PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas

Novembre 2019

CEAM

COMMANDE, VISUALISATION, DÉCLARATION DE PERTE ET DE VOL

odigo

Capgemini invent

Sécurité sociale L'Assurance Maladie

Les principes directeurs du pas-à-pas

*Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice CEAM, **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 et tablette**
  - 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.**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés

La possibilité de commander sa CEAM, en déclarer la perte ou le vol à l'Assurance Maladie à tout moment de façon autonome, simple et gratuite

Aucun délai de traitement : la prise en compte de la déclaration et / ou la commande est immédiate et un certificat provisoire est immédiatement disponible suite à la commande

La possibilité pour l'assuré de réaliser en ligne sa démarche de bout en bout : de la déclaration de perte / vol de CEAM à la commande

Pour les collaborateurs

Conseillers et Téléconseillers :

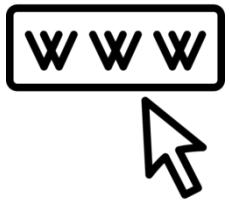
- **Le flux en accueil et au téléphone est réduit**
- **Simplification du discours client : il n'y a qu'un seul point d'entrée vers lequel orienter les assurés pour l'ensemble de leurs démarches liées à la CEAM**
- **En utilisant son compte Ameli, l'assuré est directement orienté vers le téléservice de commande de CEAM suite à sa déclaration perte / vol**

Agents de Back-Office :

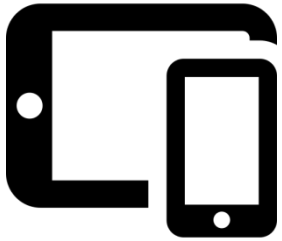
- **Injection automatique des données en base de données, sans besoin d'action supplémentaire du Back-Office**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web



Application ameli pour smartphone & tablette

BMS

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

4 principaux cas d'usage possibles

1. **Commande**
2. **Renouvellement anticipé**
3. **Déclaration de perte ou vol**
4. **Visualisation de l'image digitale et impression**

- Un assuré ne peut réaliser qu'**une seule démarche à la fois**, pour lui ou un de ses ayants droit.
- La demande de **renouvellement anticipé** de la carte n'est **possible qu'à partir de 2 mois avant la date d'expiration** de la carte actuelle.

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

Cas d’exclusion du téléservice

- L’assuré en **NPAI**
- La demande de **renouvellement** effectuée **plus de 2 mois avant** la date d'expiration
- L’**assuré qui a déjà déclaré plus de 2 fois la perte/le vol** de sa CEAM au cours de l’année devra contacter sa caisse pour déclarer à nouveau la perte / le vol de sa carte…
- L’assuré dont la **carte a déjà été annulée** (déclarée perdue / volée) **et** une **nouvelle commande est déjà en cours**
- **L’assuré qui a des droits insuffisants** en BDO

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas

COMPTE AMELI WEB

COMMANDE / RENOUVELLEMENT ANTICIPÉ

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

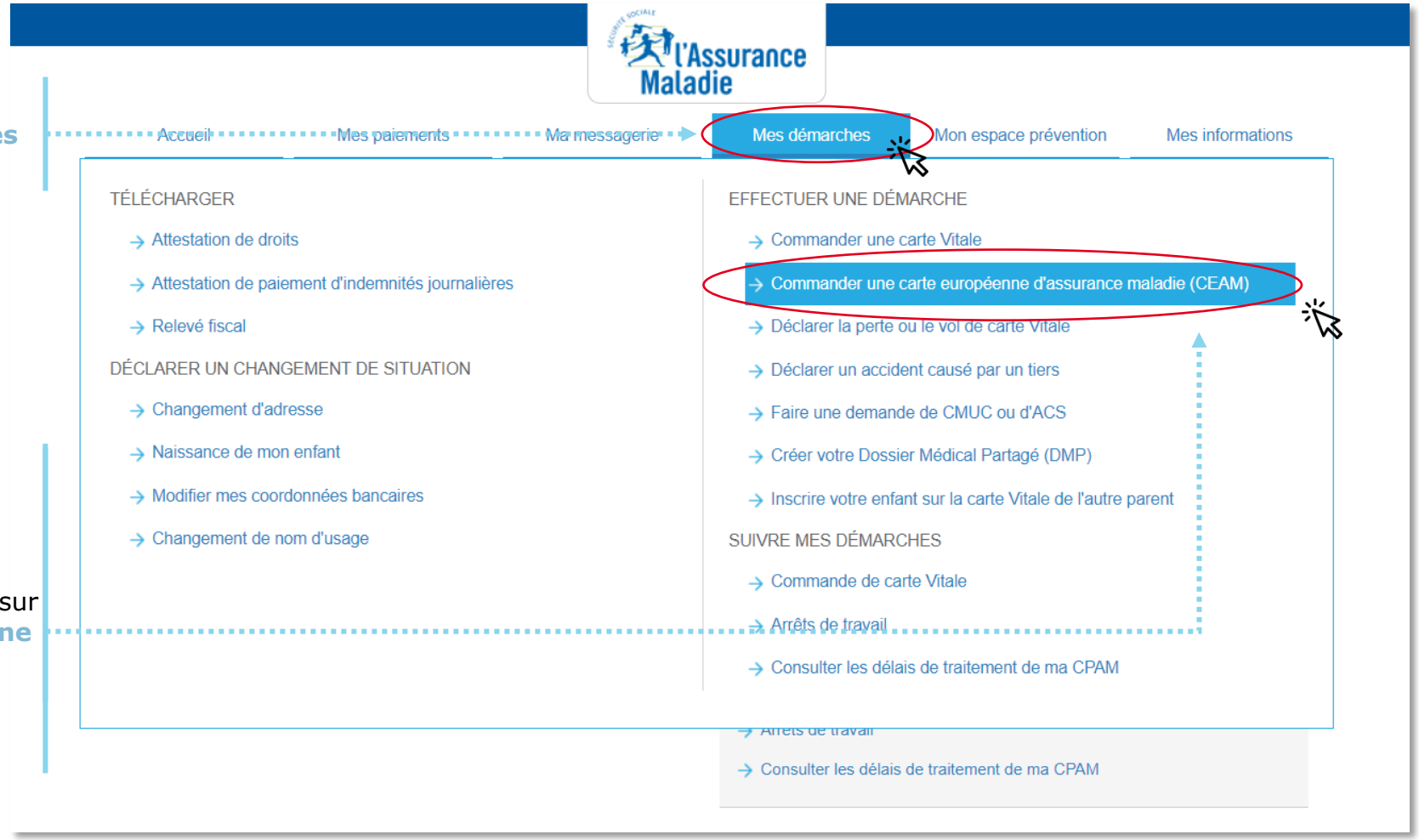
La démarche pas-à-pas : étape préalable

Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM

ETAPE (0 : possibilité 1) : 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 sur la rubrique **Effectuer une démarche** → Puis il clique sur **Commander une carte européenne d'assurance maladie**



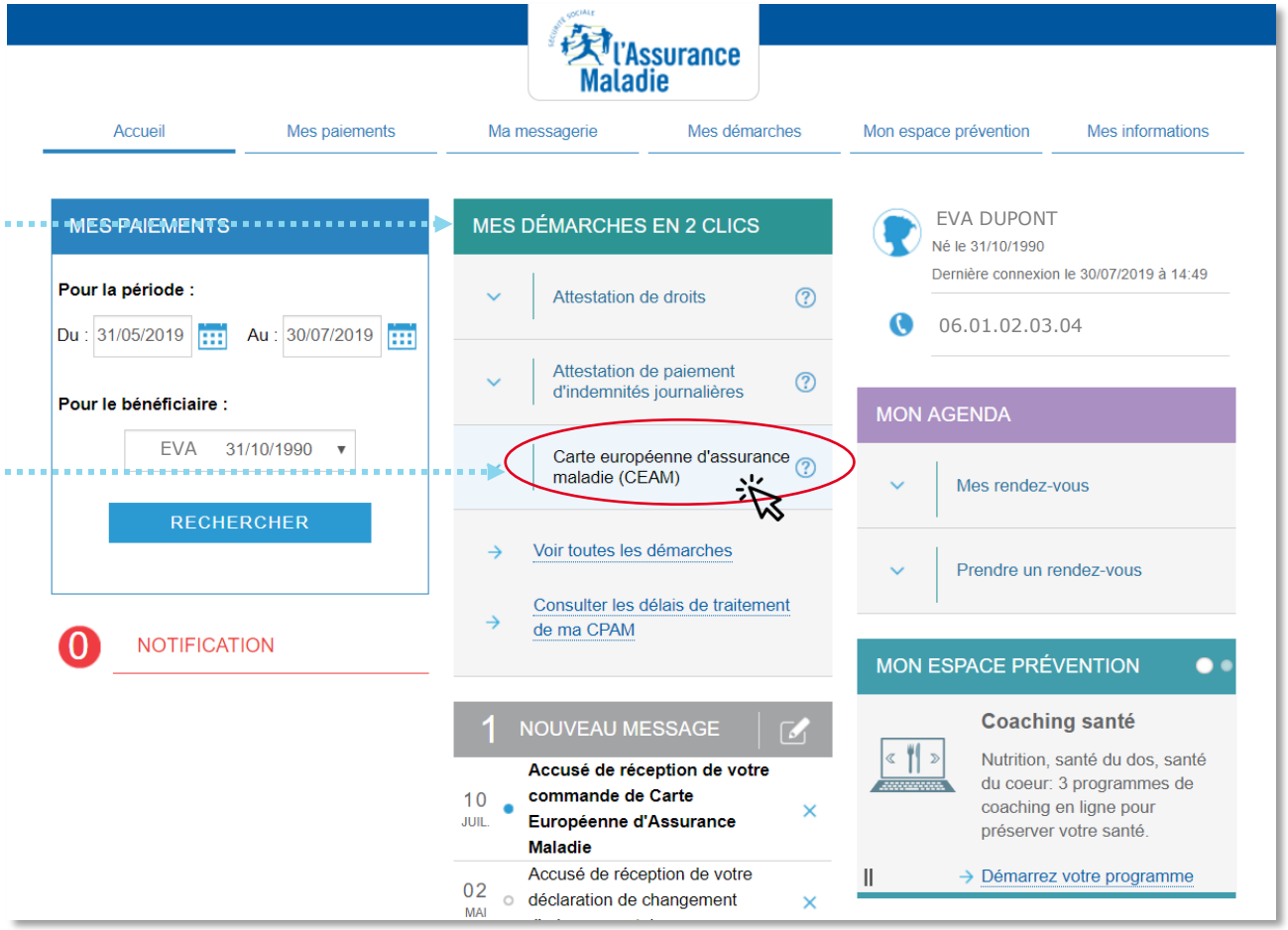
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape préalable

Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM

ETAPE (0 : possibilité 2) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches en 2 clics**

1. L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches en 2 clics**
2. Puis il clique sur **Carte européenne d'assurance maladie**

