

## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

**Pas-à-pas**  
Juin 2019



CHANGEMENT  
D'ADRESSE

# Les principes directeurs du pas-à-pas

*Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice **Changement d'adresse**, **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**
- 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 sa nouvelle adresse à l'Assurance Maladie à **tout moment** de façon **autonome, simple et gratuite**



Grâce à la même démarche en ligne, l'assuré peut déclarer le changement d'adresse **pour lui et ses ayants droit**



L'assuré peut **bénéficier d'une aide à la complétion de son formulaire grâce à un dispositif d'aide au remplissage** (à partir des premiers caractères qu'il saisit) ou en autorisant ponctuellement la géolocalisation



Le parcours assuré a été **simplifié et optimisé grâce à un champ de saisie unique** pour l'ensemble de l'adresse, qui est **identique** entre le compte Ameli web et l'application



En cas de changement de CPAM, l'envoi d'un **courrier de bienvenue dématérialisé** permet de rassurer l'assuré sur la prise en compte de sa demande

## Pour les collaborateurs



### Conseillers et Téléconseillers :

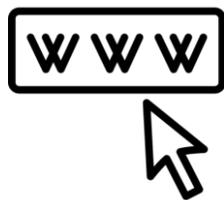
- Le **flux** en accueil et au téléphone est **réduit**
- L'adresse saisie par l'utilisateur est **plus fiable**, ce qui **réduit les risques de réitérations** en accueil et au téléphone



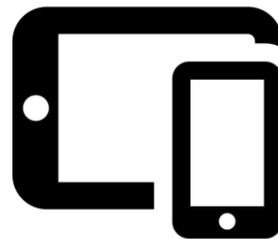
### Agents de Back-Office :

- L'adresse saisie par l'utilisateur est **plus fiable**, ce qui **réduit les risques de rejet, les NPAI** et donc la charge de retraitement en 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**



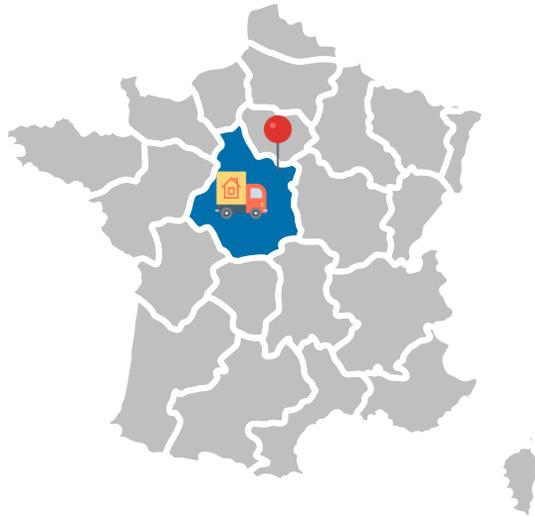
**Application Ameli  
pour smartphone &  
tablette**



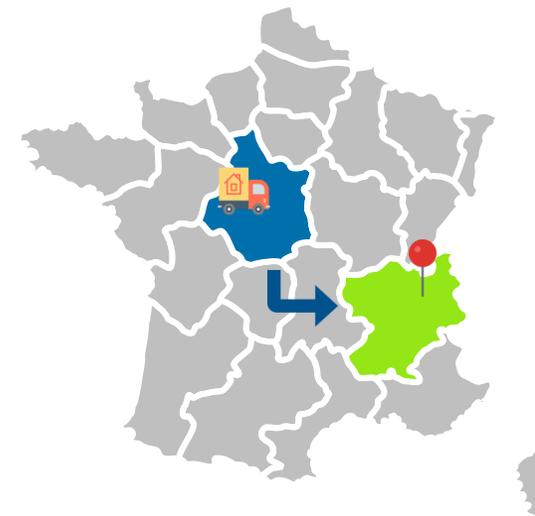
**BMS**

# Deux cas d'usage possibles

**(1) En déménageant,  
l'assuré reste dans la  
même CPAM**



**(2) En déménageant,  
l'assuré change de  
CPAM**



## À noter



Dans les deux cas, du point de vue de l'assuré **la démarche reste la même**, mais un « **courrier de bienvenue** » dématérialisé est **déposé dans la messagerie du compte Ameli** de l'assuré qui change de CPAM (et un avis est envoyé sur la messagerie personnelle de l'assuré pour l'en informer)

# Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Le téléservice changement d'adresse est **uniquement ouvert aux assurés du régime général** – CGSS comprises
- ▶ Il n'y a **pas d'autres règles d'exclusion** car le filet de sécurité est l'**envoi automatique d'un flux au plateau Eptica** de la Caisse qui s'occupe du traitement des e-mails. Ainsi, si l'assuré part à l'étranger ou écrit et valide une adresse erronée, mal saisie, ou non retrouvée par le système, la demande sera prise en charge par un agent en Caisse

