

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas

Juillet 2025



CREATION IMMEDIATE DU COMPTE AMELI

- SOIT VIA WEB
- SOIT VIA L'APPLICATION
COMPTE AMELI

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 l'assuré peut créer immédiatement et en toute autonomie son compte ameli via
 - Le compte ameli web
 - L'appli compte ameli
- 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 ou via l'application compte ameli, 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 :

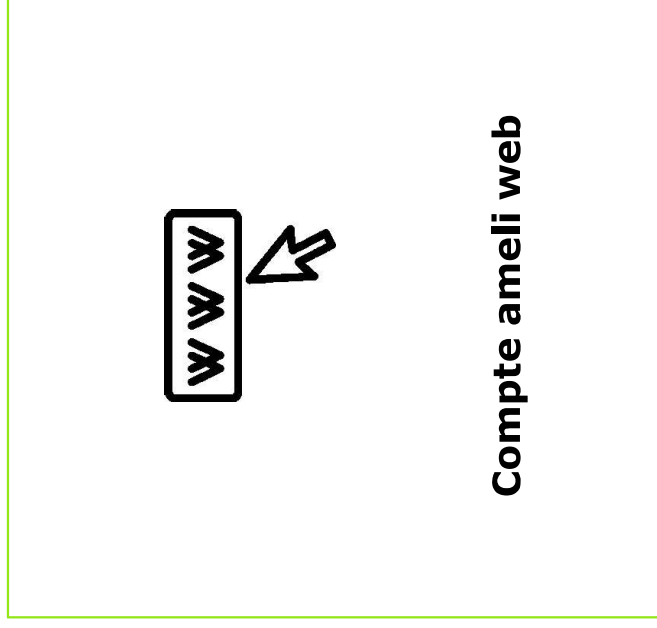
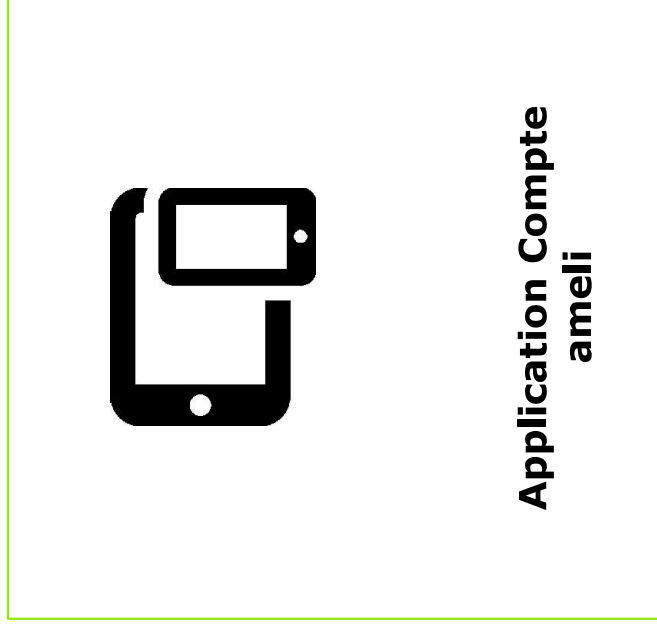
- Une porte d'entrée vers les nombreux téléservices
- Des **flux** en accueil et au téléphone réduits
- Un moyen de promouvoir l'utilisation du compte



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

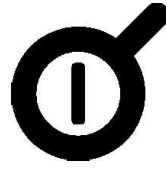


À noter



Dans le présent « pas à pas », **les démarches sur le web et sur l'application compte ameli ont été détaillées.**

Cas d'exclusion de la démarche



- ▶ L'assuré qui n'est pas ouvré 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 »)
- ▶ L'assuré ne peut pas créer un compte ameli en autonomie lorsqu'il y a deux RIB enregistrés sur le dossier.

PARCOURS 1: CRÉATION DU COMPTÉ AMELI WEB:

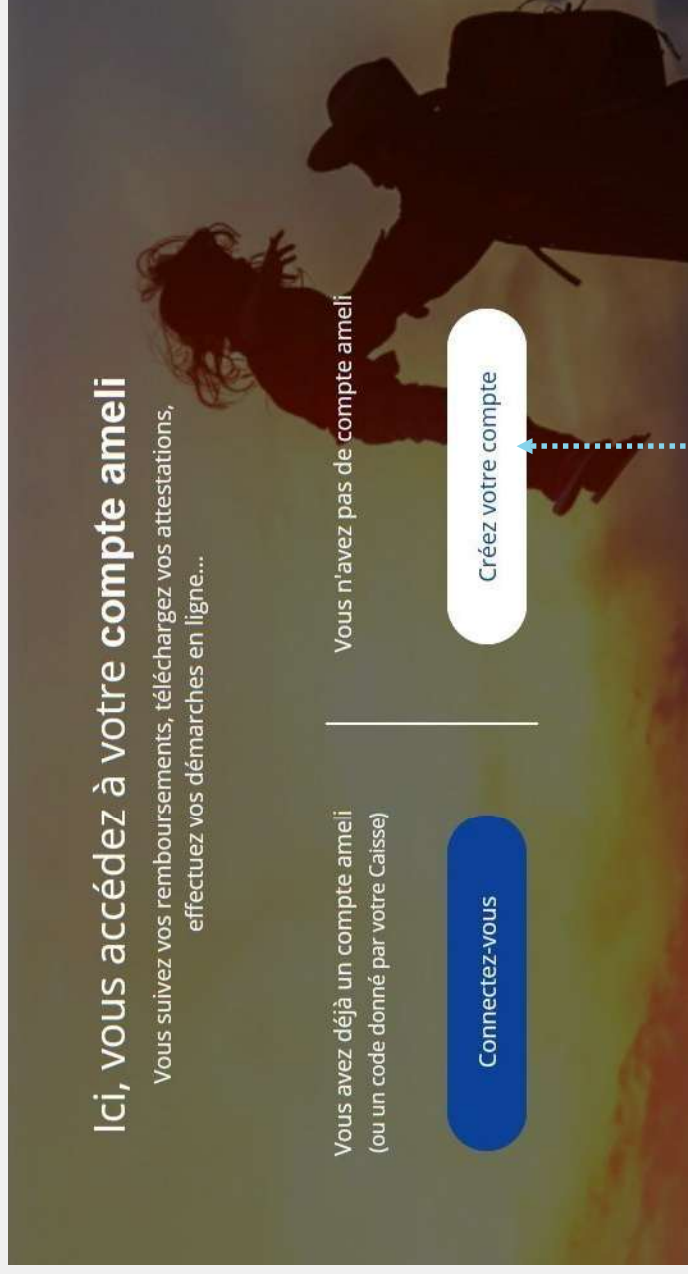
POSSIBILITÉ1: *AVEC CARTE VITALE + IBAN*