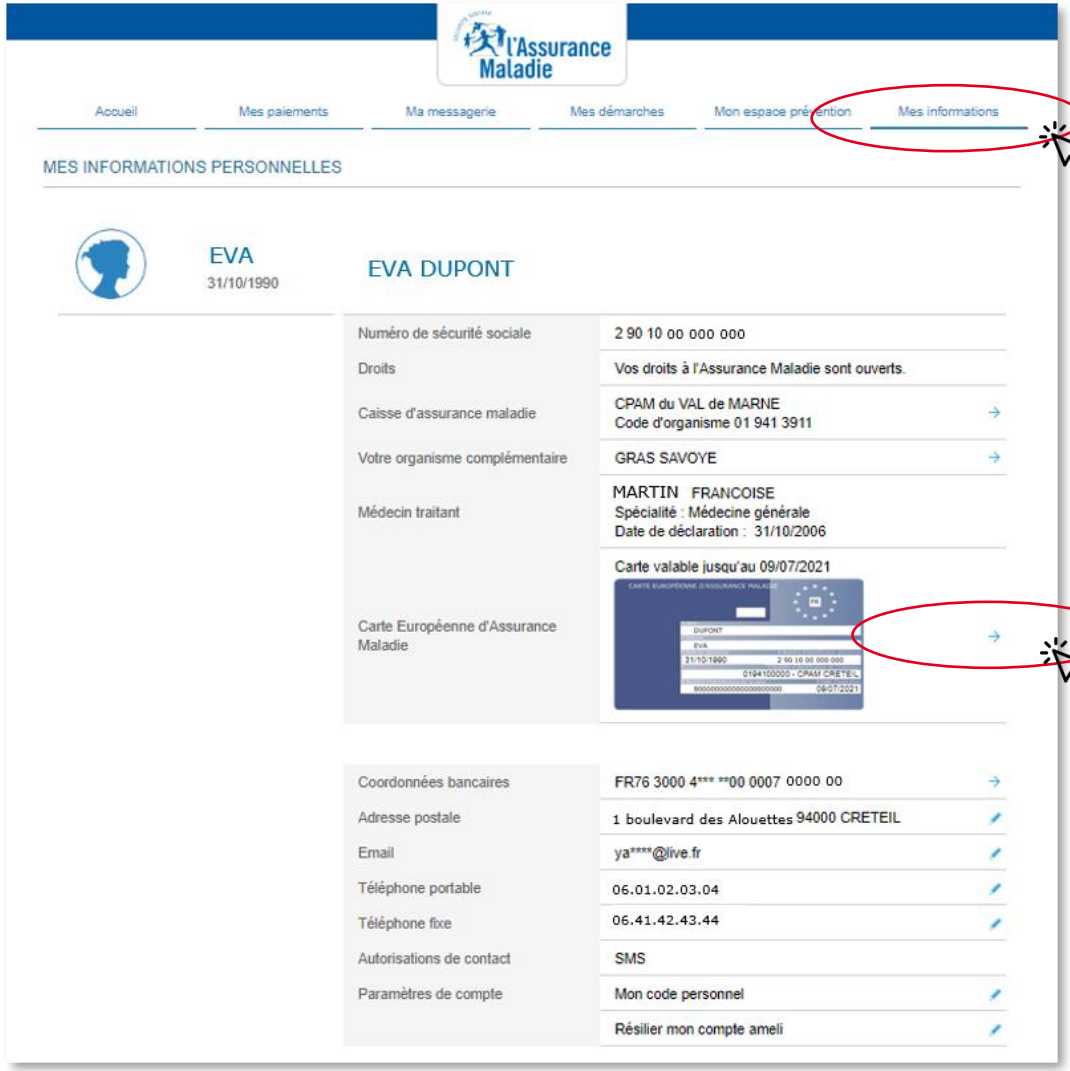


Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape préalable

Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM

ETAPE (0 : possibilité 3) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**



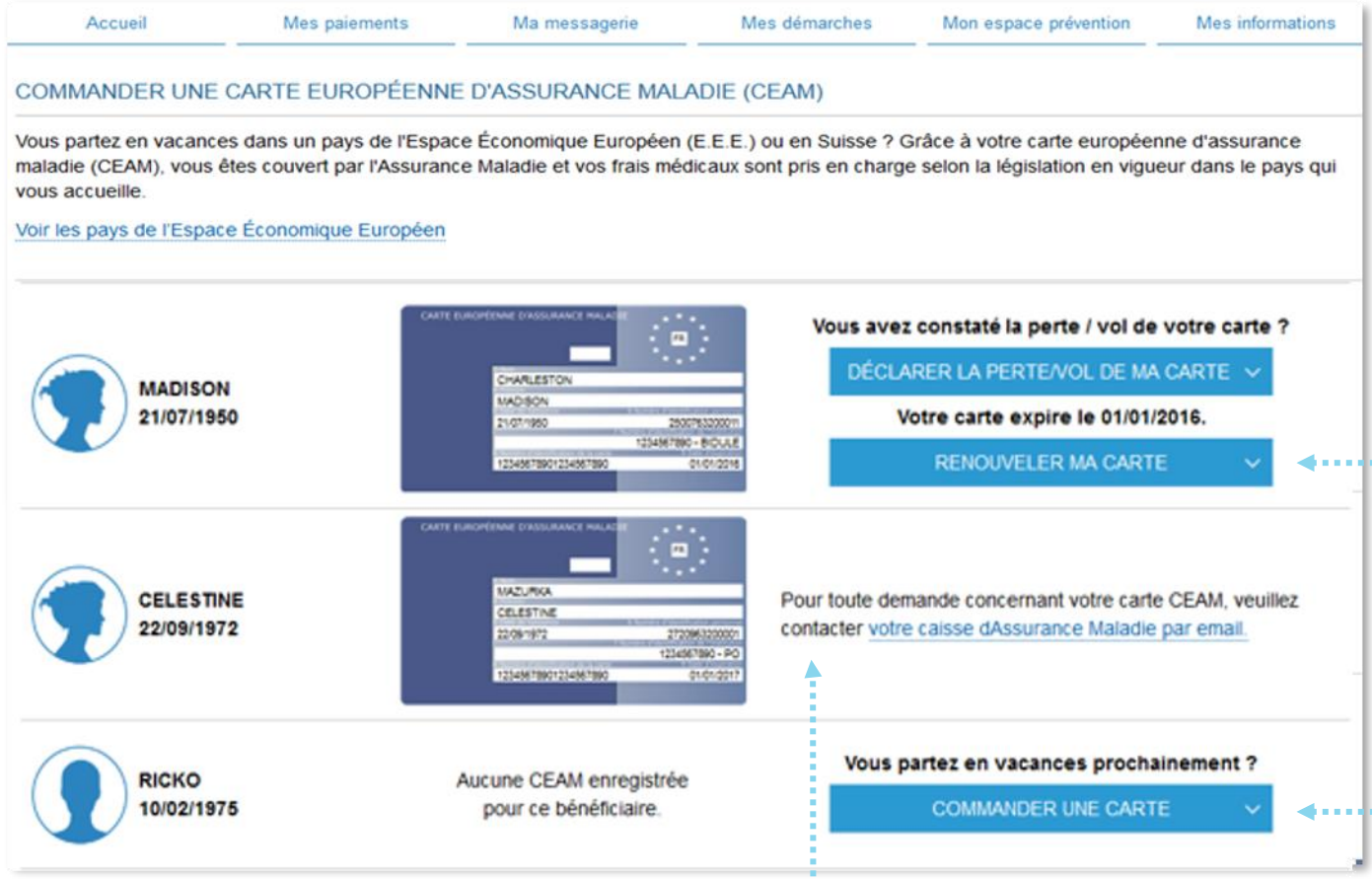
1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes informations**

2 L'assuré clique sur la rubrique **Carte Européenne d'Assurance Maladie**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 1/2 – Avec ayant droit

ETAPE (1 : possibilité 1) : L'assuré a des ayants droit : il **sélectionne le bénéficiaire** concerné



S'il l'assuré a une CEAM qui arrive bientôt à expiration *(dans moins de 2 mois uniquement)*, il clique sur **Renouveler ma carte**

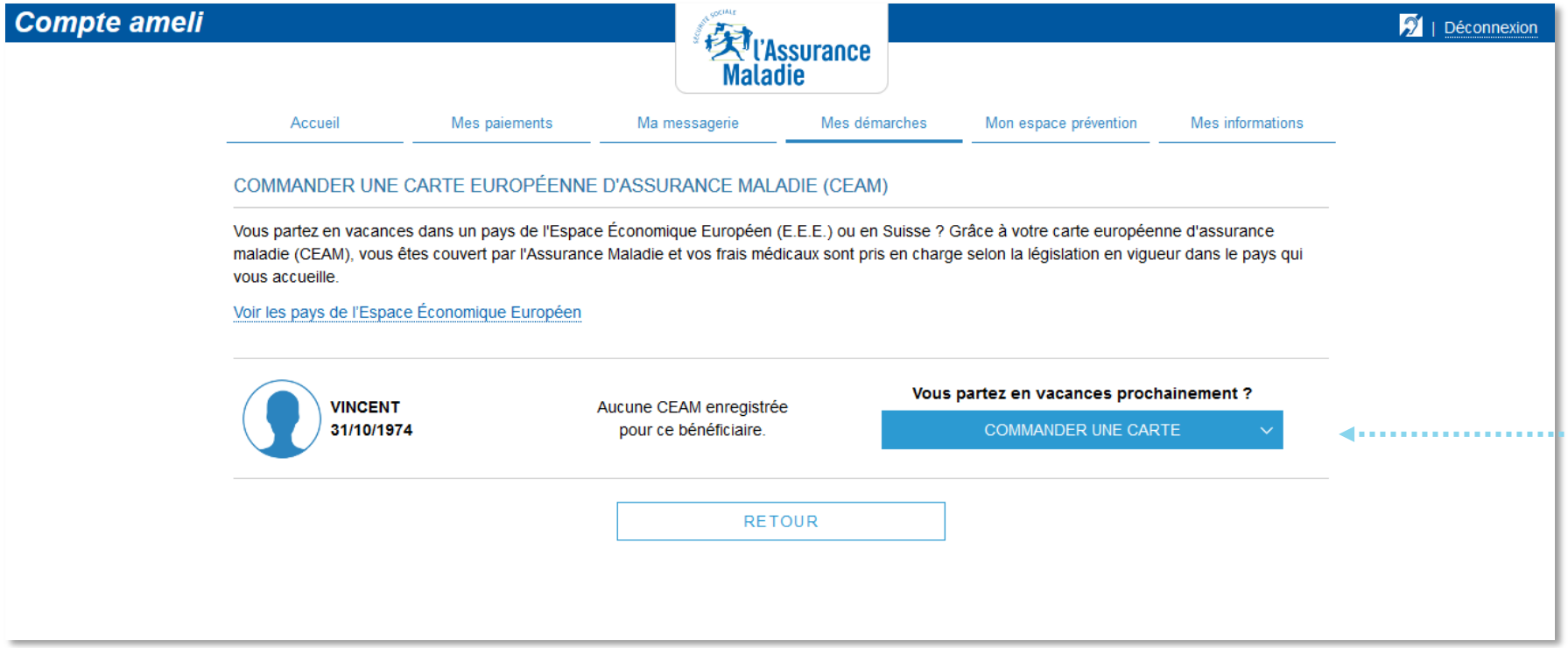
Si l'assuré n'a pas encore de CEAM, il clique sur **commander une carte**

Cas particulier : Si l'assuré a déclaré plus de 2 fois une perte / un vol de sa CEAM au cours de l'année, **il ne pourra plus commander sa carte en ligne**. Un message s'affiche alors, l'invitant à **se rapprocher de sa Caisse**.

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 1/2 – Sans ayant droit

ETAPE (1 : possibilité 2) : L'assuré qui n'a pas d'ayant droit **accède directement à la commande**



L'assuré clique sur **commander une carte** (ou **renouveler ma carte** le cas échéant)

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 2/2

ETAPE (2) : L'assuré précise le **temps restant avant son départ**

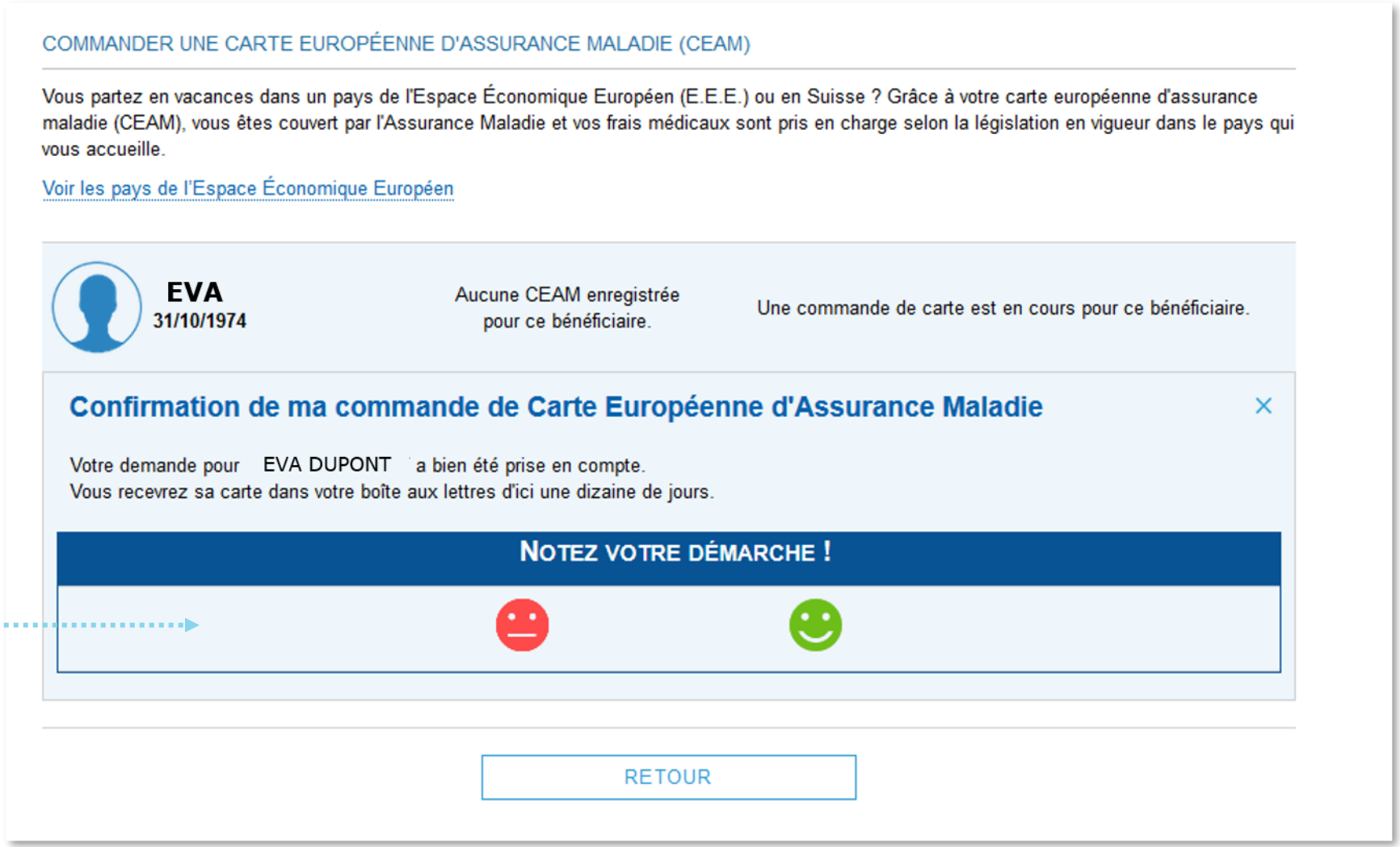
1 L'assuré indique si son départ est dans les **15 jours** en cliquant sur **OUI** ou **NON**

2 Il clique ensuite sur **Valider**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

Cas 1 - **L'assuré part dans plus de 15 jours** : message de confirmation de la demande



L'assuré a la possibilité d'indiquer sa **satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

Cas 2 - **L'assuré part dans moins de 15 jours** : message de confirmation de la demande + possibilité de **téléchargement du certificat provisoire**

Si le départ de l'assuré est dans **moins de 15 jours**, le service lui propose d'obtenir un **certificat provisoire** qui sera **valable 3 mois.**

Il n'est téléchargeable qu'une seule fois.

En parallèle, sa **CEAM lui est envoyée** par voie postale. Il la recevra dans un délai moyen de 10 jours.