La démarche pas-à-pas

# COMPTE AMELI WEB



# La démarche pas-à-pas : étape préalable

**Il existe 2 points d'accès au téléservice de changement d'adresse**



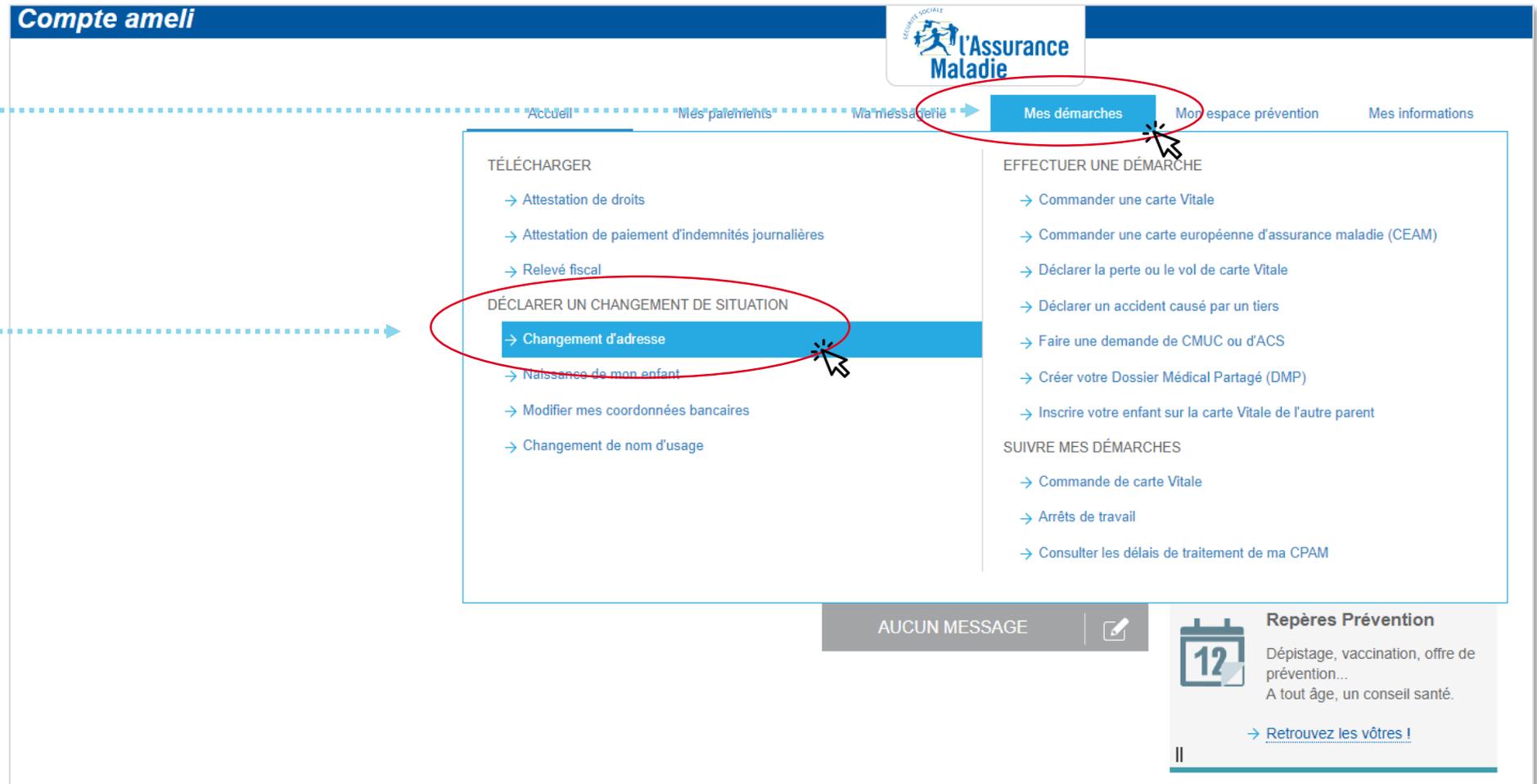
**ETAPE (0 : possibilité 1) :** L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

1

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

2

Il se rend sur la rubrique **Déclarer un changement de situation**  
→ Il clique sur **Changement d'adresse**



The screenshot shows the 'Compte ameli' interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, **Mes démarches** (circled in red), Mon espace prévention, and Mes informations. Below this, there are two main columns of options. The left column is titled 'TÉLÉCHARGER' and includes: Attestation de droits, Attestation de paiement d'indemnités journalières, Relevé fiscal, **DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION** (circled in red), and several other options. Under 'DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION', the option 'Changement d'adresse' is highlighted with a blue bar and a mouse cursor. The right column is titled 'EFFECTUER UNE DÉMARCHÉ' and includes: Commander une carte Vitale, Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM), Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale, Déclarer un accident causé par un tiers, Faire une demande de CMUC ou d'ACS, Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP), and Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent. Below these columns, there is a 'SUIVRE MES DÉMARCHES' section with options like 'Commande de carte Vitale', 'Arrêts de travail', and 'Consulter les délais de traitement de ma CPAM'. At the bottom, there is a 'AUCUN MESSAGE' button and a 'Repères Prévention' section with a calendar icon showing the number 12 and text about prevention services.

