

## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE AMELI

Pas-à-pas



CEAM  
COMMANDE, VISUALISATION

La démarche pas-à-pas

# COMPTE AMELI WEB



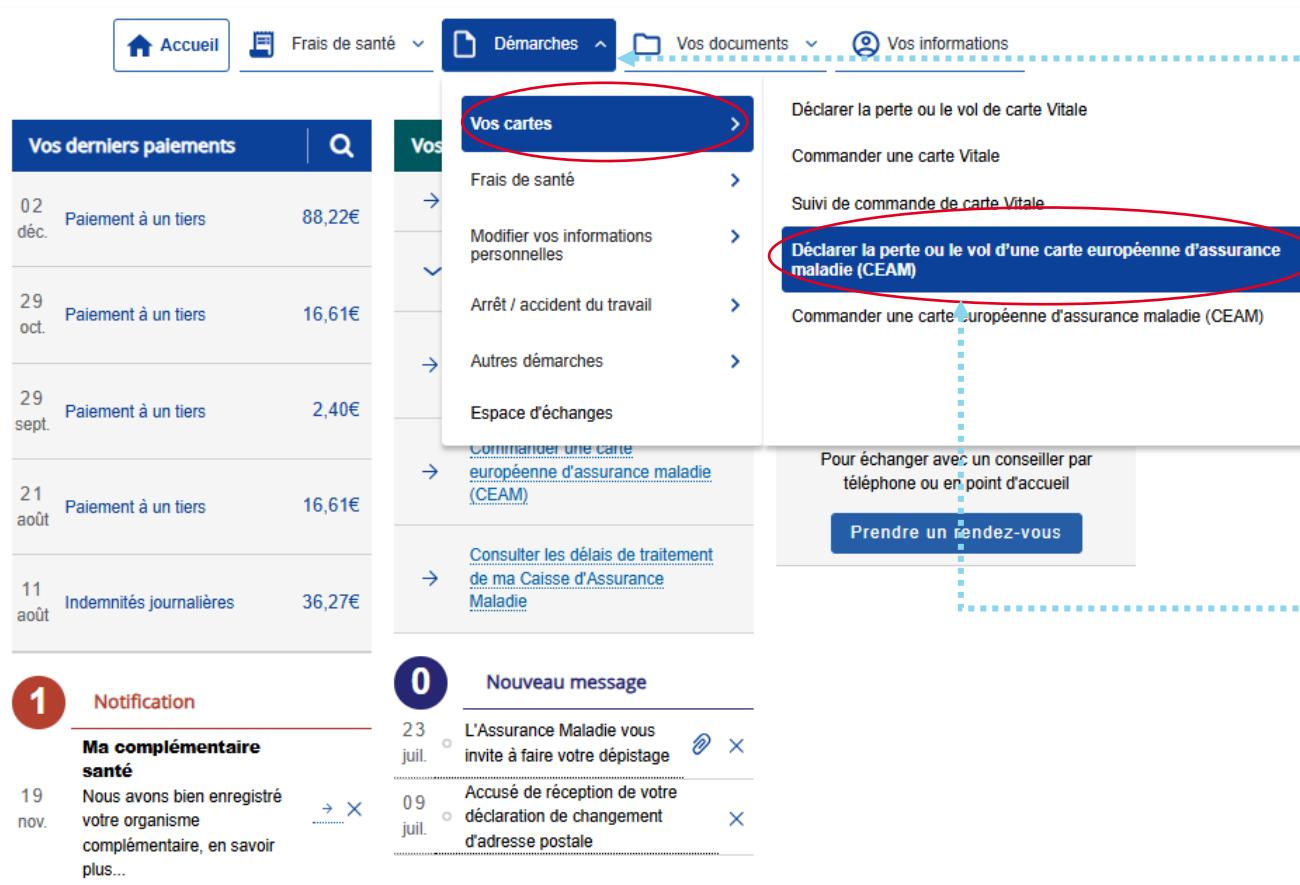
# COMMANDE / RENOUVELLEMENT ANTICIPÉ

# 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 navigation menu. The 'Démarches' menu is expanded, showing a sub-menu 'Vos cartes' which is circled in red. Within 'Vos cartes', the option 'Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' is also circled in red. Other options in the 'Vos cartes' sub-menu include 'Frais de santé', 'Modifier vos informations personnelles', 'Arrêt / accident du travail', 'Autres démarches', and 'Espace d'échanges'. Below the sub-menu, there are links for 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' and 'Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie'. To the right of the sub-menu, there are options for 'Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale', 'Commander une carte Vitale', 'Suivi de commande de carte Vitale', and 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. At the bottom of the page, there are notification and message sections.

