

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

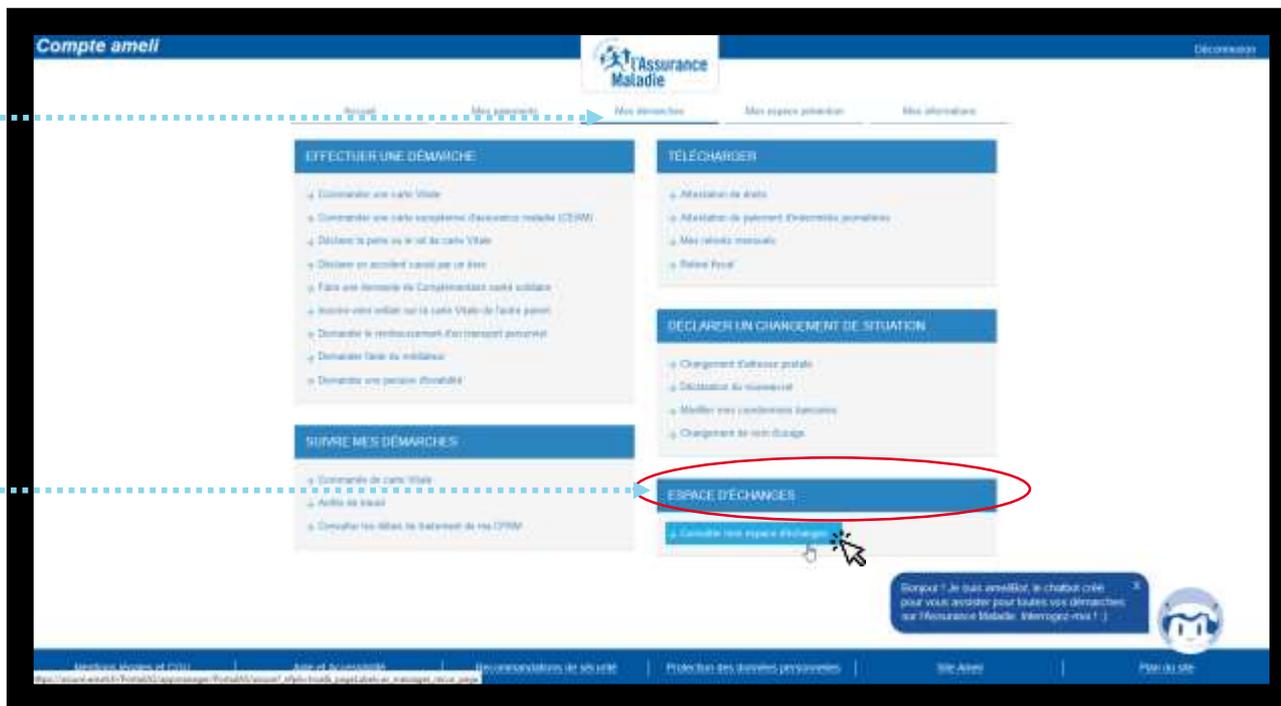
ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements



**ETAPE 1/7:** L'assuré se connecte à son espace d'échanges dans la rubrique « mes démarches »

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

1



The screenshot shows the 'Compte ameli' interface with the following sections:

- EFFECTUER UNE DÉMARCHÉ:**
  - Commander une carte Vitale
  - Commander une carte complète d'assurance maladie (CEAM)
  - Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
  - Déclarer un accident survenu sur un itinéraire
  - Faire une demande de Complémentaire santé solidaire
  - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
  - Demander le remboursement d'un transport personnel
  - Demander dans le ménage
  - Démarrer une pension d'invalidité
- TELECHARGER:**
  - Maintenance de droits
  - Attestation de paiement d'indemnités journalières
  - Mes relevés mensuels
  - Relevé Fiscal
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION:**
  - Changement d'adresse postale
  - Déclaration de mariage
  - Mettre mes coordonnées bancaires
  - Changement de lieu d'usage
- SUIVRE MES DÉMARCHES:**
  - Commande de carte Vitale
  - Arrivée de la carte
  - Consulter les dates de paiement de ma CEAM
- ESPACE D'ÉCHANGES:**
  - Consultez tout espace d'échanges

Il clique sur la rubrique **Consulter mon espace d'échanges**

2

Bonjour ! Je suis ameliBot, le chatbot créé pour vous assister pour toutes vos démarches sur l'Assurance Maladie. Interagissez avec moi !



# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements

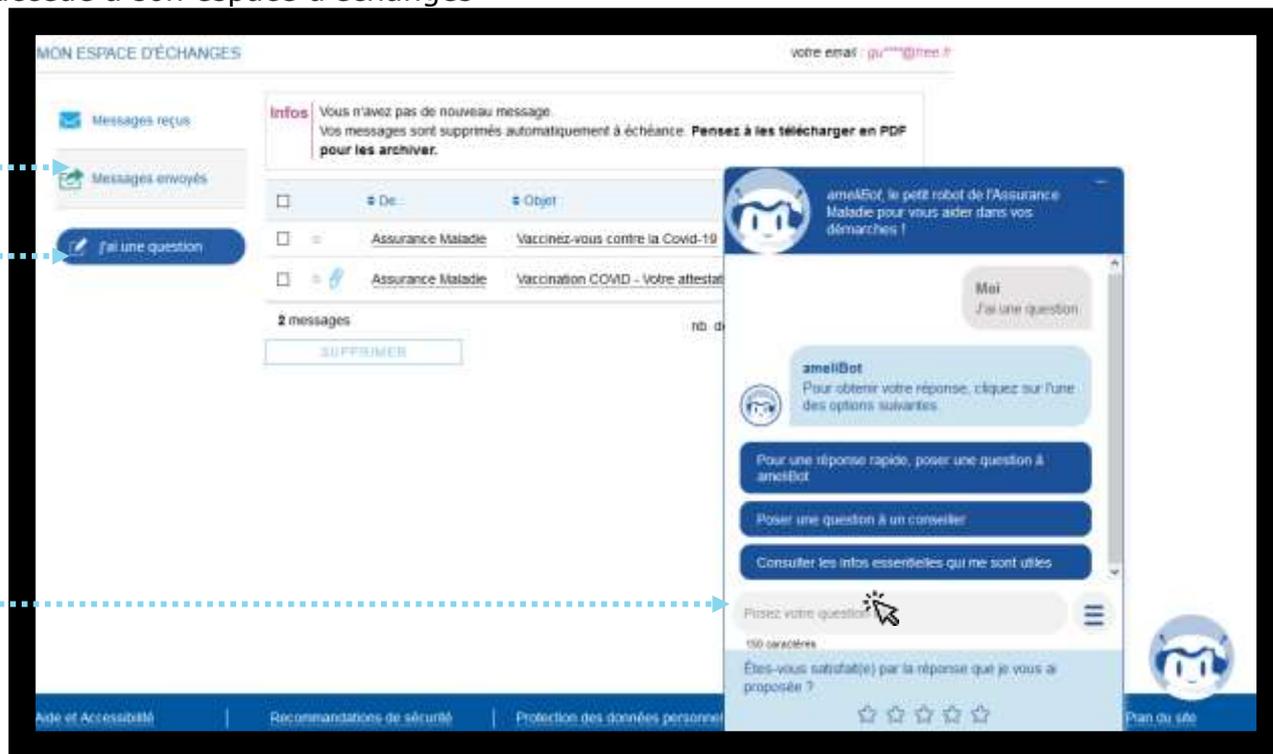


**ETAPE 2/7:** L'assuré accède à son espace d'échanges

1 L'assuré peut **consulter ses messages envoyés et reçus**

2 L'assuré **clique** sur **J'ai une question**

3 Il **rédige** sa question dans la fenêtre **Posez votre question**

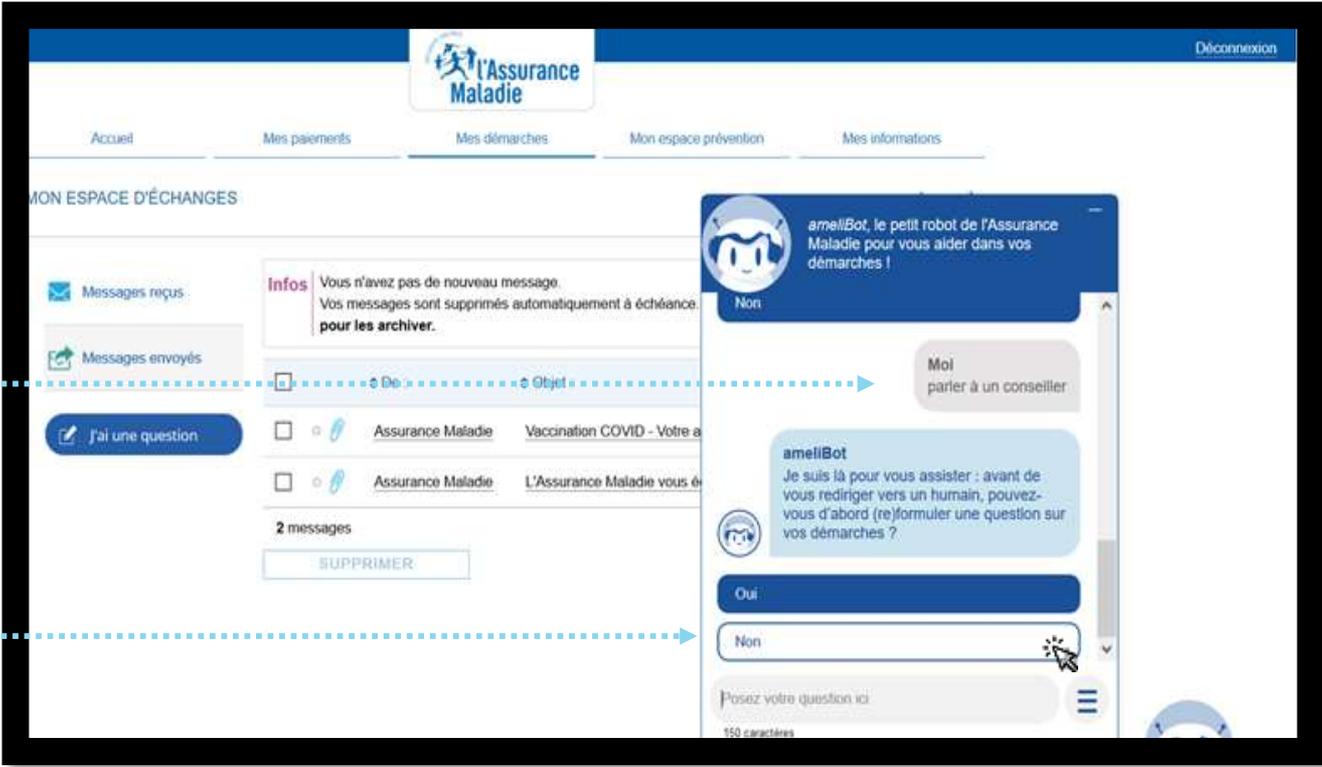


# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements



**ETAPE 3/7** : La réponse d'Amelibot est insuffisante ou incomplète



The screenshot displays the Assurance Maladie user interface. At the top, there are navigation tabs: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. Below this, the 'MON ESPACE D'ÉCHANGES' section is visible, showing a list of messages. A chat window is open on the right, showing a conversation with ameliBot. The chat history includes a user message: 'Moi parler à un conseiller'. ameliBot's response is: 'Je suis là pour vous assister : avant de vous rediriger vers un humain, pouvez-vous d'abord (re)formuler une question sur vos démarches?'. Below this, there are two buttons: 'Oui' and 'Non'. The 'Non' button is highlighted with a mouse cursor, indicating it has been selected. A 'SUPPRIMER' button is also visible at the bottom of the chat window.