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

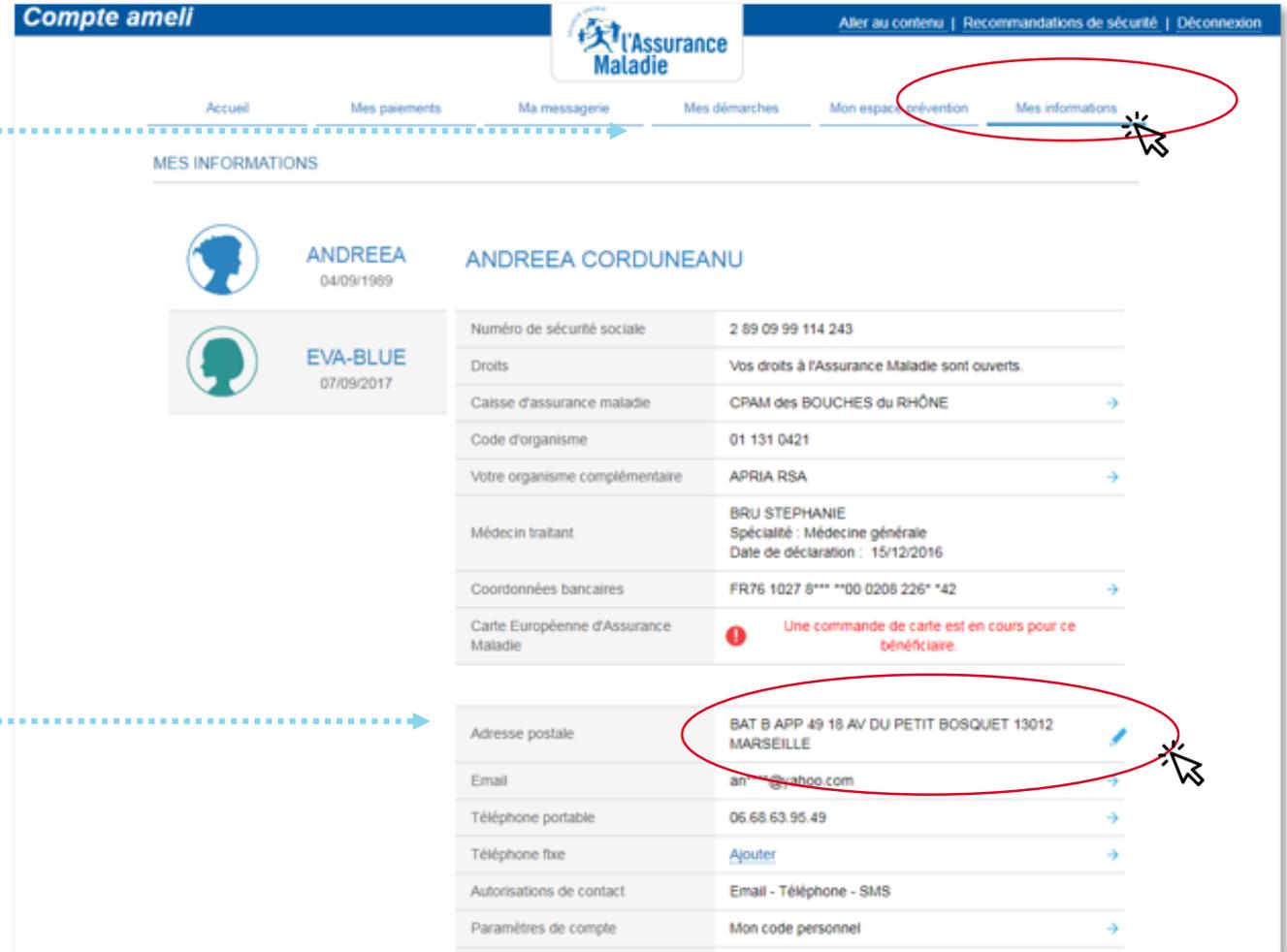
**Il existe 2 points d'accès au téléservice de changement d'adresse**



**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 Sur la ligne **Adresse postale**, il clique sur le crayon à droite : **Modifier mon adresse postale**



**Compte ameli**

Accueil | Mes paiements | Ma messagerie | Mes démarches | Mon espace prévention | **Mes informations**