POSSIBILITÉ2: *AVEC FRANCE CONNECT*

POSSIBILITÉ 1: CRÉATION DU COMPTE
AMELI WEB

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**

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 : *

Mon n° de sécurité sociale : *

Ma date de naissance : *

Mon code postal : *

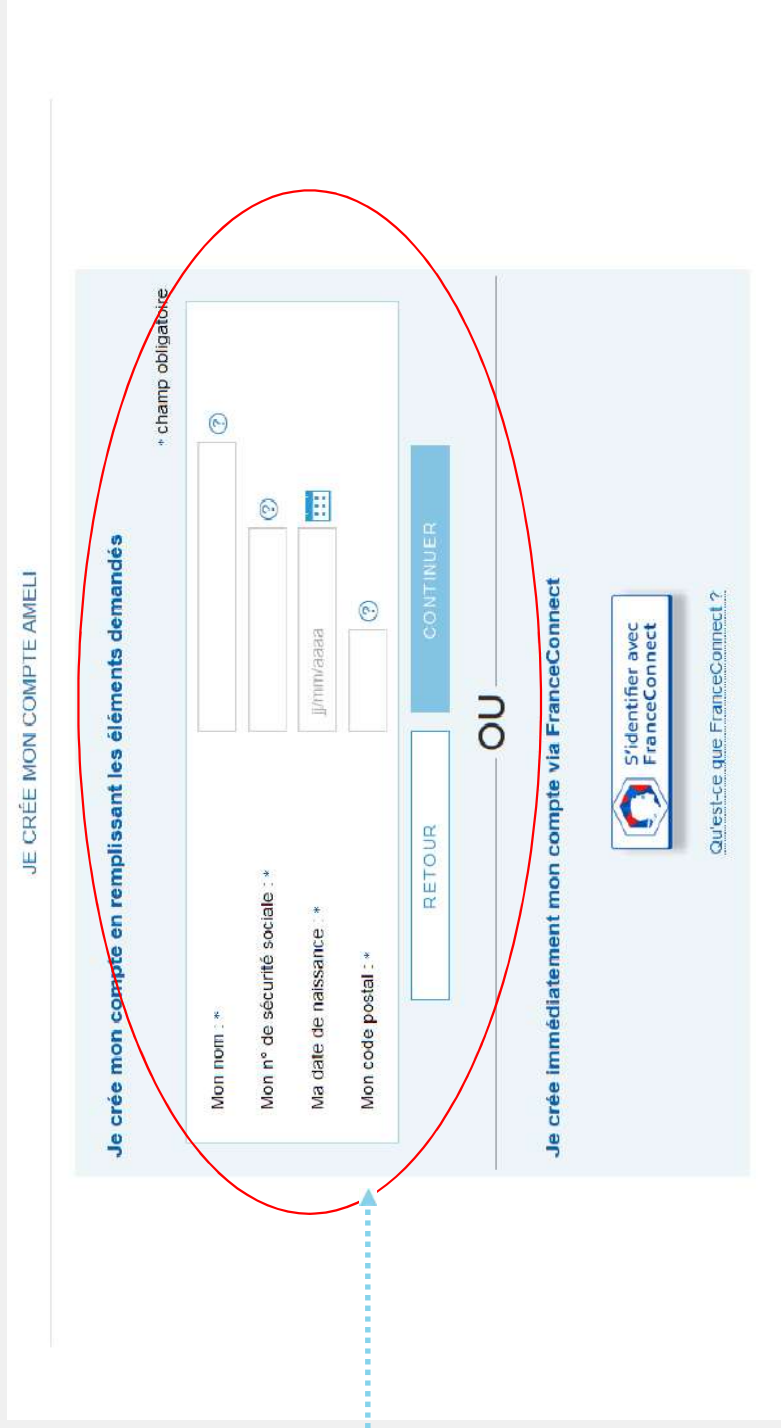
RETOUR CONTINUER

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 28 010 001"/>
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, sa date **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 : *	1621228010001
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	0302	443
----	----	------	------	------	------	------	-----

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

8025000002 046712226301

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

Création du compte ameli



Conditions générales d'utilisation du compte ameli

Pour accéder aux services de votre compte, vous devez d'abord accepter les conditions générales 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 mail est obligatoire pour bénéficier des services du compte. En renseignant et confirmant votre mail, vous acceptez de recevoir dans l'espace d'échanges du compte, tout ou partie des courriers et messages de l'Assurance Maladie.

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

L'assuré
accepte les
CGU



Vous déclarez avoir lu et acceptez les conditions générales d'utilisation détaillées précédemment.

