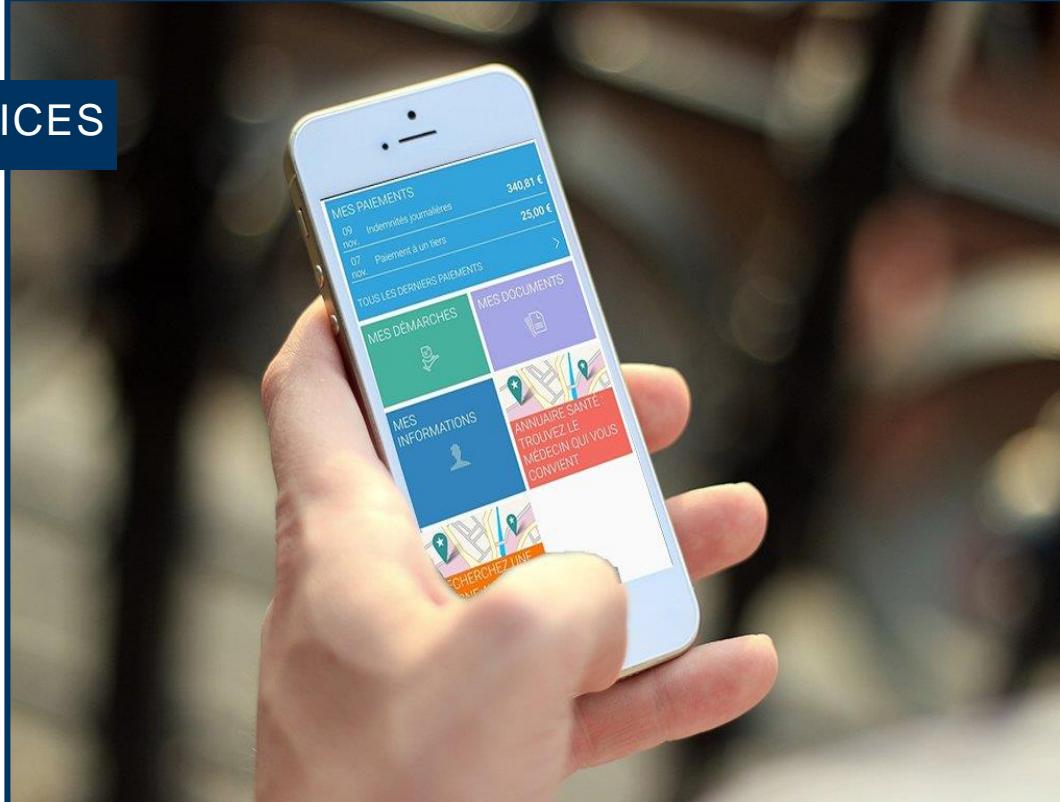


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

Pas-à-pas

Juin 2020



DEMANDE DE
C2S

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de faire sa demande de C2S à tout moment de façon autonome, simple et gratuite



Un gain de temps par rapport au délai postal



Une meilleure complétude des dossiers, et donc moins d'aller-retours entre la Caisse et l'assuré



Pas de frais de photocopie/impression et envoi des pièces justificatives

Pour les collaborateurs



Conseillers et Téléconseillers :

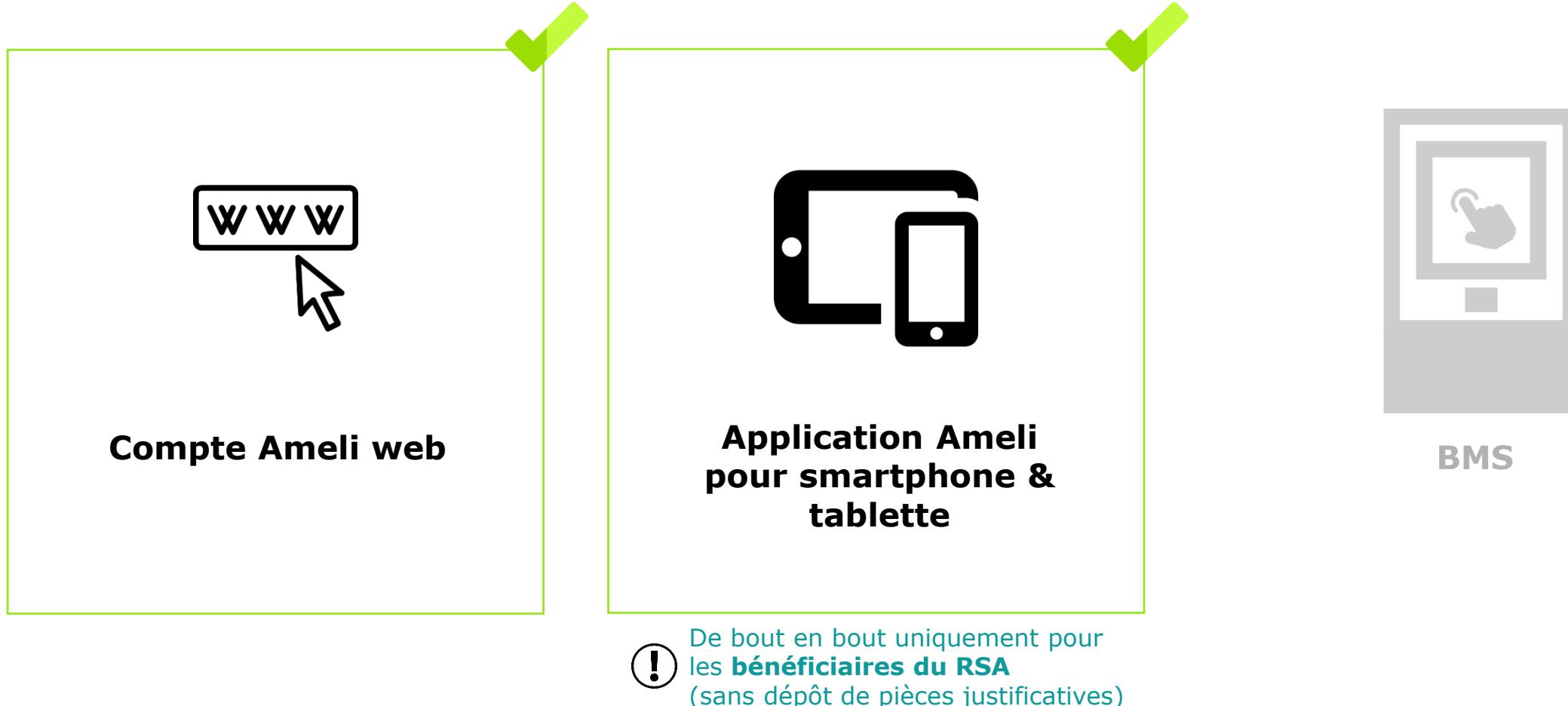
- Le flux en accueil et au téléphone est réduit**
- Diminution des rendez-vous en box C2S**