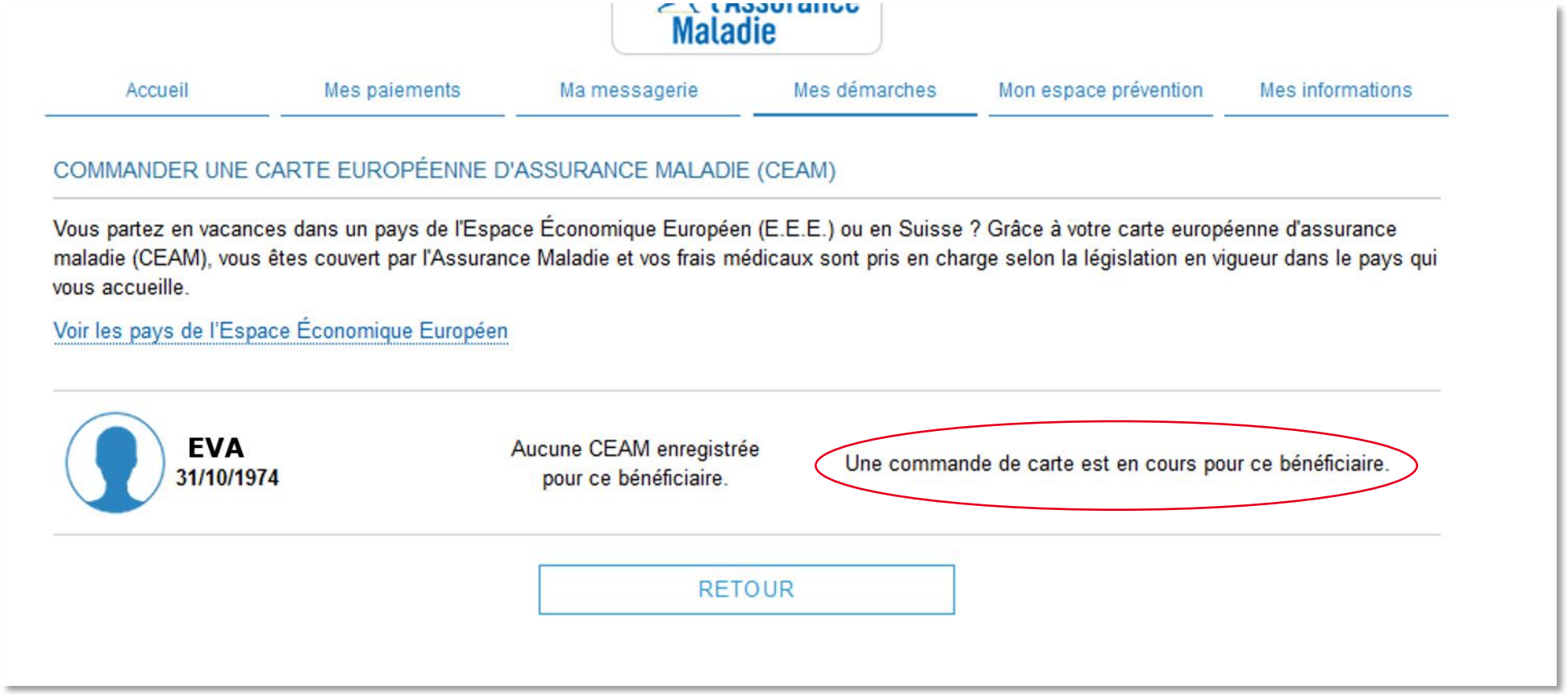
L'assuré clique sur **Téléchargez ici ce certificat provisoire**

Il a ensuite la possibilité d'indiquer sa **satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

La **prise en compte** de sa demande est aussi visible dans la rubrique **Mes démarches**



Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (Saisie par Voie Electronique) dans la **messagerie de son compte Ameli**

L'assuré a la possibilité d'indiquer sa **satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser

L'assuré est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**)

L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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

TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CEAM

- Le délai moyen d'**obtention** de la CEAM par l'assuré est de **10 jours**
- **En fin de démarche,** l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

PERTE / VOL

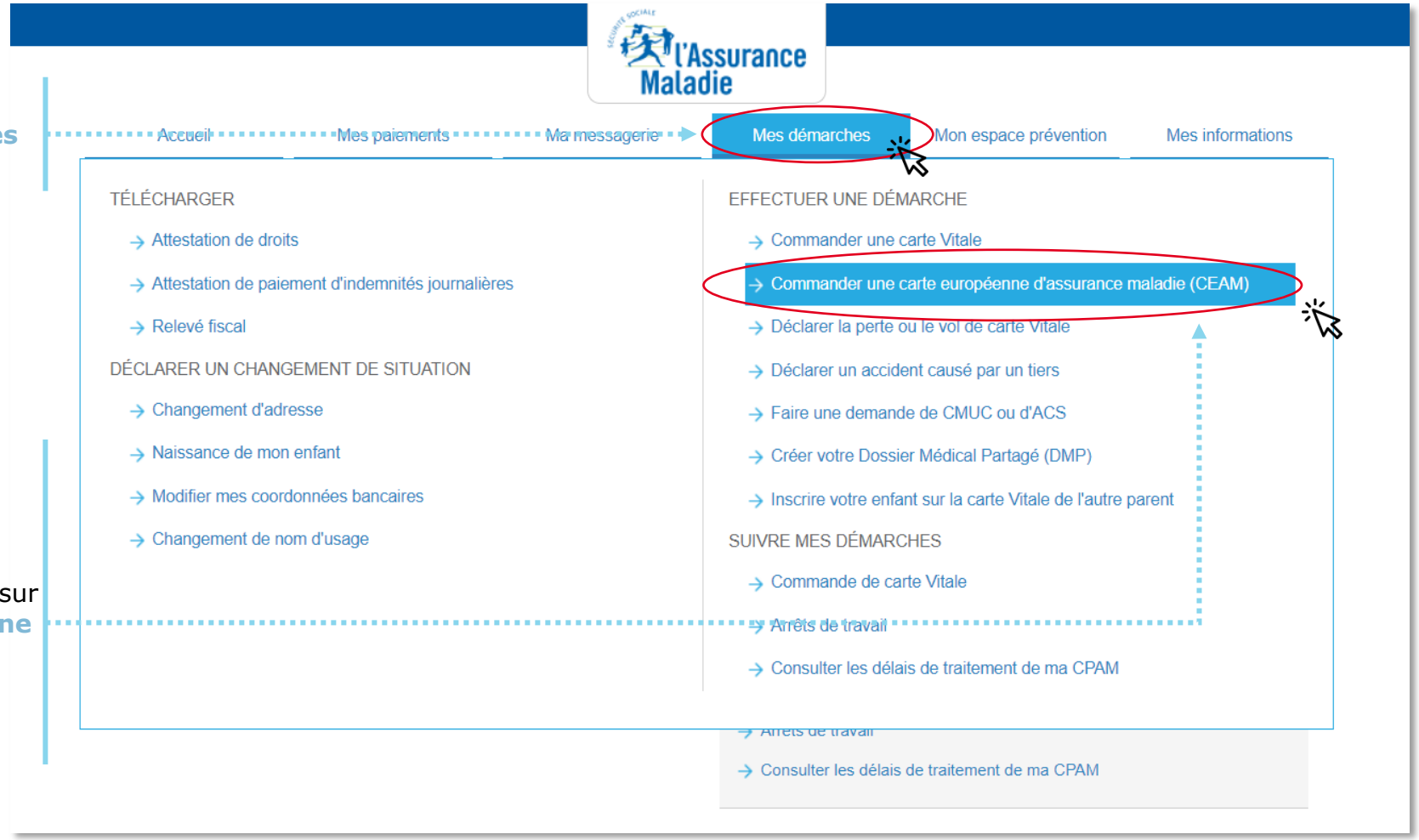
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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**

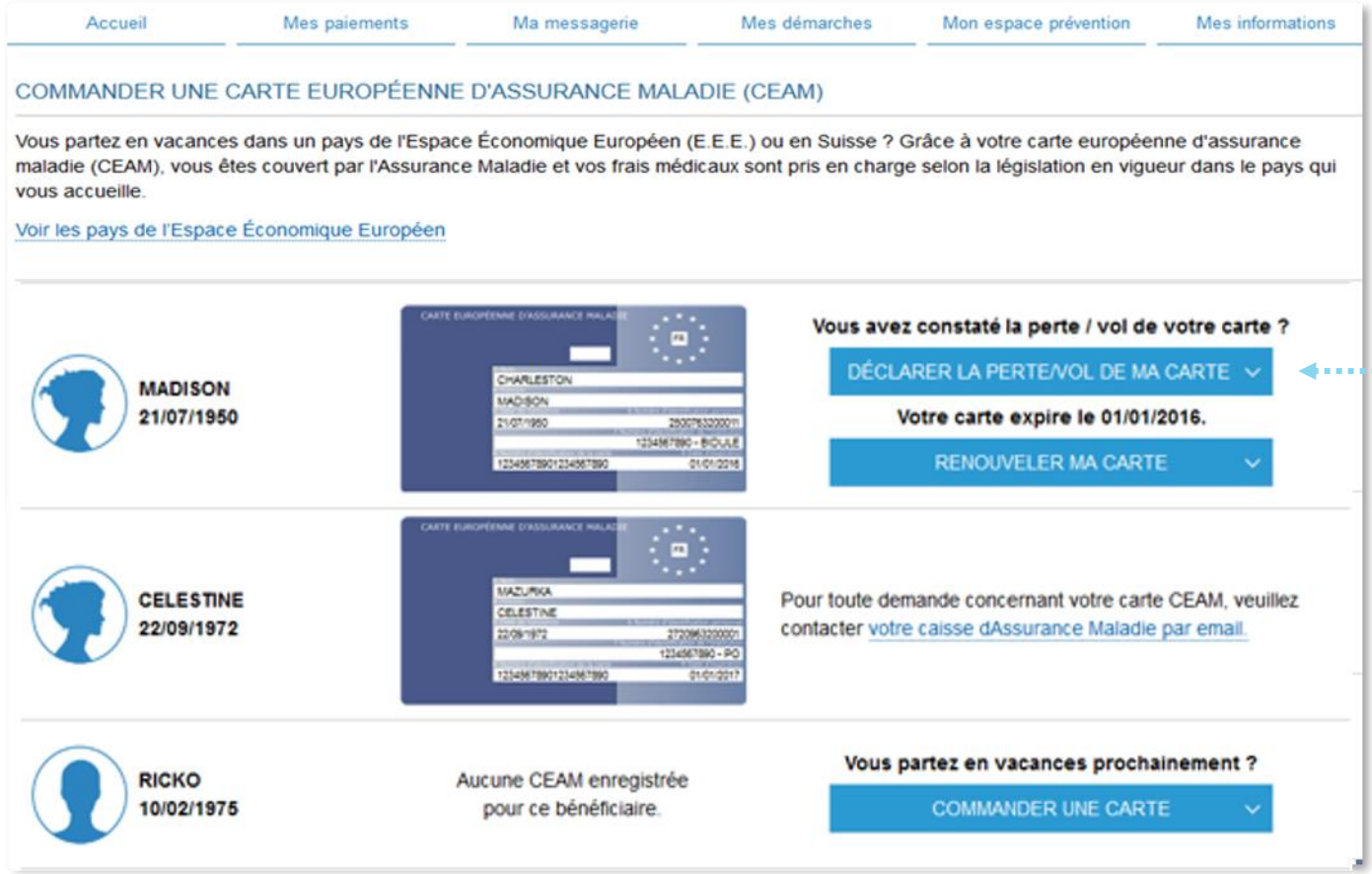
2 Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche** → Puis il clique sur **Commander une carte européenne d'assurance maladie**



Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 1/2 – Avec ayant droit

ETAPE (1 : possibilité 1) : L'assuré a des ayants droit : il **sélectionne le bénéficiaire** concerné

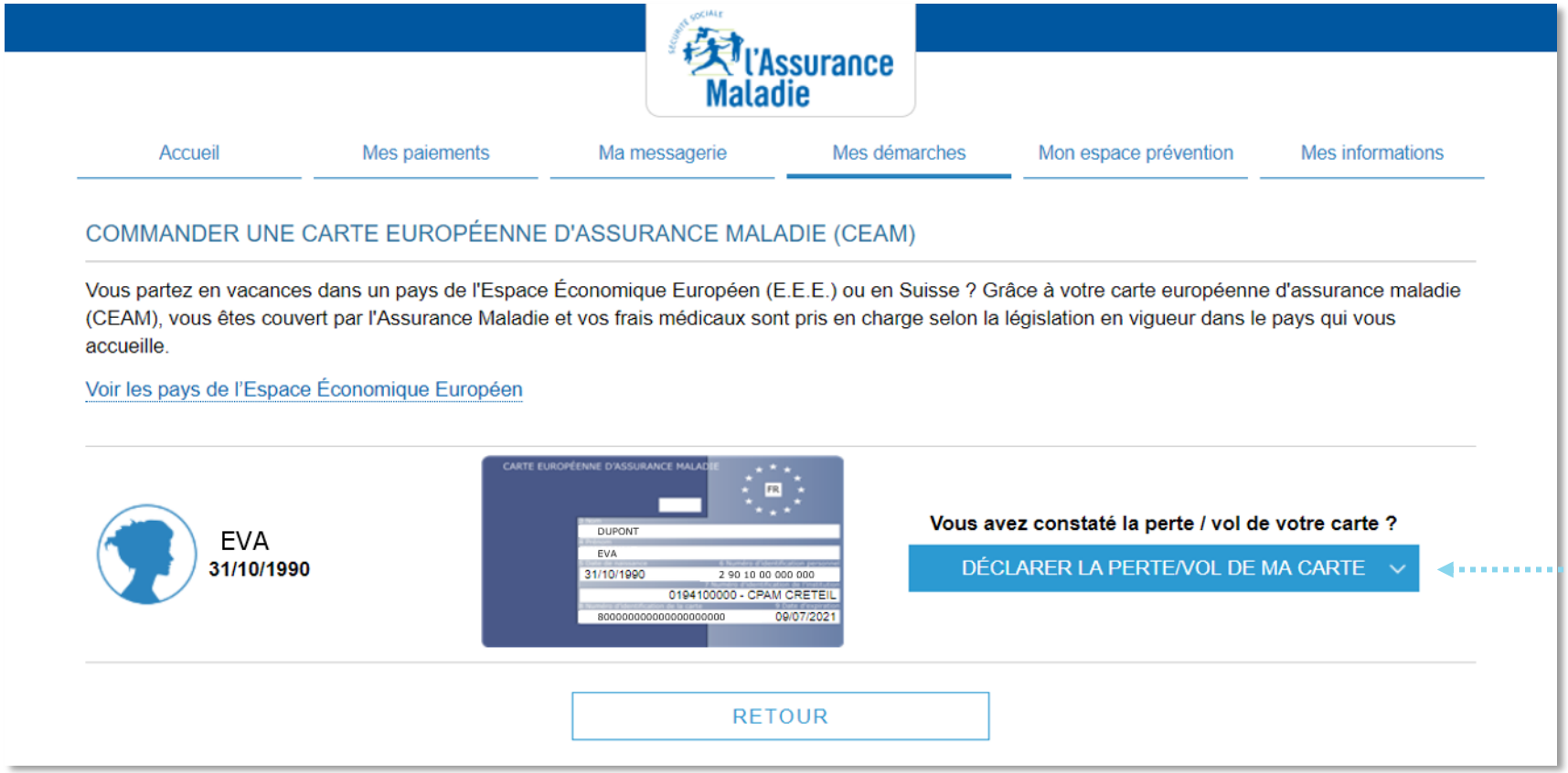


L'assuré clique sur **Déclarer la perte/vol de ma carte**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 1/2 – Sans ayant droit

