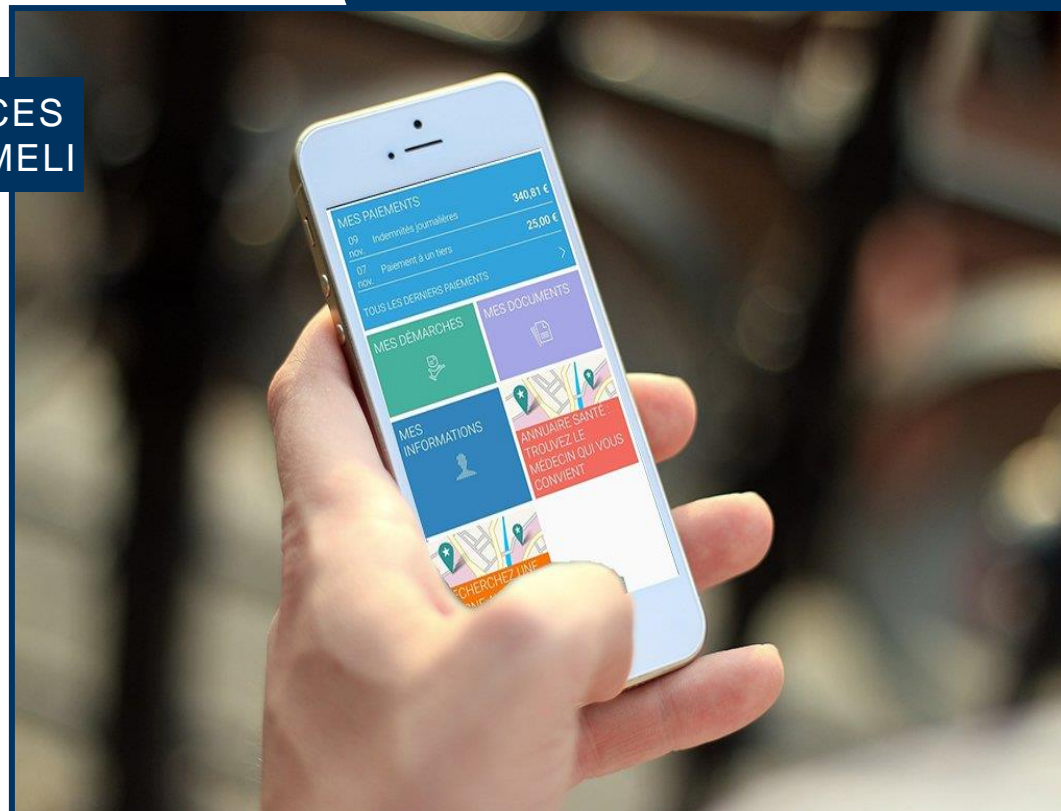


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas

Dernière mise à jour : 2 décembre 2022



DÉCLARATION DE
PERTE OU DE VOL DE
LA CARTE VITALE

Les principes directeurs du pas-à-pas

*Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice **Renouvellement de carte Vitale**, **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 la réalisation du téléservice :
 - Sur le **compte Ameli web**
 - Sur l'**application Ameli smartphone**
 - Sur la **BMS**

- 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

- Ce livret a vocation à être **actualisé au fur et à mesure des mises à jour du téléservice.**

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



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



Une **réduction du délai de traitement** : la prise en compte de la déclaration est **immédiate**



La possibilité pour l'assuré de **réaliser en ligne sa démarche de bout en bout** : de la déclaration de perte de CV à la commande de sa nouvelle CV et au suivi de celle-ci

Pour les collaborateurs



Conseillers et Téléconseillers :

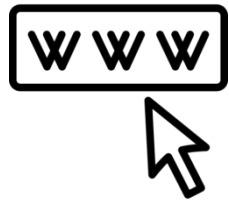
- L'utilisation du service permet d'**orienter directement l'assuré vers le téléservice de commande de carte Vitale sur le compte ameli** suite à sa déclaration perte et vol.
- Le **flux** en accueil et au téléphone est **réduit**