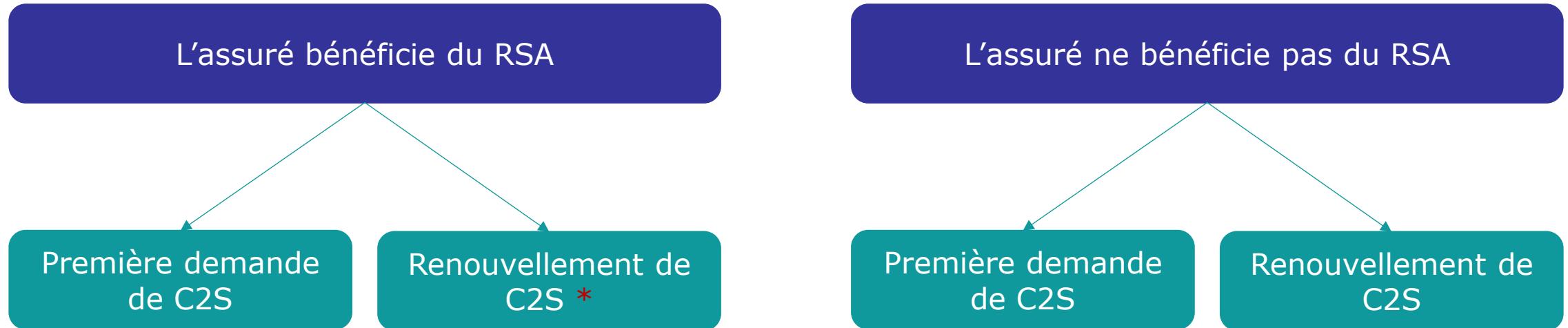
Agents de Back-Office :

- La charge de traitement en back-office est réduite :**
 - Via l'allègement de la phase d'acquisition des courriers papiers (car les demandes en ligne sont directement injectées dans la corbeille choisie pour le processus)**
 - Via la meilleure complétude des dossiers reçus**
- Le choix d'un organisme complémentaire externe est favorisé par l'affichage sur le téléservice**

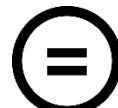
Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



2 principaux cas d'usage possibles



À noter



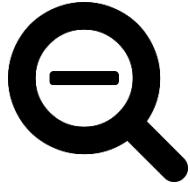
Dans les deux cas, du point de vue de l'assuré, **la cinématique reste la même qu'il soit primo-demandeur ou qu'il s'agisse d'une demande de renouvellement.** Seules les informations affichées à la fin de la démarche lors du choix de la **mutuelle** varient.



En revanche, contrairement à la primo-demande qui est réalisable à tout moment, la demande de **renouvellement de la C2S** par un assuré n'est possible **que dans les 2 mois qui précèdent la fin** de ses droits.

* : L'assuré bénéficiaire du RSA qui veut renouveler sa C2S n'est pas obligé d'en faire la demande : le renouvellement est automatique (mais, fonctionnellement, rien ne le prive de l'accès au téléservice)

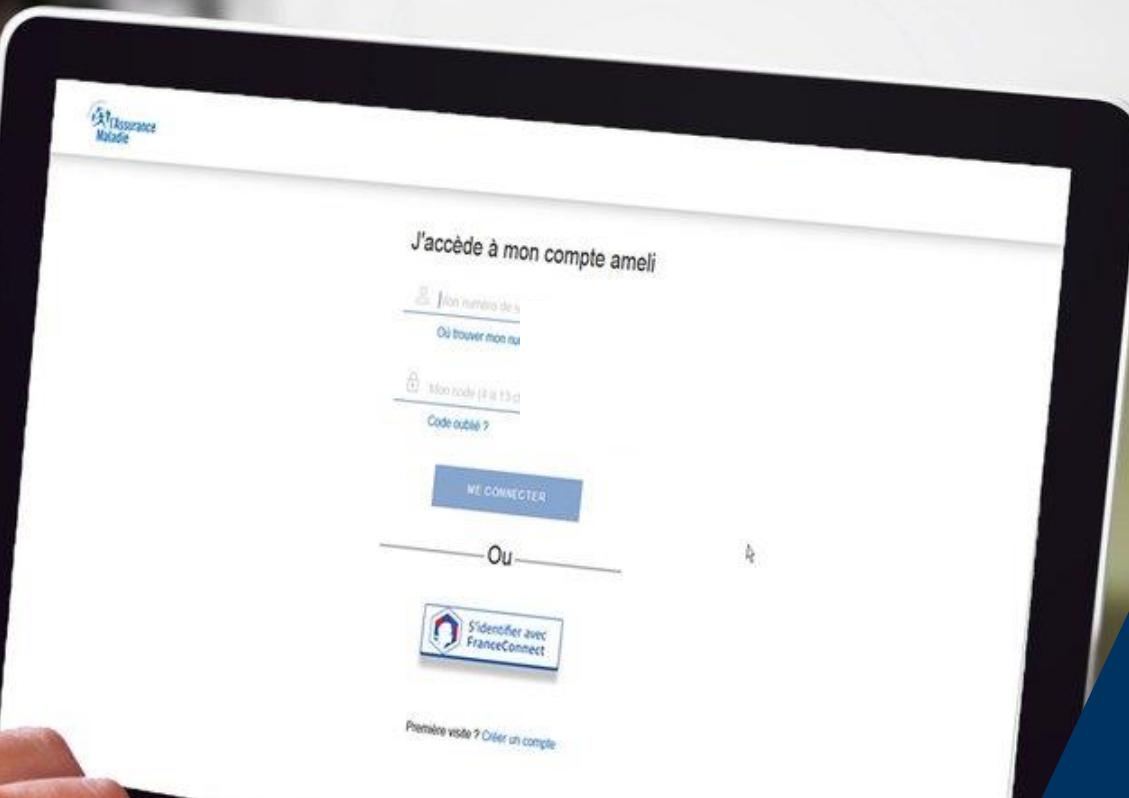
Cas d'exclusions du téléservice



- ▶ Exclusions fonctionnelles :
 - Assuré mineur
 - Droits fermés
 - Renouvellement C2S anticipé
 - Demande en cours de moins de 21 jours
 - NPAI
 - Chevauchement mutuelle
 - Pas d'avis d'imposition
- ▶ Exclusion liées à la reconstitution du CERFA
 - Composition du foyer > 5 personnes