MES INFORMATIONS

**ANDREEA**  
04/09/1989

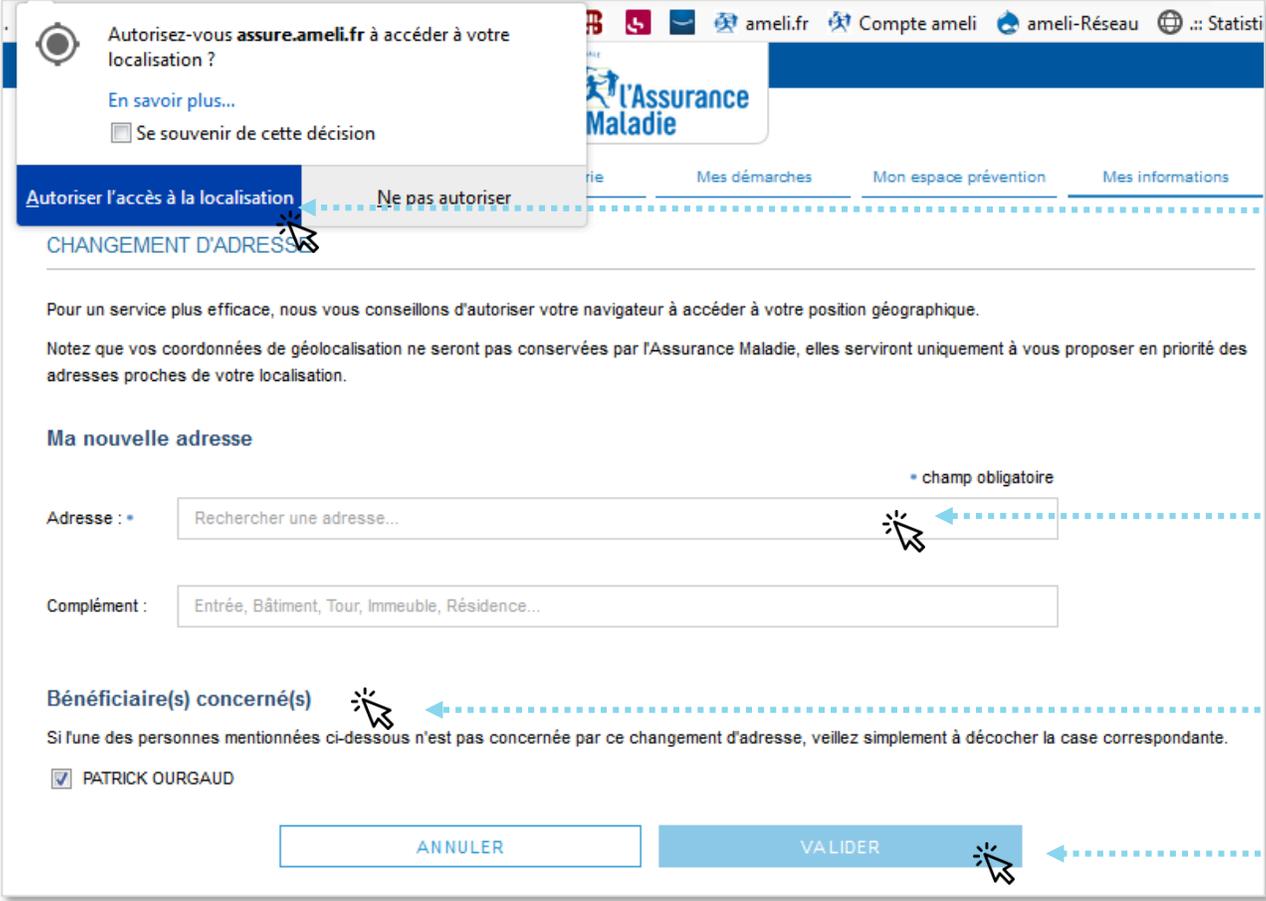
**EVA-BLUE**  
07/09/2017

**ANDREEA CORDUNEANU**

Numéro de sécurité sociale	2 89 09 99 114 243
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
Caisse d'assurance maladie	CPAM des BOUCHES du RHÔNE →
Code d'organisme	01 131 0421
Votre organisme complémentaire	APRIA RSA →
Médecin traitant	BRU STEPHANIE Spécialité : Médecine générale Date de déclaration : 15/12/2016
Coordonnées bancaires	FR76 1027 8*** **00 0208 226* *42 →
Carte Européenne d'Assurance Maladie	<b>!</b> Une commande de carte est en cours pour ce bénéficiaire.
Adresse postale	BAT B APP 49 18 AV DU PETIT BOSQUET 13012 MARSEILLE ✎
Email	an...@atoo.com →
Téléphone portable	06 68 63 95 49 →
Téléphone fixe	Ajouter →
Autorisations de contact	Email - Téléphone - SMS
Paramètres de compte	Mon code personnel →

# La démarche pas-à-pas : étape 1/3

 **ETAPE (1)** : L'assuré saisit sa **nouvelle adresse** et sélectionne\* le ou les **bénéficiaire(s)** concerné(s)



Autorisez-vous assure.ameli.fr à accéder à votre localisation ?

En savoir plus...

Se souvenir de cette décision

**Autoriser l'accès à la localisation** | Ne pas autoriser

**CHANGEMENT D'ADRESSE**

Pour un service plus efficace, nous vous conseillons d'autoriser votre navigateur à accéder à votre position géographique.

Notez que vos coordonnées de géolocalisation ne seront pas conservées par l'Assurance Maladie, elles serviront uniquement à vous proposer en priorité des adresses proches de votre localisation.

**Ma nouvelle adresse**

Adresse : \*  • champ obligatoire

Complément :

**Bénéficiaire(s) concerné(s)**

Si l'une des personnes mentionnées ci-dessous n'est pas concernée par ce changement d'adresse, veuillez simplement à décocher la case correspondante.

PATRICK OURGAUD

1

L'assuré autorise ou non l'accès à sa localisation (qui peut lui fournir une aide au remplissage de son formulaire)

2

L'assuré saisit sa nouvelle adresse (pas de copier-coller possible, et 200 caractères max. pour l'adresse, 38 pour le complément)

3

Il sélectionne les bénéficiaires concernés ou « décoche » les noms des bénéficiaires non concernés\*

4

Il clique sur **Valider**

\* : Le choix du bénéficiaire disparaîtra courant 2019 → le changement d'adresse s'appliquera alors automatiquement à l'ouvreur de droits et ses ayants droit (l'utilisateur n'aura plus à cocher / décocher les bénéficiaires concernés)

# La démarche pas-à-pas : étape 1/2

 **ETAPE (1)** : L'assuré saisit sa **nouvelle adresse** et sélectionne\* le ou les **bénéficiaire(s)** concerné(s)

**CHANGEMENT D'ADRESSE**

Pour un service plus efficace, nous vous conseillons d'autoriser votre navigateur à accéder à votre position géographique.

Notez que vos coordonnées de géolocalisation ne seront pas conservées par l'Assurance Maladie, elles serviront uniquement à vous proposer en priorité des adresses proches de votre localisation.

**Mon adresse actuelle**  
LD LE ROUGET 01340 ETREZ

**Ma nouvelle adresse**

Adresse : \*  ! \* champ obligatoire

L'adresse est obligatoire.

Complément :

**5** Si l'assuré ne saisit pas d'adresse, un **message d'erreur** apparaît

# La démarche pas-à-pas : étape 2/2

## **ETAPE (2)** : L'assuré **confirme l'adresse** qu'il a saisie

Si l'adresse saisie est reconnue\* :



Confirmation de changement d'adresse

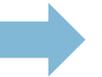
32 Rue de Plaisance 75014 Paris

Confirmez-vous votre nouvelle adresse ?

NON OUI

1 L'assuré vérifie l'exactitude de l'adresse saisie

2 Si l'adresse est exacte, il clique sur **Oui**  
 En cas d'erreur il clique sur **Non** et peut saisir une nouvelle adresse



 Si l'adresse saisie n'est pas reconnue\* :



Confirmation de changement d'adresse

adresse non valide  
RDC

Votre nouvelle adresse n'a pu être trouvée. Confirmez-vous votre saisie ?

NON OUI

1 L'assuré vérifie l'exactitude de l'adresse saisie

2 Si l'adresse est exacte, il clique sur **Oui**  
 → La demande est alors envoyée par mail au Plateau Eptica de sa Caisse pour une prise en charge complète par un agent  
 En cas d'erreur il clique sur **Non** et peut saisir une nouvelle adresse

\* : Une interface applicative permet de vérifier l'existence de l'adresse

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

 **ETAPE (3)** : Une **confirmation** de la prise en compte de la demande de changement d'adresse s'affiche

### CHANGEMENT D'ADRESSE

Votre demande de changement d'adresse a bien été transmise à votre caisse d'Assurance Maladie. Si ce changement d'adresse entraîne un changement de caisse d'Assurance Maladie, vous recevrez dans quelques jours un courrier de bienvenue de votre nouvelle caisse.

**Ma nouvelle adresse**  
6 Rue Voltaire 44000 Nantes

**Complément**  
au fond de la cour

**NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !**

  ←

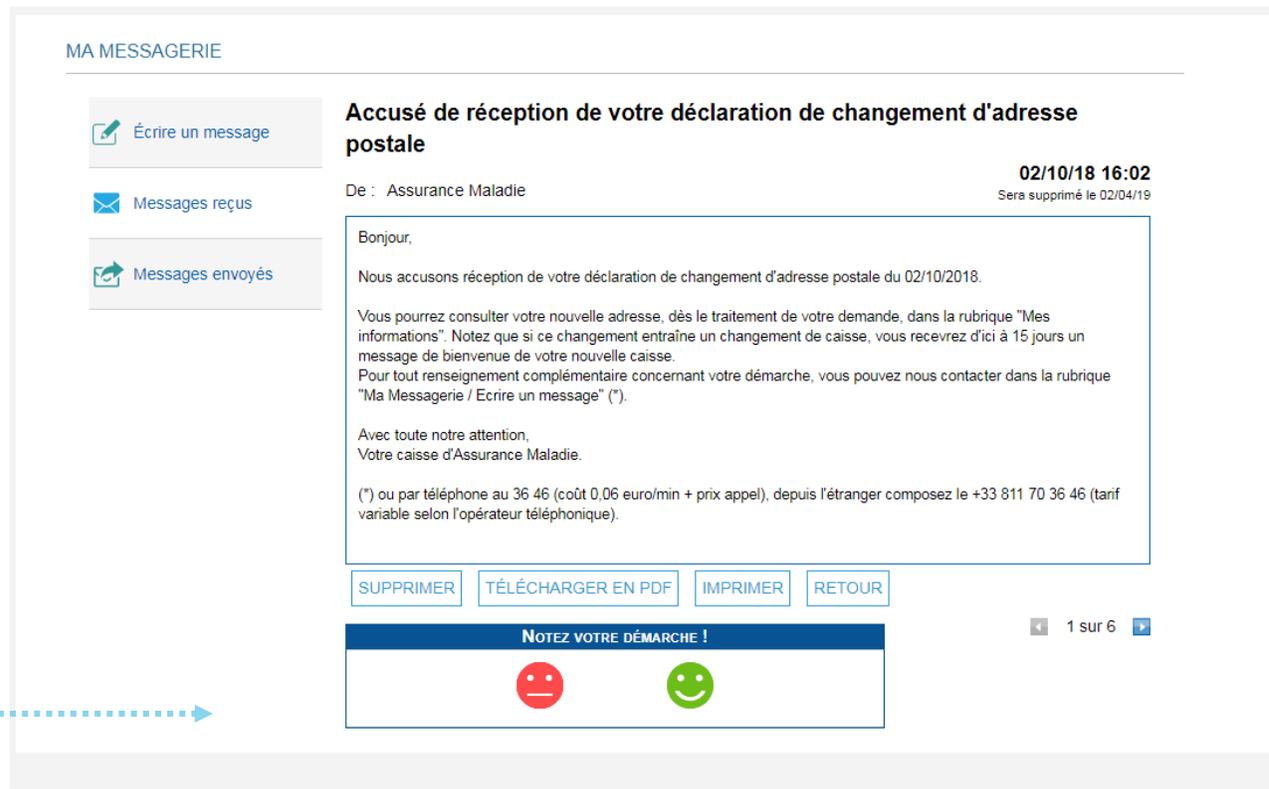
[RETOUR](#)

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

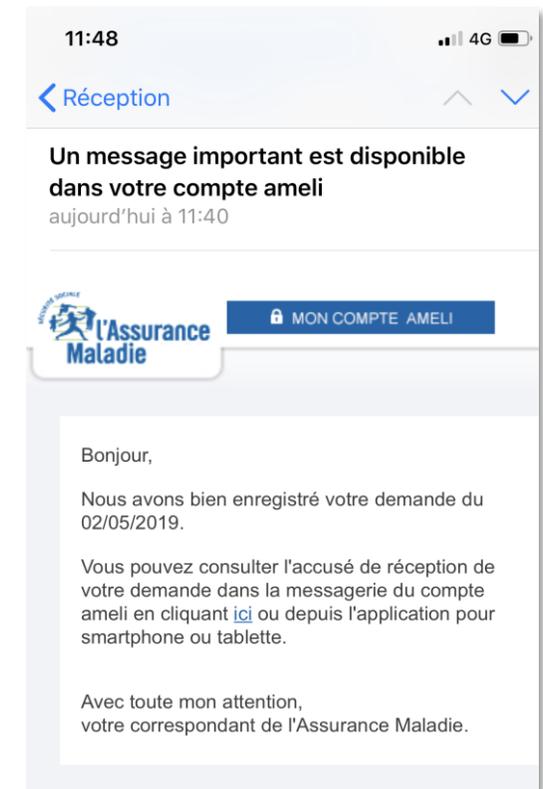
# La démarche pas-à-pas : suite à la demande

