

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE AMELI

Pas-à-pas

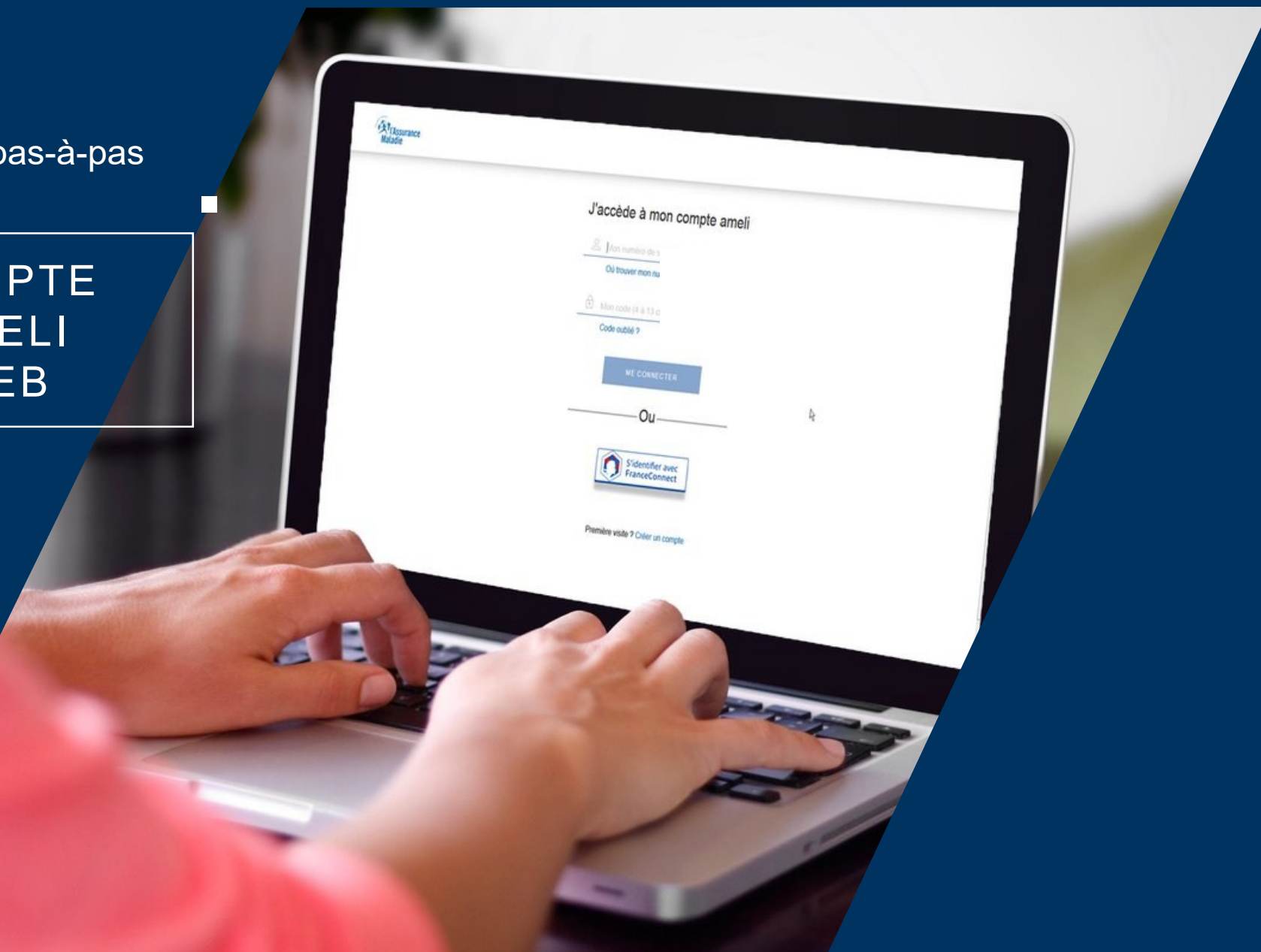


CEAM

COMMANDE,
VISUALISATION

La démarche pas-à-pas

COMPTE AMELI WEB



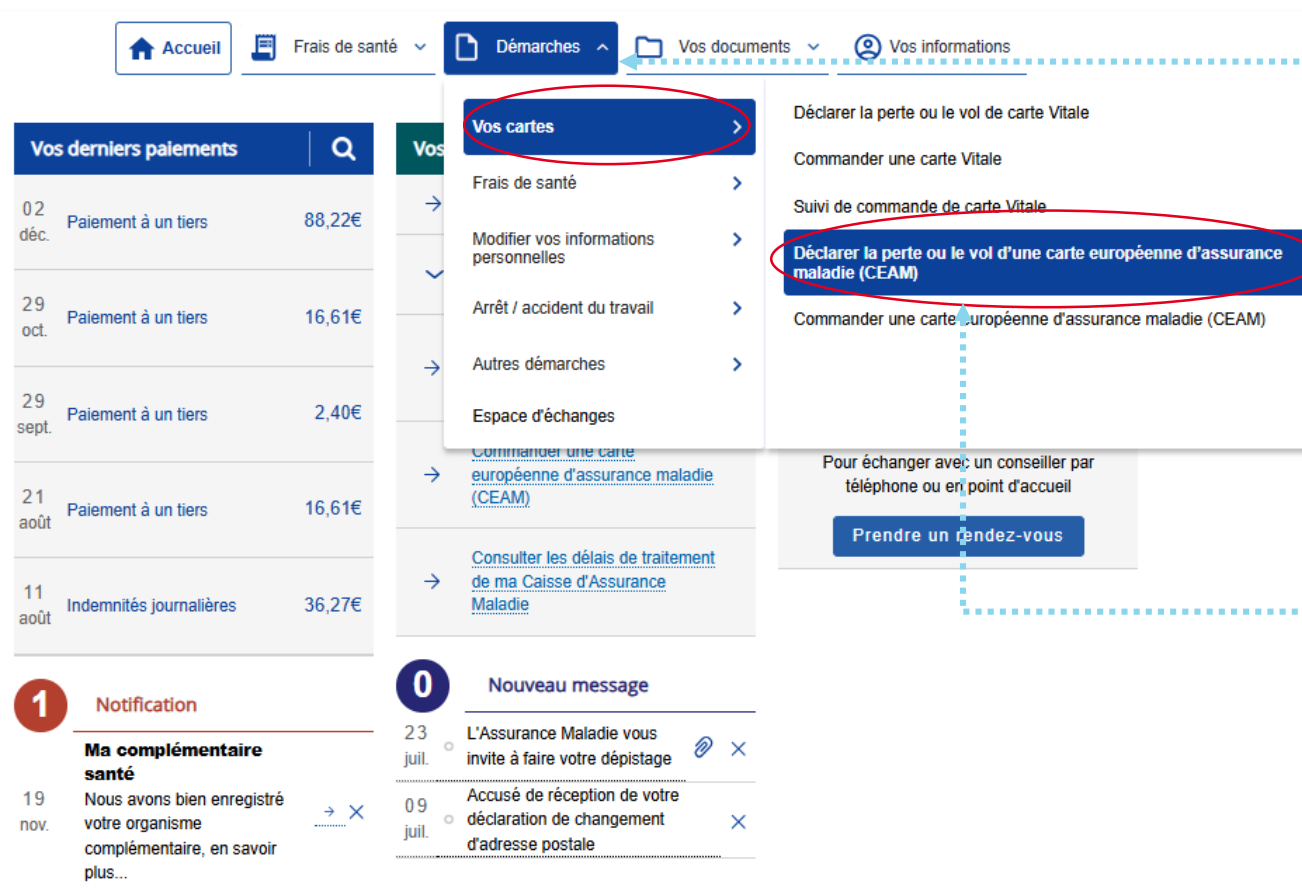
COMMANDE /
RENOUVELLEMENT ANTICIPÉ

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 **Démarches**



The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there are navigation tabs: Accueil, Frais de santé, Démarches, Vos documents, and Vos informations. The 'Démarches' tab is selected, and a dropdown menu is open. In this menu, 'Vos cartes' is highlighted with a red circle. Below it, there are several options: 'Frais de santé', 'Modifier vos informations personnelles', 'Arrêt / accident du travail', 'Autres démarches', and 'Espace d'échanges'. To the right of the dropdown, there is a list of actions: 'Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale', 'Commander une carte Vitale', 'Suivi de commande de carte Vitale', 'Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' (highlighted with a red circle), and 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. Below this list, there is a button 'Prendre un rendez-vous'. On the left side of the page, there is a section 'Vos derniers paiements' with a table of payments. At the bottom, there are two notification sections: '1 Notification' and '0 Nouveau message'.

Vos derniers paiements		
02 déc.	Paiement à un tiers	88,22€
29 oct.	Paiement à un tiers	16,61€
29 sept.	Paiement à un tiers	2,40€
21 août.	Paiement à un tiers	16,61€
11 août.	Indemnités journalières	36,27€

1 Notification	
Ma complémentaire santé	
19 nov.	Nous avons bien enregistré votre organisme complémentaire, en savoir plus...

0 Nouveau message	
23 juil.	L'Assurance Maladie vous invite à faire votre dépistage
09 juil.	Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale

1 L'assuré se rend dans l'onglet **Démarches**

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

La démarche pas-à-pas : étape préalable

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



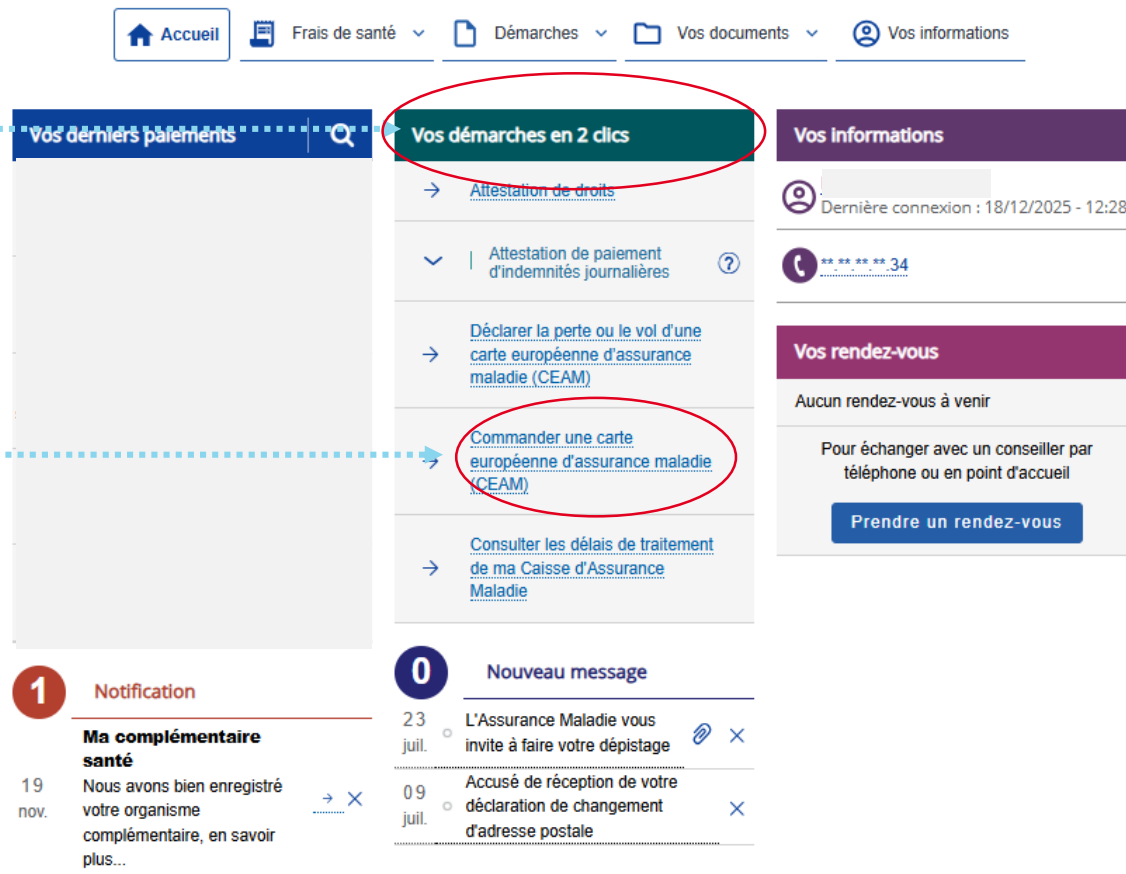
ETAPE (0 : possibilité 2) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Vos démarches en 2 clics**

1

L'assuré se rend dans l'onglet **Vos démarches en 2 clics**

2

Puis il clique sur **Commander une carte européenne d'assurance maladie**



The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Accueil, Frais de santé, Démarches, Vos documents, and Vos informations. Below this, the main content area is divided into two columns. The left column contains 'Vos derniers paiements' and a search bar. The right column contains 'Vos démarches en 2 clics' (circled in red), 'Vos Informations', and 'Vos rendez-vous'. Under 'Vos démarches en 2 clics', there is a list of options: 'Attestation de droits', 'Attestation de paiement d'indemnités journalières', 'Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)', 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' (circled in red), and 'Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie'. At the bottom, there is a section for '1 Notification' and '0 Nouveau message'.

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 **Vos informations**

Accueil Frais de santé Démarches Vos documents **Vos informations**

MES INFORMATIONS

 [Nom de l'utilisateur]

Numéro de sécurité sociale ou Identifiant National de Santé (INS)	[Masqué]
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
Caisse d'assurance maladie	[Masqué] >
Organisme complémentaire	[Masqué] Contrat du 01/10/2025
	Transmission automatique des paiements ☒ ACTIVÉE
Médecin traitant	CENTRE DE SOINS DES MOISONS Date de déclaration : 02/01/2023
Carte européenne d'assurance maladie	Aucune carte CEAM en cours de validité. Commander une carte >
Coordonnées bancaires	FR** **** *67 >
Adresse postale	[Masqué] ✎
Mail	[Masqué] ✎
Téléphone portable	** ** *34 ✎ ✕
Téléphone fixe	Ajouter ✎
Communication autorisée pour les partenaires de l'Assurance Maladie	Mail : oui ✎ Téléphone portable : oui ✎ SMS : oui ✎
Paramètres de compte	Mon mot de passe ✎ Résilier mon compte ameli ✎

L'assuré se rend dans l'onglet **Vos informations**

L'assuré clique sur « **commander une carte** » dans la rubrique Carte Européenne d'Assurance Maladie

Commande ou renouvellement de la CEAM

 **ETAPE (0)**: l'assuré accède à l'écran d'introduction de la demande de CEAM


Compte ameli
Se déconnecter

Retourner au tableau de bord

Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

La carte européenne d'assurance maladie vous permet de bénéficier d'une prise en charge de vos frais médicaux lors d'un séjour dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE), au Royaume-Uni ou en Suisse .

Valable pour une durée de deux ans, elle est gratuite et individuelle.



[En savoir plus sur la CEAM et la prise en charge des soins médicaux à l'étranger](#) .