La démarche pas-à-pas

COMPTE AMELI WEB



CAS 1 : BÉNÉFICIAIRE DU RSA

La démarche pas-à-pas : étape préalable



ETAPE (0) : 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 **Effectuer une démarche**
→ Puis il clique sur **Faire une demande de C2S**



The screenshot shows the 'Mes démarches' section of the Ameli website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches' (which is highlighted with a red circle and a cursor), 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. Below this, there are two main columns: 'MESSAGERIE' and 'EFFECTUER UNE DÉMARCHE'. The 'MESSAGERIE' column contains links for 'Écrire un message' and 'Consulter mes messages'. The 'EFFECTUER UNE DÉMARCHE' column contains several links, including '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 Complémentaire santé solidaire' (which is highlighted with a red circle and a cursor), 'Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)', 'Demander le remboursement d'un transport personnel', 'Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent', and 'SUIVRE MES DÉMARCHE'.

La démarche pas-à-pas : étape 1/4



ETAPE (1) : L'assuré précise la composition de son foyer



FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Vous souhaitez faire une demande de Complémentaire santé solidaire ?

Si vous bénéficiez du RSA, le renouvellement de votre Complémentaire santé solidaire est automatique depuis le 1er avril 2019. Vous n'avez donc aucune démarche à faire.

* champs obligatoires

En vous comptant, de combien de personnes se compose votre foyer ? *

RETOUR

Choisir

-
- 1 personne
- 2 personnes
- 3 personnes
- 4 personnes
- 5 personnes
-

1
L'assuré indique le nombre de personnes dans **son foyer (en se comptant lui aussi)**



FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Votre situation ne permet pas de faire cette démarche en ligne.

Pour réaliser votre demande, téléchargez le document suivant :

[Demande de Complémentaire santé solidaire](#)

Une fois rempli, merci de le renvoyer à votre Caisse d'Assurance Maladie en joignant les pièces justificatives nécessaires à l'étude de votre dossier.

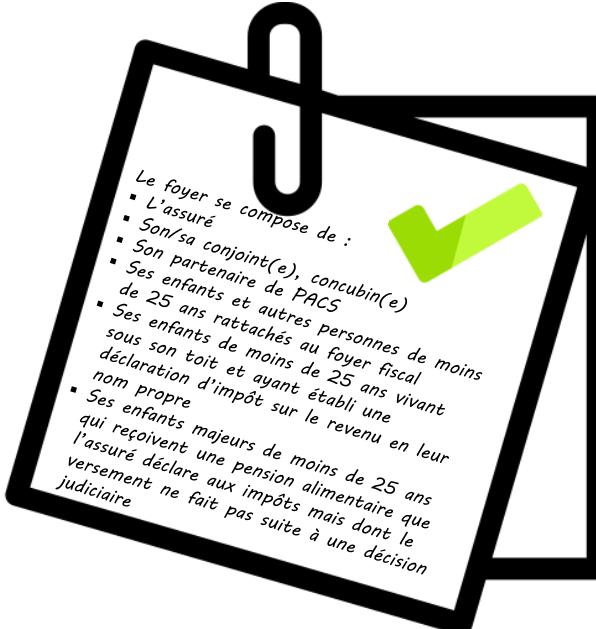
Si vous souhaitez une aide de votre Caisse d'Assurance Maladie, vous pouvez vous renseigner :

- En prenant rendez-vous avec votre Caisse [ici](#).
- En contactant le 36 46 *

FERMER

Si l'assuré coche « **6 personnes ou plus** », il est dans un **cas d'exception**. Un message d'erreur l'invite alors à remplir une demande papier ou à contacter sa CPAM

Dans tous les autres cas, l'assuré accède à la suite de sa démarche en ligne



La démarche pas-à-pas : étape 2/4



ETAPE (2) : L'assuré indique qu'il perçoit le RSA et renseigne ses informations personnelles

Accueil Mes paiements **Mes démarches** Mon espace prévention Mes informations

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Vous souhaitez faire une demande de Complémentaire santé solidaire ?
Si vous bénéficiez du RSA, le renouvellement de votre Complémentaire santé solidaire est automatique depuis le 1er avril 2019. Vous n'avez donc aucune démarche à faire.

* champs obligatoires

En vous comptant, de combien de personnes se compose votre foyer ? *

Percevez-vous actuellement le Revenu de Solidarité Active (RSA) ? * Oui Non

Indiquez votre numéro d'allocataire CAF : *

Précisez votre nationalité : *

La liste des pays de l'EEE (Espace Economique Européen)

« Européenne » si vous appartenez à l'un des pays de la liste des pays Européens (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, République de Slovaquie, Roumanie, Royaume-Uni, Slovénie, Suède et Suisse)

RETOUR **CONTINUER**

1 L'assuré coche « oui » pour indiquer qu'il perçoit le RSA

2 Il choisit sa nationalité dans la liste déroulante

3 Il peut vérifier la liste des pays de l'UE en cliquant sur

4 Il indique son numéro d'allocataire CAF (composé de 7 chiffres uniquement)

Il clique sur Continuer

La démarche pas-à-pas : étape 3/4



ETAPE (3) : L'assuré donne le détail de la composition de son foyer

1

L'assuré sélectionne les personnes qui composent son foyer parmi les noms qui s'affichent

Accueil

Mes paiements

Ma messagerie

Mes démarches

Mon espace prévention

Mes informations

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Quelle est la composition de votre foyer ? ?