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**



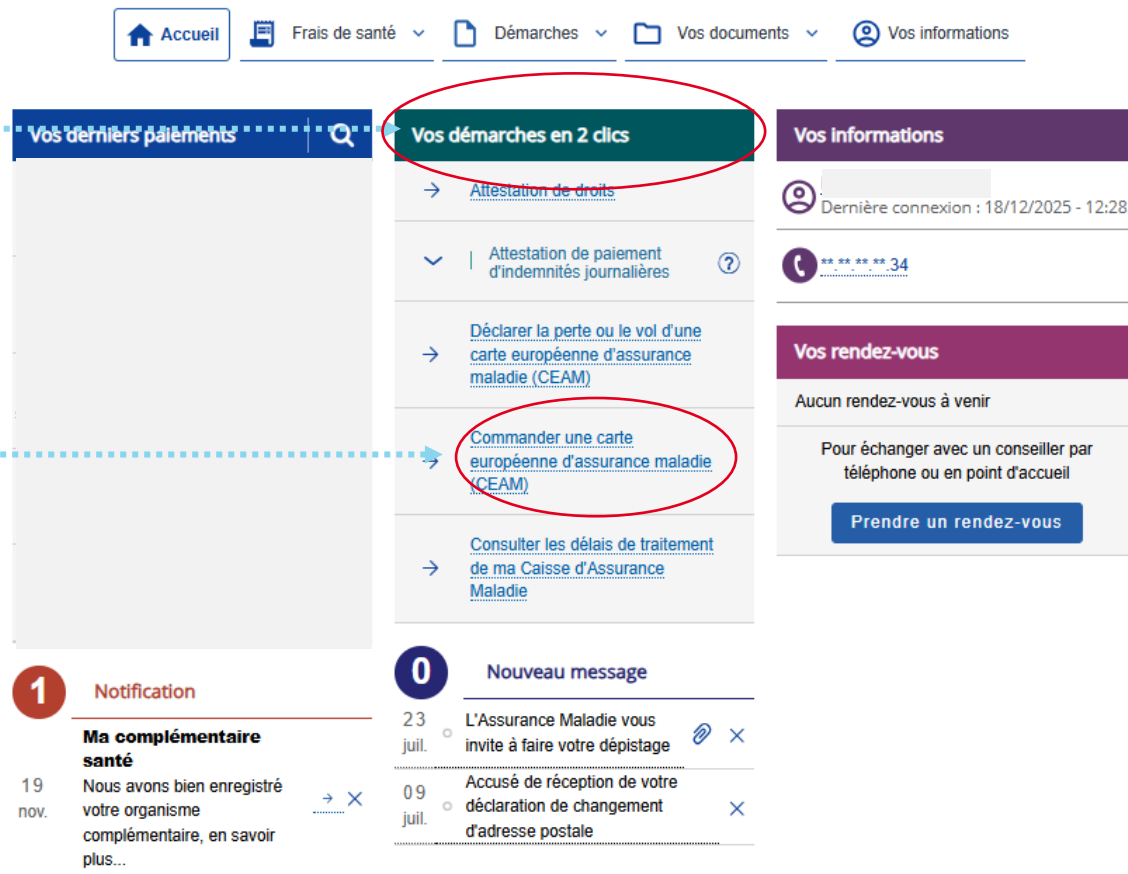
**ETAPE (0 : possibilité 2)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Vos démarches en 2 clics**