Annuler

Passer à l'étape suivante

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

L'assuré choisit le mot de passe de son compte

L'assuré saisit un mot de passe personnel au format alpha numérique, en respectant les exigences détaillées en haut de page.

Mot de passe

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

Votre mot de passe doit :

- ✓ Comporter entre 8 et 50 caractères
- ✓ Contenir des caractères latins (de a jusqu'à z sans accent) minuscules et majuscules
- ✓ Contenir un chiffre ou un caractère spécial parmi les suivants : ? ! \$ % @ & (- + _) * % / < > . , ; :
- ✓ Ne contenir que des caractères autorisés
- ✓ Ne pas contenir votre numéro de sécurité sociale, votre date de naissance ou une partie de celle-ci

* Champs obligatoires

Nouveau mot de passe *

.....

Niveau indicatif de sécurité : **élevé**

Confirmer le mot de passe *

.....

Annuler

Valider votre mot de passe

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

Vos informations
* Champs obligatoires

Mail

Choisissez l'adresse mail que vous consultez régulièrement pour permettre les échanges avec l'Assurance Maladie

Votre adresse mail *

Confirmer votre adresse mail *

Acceptez-vous de recevoir des messages pour permettre des recherches et des études dans le domaine de la santé de la part de l'Assurance Maladie et de ses partenaires ? *

Oui Non

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.

Téléphone portable

Votre numéro de téléphone portable

Acceptez-vous de recevoir des messages pour permettre des recherches et des études dans le domaine de la santé de la part de l'Assurance Maladie et de ses partenaires ?

Si vous refusez ces envois spécifiques, vous continuerez cependant à recevoir toutes les autres communications de l'Assurance Maladie (information, prévention, promotion de nos services, etc.).

Par téléphone *

Oui Non

Par SMS *

Oui Non

Téléphone fixe

Au titre de sa mission d'intérêt public, ou des obligations qui lui sont imposées par la loi, l'Assurance Maladie a accès à vos données personnelles pour permettre la gestion de votre dossier, l'utilisation de votre compte personnel ameli, la prévention santé, les services offerts, l'accès aux droits et aux soins ou encore des enquêtes de satisfaction, etc.

Conformément aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits auprès du directeur de votre caisse d'assurance maladie en écrivant, par courrier, au directeur de la protection des données ou en lui adressant un message électronique depuis votre compte ameli.

Améliorer

Valider et créer votre compte ameli

L'assuré renseigne son numéro de **portable**.

Il accepte ou non d'être sollicité dans le cadre de communications d'information générale (par exemple newsletter ameli & Vous) ou d'études et travaux de recherche menés par l'AM ou ses partenaires (comme l'étude pour l'Institut Pasteur durant la période COVID ou le projet "Cohorte Marienne", *étude prospective mère-enfant des déterminants du Trouble du Spectre de l'Autisme et des Troubles du Neurodéveloppement*).

Mais il recevra toutes les autres communications : gestion administrative, prévention (par exemple les messages d'incitation aux dépistages organisés des cancers), promotion des services du compte ameli, ...

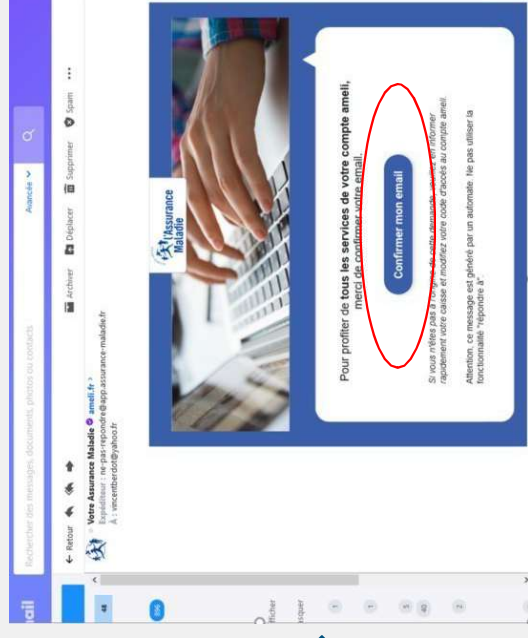
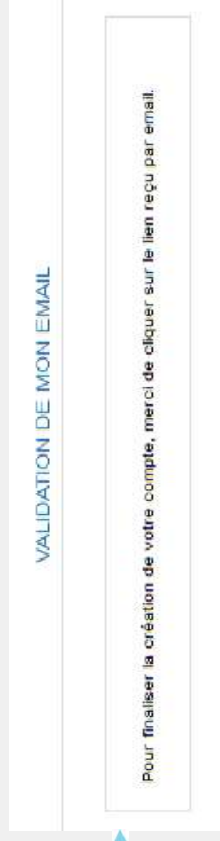
Il valide

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.



Le message d'activation du compte est valide **21 jours**.