You pouvez enlever de la liste les personnes ne faisant plus partie de votre foyer :

AURELIE 02/10/1977

EMMA 16/04/2003 CLEMENT 15/12/2005

You pouvez également ajouter des personnes ne faisant pas partie de la liste ci-dessus :

* champs obligatoires

Lien de parenté *	Prénom *	Nom *	Date de naissance *	N° Sécurité sociale	N° Allocataire CAF
Choisir	EMMA	BERTHAUX	16/04/2003	2030477284325	
Choisir	CLEMENT	BERTHAUX	15/12/2005	1051277284337	

 Ajouter une personne à mon foyer

2

Il peut ajouter des personnes si elles ne sont pas dans la liste ci-dessus

You pouvez également ajouter des personnes ne faisant pas partie de la liste ci-dessus :

Lien de parenté *	Prénom *	Nom *	Date de naissance *	N° Sécurité sociale	N° Allocataire CAF
Choisir			<input type="text"/> jj/mm/aaaa 		

RETOUR

CONTINUER

3

Puis il clique sur Continuer

La démarche pas-à-pas : étape 4/4 - possibilité 1



ETAPE (4) : L'assuré choisit sa **mutuelle** et vérifie qu'elle participe à la C2S, si oui :



[Accueil](#) [Mes paiements](#) [Ma messagerie](#) [Mes démarches](#) [Mon espace prévention](#) [Mes informations](#)

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Quel organisme complémentaire choisissez-vous ?

L'organisme actuel qui gère votre Complémentaire santé est : **MALAKOFF MEDERIC PREVOYANCE**

Votre organisme figure-t-il dans [la liste des organismes participant à la C2S](#) Oui Non

Reportez son adresse ci-dessous :

Adresse de l'organisme	<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>
<input style="width: 25%; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 75%; height: 30px;" type="text"/>

J'atteste sur l'honneur de l'exactitude des éléments renseignés

Quiconque se rend coupable de fraude ou de fausse déclaration est passible de pénalités financières, d'amendes et/ou d'emprisonnement (articles L. 313-1 à 313-3, 433-19, 441-1 et suivants du Code pénal, article L. 114-17-1 du Code de la sécurité sociale).
 L'authenticité et la sincérité de vos déclarations peuvent être contrôlées à des fins de lutte contre la fraude auprès d'autres organismes de sécurité sociale, de Pôle emploi, des caisses assurant le service des congés payés ou de l'administration fiscale (articles L. 114-12 et L. 114-14 du Code de la sécurité sociale) et/ou auprès d'organismes tiers : banques, assurances, opérateurs de téléphonie... (articles L. 114-19 et suivants du Code de la sécurité sociale).

[RETOUR](#) [VALIDER](#)

1 L'assuré vérifie la liste des organismes participant à la C2S puis précise si sa mutuelle actuelle en fait partie

2 Si oui, il en reporte l'adresse

3 Puis il atteste sur l'honneur de l'exactitude des informations saisies

4 Il valide ensuite sa demande

La démarche pas-à-pas : étape 4/4 – possibilité 2



ETAPE (4) : L'assuré choisit sa **mutuelle** et vérifie qu'elle participe à la C2S, si non :

1 S'il a coché « non », il clique sur **Continuer**

2 Il coche le **type d'organisme** qu'il choisit pour assurer la gestion de sa C2S

4 Puis il **atteste sur l'honneur** de l'exactitude des informations saisies

3 S'il a choisi « organisme complémentaire », il en **sélectionne un dans la liste** et en reporte les nom et adresse

5 Il **valide** ensuite sa demande

La démarche pas-à-pas : étape 4/4 –



ETAPE (4) : L'assuré recherche son **organisme complémentaire** dans **une liste**

Il **remplit un des champs** : soit le département, soit la ville, soit le nom de son organisme complémentaire

1

Il **coche son organisme** dans la liste qui s'affiche

2

Il **atteste sur l'honneur** de l'exactitude des informations saisies

3

Puis il clique sur **Valider**

4

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Quel organisme complémentaire choisissez-vous ?

L'organisme actuel qui gère votre Complémentaire santé est : **AXA SANTE CMU**

Département :

ou

Ville :

ou

Nom de l'organisme :

RECHERCHER

Résultat(s) de la recherche : 1

AXA SANTE CMU
 26 rue Drouot - TSA 81011
 75009 Paris

J'atteste sur l'honneur de l'exactitude des éléments renseignés

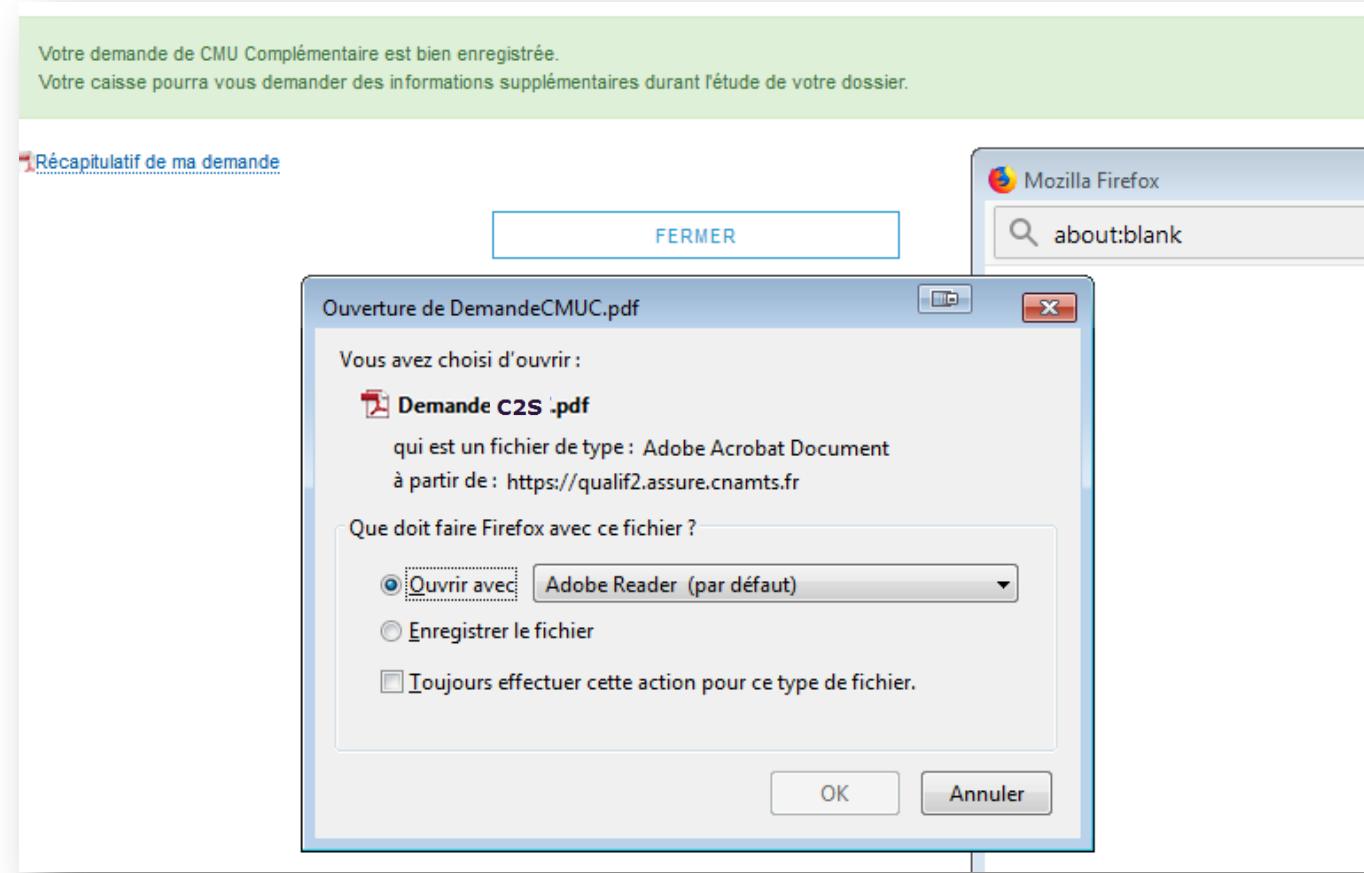
Quiconque se rend coupable de fraude ou de fausse déclaration est passible de pénalités financières, d'amendes et/ou d'emprisonnement (articles L. 313-1 à 313-3, 433-19, 441-1 et suivants du Code pénal, article L. 114-17-1 du Code de la sécurité sociale).
 L'authenticité et la sincérité de vos déclarations peuvent être contrôlées à des fins de lutte contre la fraude auprès d'autres organismes de sécurité sociale, de Pôle emploi, des caisses assurant le service des congés payés ou de l'administration fiscale (articles L. 114-12 et L. 114-14 du Code de la sécurité sociale) et/ou auprès d'organismes tiers : banques, assurances, opérateurs de téléphonie... (articles L. 114-19 et suivants du Code de la sécurité sociale).