1 L'assuré **clique** écrit  
« **Parler à un conseiller** »  
si l'échange avec Amelibot  
n'est pas suffisant

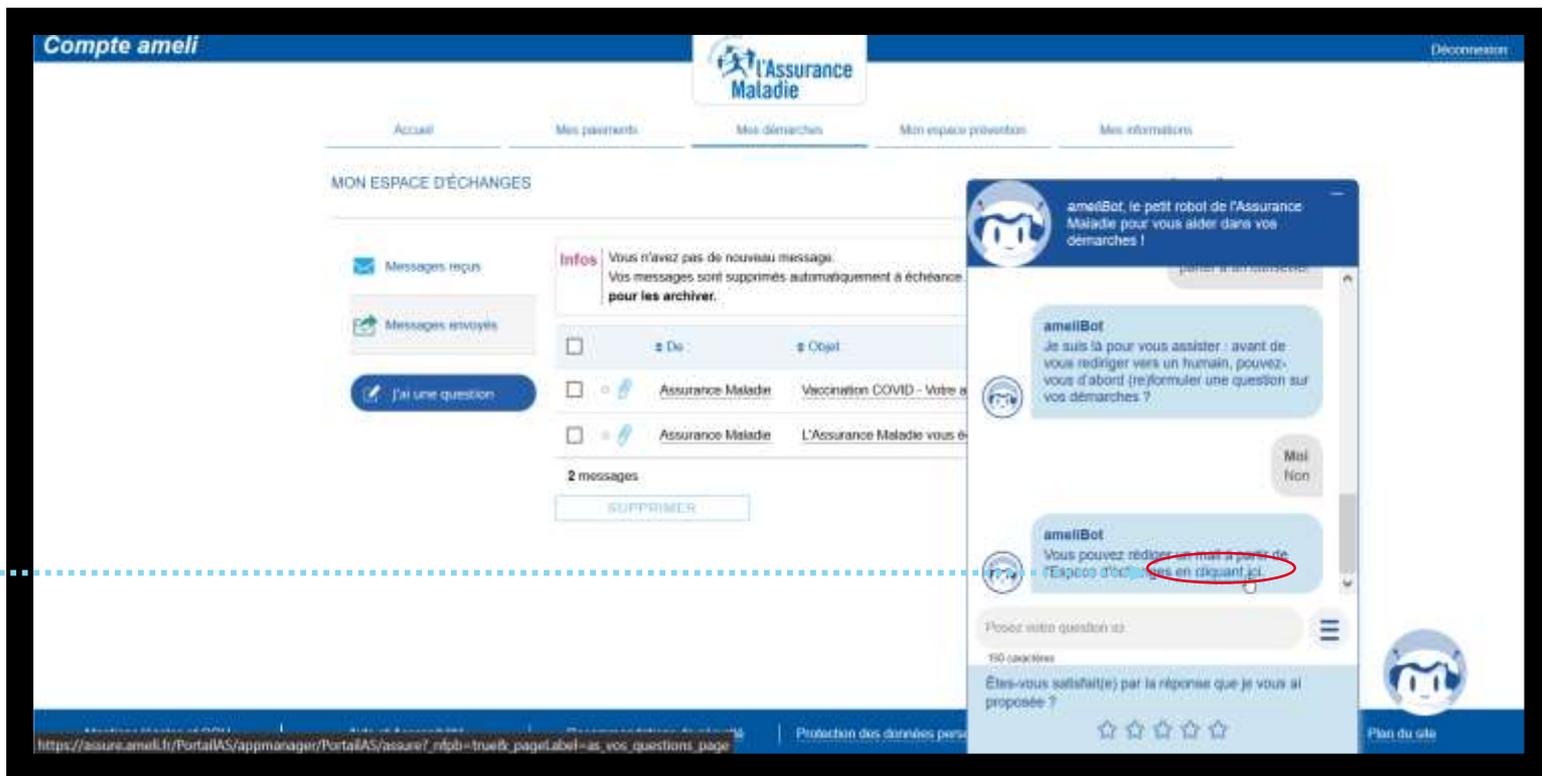
2 L'assuré **clique** sur **Non** pour  
passer à l'étape suivante