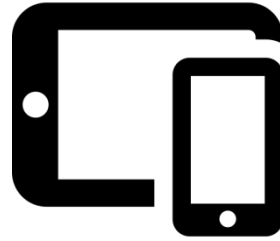
Agents de Back-Office :

- La **charge de traitement en back-office est réduite** (il y a moins de mises à jour à faire manuellement)

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web

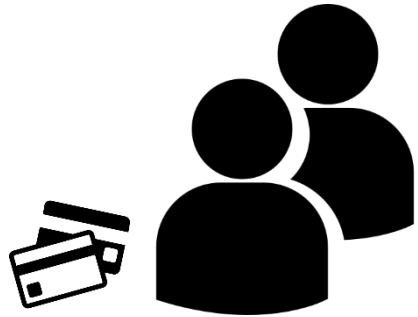


**Application Compte
ameli**



BMS

3 principaux cas d'usage possibles



- Déclaration de perte de la carte Vitale de l'assuré ou de l'un de ses bénéficiaires de plus de 12 ans
- Déclaration de vol de la carte Vitale de l'assuré ou de l'un de ses bénéficiaires de plus de 12 ans

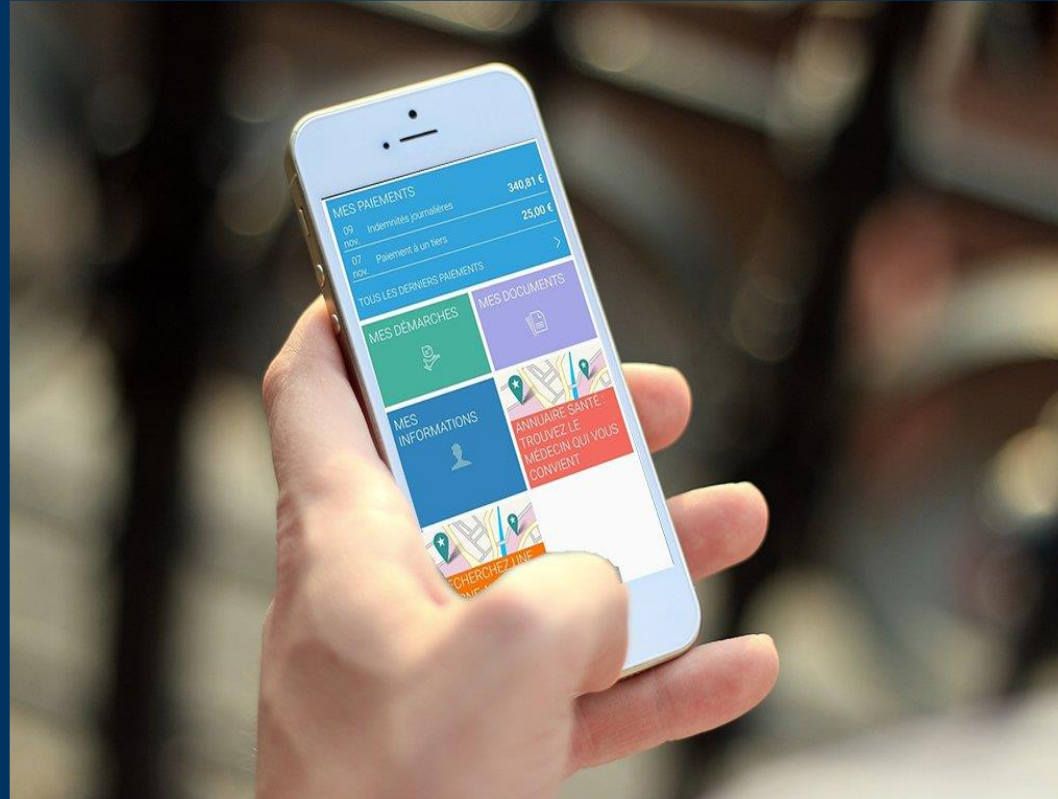
Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Carte trouvée en base de données mais **déjà invalidée** (volée, perdue, bloquée, invalidée logiciellement, détruite)
- ▶ **2 cartes** trouvées dans la même caisse de rattachement
- ▶ **Aucune carte trouvée en base de données** : un e-mail est alors envoyé vers les plateformes Eptica