RETOUR **VALIDER**

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

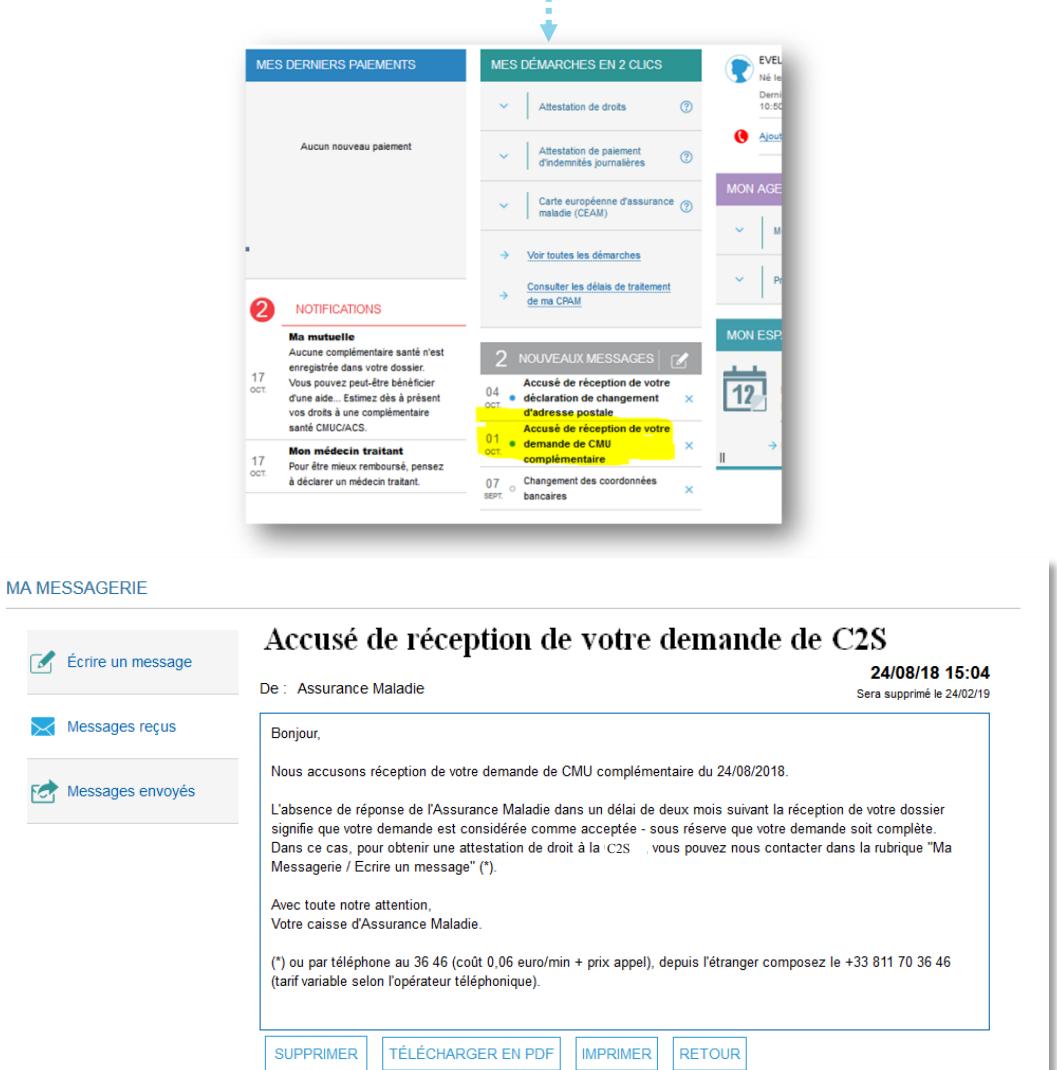
Une **confirmation de sa demande de C2S** s'affiche et l'assuré **peut la télécharger**

L'assuré peut
consulter ou
télécharger sa
demande de C2S
en cliquant sur
Récapitulatif de
ma demande



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

L'assuré reçoit un peu plus tard un **accusé de réception** (SVE) dans la **messagerie de son compte Ameli**.



Accusé de réception de votre demande de C2S

De : Assurance Maladie

Bonjour,

Nous accusons réception de votre demande de CMU complémentaire du 24/08/2018.

