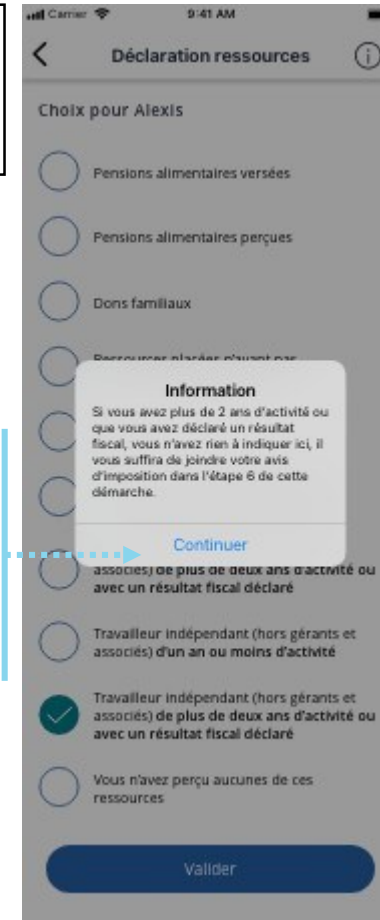
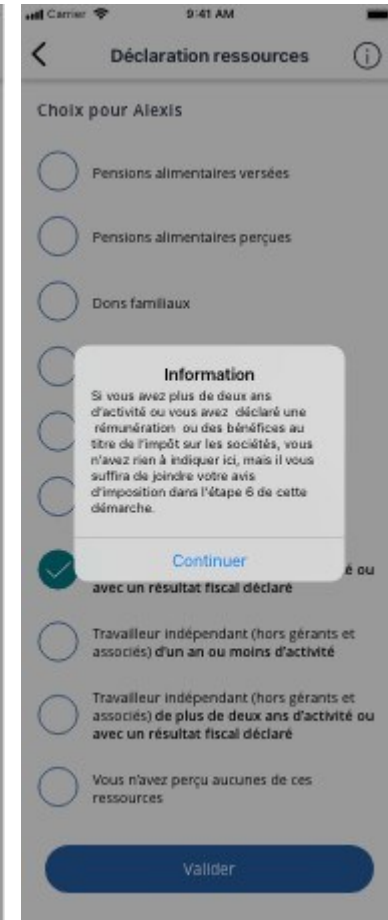


L'assuré renseigne **ses ressources** et passe à l'étape suivante



Cas n°2 :
Travailleurs indépendants de plus de 2 ans

L'assuré n'a pas de ressources à renseigner, dépose **obligatoirement son avis d'imposition**

Les revenus de l'assuré

ETAPE (5) : Informations complémentaires sur les ressources du foyer

A noter : ce questionnaire s'affiche à la fin de l'étape. Il concerne **tous les membres du foyer**. Les questions ne sont **pas obligatoires** et le bouton Valider est dégrisé quoi qu'il arrive.

Question sur **l'emploi**

Question sur le **logement**

Question sur les **arrêts maladie**



The screenshot shows a mobile app interface for 'Complémentaire santé solidaire'. It lists two household members: Alexis (09/04/1993) and Julie (09/04/1993). For each member, there are three questions with 'Oui' and 'Non' buttons:

- Question 1: 'Vous êtes sans emploi et percevez une rémunération de stage' (linked to 'l'emploi').
- Question 2: 'Votre foyer est propriétaire de son logement ou vous y êtes hébergé gratuitement' (linked to 'logement').
- Question 3: 'Vous êtes en arrêt maladie de plus de 6 mois, vous percevez une pension d'invalidité/rente accident de travail' (linked to 'arrêts maladie').

A 'Valider' button is at the bottom.

A noter:

- L'utilisateur doit maintenant répondre à au moins une des questions afin de pouvoir valider
- La deuxième question « Votre foyer est propriétaire ... » est seulement posée au demandeur (celui qui réalise la démarche).
- Les questions sont posées seulement aux bénéficiaires ayant 16 ans et plus.

Déroulé de la démarche



ETAPE (6) : L'assuré dépose ses **pièces justificatives**



Complémentaire santé solidaire

Pour valider votre demande de Complémentaire santé solidaire, veuillez renseigner l'ensemble des parties suivantes :

1. Informations personnelles >
Nationalité :
Numéro RSA :
Changement de situation :

2. Composition du foyer >
Alexis 09/04/1993
Julie 09/04/1993
Vincent 12/09/1995
Maurice 17/10/1998
Géraldine 23/02/2001

3. Organisme(s) gestionnaire(s) >
Organisme 1
2 rue Victor Hugo, 75001 Paris
Organisme 2
Impasse de Leo Tiburolowsky, 75019 Paris
Organisme 3
3 Blvd Jean Jaures, 75019 Paris

4. Déclaration ressources principales >
Renseigné

5. Déclaration ressources complémentaires >
Renseigné

6. Dépôt de pièces justificatives >

Avis d'imposition >
non renseigné

Biens immobiliers >
Non renseigné

Justificatifs de situation à l'étranger >
Non renseigné

Tout est bon

Il sélectionne le bloc
Dépôt de pièces justificatives

3 types de pièces peuvent être déposés :

- Avis d'imposition à minima pour le demandeur (**obligatoire**)
- Déclaration de biens immobiliers (facultatif)
- Déclaration de situation fiscale exceptionnelle à l'étranger (facultatif)

Pièces justificatives

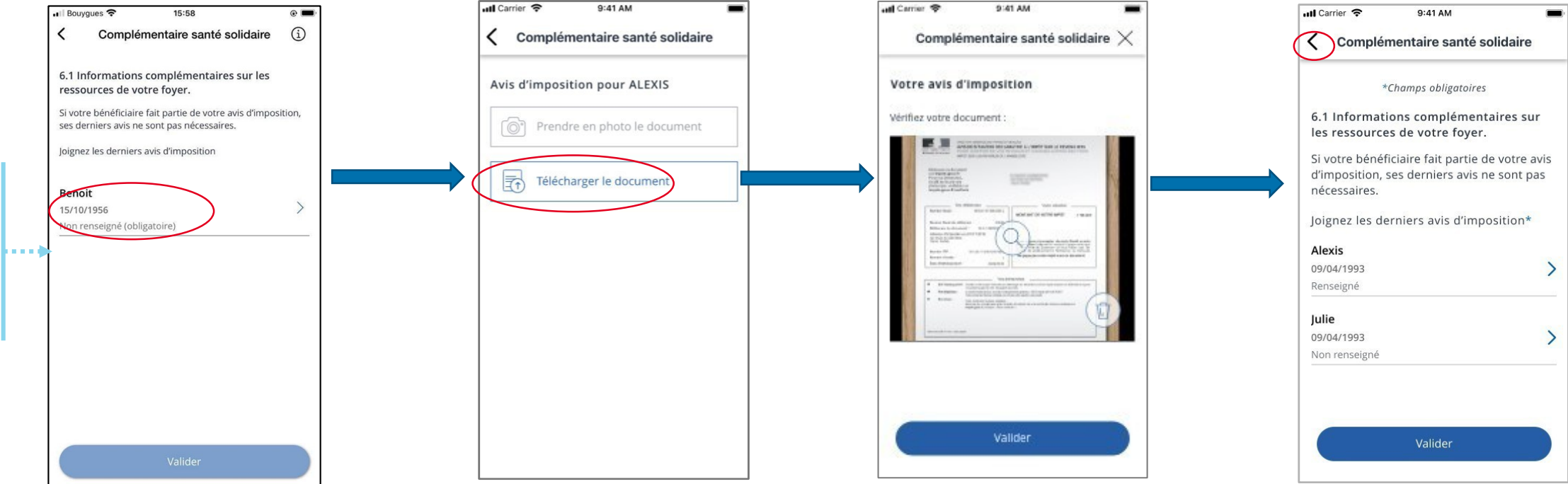


ETAPE (6) : Dépôt des pièces justificatives (ici, l'avis d'imposition)

A noter :
=> pas plus de **2 Mo** par pièce jointe

Qui doit obligatoirement déposer son avis d'imposition ?
=> Le **demandeur**
=> Le bénéficiaire s'il s'agit d'un **TI avec au moins de deux d'activité.**

L'assuré dépose son **avis d'imposition.**



Ici, **pas de saisie photo.**
L'assuré récupère son avis d'imposition au préalable téléchargé depuis impot.gouv.fr

Le document **téléchargé** est affiché.


=> Si l'assuré souhaite télécharger les **deux autres types de documents**, alors il saisit le **chevron de retour**, et sélectionne dans le menu précédent (slide 47) le document en question.