POSSIBILITÉ2 CREATION DU COMPTE
AMELI WEB *AVEC FRANCENECT*

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 : *

Mon n° de sécurité sociale : *


Ma date de naissance : *

Mon code postal : *

RETOUR CONTINUER

OU

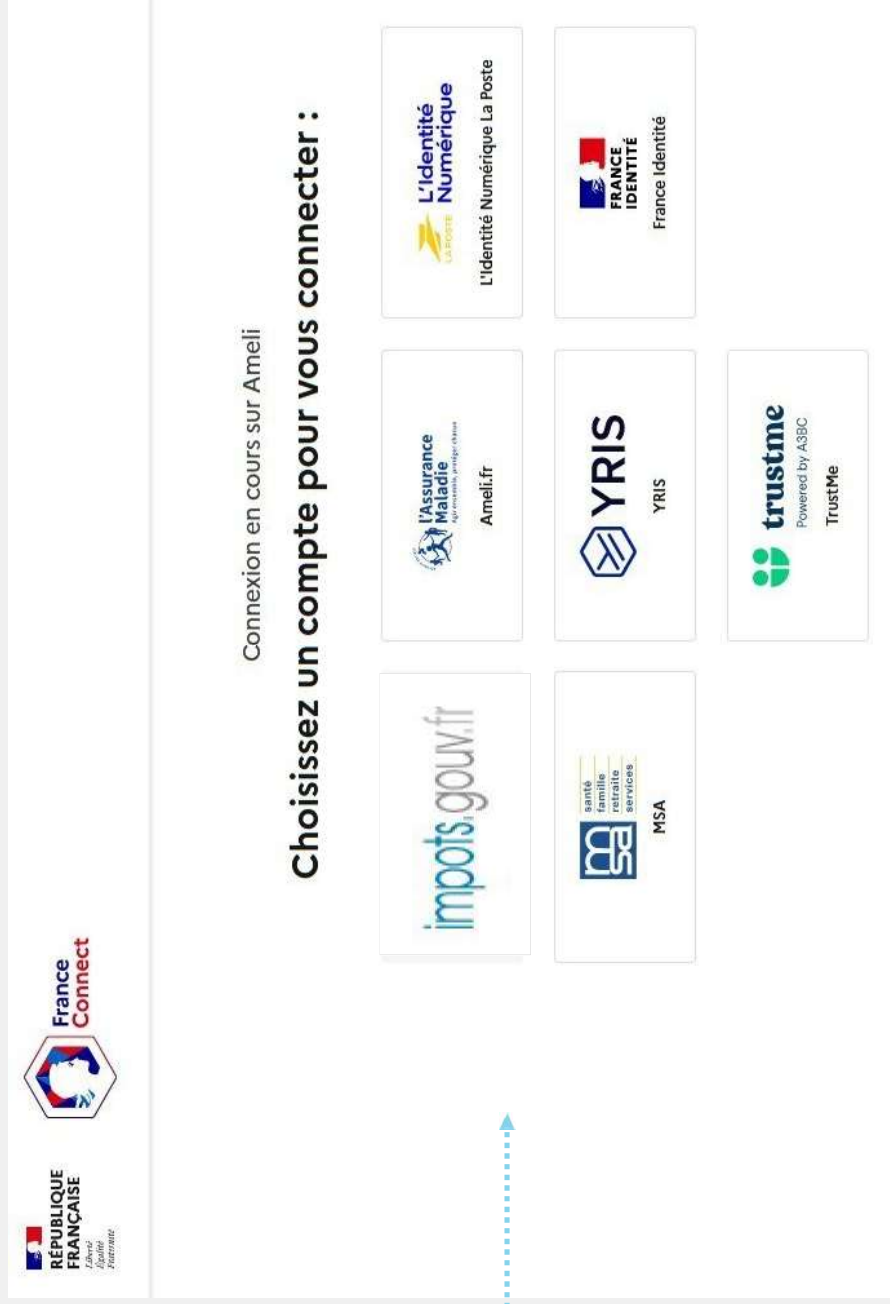
Je crée immédiatement mon compte via FranceConnect

 S'identifier avec FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect ?

L'assuré sélectionne
FranceConnect

Pas-à-pas : création de compte avec FranceConnect



The screenshot shows the FranceConnect interface. At the top left, there are logos for the République Française and Assurance Maladie. Below them is the FranceConnect logo. The main heading reads "Connexion en cours sur Ameli". Underneath, it says "Choisissez un compte pour vous connecter :". A grid of service logos is displayed, including impots.gouv.fr, Ameli.fr, L'Identité Numérique, France Identité, MSA, YRIS, and trustme. A blue dashed arrow points from the text below to the impots.gouv.fr logo.

L'assuré sélectionne l'un des **fournisseurs d'identité** de FranceConnect.

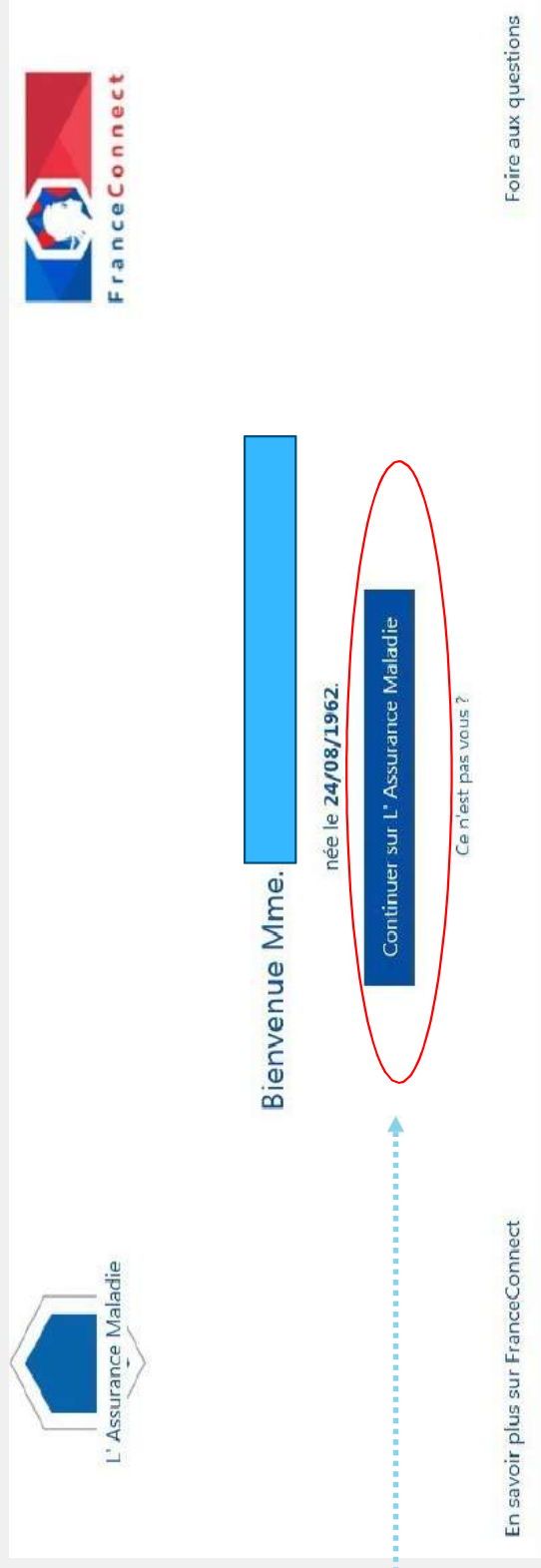
Pas-à-pas : création de compte avec FranceConnect



Création via France Connect impossible pour le moment



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



The screenshot shows a login page for 'L'Assurance Maladie' on the FranceConnect platform. The text reads: 'Bienvenue Mme. [redacted] née le 24/08/1962.' Below this, there is a blue button labeled 'Continuer sur L' Assurance Maladie'. A red oval highlights this button and the text 'Ce n'est pas vous ?' underneath it. At the bottom of the page, there is a link: 'En savoir plus sur FranceConnect' and a footer: 'Foire aux questions'.

PARCOURS 2 : CRÉATION DU COMPTE AMELI

VIA L'APPLICATION COMPTE AMELI

AVEC CARTE VITALE + IBAN

Pas-à-pas : création de compte via application compte ameli



Google Play Jeux Applications Films et TV Livres Enfants

Compte ameli

l'Assurance Maladie

4.4★ 461 k avis 10 M+ Téléchargements PEGI 3

Installer

Partager Ajouter à la liste de souhaits

Vous ne disposez d'aucun appareil

Vous pouvez partager cela avec votre famille. En savoir plus sur la bibliothèque famille

Store Mac iPad iPhone Watch AirPods TV & Maison Divertissement Accessoires Assistance

Aperçu App Store

Cette app est disponible dans l'App Store uniquement pour iPhone et iPad.

Compte ameli (4.2)
Agir ensemble, protéger chacun
l'Assurance Maladie
N° 3 en Forme et santé
★★★★★ 4,2 - 10,0 k notes
Gratuit

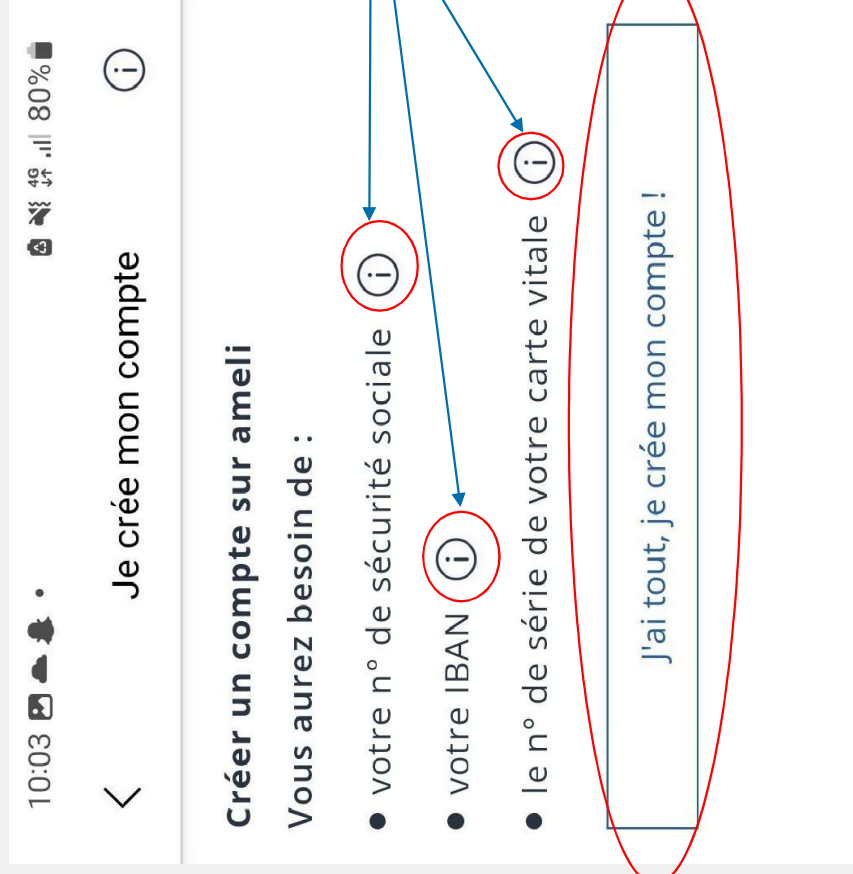
L'assuré se rend sur [app store](#) ou [google play](#) pour télécharger l'application « [compte ameli](#) »

Pas-à-pas : création de compte via application compte ameli



L'assuré n'a pas encore de compte
Il ouvre l'application et clique sur
première connexion

Pas-à-pas : création de compte via application compte ameli



L'assuré clique sur les icônes pour savoir où trouver chaque information (n° de sécurité sociale, IBAN, n° de série de la carte Vitale).

L'assuré muni de sa **carte Vitale** et de son **Iban** clique sur « **j'ai tout, je crée mon compte !** » pour démarrer la création de son compte.