ETAPE (1 : possibilité 2) : L'assuré qui n'a pas d'ayant droit **accède directement à la déclaration**



L'assuré clique sur **Déclarer la perte/vol de ma carte**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 2/2

ETAPE (2) : L'assuré **précise la date** de perte ou du vol de la carte

1 L'assuré clique sur l'**icône calendrier** et sélectionne la date correspondant à la perte ou au vol de sa CEAM

2 Il clique ensuite sur **Valider**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

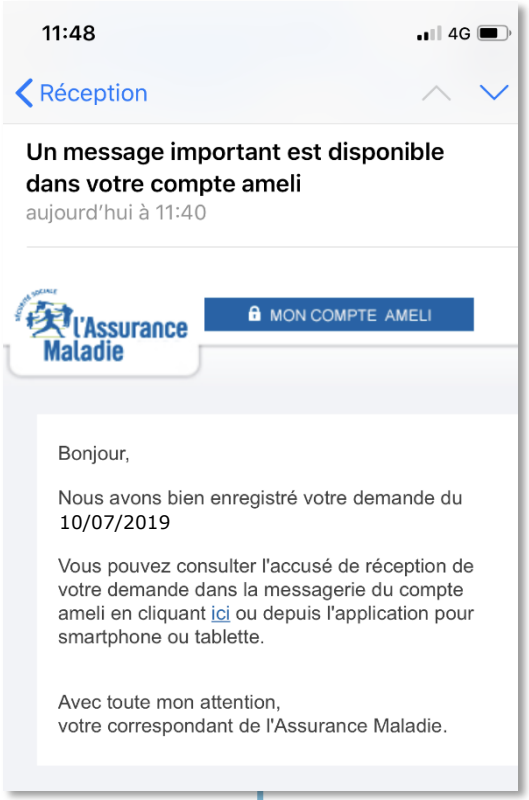
Un message de confirmation de **prise en compte** de la déclaration de perte/vol de CEAM s'affiche

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (Saisie par Voie Electronique) dans la **messagerie de son compte ameli**.

L'assuré est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**).



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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

TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

- La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
  - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
  - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- **En fin de démarche,** l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

VISUALISATION

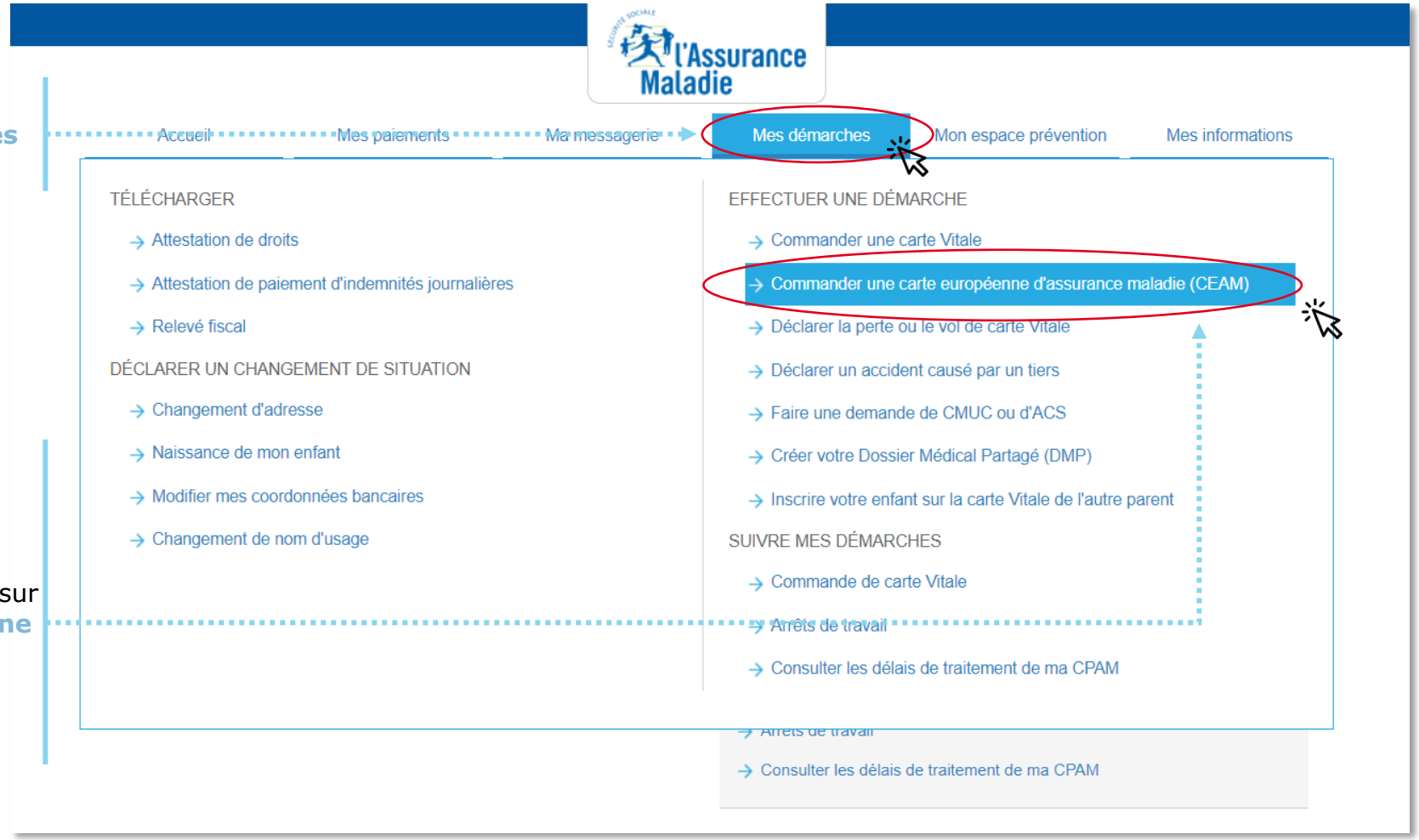
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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**

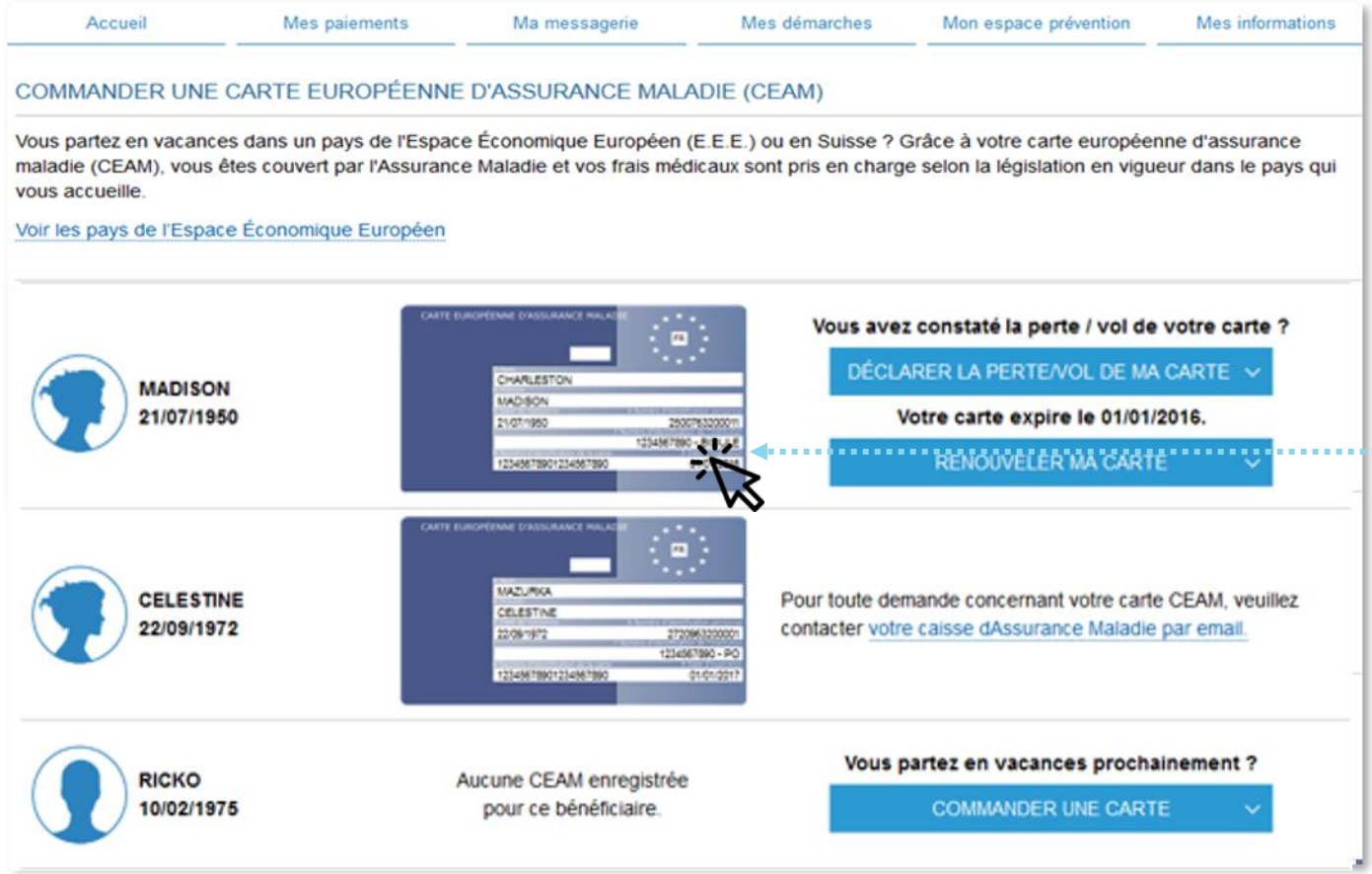
2 Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche** → Puis il clique sur **Commander une carte européenne d'assurance maladie**



Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 1/2

ETAPE (1) : L'assuré **sélectionne la CEAM** qu'il souhaite visualiser

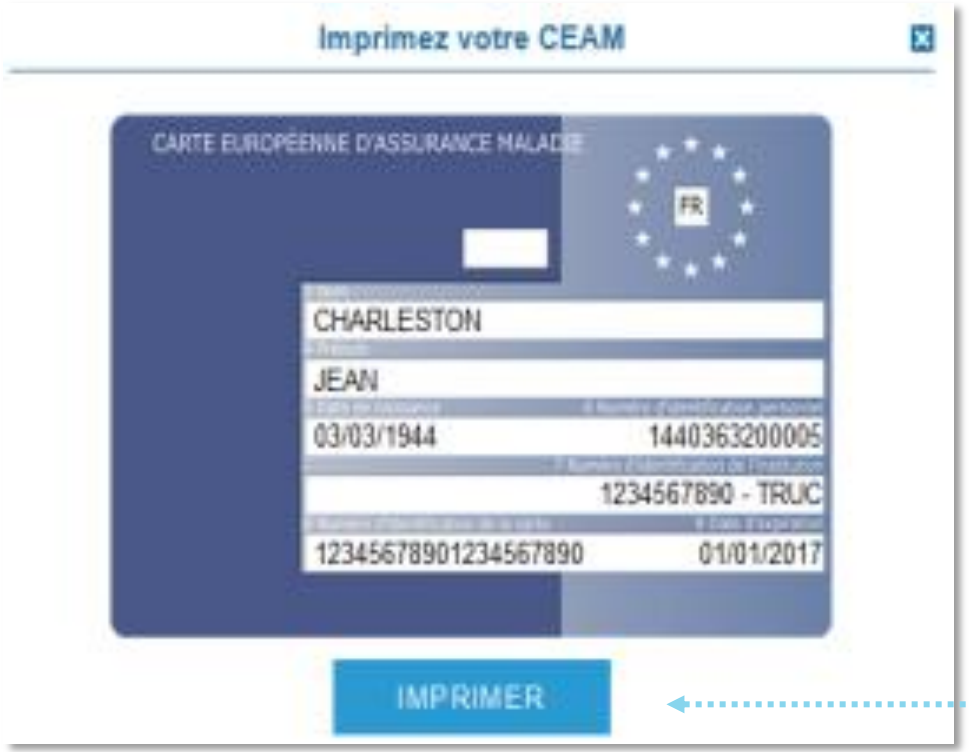


L'assuré **clique sur la CEAM** qu'il souhaite visualiser *(une loupe apparaît sur la zone cliquable quand il passe son curseur dessus)*

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 2/2

ETAPE (2) : La **CEAM s'affiche**. S'il le souhaite, l'assuré **peut imprimer une copie de sa CEAM**



L'assuré clique sur **Imprimer** s'il souhaite obtenir une copie papier de sa CEAM