L'absence de réponse de l'Assurance Maladie dans un délai de deux mois suivant la réception de votre dossier signifie que votre demande est considérée comme acceptée - sous réserve que votre demande soit complète.

Dans ce cas, pour obtenir une attestation de droit à la C2S, vous pouvez nous contacter dans la rubrique "Ma Messagerie / Écrire 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

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

l'Assurance Maladie

MON COMPTE AMELI

Bonjour,

Nous avons bien enregistré votre demande du 02/05/2019.

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.

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



TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE C2S

- ▶ Le **délai moyen** de traitement de **14 à 28 jours** en moyenne selon les Caisses.
- ▶ **En fin de traitement**, l'assuré reçoit une **notification courte** sur son compte Ameli lui précisant :
 - Qu'il a eu un accord de C2S
 - Qu'il doit mettre à jour sa carte Vitale
 - Qu'il peut d'ores et déjà télécharger son attestation de droit
- ▶ L'assuré est informé de l'accord de C2S par un **e-mail informatif 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**)

CAS 2 : NON BÉNÉFICIAIRE DU RSA

La démarche pas-à-pas : étape préalable



ETAPE (0) : 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 Effectuer une démarche
→ Puis il clique sur Faire une demande de C2S



Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES DEMARCHES

MESSAGERIE

- Écrire un message
- Consulter mes messages

TELECHARGER

- Attestation de droits
- Attestation de paiement d'indemnités journalières
- Mes relevés mensuels
- Relevé fiscal

DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION

- Changement d'adresse
- Naissance de mon enfant
- Modifier mes coordonnées bancaires
- Changement de nom d'usage

EFFECTUER UNE DÉMARCHE

- 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 Complémentaire santé solidaire**
- Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
- Demander le remboursement d'un transport personnel
- Incrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent

SUIVRE MES DÉMARCHE

- Commande de carte Vitale
- Arrêts de travail
- Consulter les délais de traitement de ma CPAM

La démarche pas-à-pas : étape 1/4



ETAPE (1) : L'assuré précise la composition de son foyer



FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Vous souhaitez faire une demande de Complémentaire santé solidaire ?

Si vous bénéficiez du RSA, le renouvellement de votre Complémentaire santé solidaire est automatique depuis le 1er avril 2019. Vous n'avez donc aucune démarche à faire.

* champs obligatoires

En vous comptant, de combien de personnes se compose votre foyer ? *

RETOUR

Choisir

-
- 1 personne
- 2 personnes
- 3 personnes
- 4 personnes
- 5 personnes
-

1
L'assuré indique le nombre de personnes dans **son foyer (en se comptant lui aussi)**



FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Votre situation ne permet pas de faire cette démarche en ligne.

Pour réaliser votre demande, téléchargez le document suivant :

[Demande de Complémentaire santé solidaire](#)

Une fois rempli, merci de le renvoyer à votre Caisse d'Assurance Maladie en joignant les pièces justificatives nécessaires à l'étude de votre dossier.

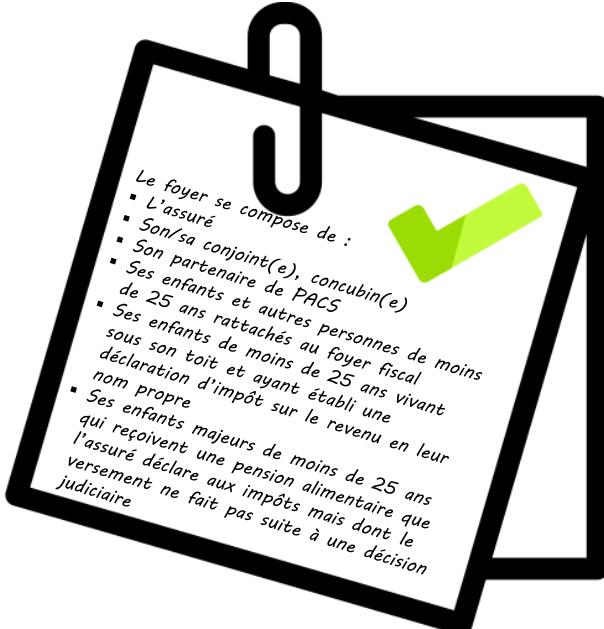
Si vous souhaitez une aide de votre Caisse d'Assurance Maladie, vous pouvez vous renseigner :

- En prenant rendez-vous avec votre Caisse [ici](#).
- En contactant le 36 46 *

FERMER

Si l'assuré coche « **6 personnes ou plus** », il est dans un **cas d'exception**. Un message d'erreur l'invite alors à remplir une demande papier ou à contacter sa CPAM

Dans tous les autres cas, l'assuré accède à la suite de sa démarche en ligne



La démarche pas-à-pas : étape 2/7



ETAPE (2) : L'assuré indique qu'il ne perçoit **pas** le RSA et renseigne ses **informations personnelles**

L'assuré coche « **non** » pour indiquer qu'il ne perçoit pas le RSA

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Vous souhaitez faire une demande de Complémentaire santé solidaire ?
Si vous bénéficiez du RSA, le renouvellement de votre Complémentaire santé solidaire est automatique depuis le 1er avril 2019. Vous n'avez donc aucune démarche à faire.

En vous comptant, de combien de personnes se compose votre foyer ? * * champs obligatoires

Percevez-vous actuellement le Revenu de Solidarité Active (RSA) ? * Oui Non

Etes-vous en possession d'un avis d'imposition ? * Oui Non

Avant de poursuivre, assurez-vous d'avoir en votre possession et au format électronique les documents susceptibles de vous être réclamés au cours de la démarche.

Pour rappel, les types de pièces concernées :

- Avis d'impôt ou de situation déclarative à l'impôt (ASDIR)
- Avis de taxe foncière, de taxe locale d'habitation
- Justificatif de situation fiscale et sociale du(des) pays concerné(s)
- Attestation(s) de ressources présumées inférieures au montant forfaitaire du RSA, délivrée(s) par la CAF ou la MSA (pour le demandeur du RSA uniquement)

Attention, il n'y a pas de sauvegarde de votre saisie en cas de déconnexion de votre compte, vous devez aller jusqu'à la validation de votre demande.

Je joins mon avis d'imposition

Vos pièces doivent être au format PDF et la taille de chacune ne peut excéder 2 Mo.

Fichier : Aucun fichier sélectionné.