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



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

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



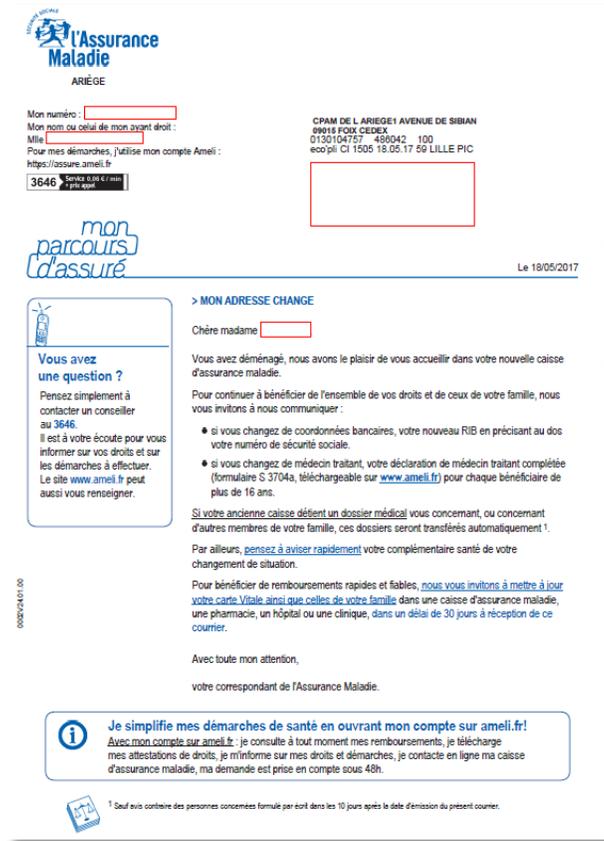
## TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT D'ADRESSE

- ▶ La **durée moyenne** de traitement d'une demande de changement d'adresse est de **2 à 3 jours ouvrés (en cas de changement de CPAM, le délai moyen est plutôt de 5 à 7 jours ouvrés)**
- ▶ **En fin de traitement**, l'assuré reçoit une **notification courte** dans son compte Ameli (cette notification n'est pas accompagnée d'un avis de dépôt)

# La démarche pas-à-pas : si changement de CPAM

## Uniquement en cas de changement de CPAM :

- L'assuré reçoit après le traitement de sa demande par sa nouvelle Caisse un **courrier de bienvenue dématérialisé** dans sa messagerie Ameli