La démarche pas-à-pas

APPLICATION

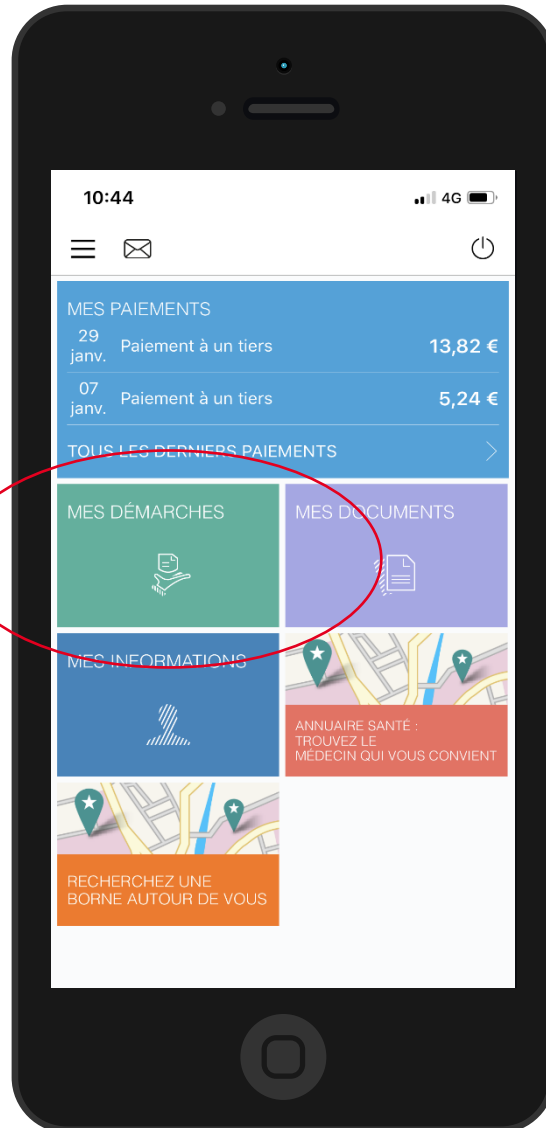


La démarche pas-à-pas : étape préalable

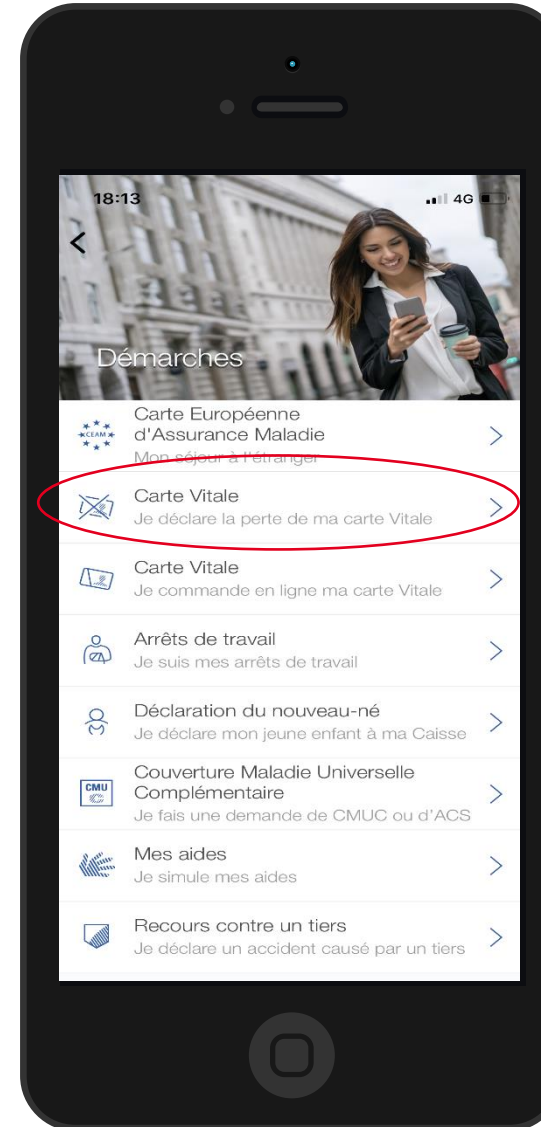


ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