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**



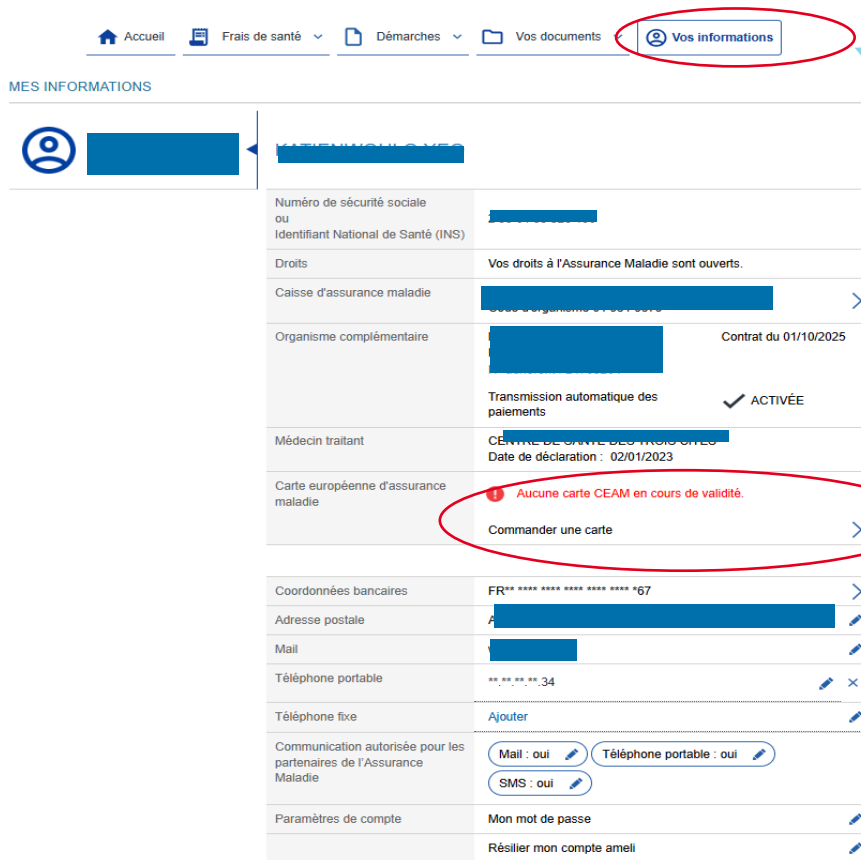
The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Frais de santé', 'Démarches', 'Vos documents', and 'Vos informations'. Below this, the main content area is divided into three sections: 'Vos derniers paiements', 'Vos démarches en 2 clics', and 'Vos informations'. The 'Vos démarches en 2 clics' section is highlighted with a red oval and contains several 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)', and 'Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie'. The 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' option is also highlighted with a red oval. To the right, the 'Vos informations' section shows the user's name, last connection date (18/12/2025 - 12:28), and a phone number (\*\*\*\* \* 34). Below this, the 'Vos rendez-vous' section shows 'Aucun rendez-vous à venir' and a button to 'Prendre un rendez-vous'. At the bottom, there are two notification sections: '1 Notification' with a message about 'Ma complémentaire santé' and '0 Nouveau message' with two messages from 'L'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 3) :** L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Vos informations**



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

MES INFORMATIONS

Numéro de sécurité sociale ou Identifiant National de Santé (INS)

Droits Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.

Caisse d'assurance maladie

Organisme complémentaire Contrat du 01/10/2025  
Transmission automatique des paiements  ACTIVÉE

Médecin traitant CÉNTRE DE SANTÉ DES TROIS CÉNTRES  
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