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas

APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE

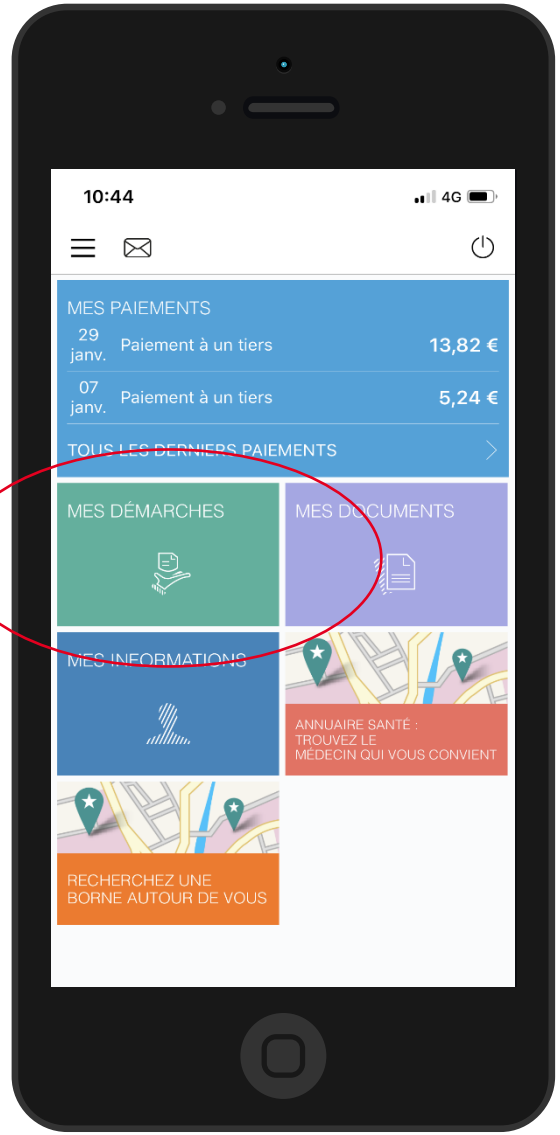
COMMANDE / RENOUVELLEMENT ANTICIPÉ

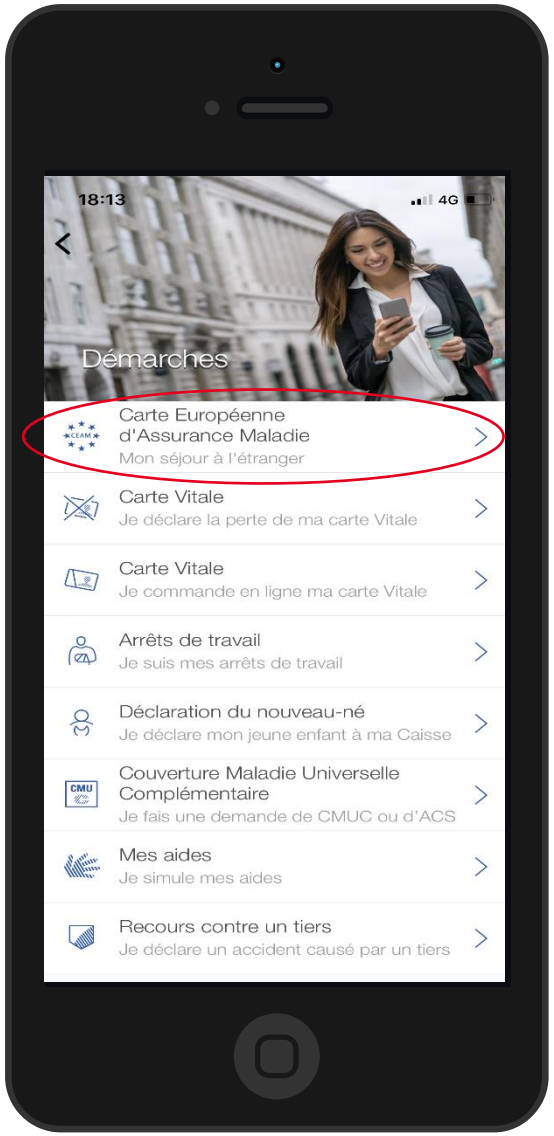
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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**





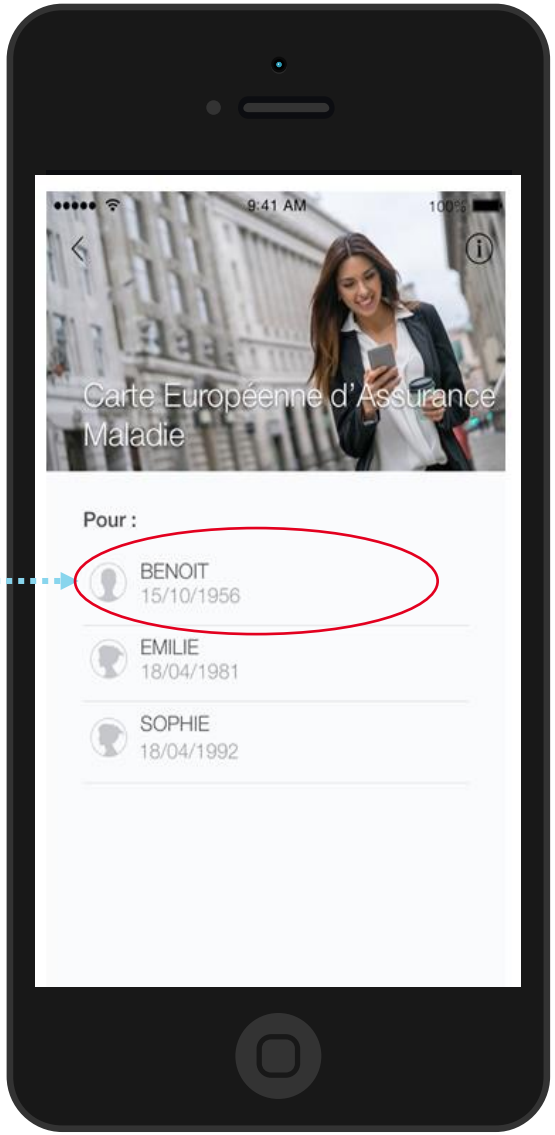
2 Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**

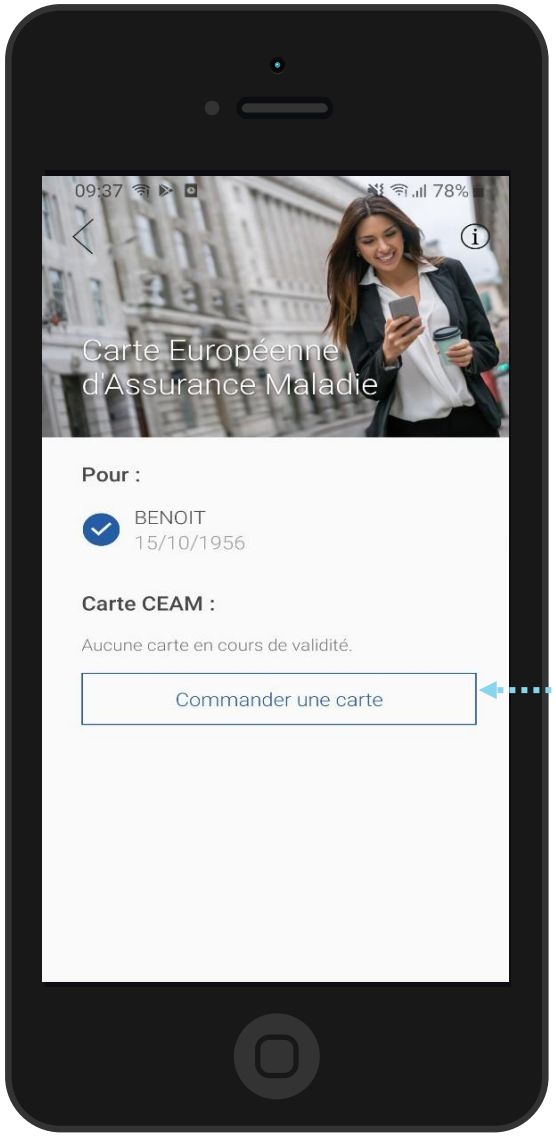
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 1/2

ETAPE (1) : L'assuré choisit le bénéficiaire de la CEAM et précise le **motif** de la demande

1 L'assuré **sélectionne le bénéficiaire** concerné par la commande de CEAM





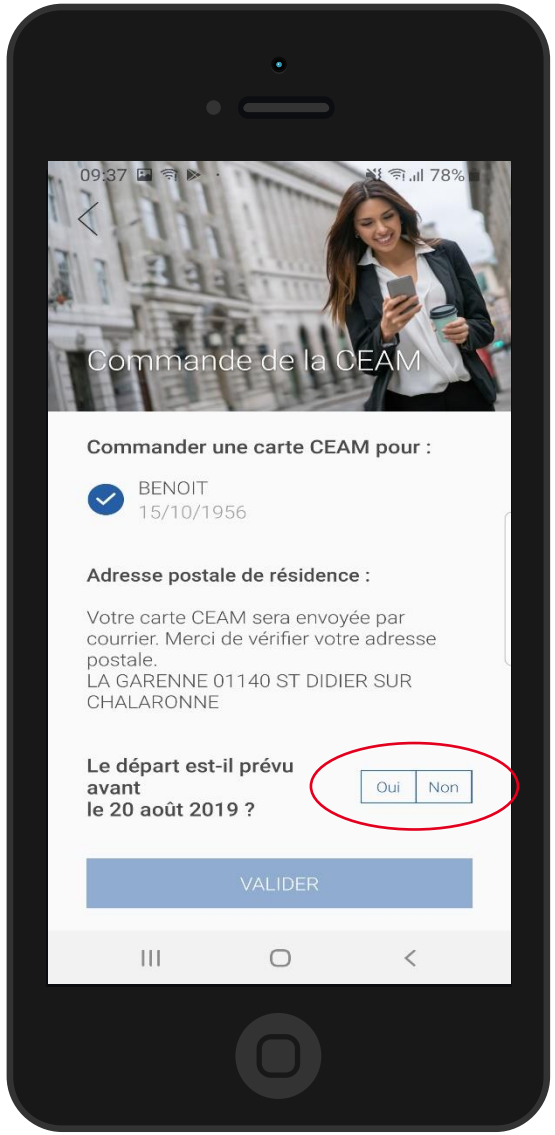
2 L'assuré précise sa demande en cliquant sur **Commander une carte**

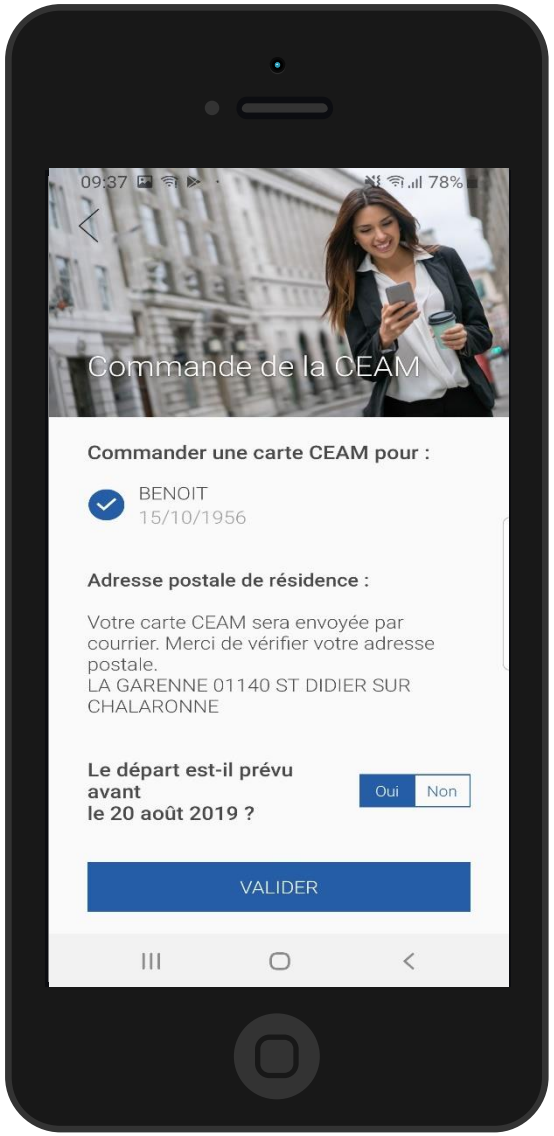
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 2/2

ETAPE (2) : L'assuré précise le **temps restant avant son départ**

1 L'assuré indique si son départ est dans les **15 jours** en cliquant sur **OUI** ou **NON**





2 Il clique sur **Valider**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

Cas 1 - **L'assuré part dans plus de 15 jours** : message de confirmation de la demande

Cas 2 - **L'assuré part dans moins de 15 jours** : message de confirmation de la demande + possibilité de **téléchargement du certificat provisoire**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (Saisie par Voie Electronique) dans la **messagerie de son compte Ameli**

L'assuré est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**)

L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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

TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CEAM

- Le délai moyen d'**obtention** de la CEAM par l'assuré est de **10 jours**
- **En fin de démarche,** l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