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

< J'accepte les CGU

Pour accéder à tous les 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](#)

JE REFUSE

J'ACCEPTÉ

L'assuré accepte les
CGU

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

< Je crée mon compte ⓘ

1 2 3

Je saisis mes informations personnelles.

Nom _____

N° de sécurité sociale _____

Numéro de sécurité sociale ⓘ _____

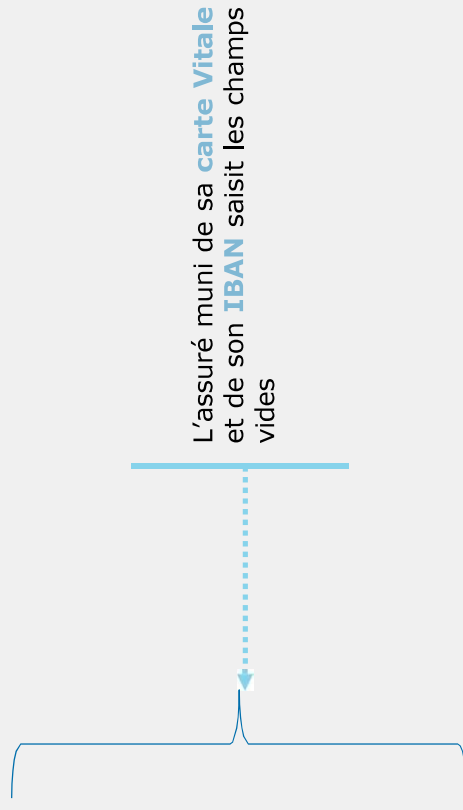
Date de naissance _____

Date de naissance _____

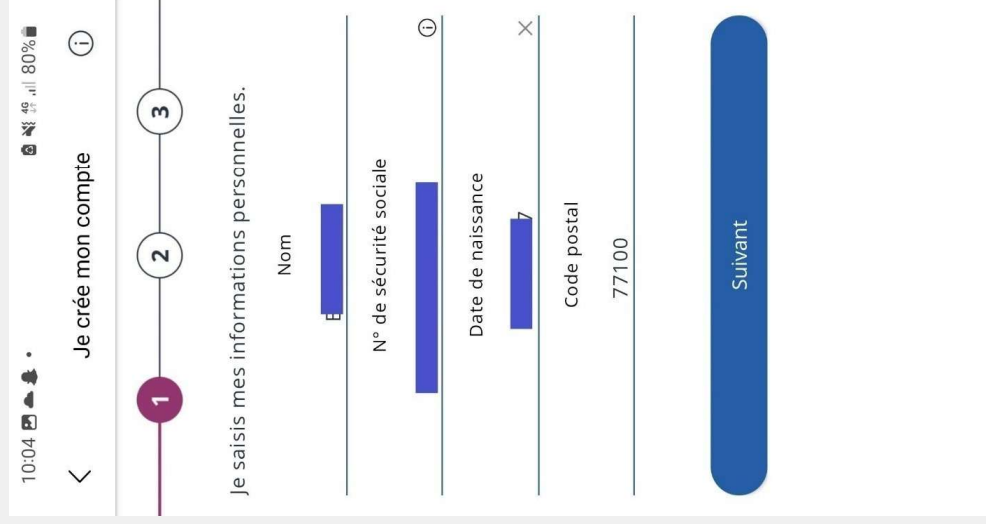
Code postal _____




Code postal _____


Suivant



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



10:04    80%

< Je crée mon compte 

1 2 3



Je saisis mes informations personnelles.

Nom

N° de sécurité sociale

Date de naissance

Code postal

Suivant

L'assuré saisit son nom, son NIR, sa date de naissance et son code postal puis clique sur le bouton « suivant »