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



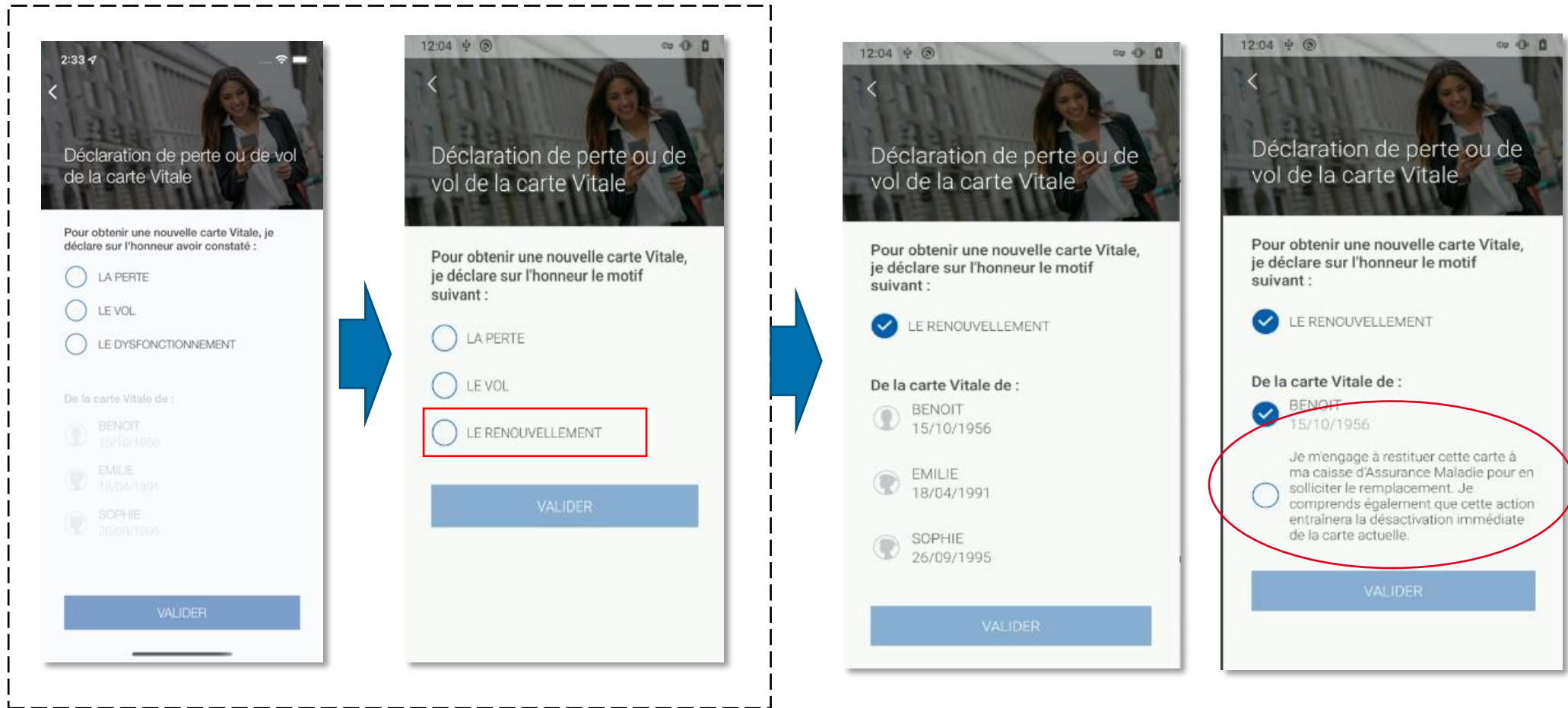
2 Il se rend dans la rubrique **Carte vitale – Je déclare la perte de ma carte Vitale**