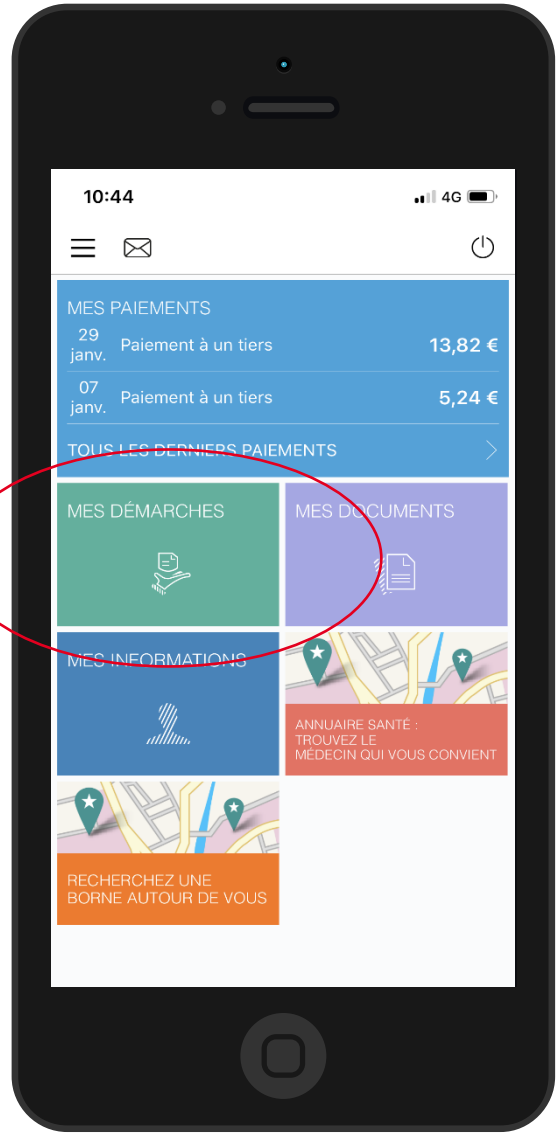
PERTE / VOL

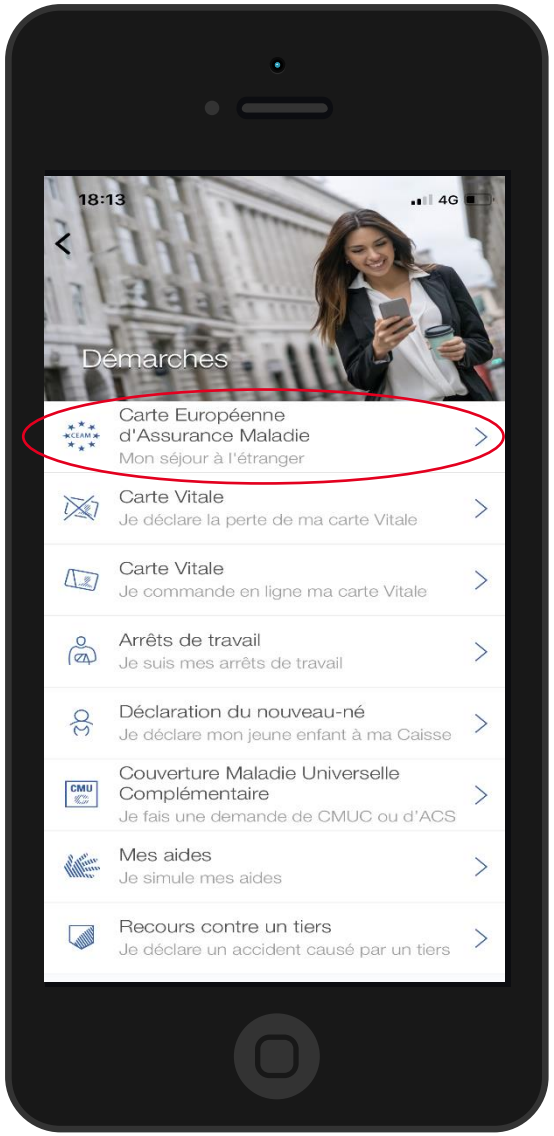
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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**





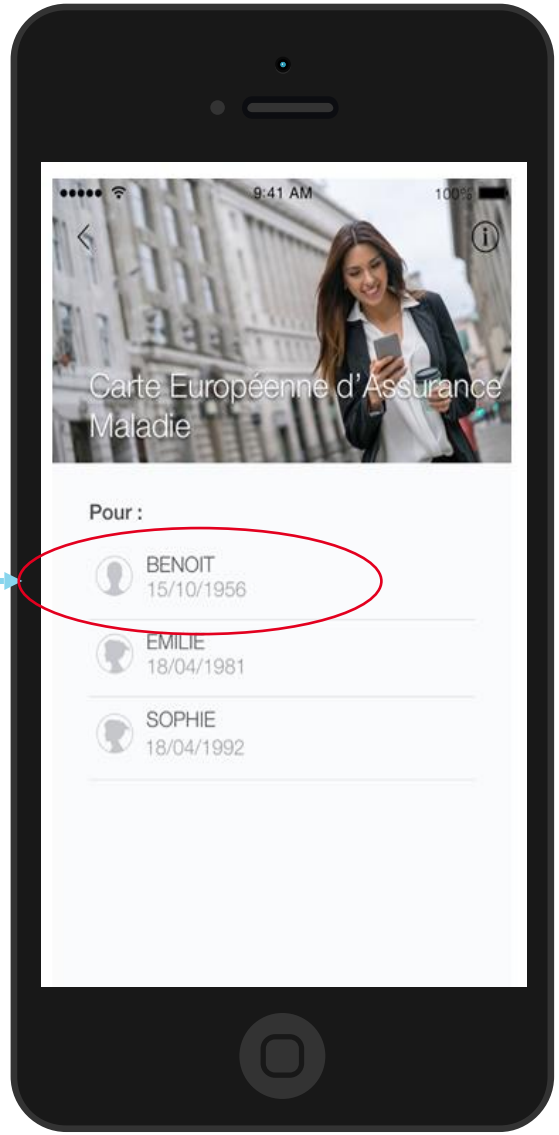
2 Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 1/2

ETAPE (1) : Si l'assuré a des ayants droit, il **sélectionne le bénéficiaire** concerné, sinon il **accède** directement à la déclaration

1 L'assuré **sélectionne le bénéficiaire** concerné par la déclaration



2 L'assuré précise sa demande en cliquant sur **Déclarer la perte/vol de la carte**

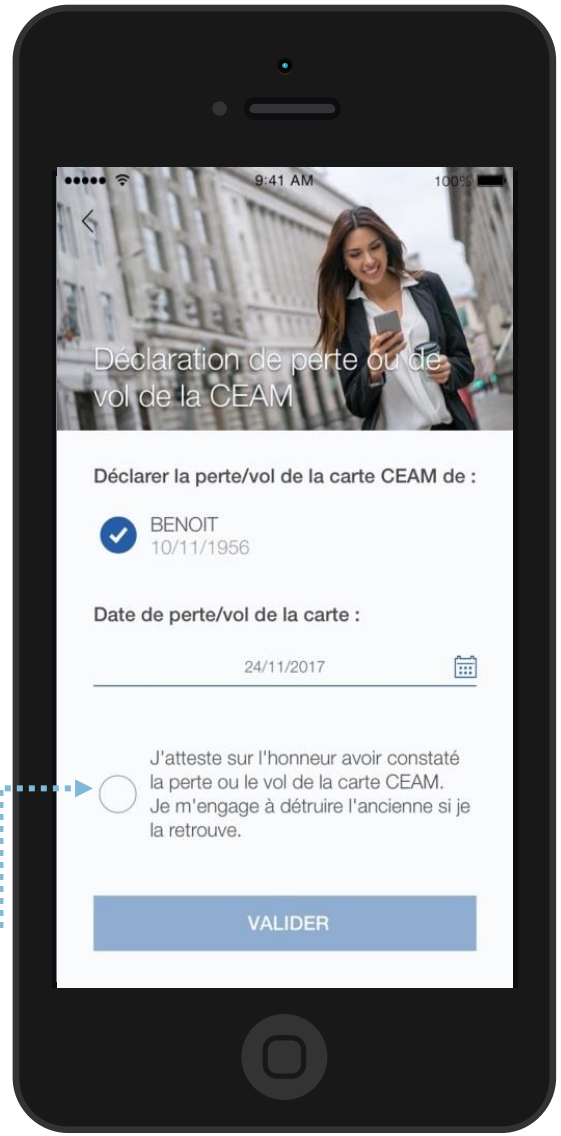
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 2/2

ETAPE (2) : L'assuré **précise la date** de perte ou du vol de la carte

1 L'assuré clique sur l'**icône calendrier** et sélectionne la date correspondant à la perte ou au vol de sa CEAM

2 Il coche l'**attestation sur l'honneur**



3 Il clique sur **Valider**

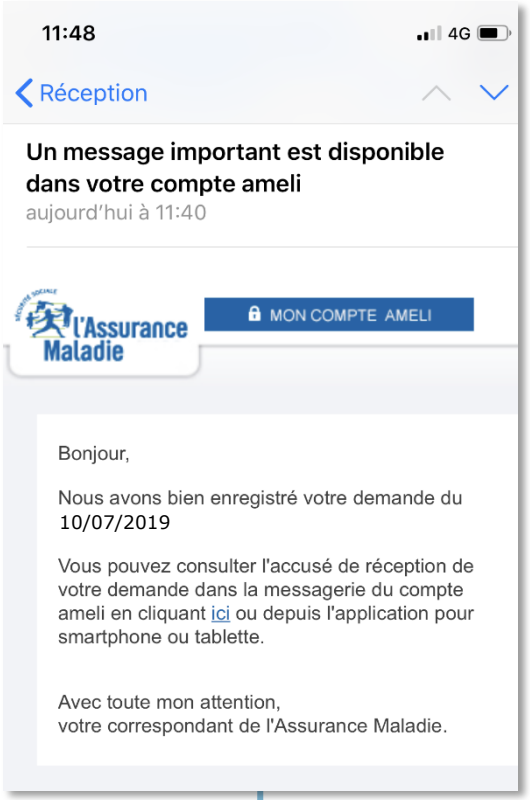
Un **message de confirmation** de prise en compte de la déclaration de perte/vol de CEAM s'affiche ensuite.

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (Saisie par Voie Electronique) dans la **messagerie de son compte Ameli**.

L'assuré est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**).



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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

TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

- La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
  - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
  - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- **En fin de démarche,** l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

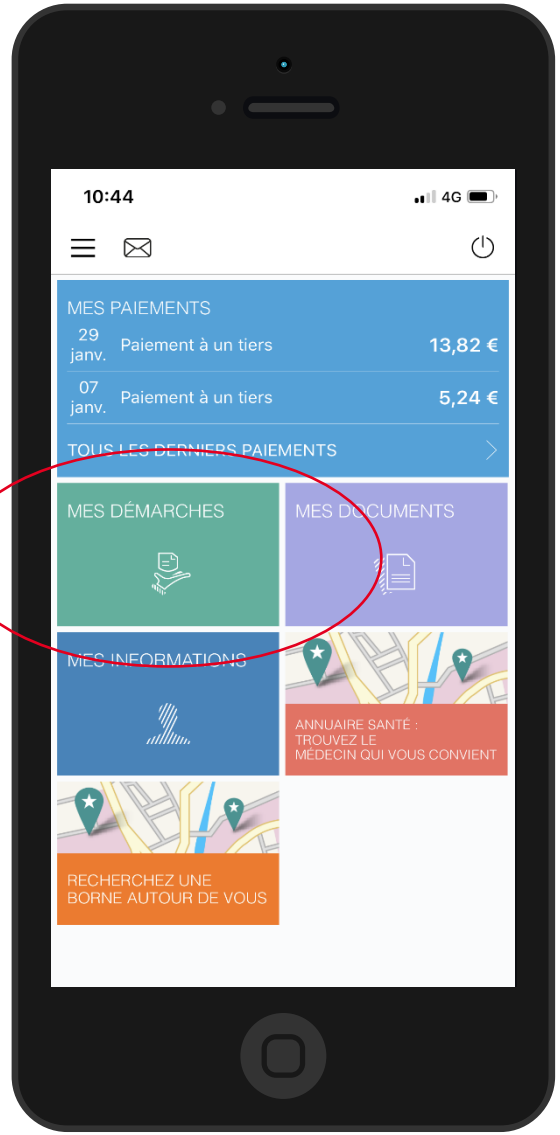
VISUALISATION

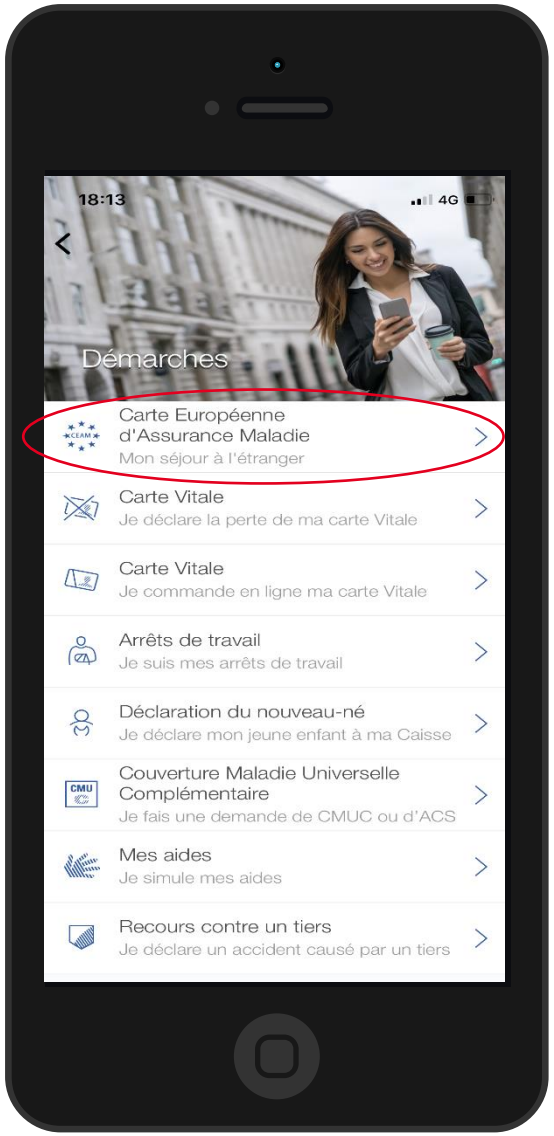
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape préalable

ETAPE (0 : possibilité 1) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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