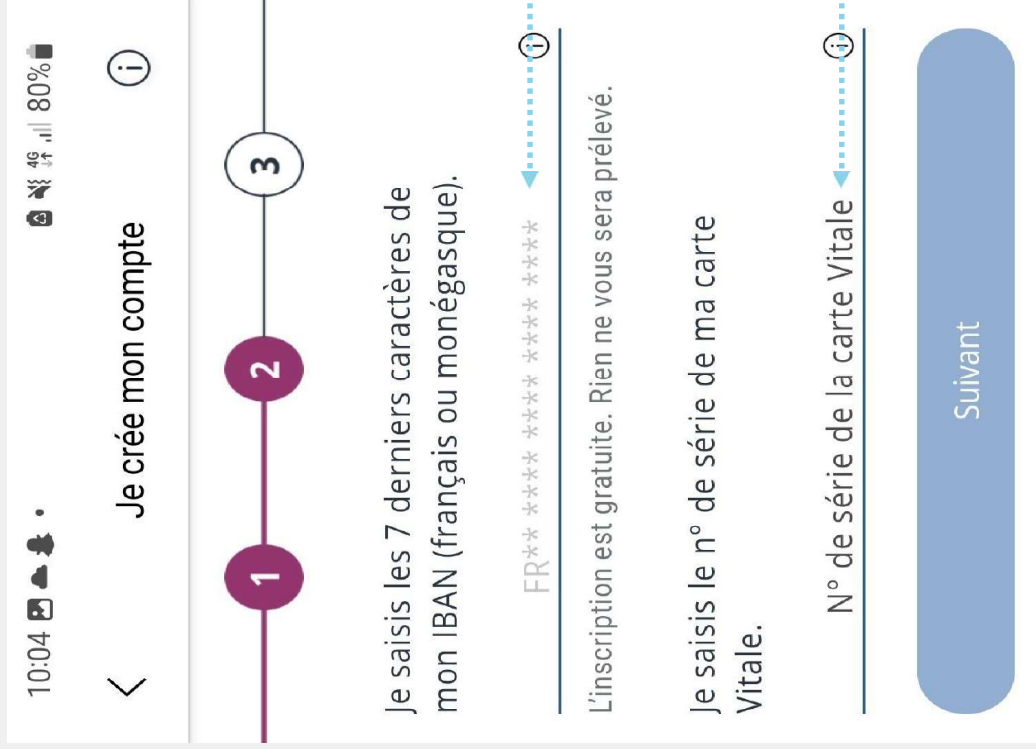
PRECISIONS



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

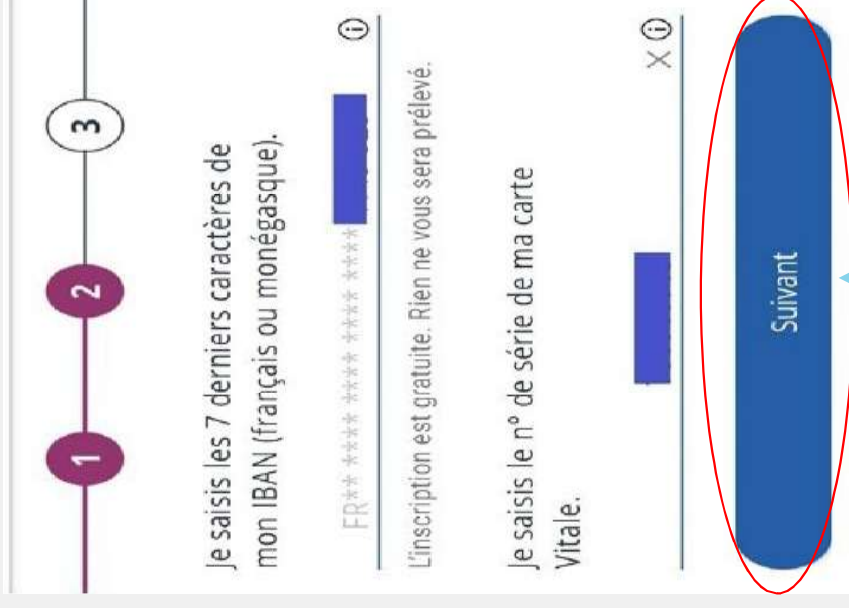
Le **code postal** peut correspondre à **l'ancienne adresse** de l'assuré

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



L'assuré saisit les 7 derniers caractères de son IBAN

Et saisit également le numéro de série de sa carte Vitale



Ensuite il clique sur le bouton **suivant** pour continuer

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 à **contacter sa caisse**

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



← Je crée mon compte ①

1 2 3

* Champs obligatoires

Je saisis mon adresse email.

Adresse email *

Adresse email

Je confirme mon adresse email *

Je confirme mon adresse email

Je saisis mon numéro de téléphone (fixe ou portable).

Numéro de téléphone

Numéro de téléphone

Je choisis mon mot de passe.

Mot de passe *

Mot de passe

Je confirme le mot de passe *

Je confirme le mot de passe

L'Assurance Maladie utilise vos coordonnées de contact pour vous adresser des missions obligatoires légales : information relative sur vos droits, gestion de votre dossier/de votre compte ameli, offre de prévention et de services, enquêtes de satisfaction...

Acceptez-vous de recevoir la lettre d'information ameli&vous et des invitations pour participer à des études et recherches dans le domaine de la santé menées par l'Assurance Maladie et de ses partenaires ?

En cas de refus pour ces envois spécifiques, vous continuerez de recevoir tous les autres messages relevant des missions de l'Assurance Maladie.

Par Email *	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Par téléphone	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Par SMS	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Pour en savoir plus sur vos données, consultez la rubrique « Données personnelles » sur ameli.fr.

[Créer mon compte](#)

L'adresse mail de l'utilisateur doit être **unique**. Autrement dit, elle ne doit pas être déjà utilisée par un autre compte ameli (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'invariant à consulter les pièces disponibles dans son compte).

Cette adresse mail est d'autant plus importante que l'assuré recevra sur cette adresse mail le code de sécurité (OTP) et **ne recevra plus de documents papiers** par voie postale

L'assuré renseigne obligatoirement son **mail** puis le confirme en ressaisissant le même mail

Il renseigne, de manière facultative, son numéro de **téléphone portable ou fixe**

L'assuré choisit et saisit un mot de passe alpha numérique puis le confirme en ressaisissant le même mot de passe.

Il accepte ou non d'être sollicité dans le cadre de communications d'information générale (par exemple newsletter ameli & Vous) ou d'études et travaux de recherche menés par l'AM ou ses partenaires (comme l'étude pour l'Institut Pasteur durant la période COVID ou le projet "Cohorte Marianne", étude prospective mère-enfant des déterminants du Trouble du Spectre de l'Autisme et des Troubles du Neurodéveloppement".

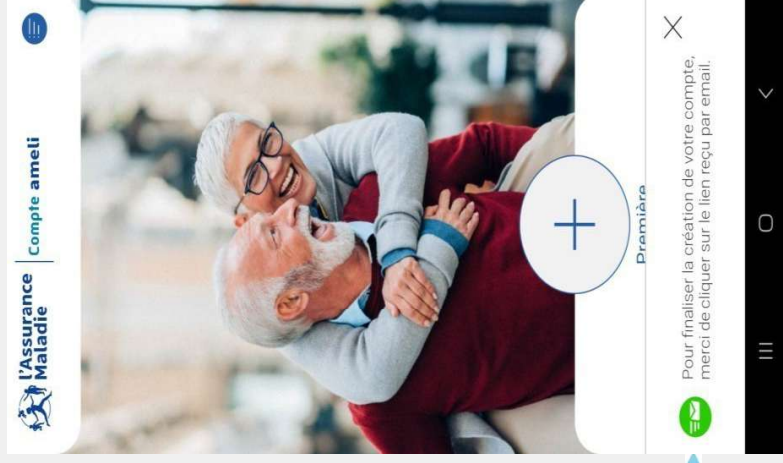
Mais il recevra toutes les autres communications : gestion administrative, prévention (par exemple les messages d'incitation aux dépistages organisés des cancers), promotion des services du compte ameli, ...