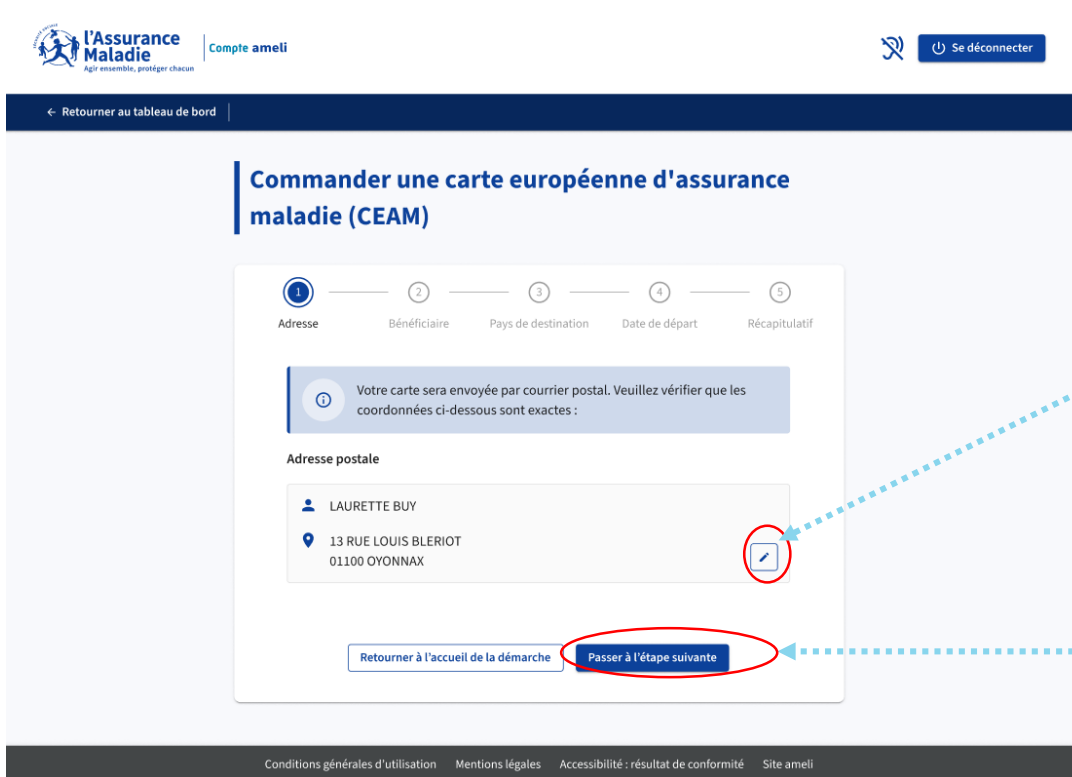
Commander la CEAM

Conditions générales d'utilisation
Mentions légales
Accessibilité : résultat de conformité
Site ameli

L'assuré clique sur « **commander la CEAM** »

Commande ou renouvellement de la CEAM

 **ETAPE (1)** : l'assuré vérifie son **adresse postale**



← Retourner au tableau de bord

Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

1 — 2 — 3 — 4 — 5
Adresse Bénéficiaire Pays de destination Date de départ Récapitulatif

Votre carte sera envoyée par courrier postal. Veuillez vérifier que les coordonnées ci-dessous sont exactes :

Adresse postale

LAURETTE BUY
13 RUE LOUIS BLERIOT
01100 OYONNAX

Retourner à l'accueil de la démarche Passer à l'étape suivante

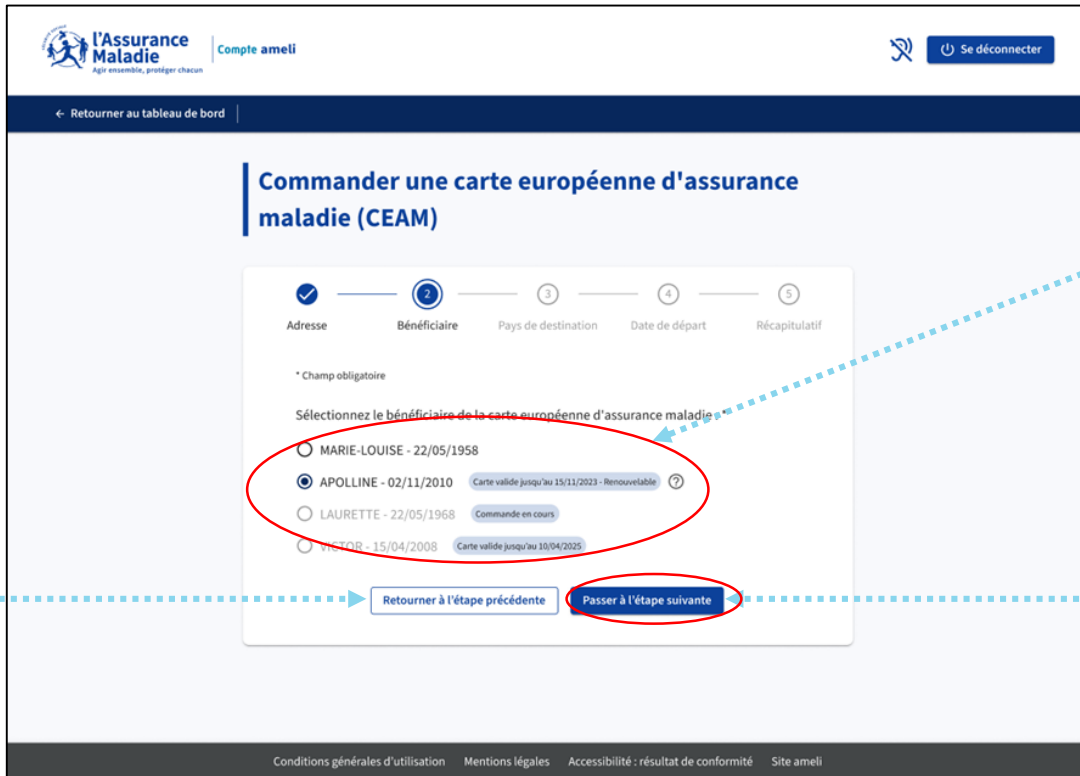
Conditions générales d'utilisation Mentions légales Accessibilité : résultat de conformité Site ameli

Si l'assuré a changé d'adresse il clique sur **l'icône du stylo** pour la modifier.

Si l'adresse est correcte et inchangée, l'assuré clique sur « **Passer à l'étape suivante** » pour poursuivre la demande.