=> Sinon, il **valide**

Déroulé de la démarche



ETAPE (6) : L'assuré **achève** la démarche



Carrier 9:41 AM

< Complémentaire santé solidaire

Pour valider votre demande de Complémentaire santé solidaire, veuillez renseigner l'ensemble des parties suivantes :

- 1. Informations personnelles >
Nationalité :
Numéro RSA :
Changement de situation :
- 2. Composition du foyer >
Alexis 09/04/1993
Julie 09/04/1993
Vincent 12/09/1995
Maurice 17/10/1998
Géraldine 23/02/2001
- 3. Organisme(s) gestionnaire(s) >
Organisme 1
2 rue Victor Hugo, 75001 Paris
Organisme 2
Impasse de Leo Tiburolowky, 75019 Paris
Organisme 3
3 Blvd Jean Jaures, 75019 Paris
- 4. Déclaration ressources principales >
Renseigné
- 5. Déclaration ressources complémentaires >
Renseigné
- 6. Dépôt de pièces justificatives >
Avis d'imposition Renseigné
Biens immobiliers Non renseigné
Justificatifs de situation à l'étranger Non renseigné

Tout est bon

La démarche pas-à-pas : fin de la démarche



ETAPE (7) : Validation des informations saisies

L'assuré **certifie l'exactitude** des éléments qu'il vient de déclarer.

Carrier 9:41 AM

Complémentaire santé solidaire

Validation de ma demande :

Je certifie l'exactitude des éléments déclarés

La loi rend passible 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 de disproportion marquée entre les éléments de ressources que vous déclarez et votre train de vie, vous pouvez faire l'objet d'une procédure d'évaluation par votre caisse d'assurance maladie et votre droit à prestation peut être refusé ou remis en cause (articles L.861-2-1, R.861-15-1 à R.861-15-7 du Code de la sécurité sociale).

Valider ma demande

Carrier 9:41 AM

Complémentaire santé solidaire

Validation de ma demande :

Je certifie l'exactitude des éléments déclarés

La loi rend passible 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 de disproportion marquée entre les éléments de ressources que vous déclarez et votre train de vie, vous pouvez faire l'objet d'une procédure d'évaluation par votre caisse d'assurance maladie et votre droit à prestation peut être refusé ou remis en cause (articles L.861-2-1, R.861-15-1 à R.861-15-7 du Code de la sécurité sociale).

Valider ma demande

Carrier 9:41 AM 22%

MES PAIEMENTS

16 juin	Paiement à un tiers	29,08 €
---------	---------------------	---------

TOUS LES DERNIERS PAIEMENTS >

MES DÉMARCHES

MES DOCUMENTS

×

✓ Votre demande est maintenant terminée !

Vous recevrez sur votre compte AMELI un accusé de réception de demande.

Vous n'avez plus à effectuer de démarche pour cette demande, nous reviendrons vers vous.

La démarche est maintenant terminée. L'assuré recevra un **accusé de réception** de sa demande sur son compte ameli.

