

Compte ameli : une campagne pour faire connaître les services adaptés à la vie de chaque assuré

Avec plus de 40 millions de compte ouverts depuis sa création et 50 millions de connexions par mois, le compte personnel sur ameli.fr est pleinement intégré aujourd'hui dans le quotidien des assurés. Mais si certains services sont largement utilisés, d'autres tout aussi utiles sont encore trop méconnus. La campagne, qui débute le 18 novembre 2021, a l'ambition de mettre en lumière la simplification des démarches et la large palette des services et informations proposés par le compte ameli.

Près d'une quarantaine de services, simples et rapides, sont en effet disponibles dans le compte ameli. L'objectif de cet espace personnel sur le site ameli.fr est de gérer rapidement à distance ses démarches, de suivre ses remboursements, d'obtenir des informations, et d'accéder à de multiples services en ligne, en quelques clics. Tout adhérent peut ainsi prendre une photo via son smartphone pour obtenir une carte vitale, télécharger une attestation ou encore changer ses coordonnées postales sans avoir besoin de fournir de pièces jointes.

Profiter de son compte ameli, pour se simplifier la vie

Aujourd'hui, plus de 40 millions de comptes ameli sont activés, couvrant près de 80 % des assurés éligibles¹. Des chiffres en nette progression (voir détail en annexe), accélérée par le besoin d'une relation plus digitale lors de la crise sanitaire et par la possibilité de télécharger son attestation de vaccination Covid-19.

Utiliser son compte ameli est un acte malin pour gagner du temps. Les assurés peuvent tirer pleinement profit des multiples fonctionnalités de leur espace personnel pour simplifier la gestion de leurs démarches d'assurance maladie. Ils participent ainsi à une meilleure répartition des demandes, en évitant le désengorgement des guichets physiques et des lignes téléphoniques : lors du confinement, 30% des demandes courantes effectuées hors-ligne auraient pu l'être plus rapidement et simplement via le compte ameli.

À portée de clic, chaque assuré peut :

- Consulter à loisir ses remboursements ou suivre le paiement de ses indemnités journalières (arrêt de travail, congé maternité...)
- Commander une carte Vitale en cas de perte ou de vol pour tous et avoir sa première carte Vitale à partir de 12 ans ;
- Demander une carte européenne d'assurance maladie ;

¹ <https://assurance-maladie.ameli.fr/presse/2021-09-21-cp-40-millions-comptes-ameli>.



l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

- Télécharger ses documents en 1 clic : relevés mensuels, attestations de droits, attestation de paiement d'indemnités journalières, relevé fiscal... ;
- Déclarer une modification de coordonnées ou de nom d'usage, la naissance d'un nouveau-né... pour une prise en compte immédiate ;
- Déposer un certificat médical en cas d'accident du travail ou pour maladie professionnelle ;
- Poser ses questions grâce au chatbot ou par email ;
- Recevoir les messages de sa caisse ;
- Accéder à des conseils et des offres en prévention, des informations en santé.

Les services du compte ameli



Attestations de droits



Paiements et
remboursements



Carte Vitale



Carte Européenne
d'Assurance Maladie



Changement de situation

À chacun ses services

Ce sont près d'une quarantaine de services simples et souvent plus rapides que par les canaux traditionnels tels que le courrier, un appel téléphonique ou une visite en caisse, qui sont disponibles dans le compte ameli. La multiplicité de l'offre répondant à près de 90% des sollicitations vers l'Assurance Maladie est conçue de façon à ce que chaque profil puisse obtenir des solutions adaptées aux particularités et aux besoins de sa situation que l'on soit futur ou jeune parent, étudiant, travailleur indépendant, senior, actif...

Les assurés peuvent retrouver l'ensemble des services du compte ameli gratuitement, partout et à tout moment sur leur smartphone en téléchargeant l'appli compte ameli. Ce compte personnel est également accessible via le site de l'Assurance Maladie : ameli.fr.

La campagne de présentation de ces services sera portée notamment par les affiches ci-dessous, avec comme signature : « **Compte ameli, Allez-y, demandez-lui** », une invitation à redécouvrir les fonctionnalités et services du compte ameli.