Commande ou renouvellement de la CEAM

 **ETAPE (2)** : l'assuré sélectionne le **bénéficiaire**



Compte ameli

Se déconnecter

Retourner au tableau de bord

Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

1 2 3 4 5

Adresse Bénéficiaire Pays de destination Date de départ Récapitulatif

* Champ obligatoire

Sélectionnez le bénéficiaire de la carte européenne d'assurance maladie

☐ MARIE-LOUISE - 22/05/1958

☒ APOLLINE - 02/11/2010 Carte valide jusqu'au 15/11/2023 - Renouvelable ?

☐ LAURETTE - 22/05/1968 Commande en cours

☐ VICTOR - 15/04/2008 Carte valide jusqu'au 30/04/2025

Retourner à l'étape précédente Passer à l'étape suivante

Conditions générales d'utilisation Mentions légales Accessibilité : résultat de conformité Site ameli

L'assuré visualise la **liste des bénéficiaires** et **sélectionne le bénéficiaire** pour lequel il souhaite commander ou renouveler la carte CEAM

Prénom grisé = bénéficiaire **ineligible** à la commande

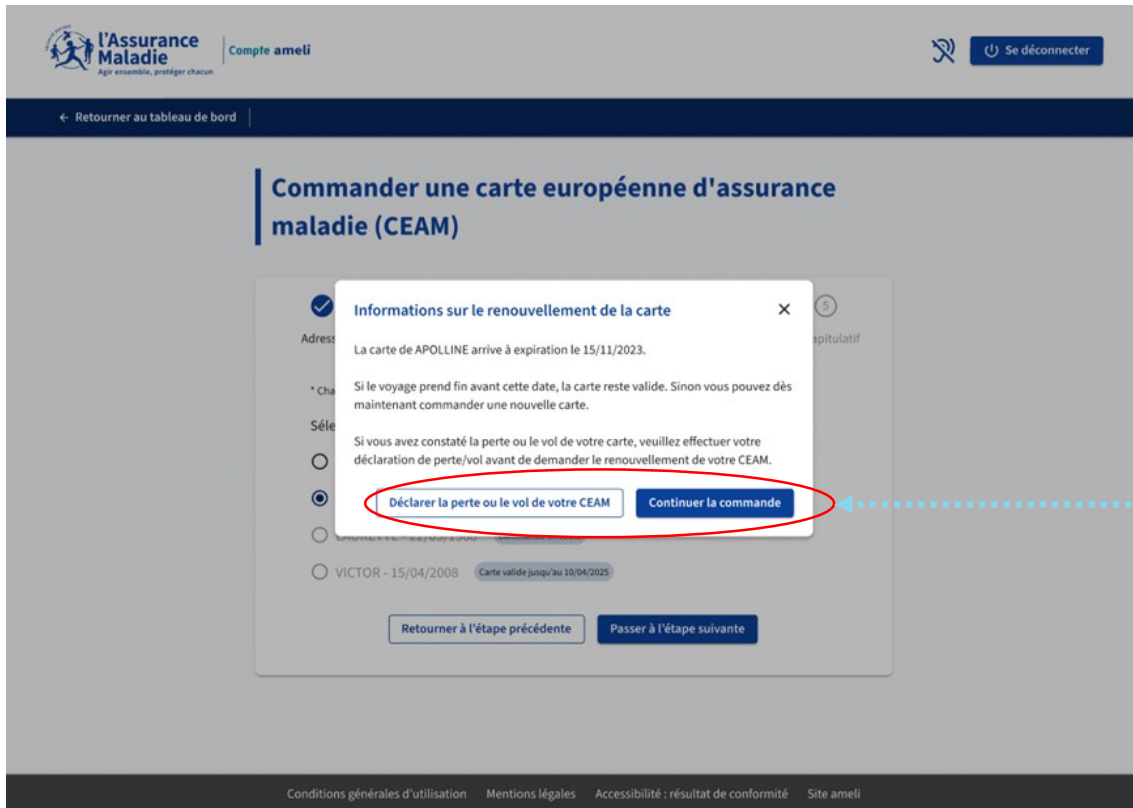
L'assuré clique pour revenir à l'étape précédente si nécessaire

Puis il clique sur « **passer à l'étape suivante** » pour continuer

Commande ou renouvellement de la CEAM

ÉTAPE (2) : l'assuré sélectionne le **bénéficiaire – renouvellement anticipé**

- Ici l'assuré a sélectionné un bénéficiaire disposant d'une CEAM en cours de validité, qui expire dans moins de **2 mois**.



Compte ameli

Se déconnecter

Retourner au tableau de bord

Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

✓ Informations sur le renouvellement de la carte

La carte de APOLINE arrive à expiration le 15/11/2023.

Si le voyage prend fin avant cette date, la carte reste valide. Sinon vous pouvez dès maintenant commander une nouvelle carte.

Si vous avez constaté la perte ou le vol de votre carte, veuillez effectuer votre déclaration de perte/vol avant de demander le renouvellement de votre CEAM.