Mail

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

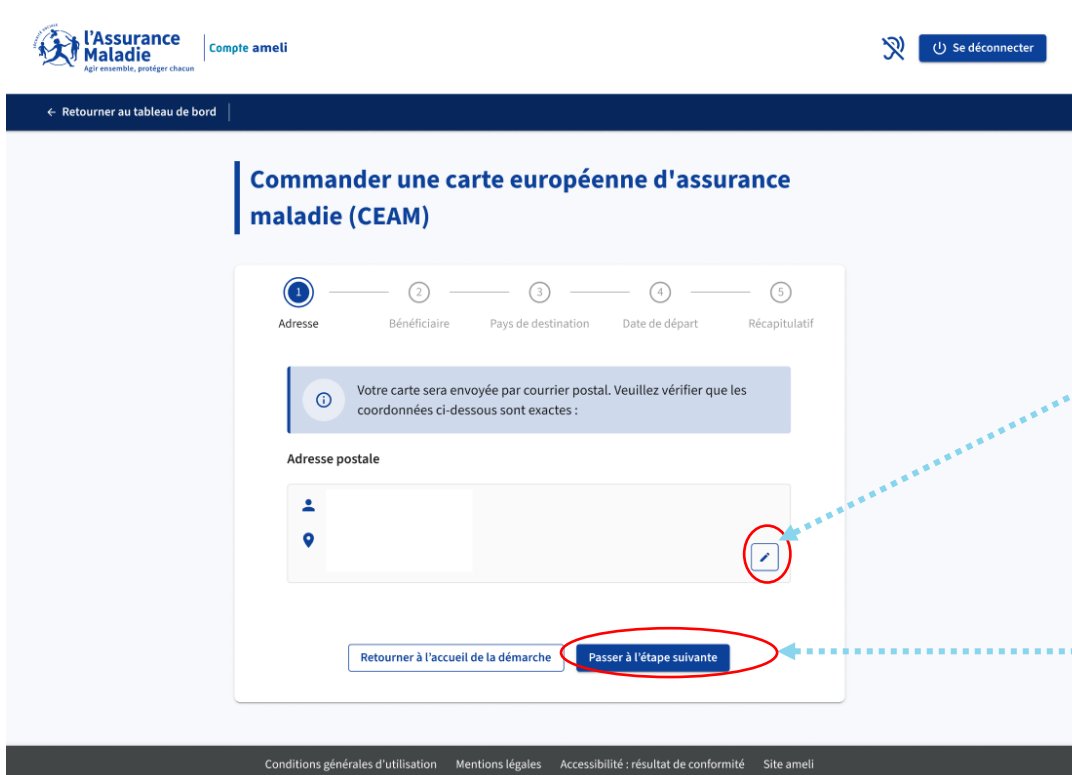


The screenshot shows the 'Compte ameli' interface. At the top left is the 'L'Assurance Maladie' logo with the tagline 'Agré ensemble, protéger chacun'. To the right is a 'Se déconnecter' button. Below the header is a navigation bar with a link to 'Retourner au tableau de bord'. The main content area is titled 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. It contains a text block explaining that the CEAM allows for medical cost coverage during travel in the EEA, UK, or Switzerland, and is valid for two years. Below the text is an image of a map of Europe with several colorful pushpins and a CEAM card. Underneath the image is a link: 'En savoir plus sur la CEAM et la prise en charge des soins médicaux à l'étranger'. At the bottom of the content area is a blue button labeled 'Commander la CEAM', which is circled in red. A dashed blue arrow points from this button to the right, towards the explanatory text.