**l'Assurance
Maladie**



**Savez-vous qu'avec ameli,
vous pouvez facilement faire
des démarches qui vous
paraissent compliquées ?**

Compte ameli, le moyen le plus simple et le plus rapide pour effectuer vos démarches au quotidien.



compteameli
Allez-y, demandez-lui.

ameli.fr



**Savez-vous
qu'avec ameli,
vous pouvez faire
vos démarches
plus vite que vous
l'imaginez ?**

Compte ameli, le moyen le plus simple et le plus rapide
pour effectuer vos démarches au quotidien.



compteameli
Allez-y, demandez-lui.

ameli.fr

Cette campagne essentiellement digitale diffusée du 18 novembre au 19 décembre met résolument en avant les bénéfices des assurés avec l'utilisation de leur compte ameli en décrivant les situations de la vie quotidienne lors desquelles le compte ameli simplifie ou accélère les réponses adaptées à leurs besoins. Ces situations sont déclinées visuellement sur l'ensemble des canaux d'expression de l'Assurance Maladie et en média : sites internet, réseaux sociaux, avec des bannières sur les bénéfices de fonctionnalités spécifiques.

Créer un compte ameli et se connecter

La création d'un compte ameli ne prend que 2 minutes depuis l'application disponible sur l'App Store pour les appareils sous iOS et le Play Store sous Android, ou à partir du site ameli.fr. Il suffit d'être muni de sa carte Vitale et d'un RIB.

Une fois l'inscription validée, l'accès sécurisé au compte ameli par un mot de passe personnel se fait très facilement par l'application dédiée ou via le site ameli.fr.



<https://www.youtube.com/watch?v=3944FrplIBo>



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Un compte sous haute protection

Depuis sa création, le compte ameli fait l'objet de mesures de protection grandissantes pour éviter tout risque d'intrusion ou de piratage. Cette vigilance s'impose d'autant plus que celui-ci comporte des données personnelles et confidentielles (médico-administratives et financières). Le compte ameli est unique et personnel. Pour s'y connecter, l'assuré utilise son n° de sécurité sociale (NIR) et un mot de passe de son choix au format alpha numérique. La seule connaissance du numéro de sécurité sociale ou de l'adresse mail ou d'un numéro de téléphone ne permet donc pas la connexion au compte ameli. Enfin, rappelons que pour créer un compte ameli, il faut saisir les informations suivantes : nom, numéro de sécurité sociale, date de naissance, code postal, mais également plusieurs chiffres issus du numéro de série unique figurant sur chaque carte vitale et des coordonnées bancaires de l'assuré.

Un parcours utilisateur en constante amélioration

Depuis le lancement du compte ameli fin 2007, le parcours utilisateur ne cesse de s'améliorer, ce qui est perçu par ses assurés, dont la satisfaction lors des dernières enquêtes atteint 89 %. L'application est de plus en plus appréciée et utilisée. Le nombre de connexions via la version mobile ne cesse d'augmenter au fil des ans, représentant 48 % aujourd'hui contre 28% en 2015. Si l'Assurance Maladie s'est largement investie dans le déploiement des services numériques pour ses publics, elle a accéléré cette transformation ces dernières années et notamment avec la gestion de la crise sanitaire. Dans le même temps, l'institution reste soucieuse de garantir l'accès de ses services à tous, et porte une attention particulière au maintien des canaux classiques (accueil, téléphone) notamment pour les assurés les moins à l'aise avec les outils numériques ou dans des situations complexes demandant un traitement particulier.

A propos de l'Assurance Maladie

Depuis 75 ans, l'Assurance Maladie joue un rôle majeur au service de la solidarité nationale en assurant la gestion des branches Maladie et Accidents du travail et Maladies professionnelles du régime général de la Sécurité sociale. Afin de pouvoir protéger durablement la santé de chacun, à chaque étape de la vie, elle agit en proximité auprès de l'ensemble des acteurs, assurés, professionnels de santé, entreprises, institutionnels... et crée les conditions pour assurer collectivement la pérennité du système. Acteur pivot du système, elle œuvre au quotidien pour garantir l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins, pour accompagner chaque assuré dans la préservation de sa santé et pour améliorer en permanence l'efficacité du système. Elle s'appuie pour cela sur l'expertise de ses plus de 80 000 collaborateurs, répartis sur l'ensemble du territoire au sein de la Caisse nationale et des 102 caisses primaires d'assurance maladie, des 16 directions régionales du Service médical, des quatre caisses générales de sécurité sociale (CGSS) et de la caisse de sécurité sociale (CSS) dans le cas de Mayotte, des 20 caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) et des 13 unions de gestion des établissements de caisse d'Assurance Maladie (Ugecam) qui partagent le même mot d'ordre au service de la santé de tous : AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN.

Contacts presse

presse-prpa@prpa.fr - presse.cnam@assurance-maladie.fr



[Suivez notre actualité sur Twitter !](#)



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Jeunes parents ou futurs parents, dégagez-vous du temps avec votre compte ameli ?

Jeunes parents et ceux qui ne tarderont pas à l'être ont d'autres priorités que se déplacer pour se charger des formalités entourant l'arrivée de leur bébé. Le compte ameli peut leur dégager du temps à tous les moments clés de cette période unique :

- À la naissance, en leur proposant de rester auprès de leur famille via les démarches dématérialisées de déclaration de naissance et de demande de rattachement du nouveau-né à une carte vitale parentale.
- Dès le retour à la maison, en les accompagnant avec le service « La Santé de mon enfant ». Au programme : la réception mensuelle d'informations pratiques sur le suivi médical de l'enfant, ainsi que des conseils réguliers de santé centrés sur le bien-être du nouveau-né et de ses parents.
- Avant et après la naissance, en facilitant toutes les démarches de gestion du quotidien : suivi de l'ensemble des dépenses de santé de la famille, modification des coordonnées / noms d'usage, téléchargement des attestations de droits...



**Savez-vous
qu'avec ameli,
télécharger
une attestation
de droits pour
vos enfants est
un jeu d'enfants ?**



**Savez-vous
qu'avec ameli,
vous êtes à la bonne
adresse pour changer
vos coordonnées quand
vous déménagez ?**





**L'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Etudiants, le compte ameli vous accompagne avec agilité

Les étudiants sont généralement plus orientés vers leur avenir que vers leurs démarches administratives. Mais ils sont technophiles et responsables et peuvent donc profiter des avantages de leur compte ameli quel que soit leur planning en se connectant à l'appli :

- À la rentrée, en récupérant leur attestation de droits en 1 clic, mais également en retrouvant leurs relevés mensuels.
- Après un déménagement, en déclarant leur changement de coordonnées postales / bancaires directement en ligne en quelques clics.
- Les déplacements et voyages à travers l'Europe sont également facilités en commandant leur carte européenne d'assurance maladie via leur compte ameli.
- Au quotidien, en facilitant toutes les démarches avec le suivi de l'ensemble de ses dépenses et remboursements de santé et la possibilité de poser directement ses questions à amelibot, le chatbot de l'Assurance Maladie.

Marche à suivre quand on a 18 ans

Dans les mois suivant l'obtention de la majorité, l'assuré reçoit de sa caisse d'assurance maladie (CPAM) un **courrier** signalant qu'il bénéficie désormais de la prise en charge de ses soins sous son propre numéro de sécurité sociale et qui invite à créer son propre compte ameli.

Après la réception de ce courrier, l'assuré peut créer son **compte ameli** en renseignant son propre numéro de sécurité sociale, le numéro de série de sa carte Vitale, situé sur le côté droit de la carte et le RIB connu (il s'agit généralement du RIB du parent auquel il était auparavant rattaché).

Une fois le compte créé, on peut **remplacer le RIB de son parent par son propre RIB**.

En l'absence de RIB parental connu, il faut, avant de créer son propre compte ameli, transmettre par courrier postal son propre RIB à sa CPAM en précisant son numéro de sécurité sociale.



**Savez-vous
qu'avec ameli,
vous pouvez
facilement faire
des démarches
qui vous paraissent
compliquées ?**



**Savez-vous
qu'avec ameli,
vous pouvez
obtenir votre carte
européenne
d'assurance maladie
sans passer par
quatre chemins ?**



Travailleurs indépendants, gagnez en autonomie avec votre compte ameli

Les travailleurs indépendants ou non-salariés ont eux aussi accès à leur compte personnel depuis leur rattachement à l'Assurance Maladie. Plébiscité par les utilisateurs, assurant à 90% en être satisfaits (source Baromètre de satisfaction), le compte ameli est synonyme d'efficacité et d'autonomie :

- Gain de temps en gérant la plupart des démarches d'assurance maladie sans avoir à se déplacer.
- Gain d'autonomie en accédant au compte ameli 24/24 – 7J/7 directement sur son smartphone.
- Gain de réactivité en intervenant sur son dossier (par exemple, pour modifier son adresse ou son compte bancaire), en suivant ses dépenses et remboursements en temps réel ou en téléchargeant des documents utiles comme les attestations de droits et les relevés d'indemnités journalières.



Le compte ameli accompagne les assurés fragilisés

L'âge, la maladie, les revenus, la situation familiale... De nombreuses circonstances nécessitent une attention renforcée de l'Assurance Maladie et un accompagnement facilité des personnes concernées. Le compte ameli représente à cet égard une source d'outils précieux pour :

- Suivre l'ensemble des remboursements et ses indemnités journalières, pensions invalidité... 24/24 – 7/7 depuis son smartphone ou son ordinateur. Le service permet d'accéder aux historiques de paiements / remboursements, ainsi qu'aux relevés annuels et mensuels détaillés.
- Être accompagné dans ses démarches en posant ses questions à un conseiller au moyen d'une messagerie dédiée. L'assurance d'être guidé dans ses démarches de santé, mais aussi d'être mis en contact avec l'assistance sociale, si nécessaire.
- Avoir instantanément accès à l'ensemble des documents et dispositifs d'aide en santé : demande de complémentaire santé solidaire, téléchargement d'attestations, informations sur les programmes de prévention pour les dents, les maladies cardio-vasculaires, ou le suivi médical des jeunes enfants...



Annexe

Pourcentage d'adhérents au compte ameli en Août 2021 par CPAM			
CPAM	Nombre adhérents aout 21	Pop majeurs Août-21	Adhérents par pop
011 - AIN	366765	466192	78,7%
021 - AISNE	261027	357862	72,9%
031 - ALLIER	159370	236917	67,3%
041 - ALPES DE HAUTE PROVENCE	89456	118100	75,7%
051 - HAUTES-ALPES	76135	100474	75,8%
061 - ALPES-MARITIMES	745139	964306	77,3%
072 - ARDECHE	174391	235365	74,1%
081 - ARDENNES	131057	188096	69,7%
091 - ARIÈGE	80357	106861	75,2%
101 - AUBE	151943	206380	73,6%
111 - AUDE	200656	256618	78,2%
121 - AVEYRON	132499	179777	73,7%
131 - BOUCHES DU RHÔNE	1251846	1602154	78,1%
141 - CALVADOS	368600	496552	74,2%
151 - CANTAL	64037	88952	72,0%
161 - CHARENTE	181852	245437	74,1%
171 - CHARENTE MARITIME	371393	474740	78,2%
181 - CHER	151876	206766	73,5%
191 - CORRÈZE	113926	159557	71,4%
201 - CORSE DU SUD	84246	110249	76,4%
202 - HAUTE CORSE	90495	115568	78,3%
211 - CÔTE D'OR	283372	359611	78,8%
221 - CÔTES D'ARMOR	307231	408849	75,1%
231 - CREUSE	49940	73530	67,9%
241 - DORDOGNE	219505	283755	77,4%
251 - DOUBS	294776	387849	76,0%
261 - DROME	289562	373096	77,6%
271 - EURE	321394	430602	74,6%
281 - EURE-ET-LOIR	236917	301060	78,7%
291 - FINISTERE	478373	617663	77,4%
301 - GARD	434269	538332	80,7%
311 - HAUTE-GARONNE	863238	1057120	81,7%
321 - GERS	96497	124532	77,5%
331 - GIRONDE	979095	1194964	81,9%
342 - HERAULT	717833	893544	80,3%
351 - ILLE ET VILAINE	592151	754779	78,5%

361 - INDRE	103267	150532	68,6%
371 - INDRE-ET-LOIRE	333190	434218	76,7%
381 - ISERE	736600	957164	77,0%
391 - JURA	134073	183894	72,9%
401 - LANDES	217000	275990	78,6%
411 - LOIR ET CHER	173367	223003	77,7%
422 - LOIRE	415243	558478	74,4%
431 - HAUTE LOIRE	117745	155236	75,8%
441 - LOIRE-ATLANTIQUE	855723	1057327	80,9%
451 - LOIRET	376216	478949	78,6%
461 - LOT	109242	162290	67,3%
471 - LOT-ET-GARONNE	165861	223240	74,3%
481 - LOZÈRE	34795	46271	75,2%
491 - MAINE-ET-LOIRE	435091	561422	77,5%
501 - MANCHE	256419	334826	76,6%
511 - MARNE	291297	365995	79,6%
521 - HAUTE-MARNE	80128	112772	71,1%
531 - MAYENNE	145724	201165	72,4%
542 - MEURTHE-ET-MOSELLE	387953	517447	75,0%
551 - MEUSE	84409	120522	70,0%
561 - MORBIHAN	402288	544789	73,8%
571 - MOSELLE	577802	774687	74,6%
581 - NIÈVRE	101401	140384	72,2%
594 - FLANDRES	252133	318439	79,2%
595 - LILLE-DOUAI	533252	666429	80,0%
597 - ROUBAIX-TOURCOING	320204	412442	77,6%
599 - HAINAUT	394195	534327	73,8%
601 - OISE	476741	612004	77,9%
611 - ORNE	133126	190174	70,0%
623 - COTE OPALE	296650	391760	75,7%
624 - ARTOIS	486704	619502	78,6%
631 - PUY-DE-DÔME	360597	460701	78,3%
641 - BAYONNE	207957	265022	78,5%
642 - PAU	212909	262927	81,0%
651 - HAUTES-PYRÉNÉES	123683	162505	76,1%
661 - PYRÉNÉES ORIENTALES	280827	357850	78,5%
673 - BAS-RHIN	685842	889636	77,1%
682 - HAUT-RHIN	440754	581074	75,9%
691 - RHONE	1175801	1451631	81,0%
701 - HAUTE SAÔNE	119006	160548	74,1%
711 - SAÔNE ET LOIRE	292224	389460	75,0%
721 - SARTHE	293269	395059	74,2%
731 - SAVOIE	250999	327504	76,6%
741 - HAUTE-SAVOIE	514776	666195	77,3%



l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

751 - PARIS	1556541	2020137	77,1%
763 - LE HAVRE	223677	289791	77,2%
764 - ROUEN-ELBEUF-DIEPPE	486166	631405	77,0%
771 - SEINE ET MARNE	888169	1069143	83,1%
781 - YVELINES	928867	1114471	83,3%
791 - DEUX-SÈVRES	192631	252033	76,4%
801 - SOMME	287357	387357	74,2%
811 - TARN	203006	271902	74,7%
821 - TARN ET GARONNE	137044	174885	78,4%
831 - VAR	656033	819328	80,1%
841 - VAUCLUSE	331580	414819	79,9%
851 - VENDÉE	392664	505509	77,7%
861 - LA VIENNE	224008	297001	75,4%
871 - HAUTE VIENNE	185410	253148	73,2%
881 - VOSGES	188186	259213	72,6%
891 - YONNE	171179	230140	74,4%
901 - TERRITOIRE DE BELFORT	80012	105213	76,0%
911 - ESSONNE	798545	969523	82,4%
921 - HAUTS DE SEINE	1054249	1291606	81,6%
931 - SEINE SAINT DENIS	1000921	1276389	78,4%
941 - VAL DE MARNE	907294	1102728	82,3%
951 - VAL D'OISE	777547	960184	81,0%
971 - GUADELOUPE	209342	316661	66,1%
972 - MARTINIQUE	231359	286011	80,9%
973 - GUYANE	80421	131574	61,1%
974 - LA RÉUNION	460170	624763	73,7%
976 - MAYOTTE	22838	87930	
TOTAL	22 597 867	29 035 814	77,8%