☒ Déclarer la perte ou le vol de votre CEAM
 ☐ Continuer la commande

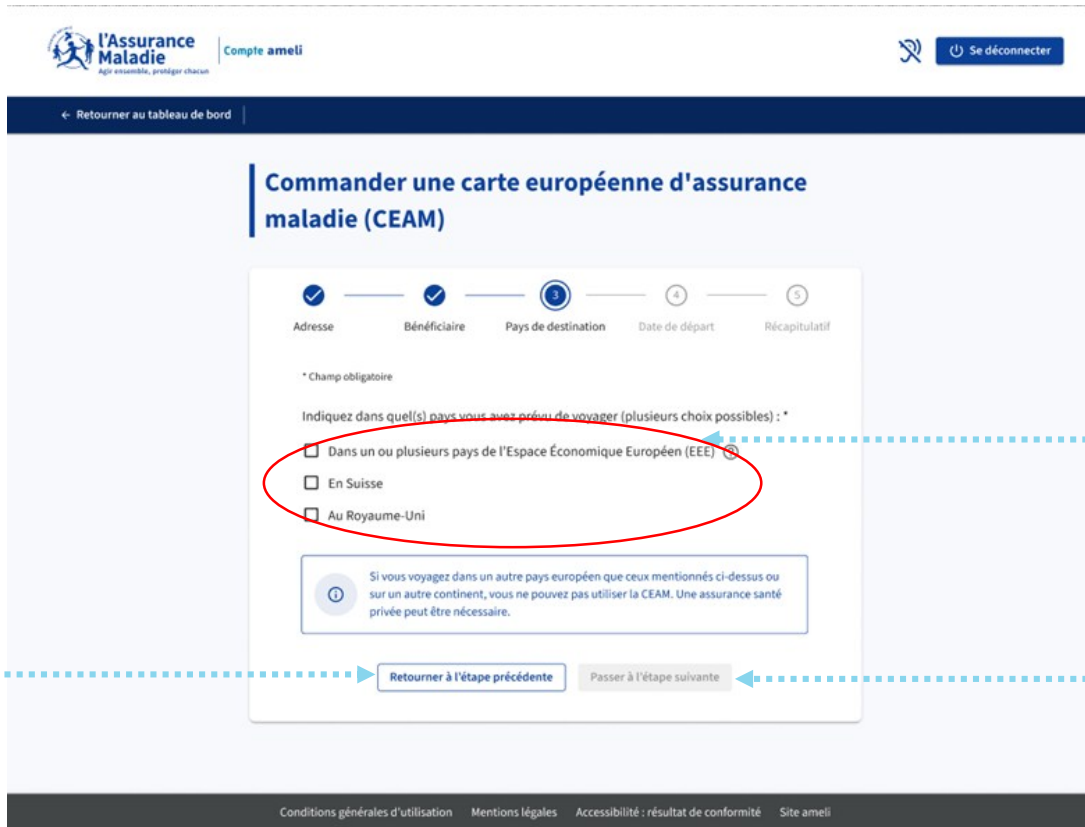
Retourner à l'étape précédente Passer à l'étape suivante

Conditions générales d'utilisation Mentions légales Accessibilité : résultat de conformité Site ameli

L'assuré clique soit sur « **continuer la commande** », soit sur « **Déclarer la perte ou le vol** » selon sa situation.

Commande ou renouvellement de la CEAM

 **ETAPE (3)** : l'assuré choisit son **pays de destination**



L'assuré clique pour revenir à l'étape précédente si nécessaire

L'assuré indique le ou les pays dans lesquels il prévoit de voyager parmi ceux couverts par la CEAM (EEE, Suisse, Royaume-Uni).

Une fois la destination sélectionnée, le bouton « **passer à l'étape suivante** » se dégrise et l'assuré clique dessus pour poursuivre sa commande



La CEAM ne couvre que les séjours dans l'EEE, en Suisse ou au Royaume-Uni. Il est impossible de l'utiliser en dehors de ces zones

Commande ou renouvellement de la CEAM

 **ETAPE (4)** : l'assuré indique la **date de son départ**

← Retourner au tableau de bord

Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

Adresse Bénéficiaire Pays de destination **Date de départ** Récapitulatif

* Champ obligatoire

Vous partez à l'étranger dans les 15 prochains jours ?

☐ Oui

☐ Non

Retourner à l'étape précédente Passer à l'étape suivante

Si l'assuré coche « **Oui** » pour un départ dans les **15 prochains jours**, un **certificat provisoire (valable 3 mois)** lui sera automatiquement proposé en téléchargement. Ce document lui permet de faire valoir ses droits CEAM en attendant la réception de sa carte.

Si l'assuré coche « **Non** », il recevra la CEAM par courrier postal dans un délai de deux semaines.

Une fois la date sélectionnée, le bouton « **passer à l'étape suivante** » se dégrise et l'assuré clique dessus pour continuer sa démarche

L'assuré clique pour revenir à l'étape précédente si nécessaire

Commande ou renouvellement de la CEAM

ETAPE (5) : récapitulatif de la commande

L'assuré vérifie les informations de chaque étape (adresse, bénéficiaire, pays, date) avant de valider sa commande



l'Assurance Maladie | Compte ameli

Se déconnecter

← Retourner au tableau de bord

Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

Adresse Bénéficiaire Pays de destination Date de départ Récapitulatif

Veuillez vérifier les informations que vous avez renseigné avant de valider votre commande de carte

- 1 L'adresse postale à laquelle vous recevrez votre CEAM :
LAURETTE BUY
13 RUE LOUIS BLÉRIOT
01100 OYONNAX
- 2 La CEAM est pour APOLLINE - 02/11/2010
- 3 Le ou les pays de destination sont un ou plusieurs pays de l'EEE
- 4 Le départ est prévu dans plus de 15 jours

Retourner à l'étape précédente Valider la commande

1

L'assuré clique sur l'icône du stylo pour **modifier les informations** si besoin