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements

 **ETAPE 4/7** : L'assuré clique sur le lien proposé

L'assuré **clique**  
sur **le lien**  
**« Cliquez ici »**  
pour choisir la  
thématique de sa  
demande



**Compte ameli**  Déconnexion

Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MON ESPACE D'ÉCHANGES

Messages reçus

Messages envoyés

J'ai une question

**Infos** Vous n'avez pas de nouveau message. Vos messages sont supprimés automatiquement à échéance pour les archiver.

<input type="checkbox"/>	De	Objet
<input type="checkbox"/>	Assurance Maladie	Vaccination COVID - Votre e
<input type="checkbox"/>	Assurance Maladie	L'Assurance Maladie vous é

2 messages

SUPPRIMER

**ameliBot**, le petit robot de l'Assurance Maladie pour vous aider dans vos démarches !

ameliBot  
Je suis là pour vous assister : avant de vous rediriger vers un humain, pouvez-vous d'abord (re)formuler une question sur vos démarches ?

Oui  
Non

ameliBot  
Vous pouvez rédiger un mail à partir de l'Espace d'infos **Cliquez ici**.

Posez votre question ici

150 caractères

Êtes-vous satisfait(e) par la réponse que je vous ai proposée ?

Protection des données perso

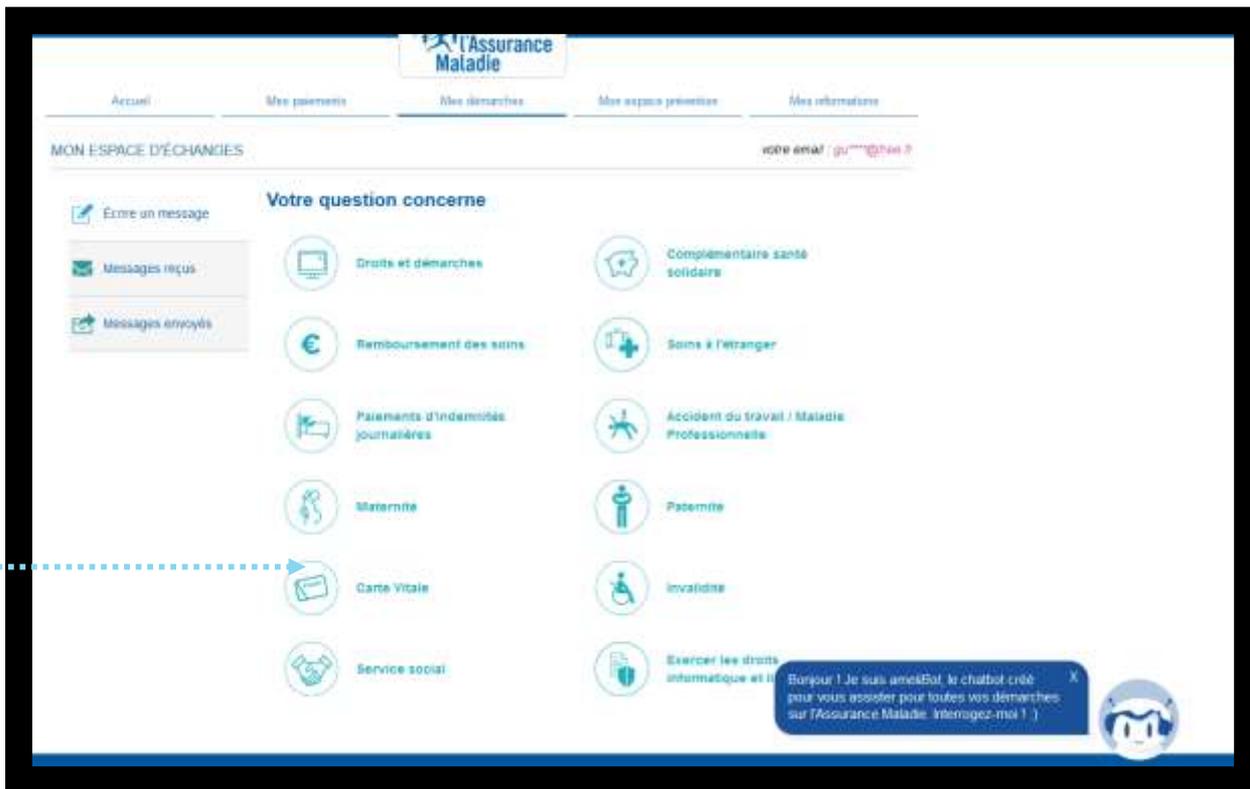
[https://assure.ameli.fr/PortailIAS/appmanager/PortailIAS/assure?\\_rfpb=true&\\_pageLabel=as\\_vos\\_questions\\_page](https://assure.ameli.fr/PortailIAS/appmanager/PortailIAS/assure?_rfpb=true&_pageLabel=as_vos_questions_page)