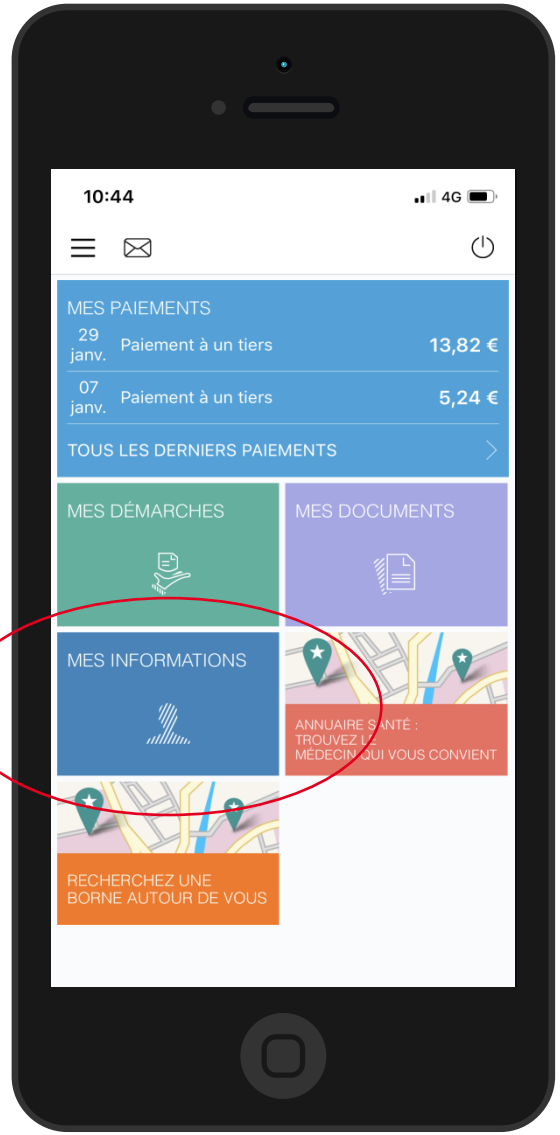
2 Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**

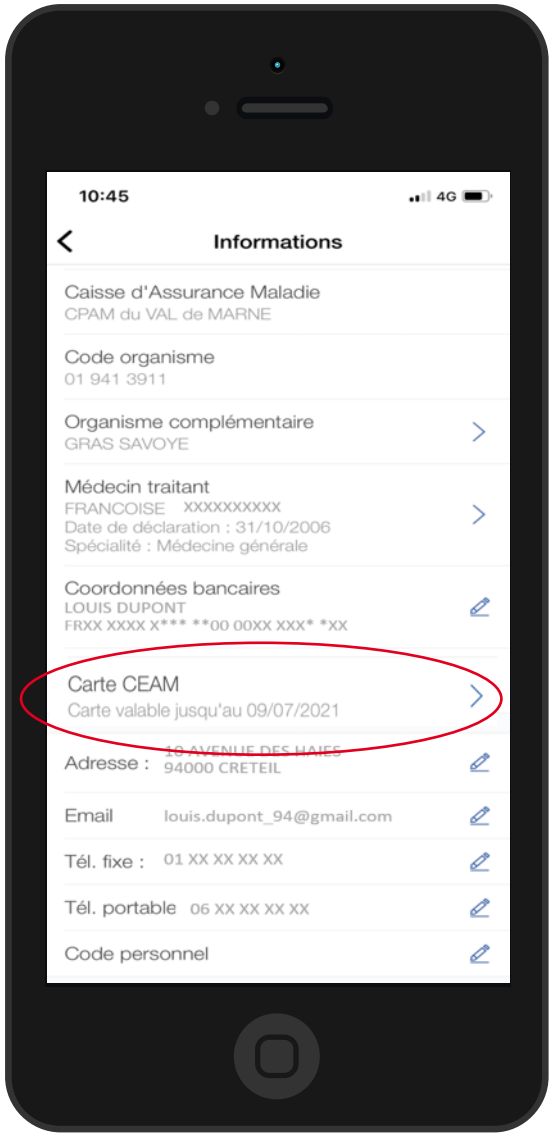
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape préalable

ETAPE (0 : possibilité 2) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**

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





2 Il se rend dans la rubrique **Carte CEAM**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 1/1

ETAPE (1) : L'assuré **sélectionne la CEAM** qu'il souhaite visualiser :

L'assuré **clique sur l'image de sa CEAM** pour l'afficher

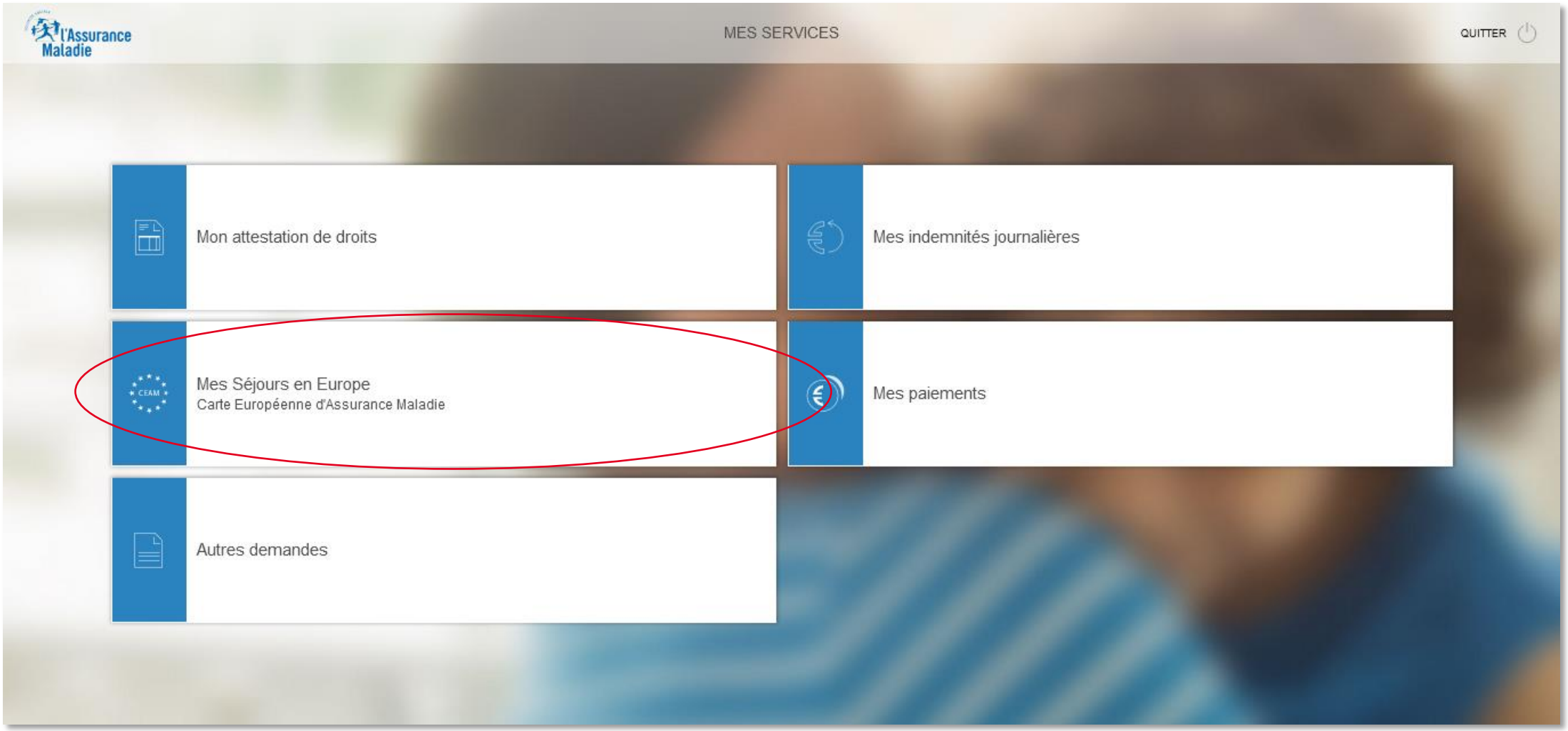
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas

BMS

La démarche pas-à-pas : étape préalable

ETAPE (0) : L'assuré se connecte sur la borne et s'authentifie, puis accède à l'écran **« Mes séjours en Europe – Carte Européenne d'Assurance Maladie »**

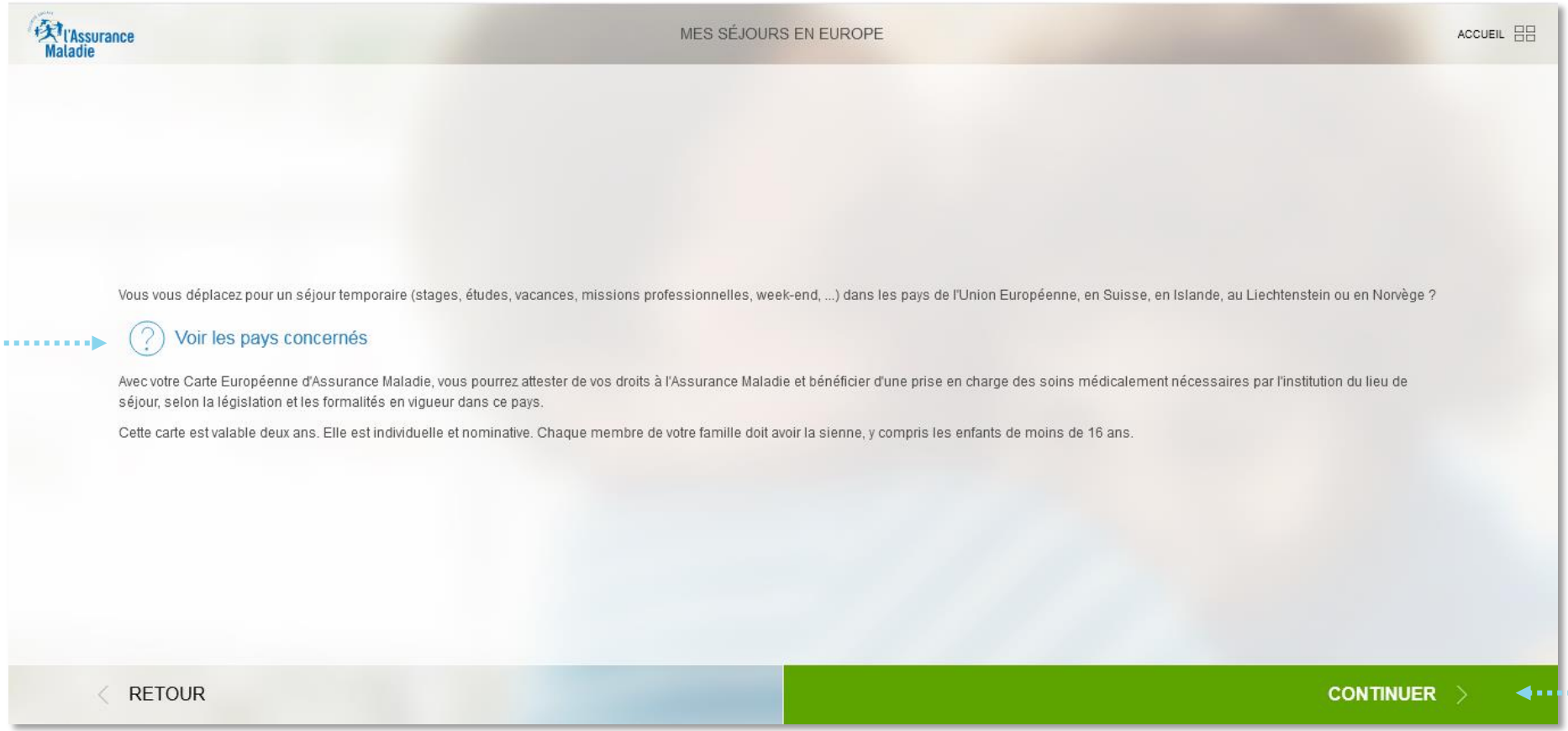


Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 1/4

ETAPE (1) : On présente à l'assuré des **explications** sur la Carte Européenne d'Assurance Maladie et s'il le souhaite, il peut **voir le détail des pays concernés**

1 L'assuré peut demander à **voir la liste des pays concernés par la CEAM**



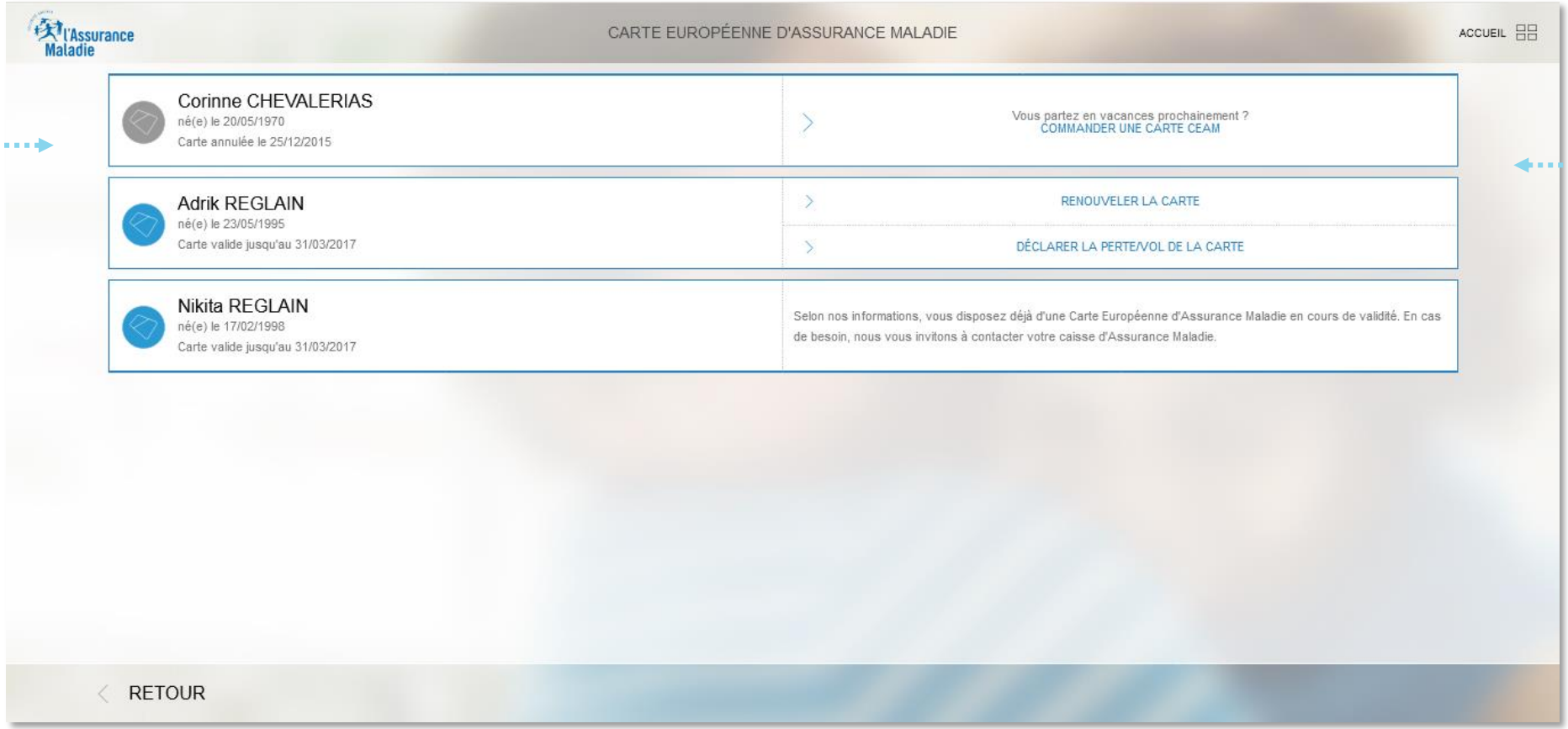
2 Il clique ensuite sur **Continuer**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 2/4