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

La démarche pas-à-pas

# APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE

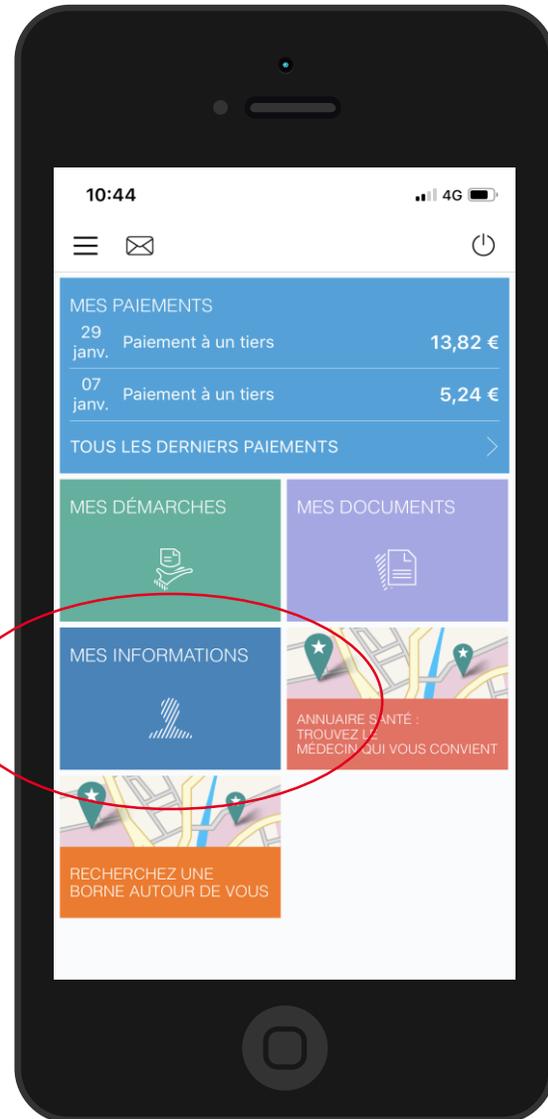


# La démarche pas-à-pas : étape préalable

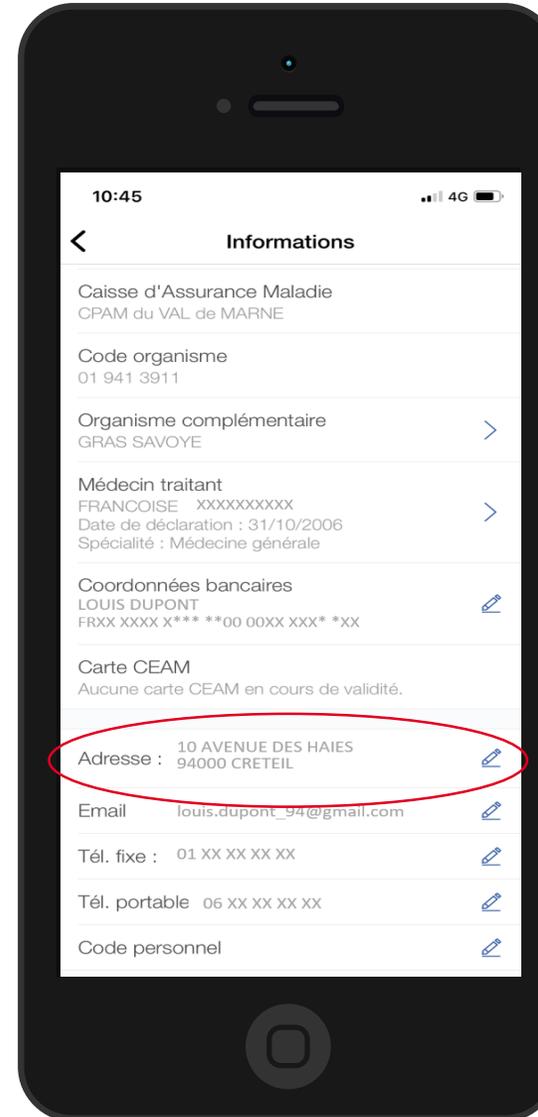


**ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**

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

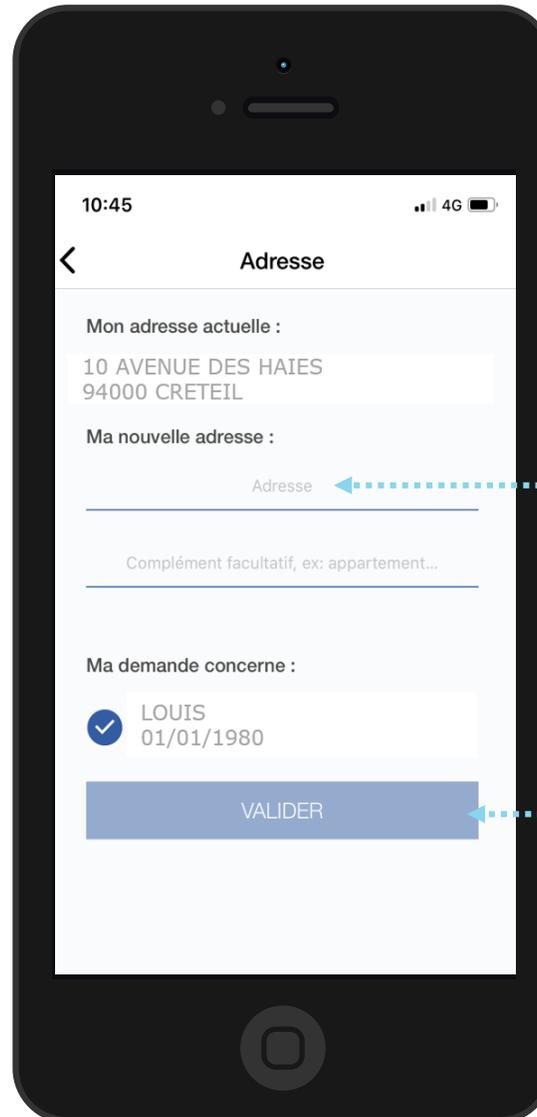


2 Sur la ligne **Adresse**, il clique sur le crayon à droite



# La démarche pas-à-pas : étape 1/2

## **ETAPE (1)** : L'assuré saisit sa **nouvelle adresse**

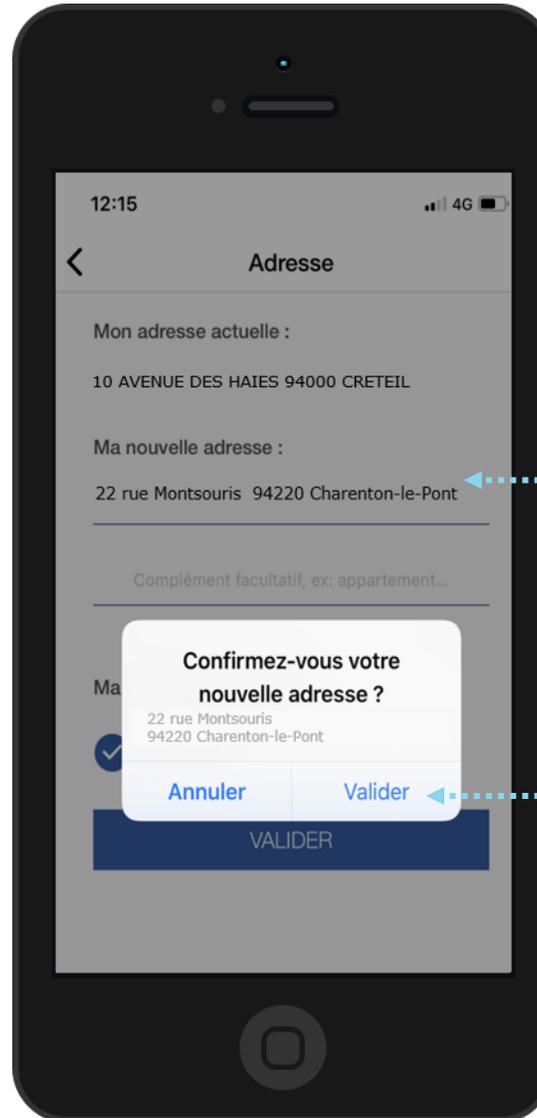


1 L'assuré saisit sa nouvelle adresse

2 Il clique sur **Valider**

# La démarche pas-à-pas : étape 2/2

 **ETAPE (2)** : L'assuré **confirme l'adresse** qu'il a saisie

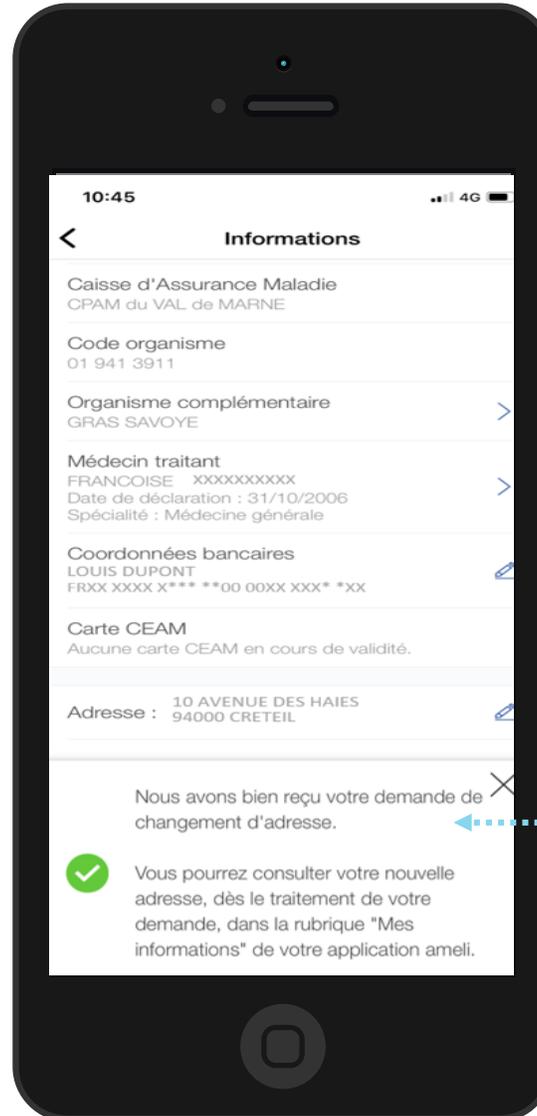


1 L'assuré vérifie l'exactitude de l'adresse saisie

2 Si l'adresse est exacte, il clique sur **Valider**  
En cas d'erreur il clique sur **Annuler** et peut saisir une nouvelle adresse

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