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

# Commande ou renouvellement de la CEAM

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




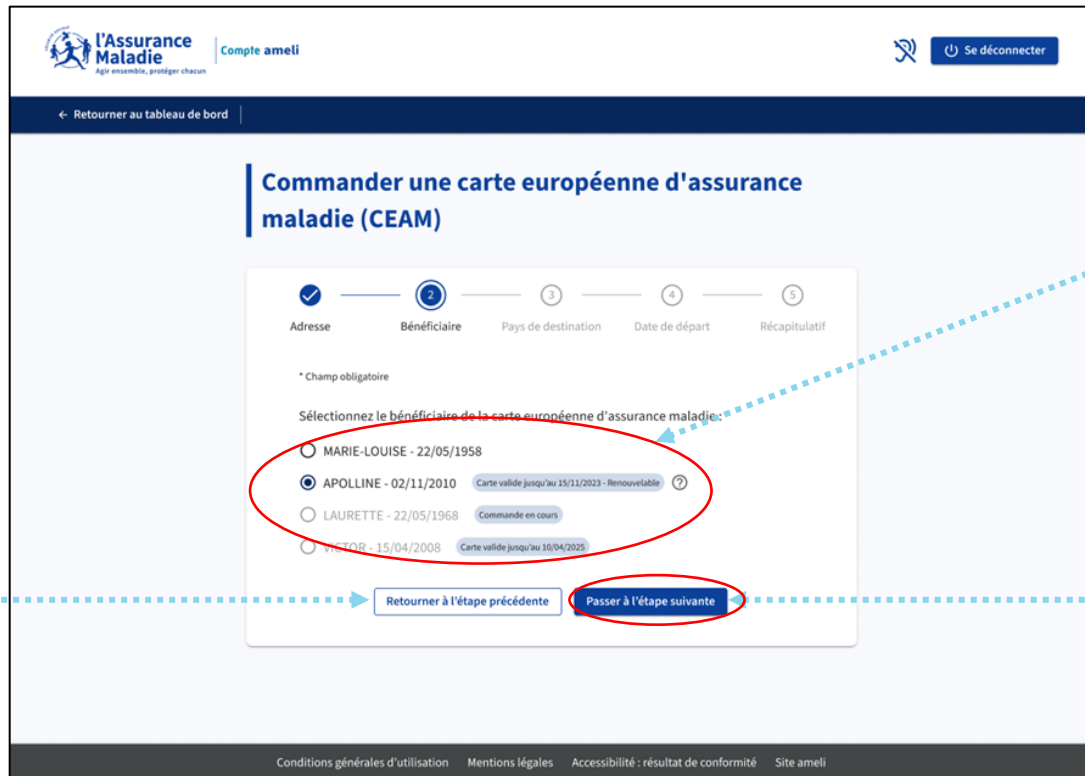
The screenshot shows the 'Compte ameli' interface for ordering a CEAM. At the top, there is a navigation bar with the 'L'Assurance Maladie' logo and 'Compte ameli' text, and a 'Se déconnecter' button. Below this is a dark blue bar with a 'Retourner au tableau de bord' link. The main content area is titled 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. It features a progress indicator with five steps: 1. Adresse (highlighted), 2. Bénéficiaire, 3. Pays de destination, 4. Date de départ, and 5. Récapitulatif. A message states: 'Votre carte sera envoyée par