1

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements

 **ETAPE 5/7** : L'assuré choisit sa thématique



The screenshot shows the 'MON ESPACE D'ÉCHANGES' section of the ameliBot interface. At the top, there are navigation tabs: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. Below the tabs, there is a section titled 'MON ESPACE D'ÉCHANGES' with a sub-header 'votre email : gu\*\*\*\*@ch.fr'. On the left, there are three buttons: 'Écrire un message', 'Messages reçus', and 'Messages envoyés'. The main area is titled 'Votre question concerne' and contains a grid of 12 circular icons representing different topics. A blue arrow points from the 'Carte Vitale' icon to the text on the left. At the bottom right, there is a chatbot icon and a text box that says: 'Bonjour ! Je suis ameliBot, le chatbot créé pour vous assister pour toutes vos démarches sur l'Assurance Maladie. Interrogez-moi ! :)

Votre question concerne	
 Droits et démarches	 Complémentaire santé solidaire
 Remboursement des soins	 Soins à l'étranger
 Paiements d'indemnités journalières	 Accident du travail / Maladie Professionnelle
 Maternité	 Paternité
 Carte Vitale	 Invalidité
 Service social	 Exercer les droits informatique et I

L'assuré **clique**  
sur la  
**thématique**  
souhaitée

Exemple : Carte  
Vitale

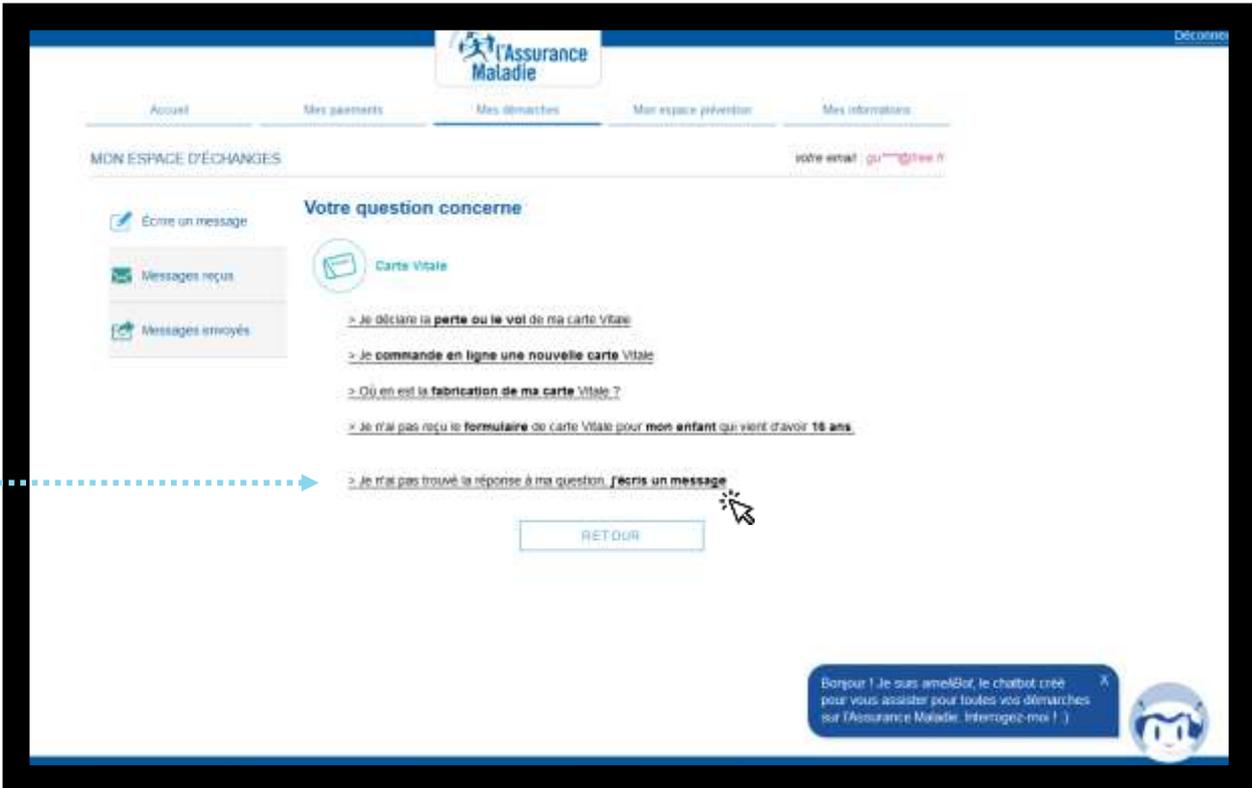
1

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements



**ETAPE 6/7**: L'assuré souhaite écrire un message



The screenshot shows the Assurance Maladie website interface. At the top, there are navigation tabs: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. Below this is the 'MON ESPACE D'ÉCHANGES' section, which includes 'Écrire un message', 'Messages reçus', and 'Messages envoyés'. The main content area is titled 'Votre question concerne' and lists several options: 'Carte Vitale', 'Je déclare la perte ou le vol de ma carte Vitale', 'Je commande en ligne une nouvelle carte Vitale', 'Où en est la fabrication de ma carte Vitale?', 'Je n'ai pas reçu le formulaire de carte Vitale pour mon enfant qui vient d'avoir 16 ans', and 'Je n'ai pas trouvé la réponse à ma question, j'écris un message'. A mouse cursor is pointing at the last option. A 'RETOUR' button is located below the list. In the bottom right corner, there is a chatbot icon and a text box that says: 'Bonjour ! Je suis ameliBot, le chatbot créé pour vous assister pour toutes vos démarches sur l'Assurance Maladie. Interrogez-moi !'.