 **ETAPE (3)** : Une **confirmation de la prise en compte** de la demande de changement d'adresse s'affiche



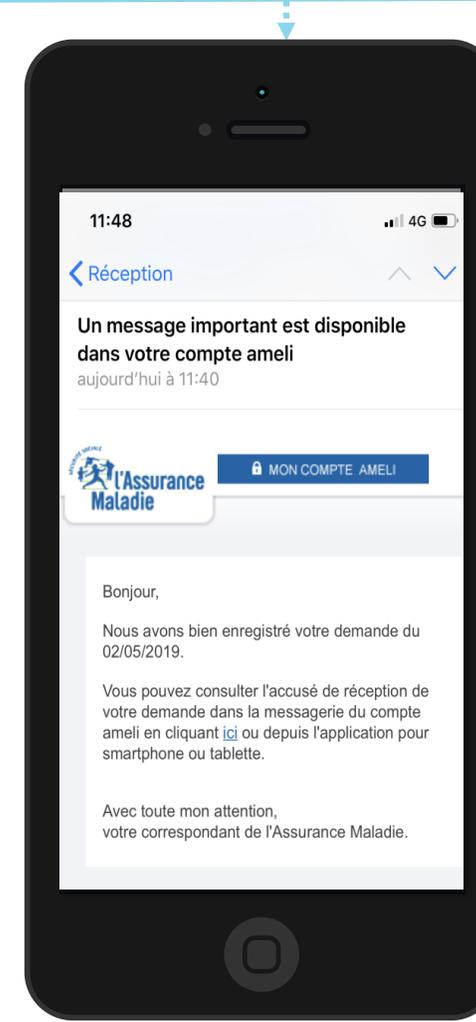
Un message de confirmation de la demande apparaît

# La démarche pas-à-pas : Suite à la demande

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (SVE) 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**).



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

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



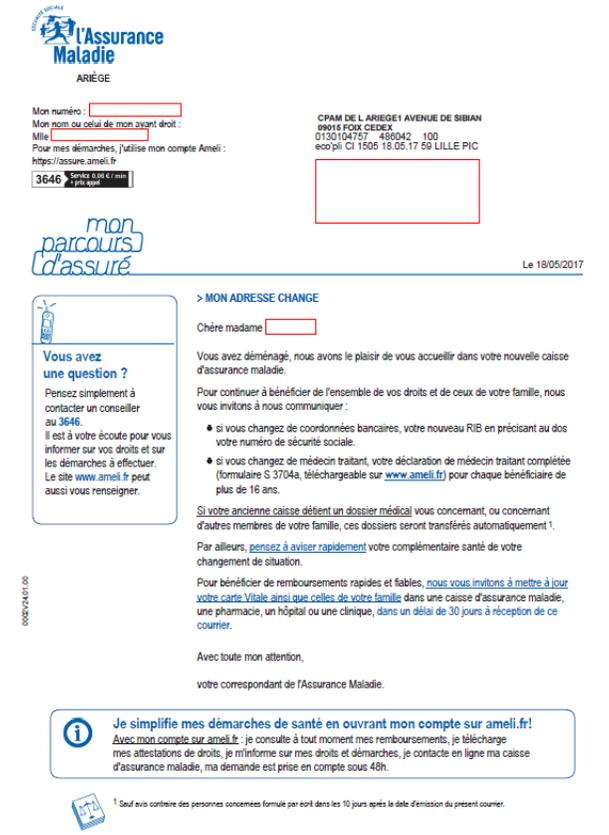
## TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT D'ADRESSE

- ▶ La **durée moyenne** de traitement d'une demande de changement d'adresse est de **2 à 3 jours ouvrés (en cas de changement de CPAM, le délai moyen est plutôt de 5 à 7 jours ouvrés)**
- ▶ **En fin de traitement**, l'assuré reçoit une **notification courte** dans son compte ameli (cette notification n'est pas accompagnée d'un avis de dépôt)

# La démarche pas-à-pas – Si changement de CPAM

## Uniquement en cas de changement de CPAM :

- L'assuré reçoit après le traitement de sa demande par sa nouvelle Caisse un **courrier de bienvenue dématérialisé** dans sa messagerie Ameli



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