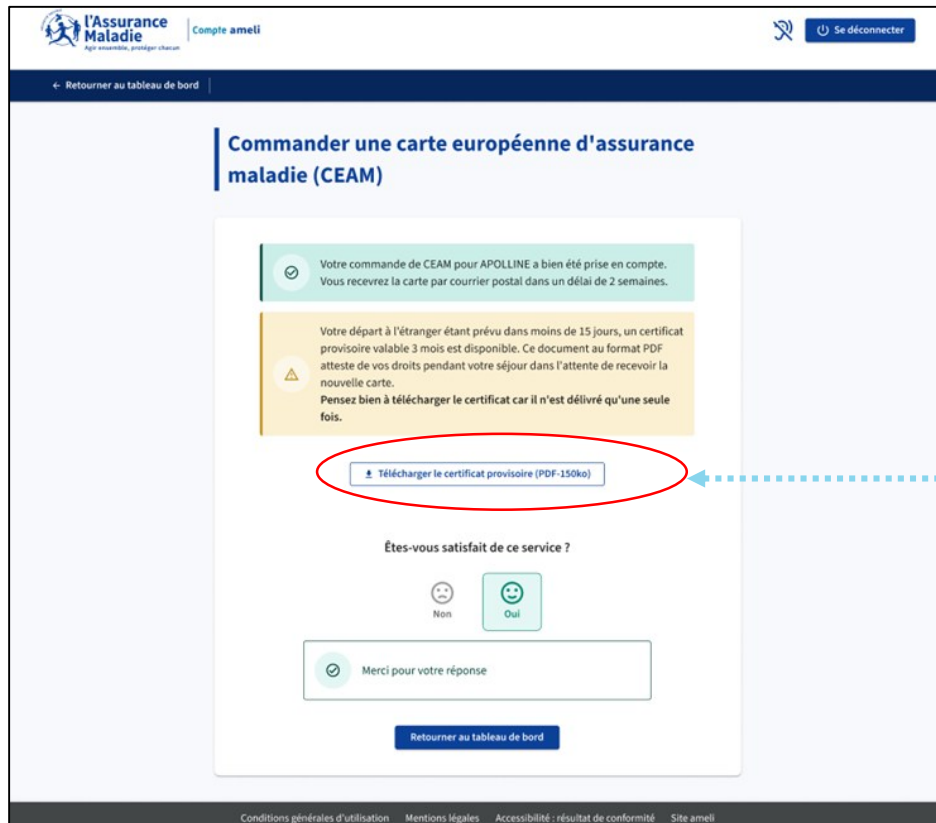
2

Sinon, il clique sur « **Valider la commande** » pour envoyer sa demande.

L'assuré peut revenir à l'étape précédente si nécessaire

Commande ou renouvellement de la CEAM

📍 Confirmation de la commande (date de départ < 15 jours)



l'Assurance Maladie | Compte ameli

Se déconnecter

← Retourner au tableau de bord

Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

✓ Votre commande de CEAM pour APOLLINE a bien été prise en compte. Vous recevrez la carte par courrier postal dans un délai de 2 semaines.

⚠ Votre départ à l'étranger étant prévu dans moins de 15 jours, un certificat provisoire valable 3 mois est disponible. Ce document au format PDF atteste de vos droits pendant votre séjour dans l'attente de recevoir la nouvelle carte. Pensez bien à télécharger le certificat car il n'est délivré qu'une seule fois.

[Télécharger le certificat provisoire \(PDF-150ko\)](#)

Êtes-vous satisfait de ce service ?

Non Oui

✓ Merci pour votre réponse

Retourner au tableau de bord

Conditions générales d'utilisation | Mentions légales | Accessibilité : résultat de conformité | Site ameli

L'assuré clique sur « **Télécharger le certificat provisoire (PDF-150 ko)** » pour obtenir son certificat.

Commande ou renouvellement de la CEAM

 Confirmation de la commande (**date de départ >15 jours**)


Compte ameli
Se déconnecter

[Retourner au tableau de bord](#)

Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)



Votre commande de CEAM pour APOLLINE a bien été prise en compte.
Vous recevrez la carte par courrier postal dans un délai de 2 semaines.

Êtes-vous satisfait de ce service ?



Non



Oui



Merci pour votre réponse

[Retourner au tableau de bord](#)

[Conditions générales d'utilisation](#)
[Mentions légales](#)
[Accessibilité : résultat de conformité](#)
[Site ameli](#)

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**

MA MESSAGERIE

Écrire un message

Messages reçus

Messages envoyés

Accusé de réception de votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie

De : Assurance Maladie 10/07/19 14:14
Sera supprimé le 10/01/20

Bonjour,

Nous accusons réception de votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie du 10/07/2019 pour EVA DUPONT.

Vous recevrez la CEAM commandée dans votre boîte aux lettres d'ici une dizaine de jours.
Pour tout renseignement complémentaire concernant votre démarche, vous pouvez nous contacter dans la rubrique "Ma Messagerie / Ecrire un message" (*).

Avec toute notre attention,
Votre caisse d'Assurance Maladie.

(*) ou par téléphone au 36 46 (coût 0,06 euro/min + prix appel), depuis l'étranger composez le +33 811 70 36 46 (tarif variable selon l'opérateur téléphonique).

SUPPRIMER TÉLÉCHARGER EN PDF IMPRIMER RETOUR

1 sur 2

NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !

☹️ 😊

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**)

11:48 4G

< Réception

Un message important est disponible dans votre compte ameli
aujourd'hui à 11:40

MON COMPTE AMELI

Bonjour,

Nous avons bien enregistré votre demande du 10/07/2019

Vous pouvez consulter l'accusé de réception de votre demande dans la messagerie du compte ameli en cliquant [ici](#) ou depuis l'application pour smartphone ou tablette.

Avec toute mon attention,
votre correspondant de l'Assurance Maladie.

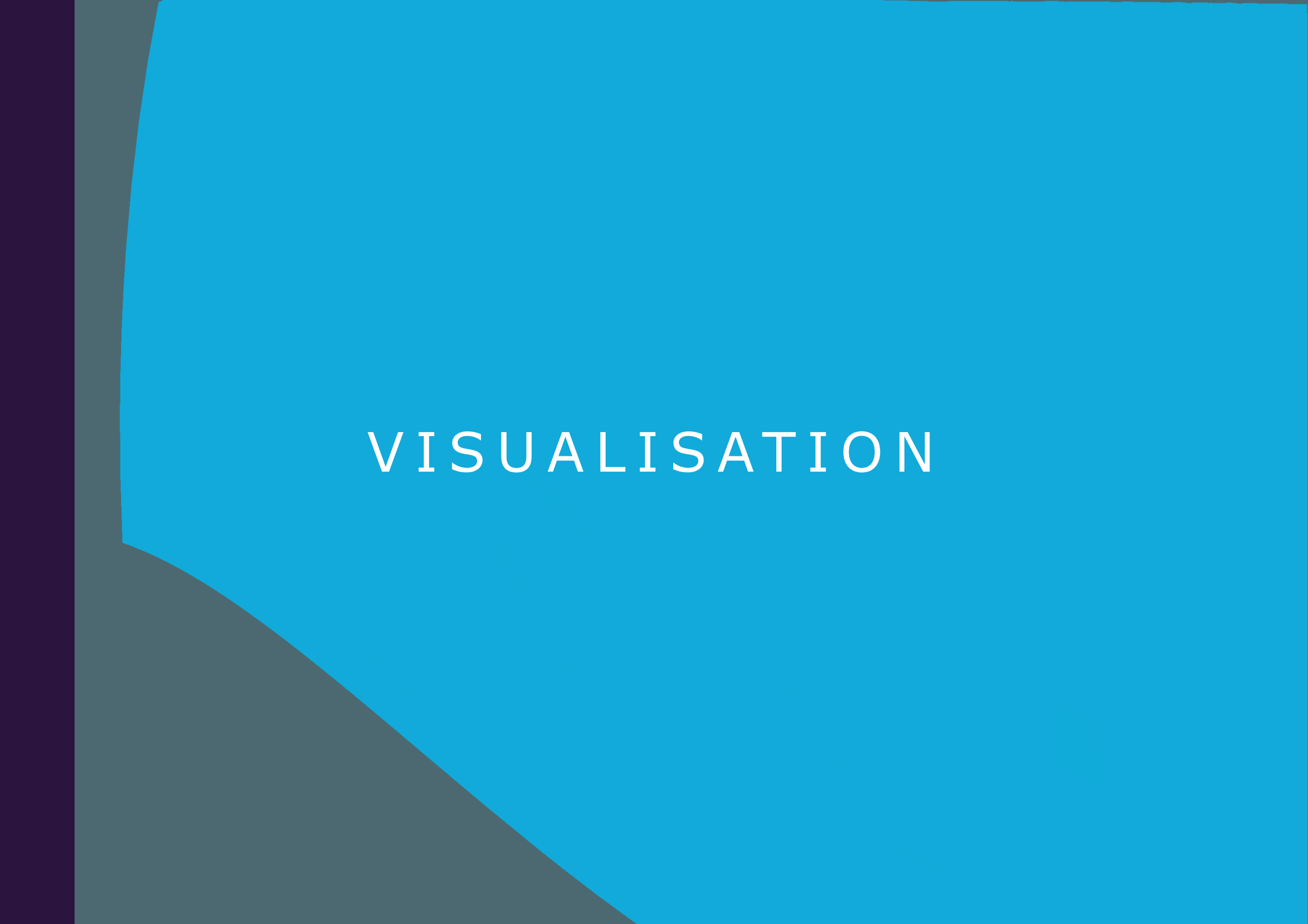
L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

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



TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CEAM

- ▶ Le délai moyen d'**obtention** de la CEAM 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**
- ▶ Le visuel de la CEAM sera visible dans la rubrique « **Mes informations** ».



VISUALISATION

Visualisation



ETAPE (2) : L'assuré visualise sa carte

[Accueil](#)
[Frais de santé](#)
[Démarches](#)
[Vos documents](#)
[Vos informations](#)

L'assuré se rend dans l'onglet « Vos informations »

MES INFORMATIONS



Numéro de sécurité sociale ou Identifiant National de Santé (INS)	2 [redacted]
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
Caisse d'assurance maladie	CPAM de [redacted] Code d [redacted] >
Organisme complémentaire	[redacted] Contrat du 01/12/2024 N° adhérent : [redacted] Transmission automatique des paiements ☒ ACTIVÉE
Médecin traitant	[redacted] Spécialité : Médecine générale Date de déclaration : 09/04/2014
Carte européenne d'assurance maladie	Carte valable jusqu'au 06/11/2027  Déclarer la perte ou le vol de votre carte >

Dans la rubrique **Carte européenne d'assurance maladie**, l'assuré peut visualiser sa carte ainsi que la date de validité.