1 Il indique ne pas avoir trouvé la réponse à sa question

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements



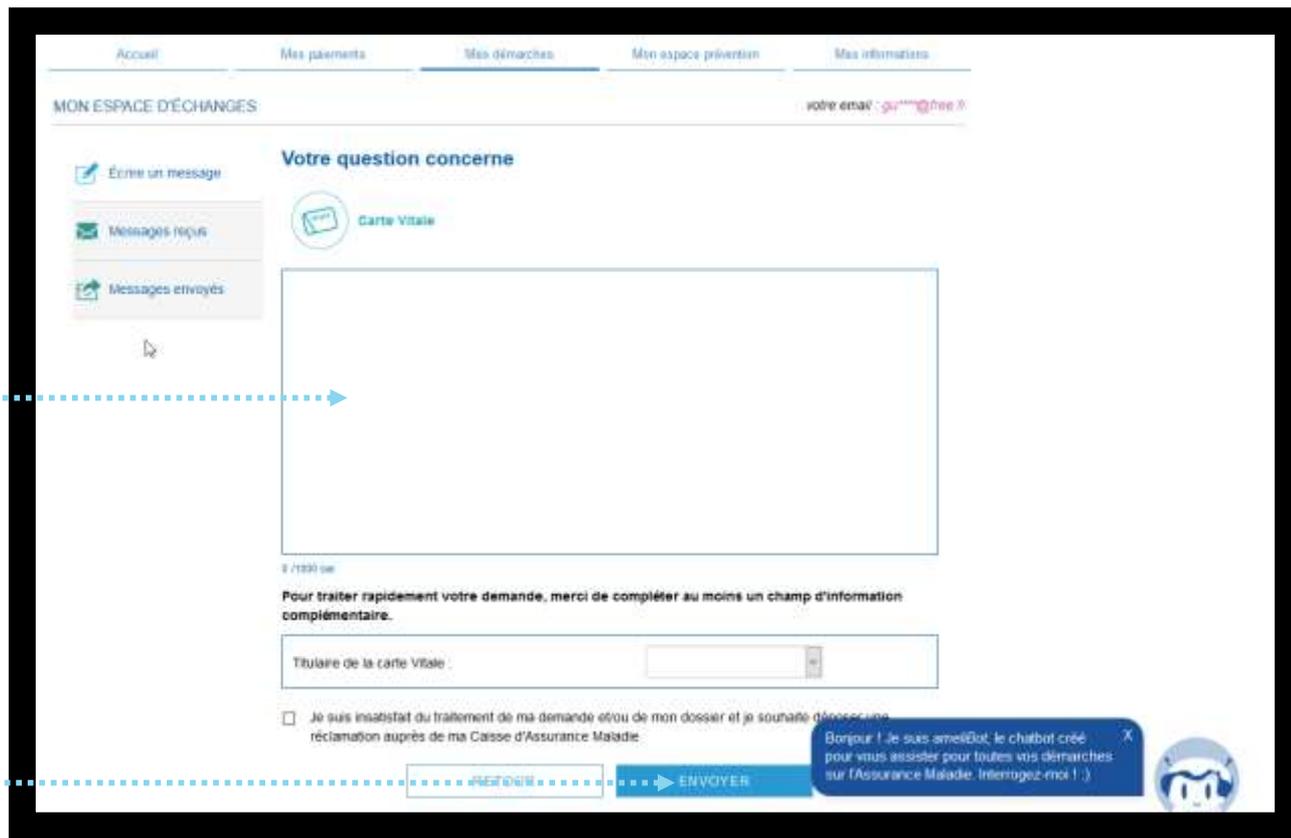
**ETAPE 7/7:** L'assuré rédige sa question

1

L'assuré **rédige**  
sa question

2

L'assuré clique  
sur **envoyer**



Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MON ESPACE D'ÉCHANGES votre email : gu\*\*\*\*@free.fr

Écrire un message

Messages reçus

Messages envoyés

**Votre question concerne**

Carte Vitale

0 / 1000 car.

Pour traiter rapidement votre demande, merci de compléter au moins un champ d'information complémentaire.

Titulaire de la carte Vitale :

Je suis insatisfait du traitement de ma demande et/ou de mon dossier et je souhais déposer une réclamation auprès de ma Caisse d'Assurance Maladie.

ENVOYER

Bonjour ! Je suis ameliBot, le chatbot créé pour vous assister pour toutes vos démarches sur l'Assurance Maladie. Interrogez-moi !