courrier postal. Veuillez vérifier que les coordonnées ci-dessous sont exactes :'. Below this is the 'Adresse postale' section, which includes a form field with a location pin icon and a pencil icon (circled in red). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Retourner à l'accueil de la démarche' and 'Passer à l'étape suivante' (circled in red). The footer contains links for 'Conditions générales d'utilisation', 'Mentions légales', 'Accessibilité : résultat de conformité', and '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**



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

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

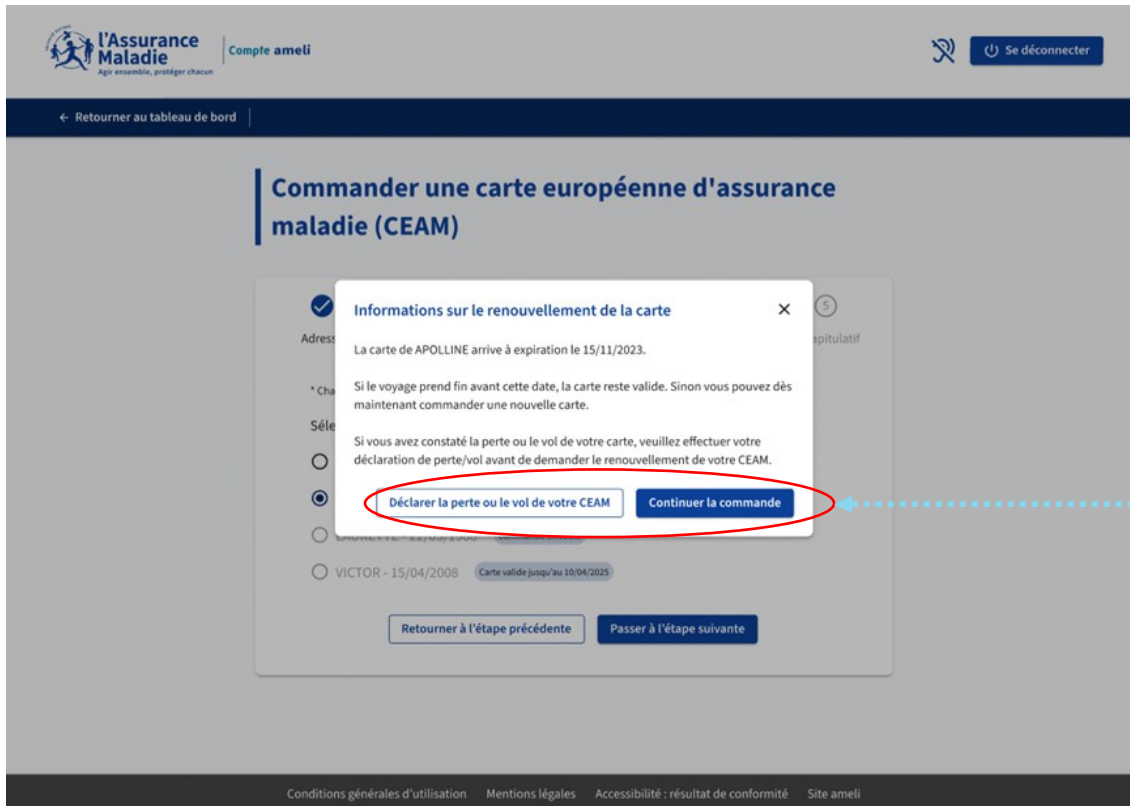
L'assuré clique pour revenir à l'étape précédente si nécessaire