RETOUR **CONTINUER**

Il coche « **oui** » pour indiquer qu'il dispose d'un avis d'imposition

S'il n'en a pas, un message l'invite à se rapprocher de sa Caisse

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Votre situation ne permet pas de faire cette démarche en ligne.
Pour réaliser votre demande, téléchargez le document suivant : [Demande de Complémentaire santé solidaire](#).

Une fois rempli, merci de le renvoyer à votre Caisse d'Assurance Maladie en joignant les pièces justificatives nécessaires à l'étude de votre dossier.

Si vous souhaitez une aide de votre Caisse d'Assurance Maladie, vous pouvez vous renseigner :

- En prenant rendez-vous avec votre Caisse [ici](#).
- En contactant le 36 46 *

* Un seul numéro, le 36 46 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30. > Tarif (TTC métropole) : service 0,00 € / min + prix appel.

FERMER

L'assuré télécharge son avis d'imposition, au format PDF et d'une taille de 2 Mo maximum

Puis il clique sur **Continuer**

La démarche pas-à-pas : étape 3/7



ETAPE (3) : L'assuré renseigne ses informations personnelles

1 L'assuré indique s'il a un **numéro d'allocataire CAF** (et en note le **numéro** le cas échéant)

2 L'assuré indique si sa situation familiale a changé au cours des 12 derniers mois, et si c'est le cas il la précise en choisissant le motif dans la liste déroulante

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Informations personnelles > Composition du foyer > Déclaration des ressources > Choix de l'organisme complémentaire

Récapitulatif

Avez-vous un numéro d'allocataire CAF ? * Oui Non

Indiquez votre numéro d'allocataire CAF : * 1 2 3 4 5 6 7

* champs obligatoires

Précisez votre nationalité : * Autre

Merci de renseigner votre numéro de titre de séjour : * 1234567890

Où trouver le numéro sur votre titre de séjour ?

Votre situation familiale a-t-elle changé au cours des 12 derniers mois ? * Oui Non

Précisez : * Marié(e)/en concubinage/pacsé(e)

RETOUR **CONTINUER**

Il précise sa **nationalité** (française, européenne ou autre).

S'il choisit « autre », il précise son numéro de titre de séjour, qui se compose de la lettre F + 9 ou 10 chiffres (il peut cliquer sur « *Où trouver le numéro de votre titre de séjour* » pour avoir une aide) :



4 Puis il clique sur **Continuer**

La démarche pas-à-pas : étape 3 bis/7 – si l'assuré a moins de 25 ans

📍 **ETAPE (3 bis)** : Si l'assuré a **moins de 25 ans**, une page intermédiaire lui est proposée (sur la base de son NIR) et il est invité à vérifier s'il peut faire sa demande en autonomie

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Nous allons vérifier que vous êtes bien éligible pour faire votre demande de façon autonome.

Avez-vous un enfant ? Oui Non

Etes-vous étudiant ? Oui Non

Bénéficiez-vous d'une aide d'urgence annuelle délivrée par le CROUS ? Oui Non

Habitez-vous chez vos parents ? Oui Non

Etes-vous sur la déclaration fiscale de vos parents ? Oui Non

Recevez-vous une pension alimentaire de la part de vos parents ? Oui Non

RETOUR

CONTINUER

Après avoir répondu aux différentes questions, il clique sur **Continuer**

La démarche pas-à-pas : étape 4/7



ETAPE (4) : L'assuré détaille la composition de son foyer

1 L'assuré sélectionne les personnes qui composent son foyer

1

2 Il peut ajouter des membres s'ils ne sont pas dans la liste ci-dessus

2

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

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Informations personnelles Composition du foyer Déclaration des ressources Choix de l'organisme complémentaire Récapitulatif

Quelle est la composition de votre foyer ?

You pouvez enlever de la liste les personnes ne faisant plus partie de votre foyer :

EVELYNE 01/01/1932

You pouvez également ajouter des personnes ne faisant pas partie de la liste ci-dessus :

Lien de parenté *	Prénom *	Nom *	Date de naissance *	N° Sécurité sociale	N° Allocataire CAF	Garde alternée (1)	Nationalité (2) *
Autres personnes	DONALD	DUPOND	01/01/2016	1160101053002		<input type="checkbox"/>	France

* champs obligatoires

Ajouter une personne à mon foyer

Les membres de votre foyer (vous compris) bénéficient-ils ou ont-ils demandé une des aides suivantes ?

Oui Non

- Allocation aux Adultes Handicapés (AAH)
- Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA)
- Allocation Supplémentaire Vieillesse (ASV)
- Allocation Supplémentaire Invalidité (ASI)
- Revenu de Solidarité Active (RSA)
- Couverture de Maladie Universelle (CMUC)

RETOUR CONTINUER

(1) Cochez la case, s'il s'agit d'un enfant considéré fiscalement en garde alternée.

(2) « Européenne » si vous appartenez à l'un des pays de la liste des pays Européens (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, République de Slovaquie, Roumanie, Royaume-Uni, Slovénie, Suède et Suisse)

3 Il coche Oui si lui ou un des membres de son foyer a reçu ou demandé une des prestations listées

3

4 Puis il clique sur Continuer

4

La démarche pas-à-pas : étape 4 bis/7



ETAPE (4 bis) : L'assuré précise les **aides perçues ou demandées** par les membres de son foyer

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

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Informations personnelles Composition du foyer Déclaration des ressources Choix de l'organisme complémentaire Récapitulatif

Indiquez les aides perçues par chaque membre de votre foyer ?

Personnes du foyer	A demandé le RSA	Bénéfice déjà du RSA	A une demande de CMUC en cours	Bénéfice de l'IAAH	Bénéfice de l'ASPA ou l'ASV	Bénéfice de l'ASI
DONALD DUPONT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1 L'assuré coche les aides perçues ou demandées

2 Puis il clique sur Continuer

RETOUR CONTINUER

La démarche pas-à-pas : étape 5/7



ETAPE (5) : L'assuré déclare les **ressources** de chacun des membres de son foyer

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Informations personnelles > Composition du foyer > **Déclaration des ressources** > Choix de l'organisme complémentaire > Récapitulatif

Ressources de votre foyer - Personnes concernées

1. Sélectionnez les membres de votre foyer ayant perçu des ressources.
 2. Détaillez ensuite, pour chacun d'eux, le type et les montants perçus.