La démarche pas-à-pas : étape 1/2



ETAPE (1) : L'assuré précise le **motif** de la demande



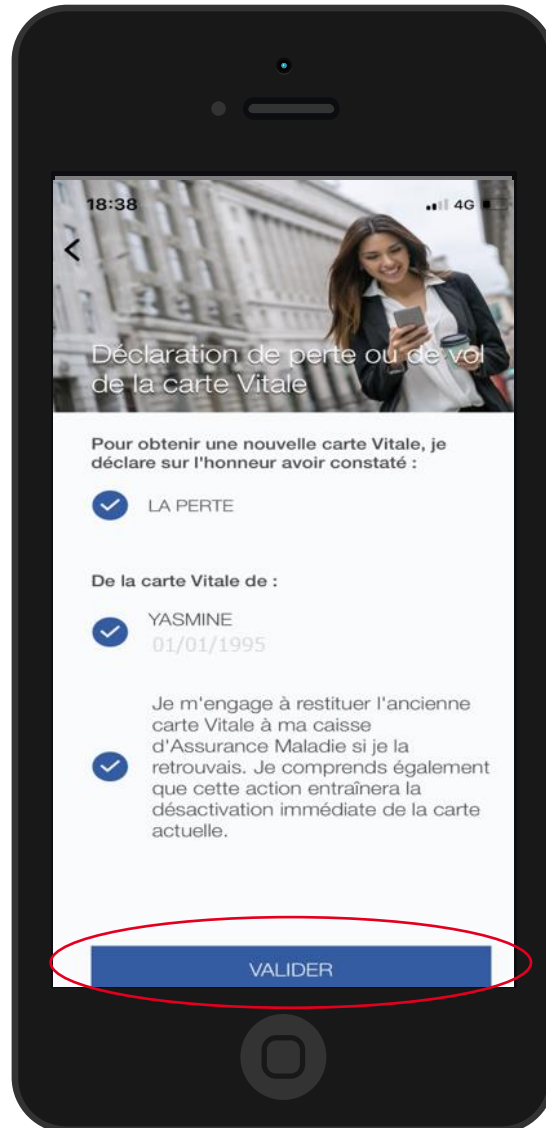
L'assuré choisit le **motif** de sa demande en réalisant une **déclaration sur l'honneur**

- Il **coche** la déclaration d'**engagement à restituer** son ancienne carte Vitale s'il la retrouve
- Il est également informé que **valider cette action désactivera immédiatement sa carte actuelle**

La démarche pas-à-pas : étape 2/2



ETAPE (2) : L'assuré **valide** sa déclaration – **sa carte est automatiquement désactivée**



1 L'assuré clique sur **Valider**



2 Une **confirmation de prise en compte** de sa déclaration s'affiche. Il a la possibilité d'accéder au téléservice de commande de carte Vitale en cliquant sur **Commander une nouvelle carte Vitale**

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



TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE, VOL, DYSFONCTIONNEMENT DE CARTE VITALE

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte, vol ou dysfonctionnement de carte Vitale est **immédiate** via le compte ameli :
 - La carte est automatiquement invalidée suite à la déclaration
 - L'assuré peut ensuite directement commander sa carte Vitale sur le compte ameli
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli