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

# Commande ou renouvellement de la CEAM

 **ETAPE (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

Adress La carte de APOLLINE 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.

Séle 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

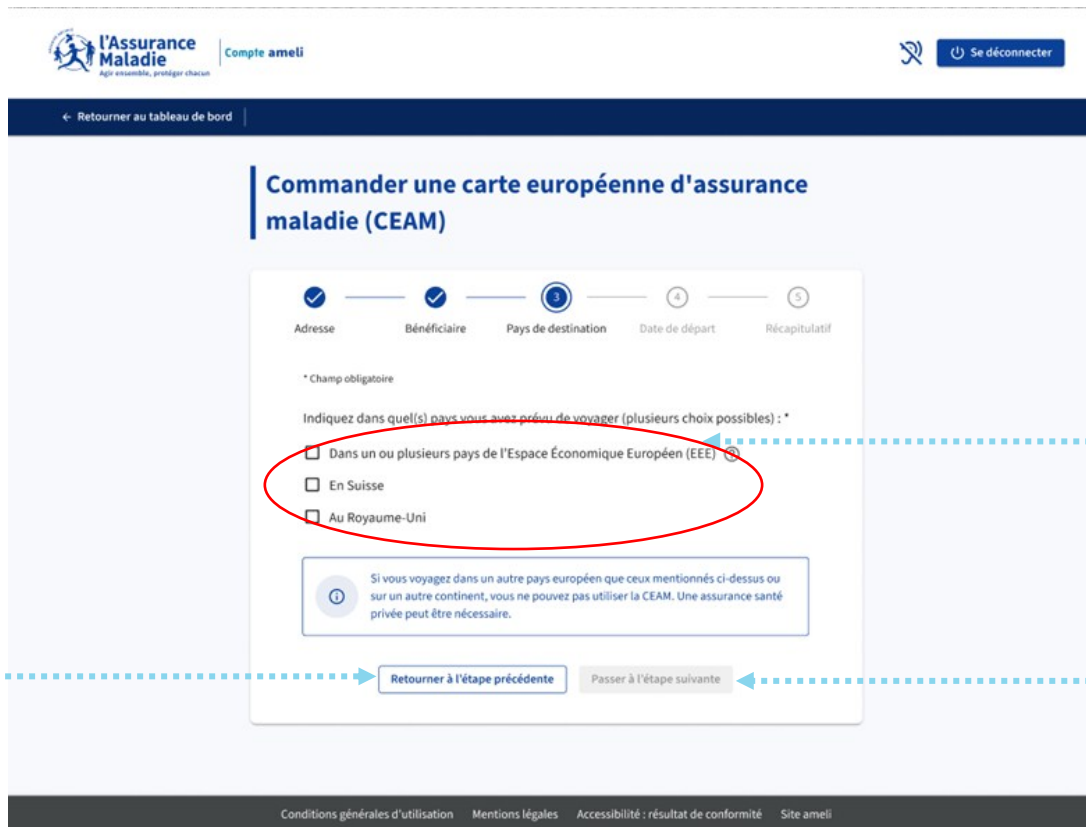
Passer à l'étape suivante

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

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

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



1

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

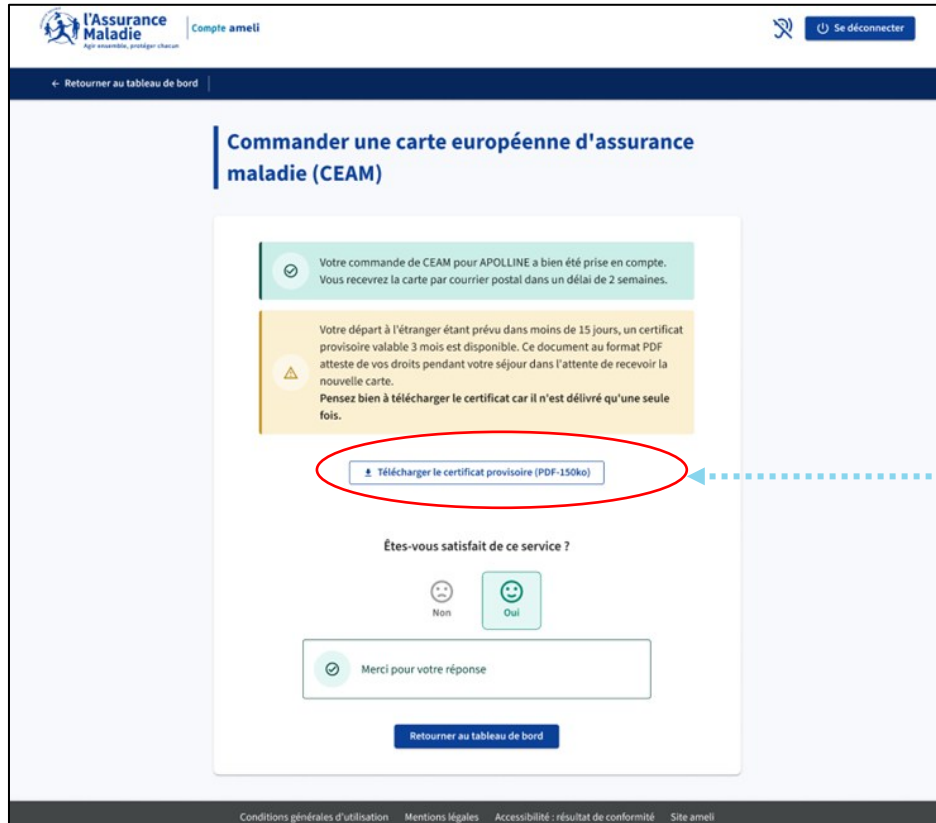
2

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** )