La démarche pas-à-pas : fin de la démarche



TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE C2S

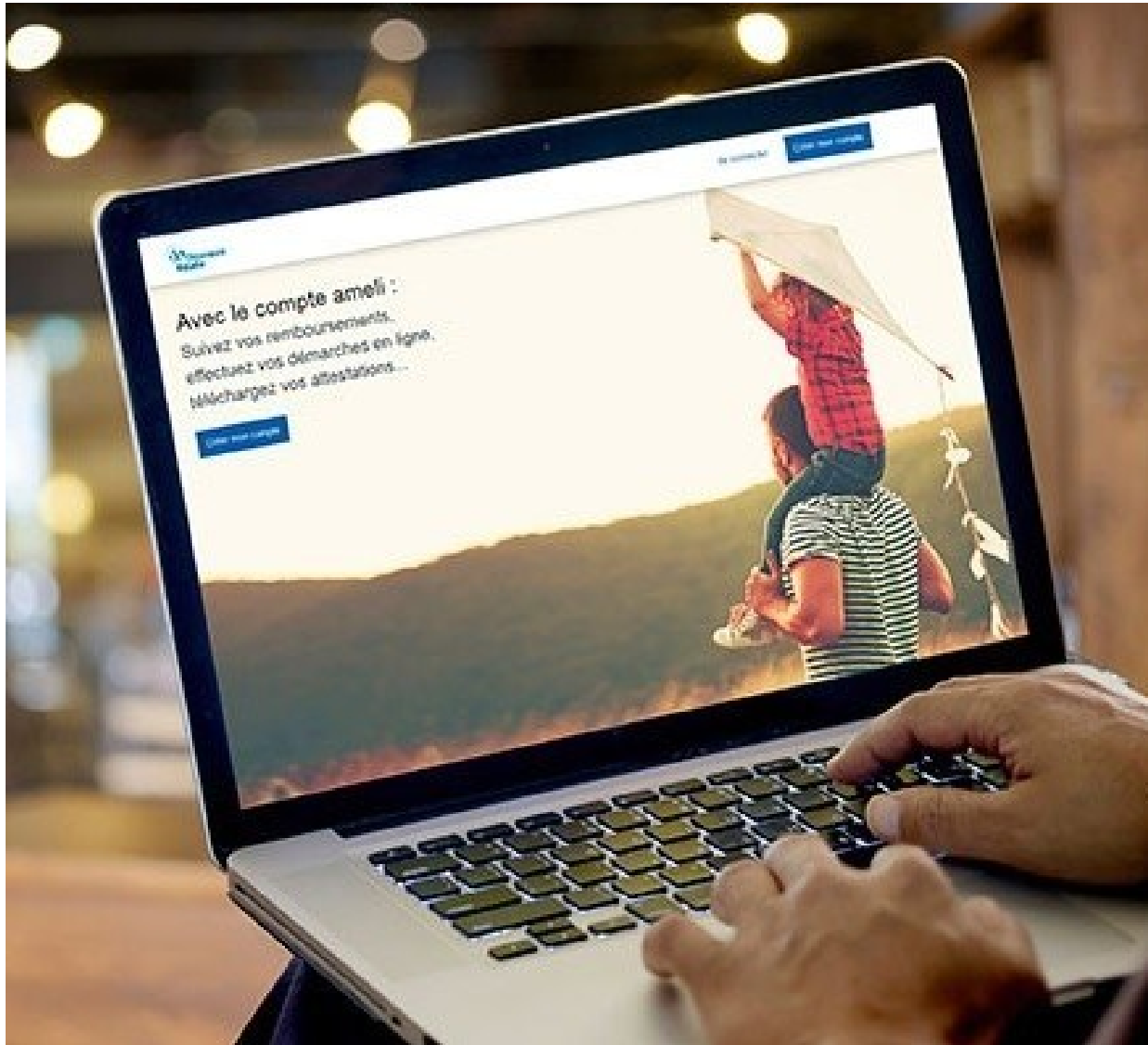
- ▶ Le **délai moyen** de traitement de **14 à 28 jours** en moyenne selon les Caisses.
- ▶ **En fin de traitement**, l'assuré reçoit une **notification courte** sur son compte Ameli lui précisant :
 - Qu'il a eu un accord de C2S
 - Qu'il doit mettre à jour sa carte Vitale
 - Qu'il peut d'ores et déjà télécharger son attestation de droit
- ▶ L'assuré est informé de l'accord de C2S par un **e-mail informatif dans la messagerie de son compte Ameli**
- ▶ Il est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**)



Les **non bénéficiaires du RSA** qui ont téléchargé le formulaire sur l'application devront le remplir manuellement et le retourner à leur CPAM par courrier.

S'ils ont besoin d'aide pour le compléter, ils pourront prendre rendez-vous auprès de leur Caisse sur le compte Ameli.

Comment répondre aux objections les plus fréquentes ?





- **Objection : Le téléservice n'est pas accessible aux assurés qui n'ont pas de scanner car ils ne peuvent pas fournir leur avis d'imposition**

→ **Réponse à apporter :**
Grâce à **FranceConnect**, les assurés peuvent se connecter au site impots.gouv.fr et obtenir leur avis d'imposition directement au format dématérialisé (depuis chez eux ou en Caisse depuis un PALS)



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

 Votre espace particulier

 Votre espace professionnel

Accueil > Authentification

Connexion ou création de votre espace

Numéro fiscal

13 chiffres

Continuer



Qu'est-ce que FranceConnect? 

Vous pouvez également payer en ligne en utilisant votre numéro fiscal et la référence de votre avis

Payer en ligne

Aide

- + Où trouver votre numéro fiscal ?
- + Vous n'avez pas encore de numéro fiscal ?

- + Les services disponibles sur votre espace particulier
- + Gestion des cookies