ETAPE (2) : L'assuré **visualise la liste des bénéficiaires** et les **actions possibles** pour chacun

1 La borne présente à l'assuré la **liste des bénéficiaires**

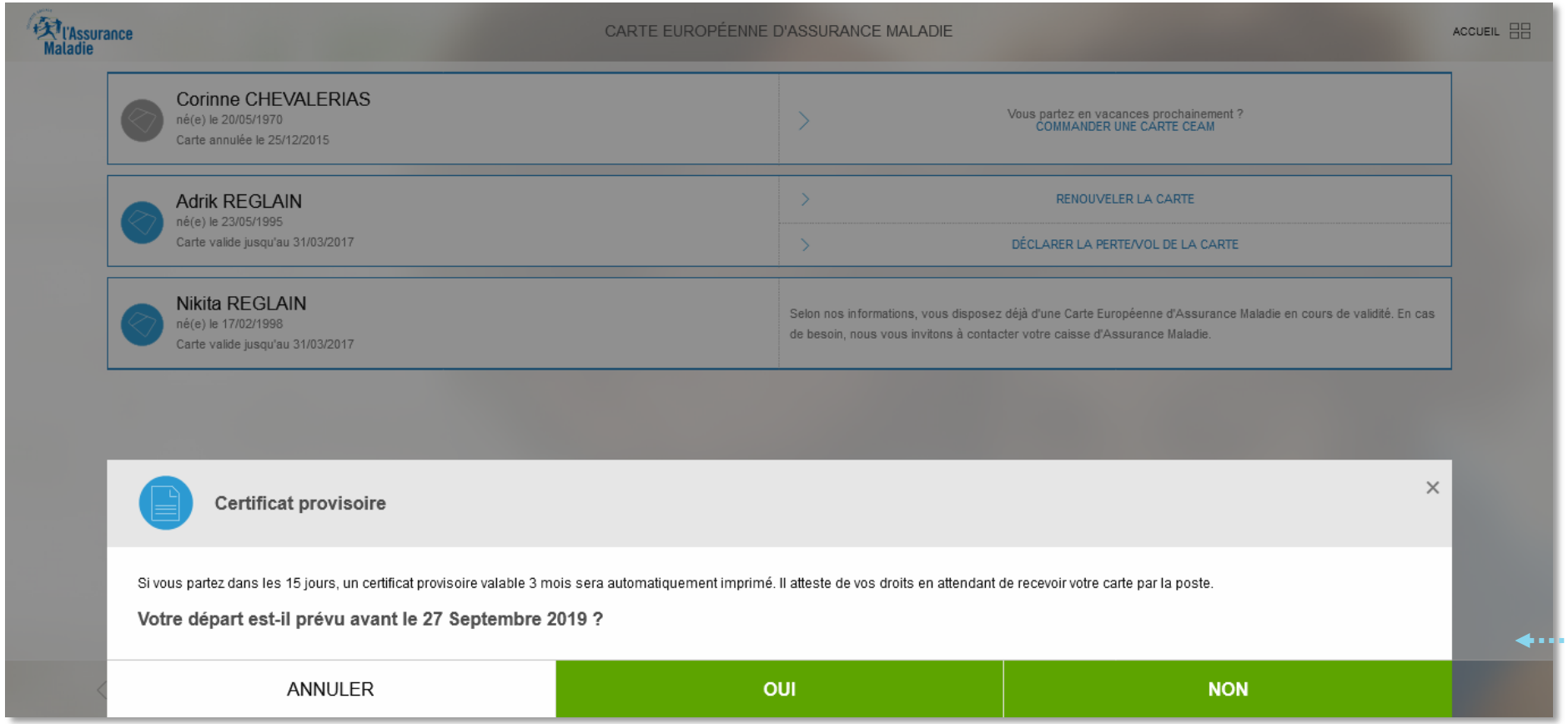


2 Pour chaque assuré, les **actions réalisables** dépendent de sa situation

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 3/4 – Commande

ETAPE (3) : L'assuré choisit l'**action** à réaliser pour un bénéficiaire. Dans l'exemple ci-dessous, une **commande**

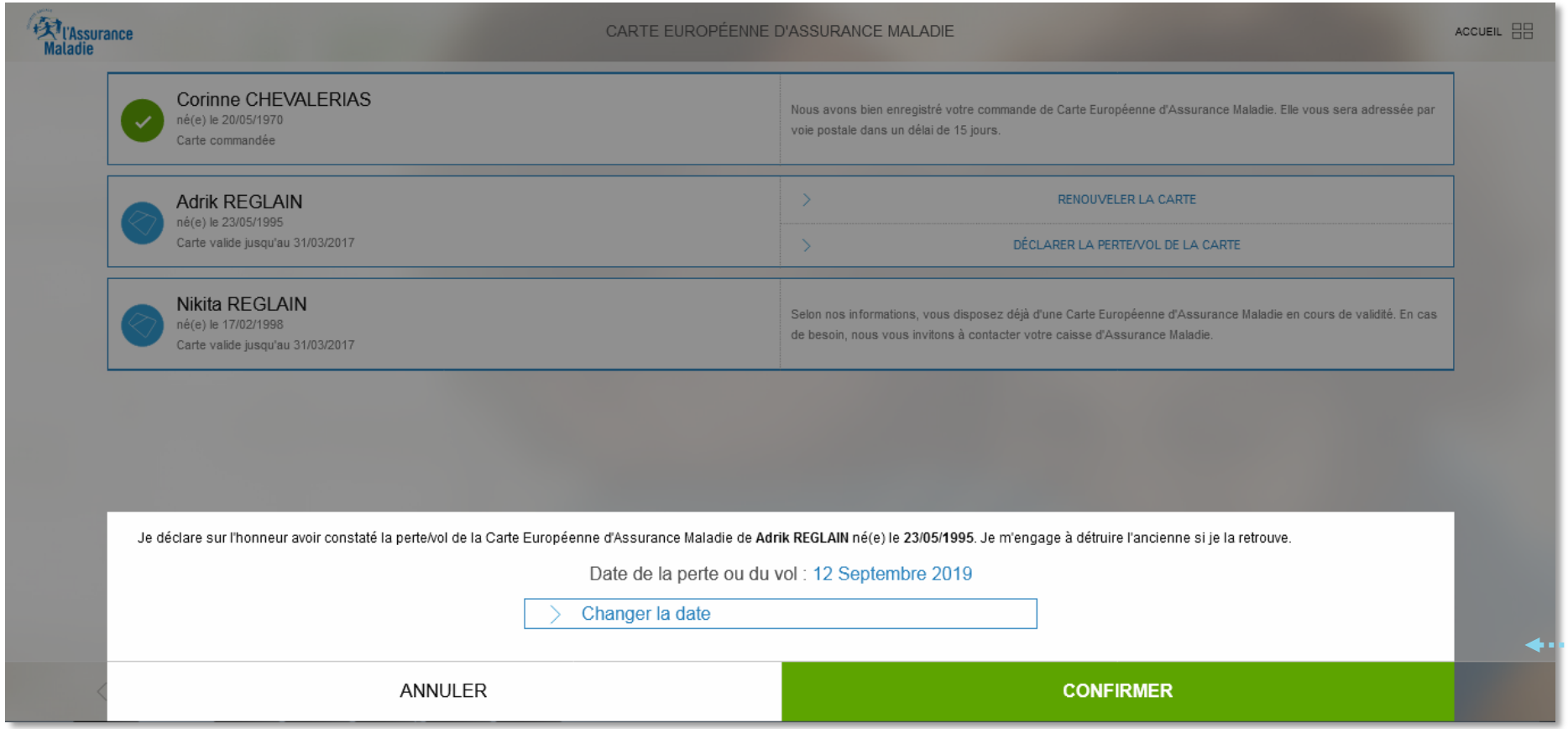


Suite au choix d'une action, une fenêtre modale se présente à l'assuré pour **compléter l'action**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 3/4 – Déclaration de perte / vol

ETAPE (3) : L'assuré choisit l'**action** à réaliser pour un bénéficiaire. Dans l'exemple ci-dessous, une **déclaration de perte / vol**

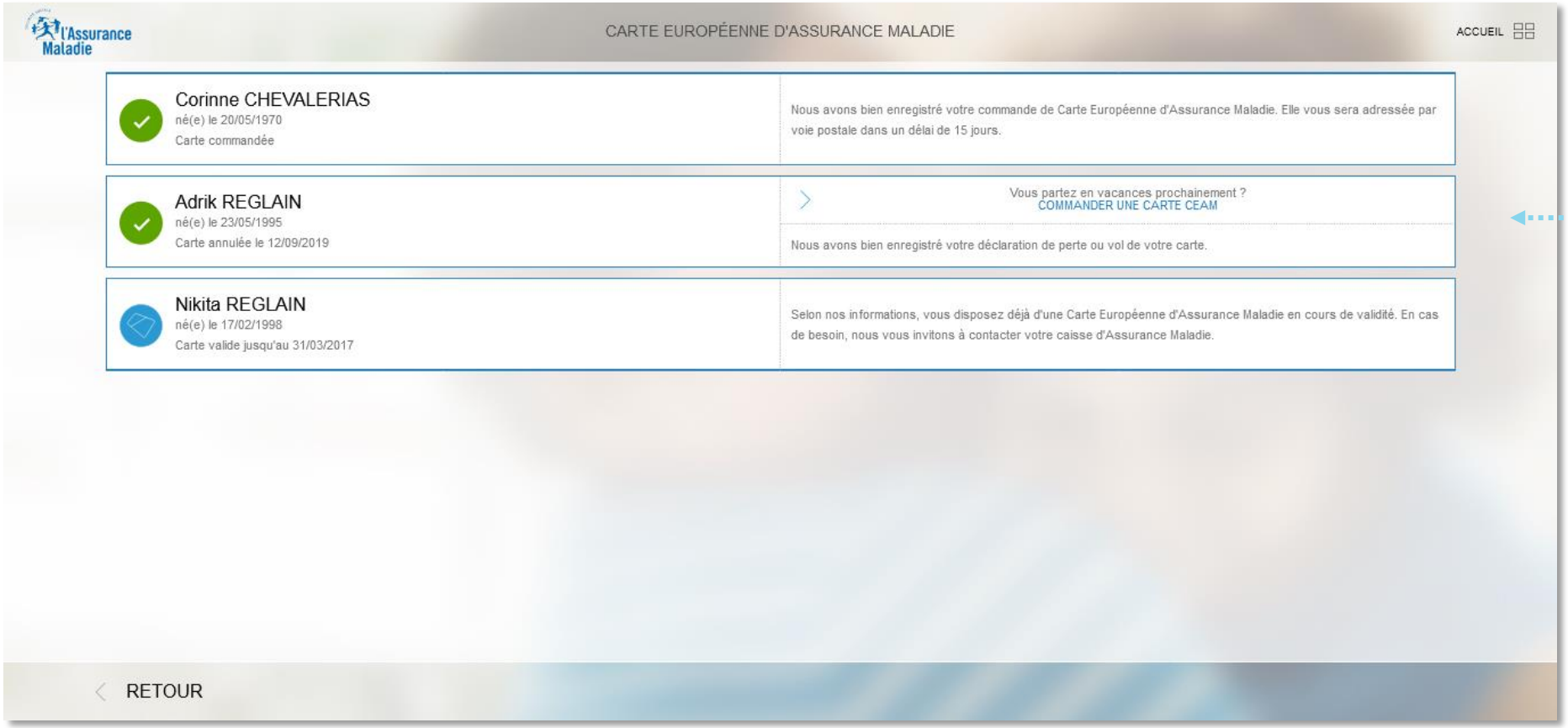


Suite au choix d'une action, une fenêtre modale se présente à l'assuré pour **compléter l'action**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 4/4

ETAPE (4) : Après avoir confirmé son choix, la fenêtre modale disparaît et l'assuré obtient la **confirmation de la prise en compte** de sa demande dans la fenêtre de la liste des bénéficiaires



Après son choix, l'assuré peut constater que **la liste des bénéficiaires a été mise à jour** par rapport à sa demande

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

SÉCURITÉ SOCIALE
l'Assurance Maladie
Caisse Nationale