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

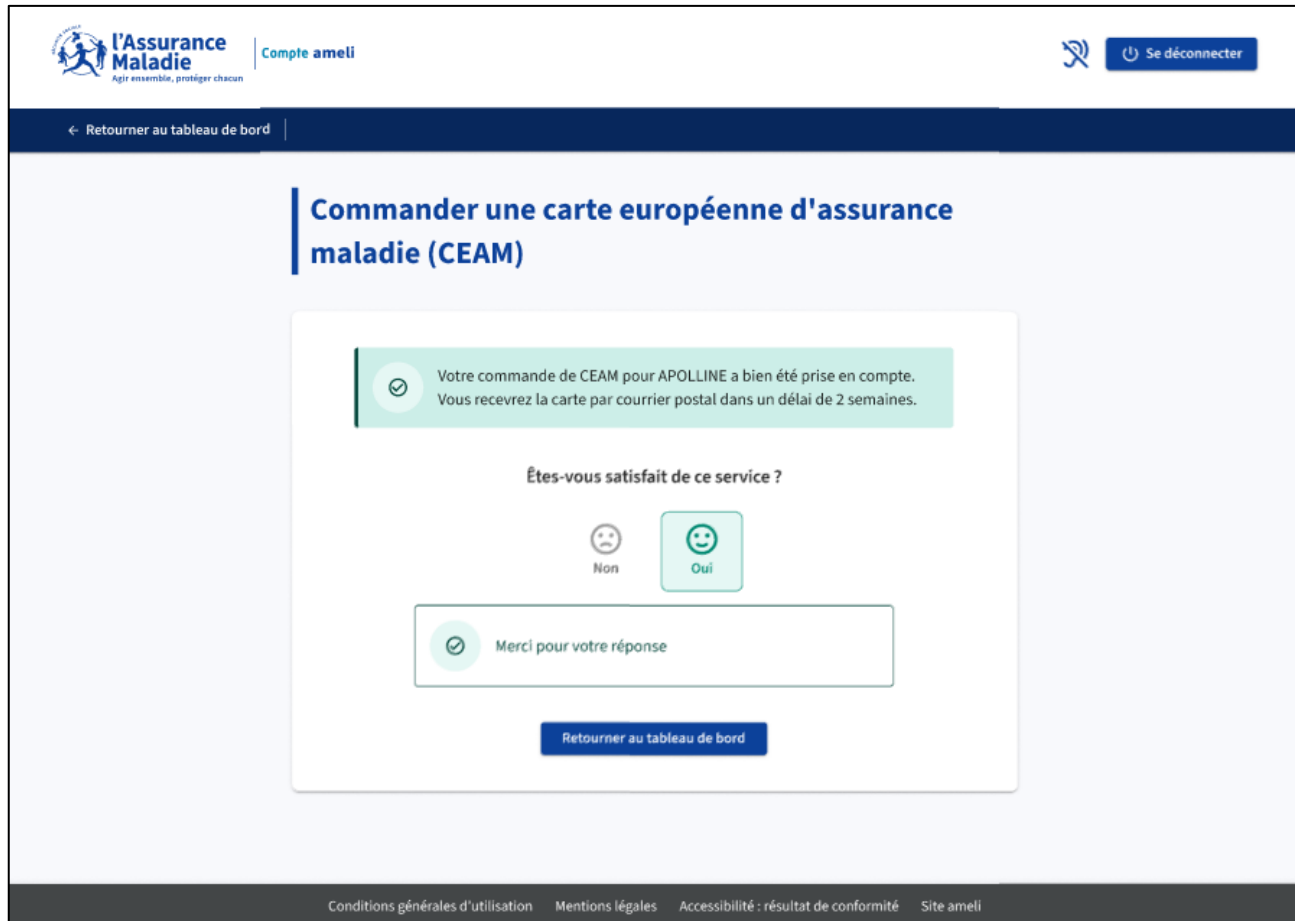
Retourner au tableau de bord

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**)



The screenshot shows the user interface of the l'Assurance Maladie website. At the top left is the logo with the tagline "Agir ensemble, protéger chacun". To its right is "Compte ameli". On the top right, there is a "Se déconnecter" button. Below the header is a navigation bar with a link "Retourner au tableau de bord". The main content area has the heading "Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)". A green notification box contains a checkmark icon and the text: "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." Below this is the question "Êtes-vous satisfait de ce service ?" with two buttons: "Non" (with a sad face icon) and "Oui" (with a happy face icon). The "Oui" button is highlighted. Below the buttons is a box with a checkmark icon and the text "Merci pour votre réponse". At the bottom of this box is a "Retourner au tableau de bord" button. The footer contains links for "Conditions générales d'utilisation", "Mentions légales", "Accessibilité : résultat de conformité", and "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 DÉMARCHÉ !**

☹️ 😊

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

MES INFORMATIONS

Numéro de sécurité sociale ou Identifiant National de Santé (INS)	2 
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
Caisse d'assurance maladie	CPAM  Code d  >
Organisme complémentaire	 Contrat du 01/12/2024 N° adhérent :  Transmission automatique des paiements <input checked="" type="checkbox"/> ACTIVÉE
Médecin traitant	 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 >

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

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