L'assuré doit renseigner toutes les informations demandées pour activer et cliquer sur le bouton « **créer mon compte** »

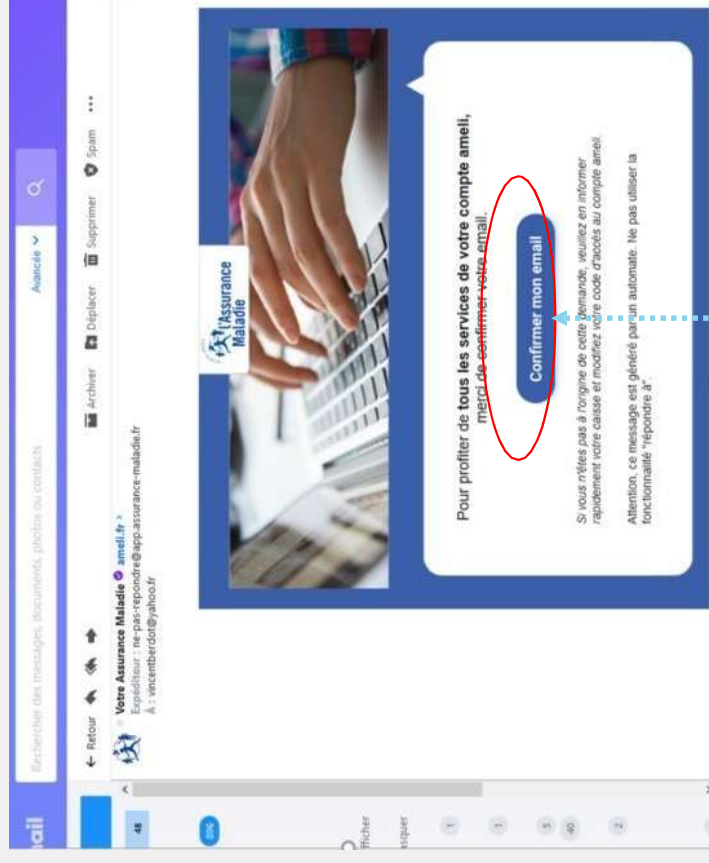
Pas-à-pas : création de compte avec sa CV et son IBAN



L'assuré se rend dans la messagerie de l'adresse mail renseignée lors des étapes précédentes



Une notification sur la page d'accueil de l'application l'invite à consulter sa **messagerie**.



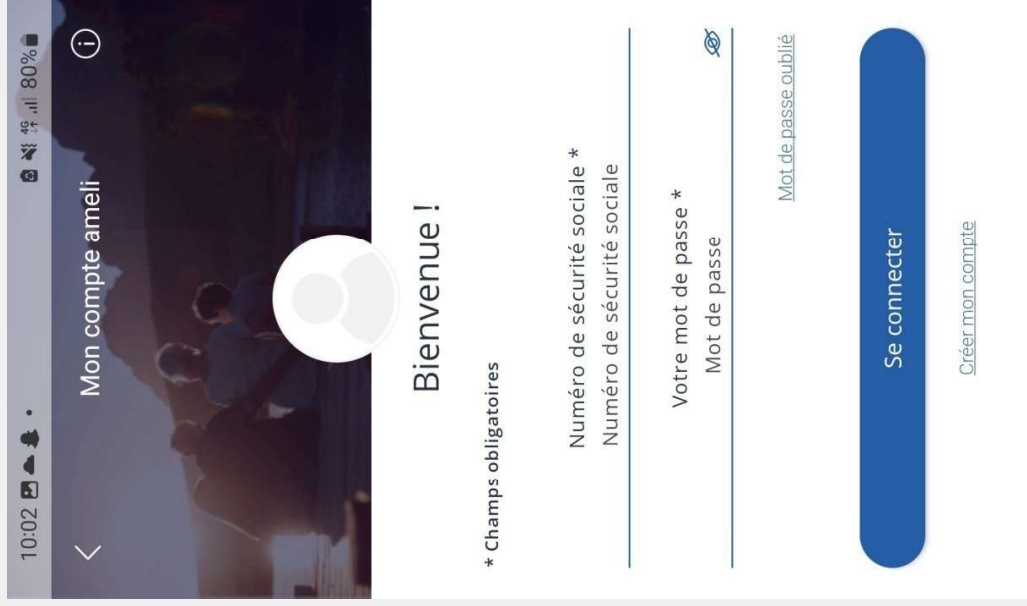
Ce n'est qu'après avoir **cliqué sur le lien** présent dans l'email de confirmation que le compte est **activé** et utilisable sur l'application ameli.



Le message d'activation du compte **est valide 21 jours**.

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

Première connexion



10:02 80%

Mon compte ameli

Bienvenue !

* Champs obligatoires

Numéro de sécurité sociale *

Numéro de sécurité sociale

Votre mot de passe *

Mot de passe

Mot de passe oublié

Se connecter

Créer mon compte

L'assuré se connecte sur son application compte ameli en renseignant son numéro de sécurité sociale ainsi que le mot de passe qu'il a défini lors de la création du compte

NB: A la première connexion, il sera nécessaire de renseigner un code de sécurité (voir pas à pas connexion au compte avec code de sécurité).