Quels sont les membres de votre foyer ayant perçu des ressources entre octobre 2017 et septembre 2018 ?

EVA DUPONT
 DORIAN DUPONT

RETOUR **CONTINUER**

1 L'assuré sélectionne le membre du foyer concerné

2 Il clique sur Continuer

3 Il déclare ensuite les **ressources correspondantes**

4 Il clique ensuite sur Continuer

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Informations personnelles > Composition du foyer > **Déclaration des ressources** > Choix de l'organisme complémentaire > Récapitulatif

Merci d'indiquer le montant cumulé de vos **ressources** de octobre 2017 à septembre 2018

* champs obligatoires

EVA DUPONT

Saisie des ressources de EVELYNE TEST NEUF

1 - Salaires nets imposables : 1 234 €

2 - Derniers revenus annuels professionnels non salariés : 142 €

3 - Si vous êtes micro-entrepreneur, dernier chiffre d'affaires connu

- vente de marchandises et fourniture de logement : 27 €
- prestations commerciales et artisanales : 12 €
- activités libérales : 0 €

4 - Percevez-vous ou avez-vous perçu des allocations chômage ou une rémunération de stage de formation professionnelle ? * Oui Non

5 - Percevez-vous ou avez-vous perçu des indemnités journalières, une pension d'invalidité, une rente au titre d'un accident du travail/maladie professionnelle ? * Oui Non

6 - Retraites de base et complémentaire (y compris veuvage) : 35 €

7 - Percevez-vous des prestations familiales, des aides au logement ? * Oui Non

8 - Pension(s) alimentaire(s) perçue(s) : €

9 - Loyers perçus (y compris fermages agricoles) : €

10 - Etes-vous propriétaire de votre logement ou logé(e) gratuitement ? * Oui Non

11 - Ressources placées n'ayant pas rapporté de revenus (par exemple : assurance vie) : €

12 - Autres ressources (dons, gains aux jeux...) : €

12bis - Précisez la nature :

13 - Pension(s) alimentaire(s) versée(s) : €

RETOUR **CONTINUER**

La démarche pas-à-pas : étape 6/7



ETAPE (6) : L'assuré télécharge ses pièces justificatives

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

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Informations personnelles > Composition du foyer > **Déclaration des ressources** > Choix de l'organisme complémentaire > Récapitulatif

Merci de joindre les pièces justificatives

EVA DUPONT

DORIAN DUPONT

Dépôt des pièces jointes de EVA DUPONT

Si vous disposez d'un terrain bâti ou non bâti ou d'un bien immobilier non loué, merci de nous fournir les derniers :

Avis de la Taxe Foncière : fichier3.pdf ✓

Avis de la Taxe d'habitation : fichier-3.pdf ✓

Si vous avez résidé à l'étranger au cours de 12 derniers mois, merci de nous fournir le justificatif de situation fiscale et sociale du pays :

Justificatif de situation fiscale : fichier.pdf ✓

RETOUR **CONTINUER**

3 Il clique ensuite sur
Continuer

1 Si l'assuré est **propriétaire** d'un bien immobilier, il télécharge ses derniers avis:

- Taxe foncière
- Taxe d'habitation

2 Si l'assuré a résidé à l'étranger au cours des 12 derniers mois, il télécharge :

- Le **justificatif de situation fiscale et sociale du pays** concerné

La démarche pas-à-pas : étape 7/7 - possibilité 1



ETAPE (7) : L'assuré choisit sa **mutuelle** et vérifie qu'elle participe à la C2S, si oui :

SECURITE SOCIALE
l'Assurance Maladie

[Accueil](#) [Mes paiements](#) [Ma messagerie](#) **Mes démarches** [Mon espace prévention](#) [Mes informations](#)

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

[Informations personnelles](#) [Composition du foyer](#) [Déclaration des ressources](#) **Choix de l'organisme complémentaire** [Récapitulatif](#)

Quel organisme complémentaire choisissez-vous ?

L'organisme actuel qui gère votre Complémentaire santé est : GRAS SAVOYE

Votre organisme figure-t-il dans [la liste des organismes participant à la C2S](#) ? Oui Non

Reportez son adresse ci-dessous :

Adresse de l'organisme

Code postal

Ville

J'atteste sur l'honneur de l'exactitude des éléments renseignés

Quiconque se rend coupable de fraude ou de fausse déclaration est passible de pénalités financières, d'amendes et/ou d'emprisonnement (articles L. 313-1 à 313-3, 433-19, 441-1 et suivants du Code pénal, article L. 114-17-1 du Code de la sécurité sociale).
L'authenticité et la sincérité de vos déclarations peuvent être contrôlées à des fins de lutte contre la fraude auprès d'autres organismes de sécurité sociale, de Pôle emploi, des caisses assurant le service des congés payés ou de l'administration fiscale (articles L. 114-12 et L. 114-14 du Code de la sécurité sociale) et/ou auprès d'organismes tiers : banques, assurances, opérateurs de téléphonie... (articles L. 114-19 et suivants du Code de la sécurité sociale).

[RETOUR](#) **VALIDER**

1 L'assuré vérifie la liste des organismes participant à la C2S puis indique si sa mutuelle actuelle en fait partie

2 Si oui, il en reporte l'adresse

3 Puis il atteste sur l'honneur de l'exactitude des informations saisies

4 Il valide ensuite sa demande

La démarche pas-à-pas : étape 7/7 – possibilité 2



ETAPE (7) : L'assuré choisit sa **mutuelle** et vérifie qu'elle participe à la C2S, si non :



The screenshot shows a step titled "Quel organisme complémentaire choisissez-vous ?". It displays the current manager of the complementary health insurance as GRAS SAVOYE. A question asks if the organization is listed as participating in the C2S, with "Non" selected. Buttons for "RETOUR" and "CONTINUER" are at the bottom.

S'il a coché « non », il clique sur **Continuer**

2 Il coche le **type d'organisme** qu'il choisit pour assurer la gestion de sa C2S



The screenshot shows a dropdown menu for selecting the type of organization managing the C2S. The "Organisme complémentaire (mutuelle, société d'assurance, institution de prévoyance)" option is selected. Below it, a section for entering the name and address of the chosen organization is shown. At the bottom, a declaration checkbox states: "J'atteste sur l'honneur de l'exactitude des éléments renseignés". A note at the very bottom explains the legal consequences of false declarations.

Puis il **atteste sur l'honneur** de l'exactitude des informations saisies

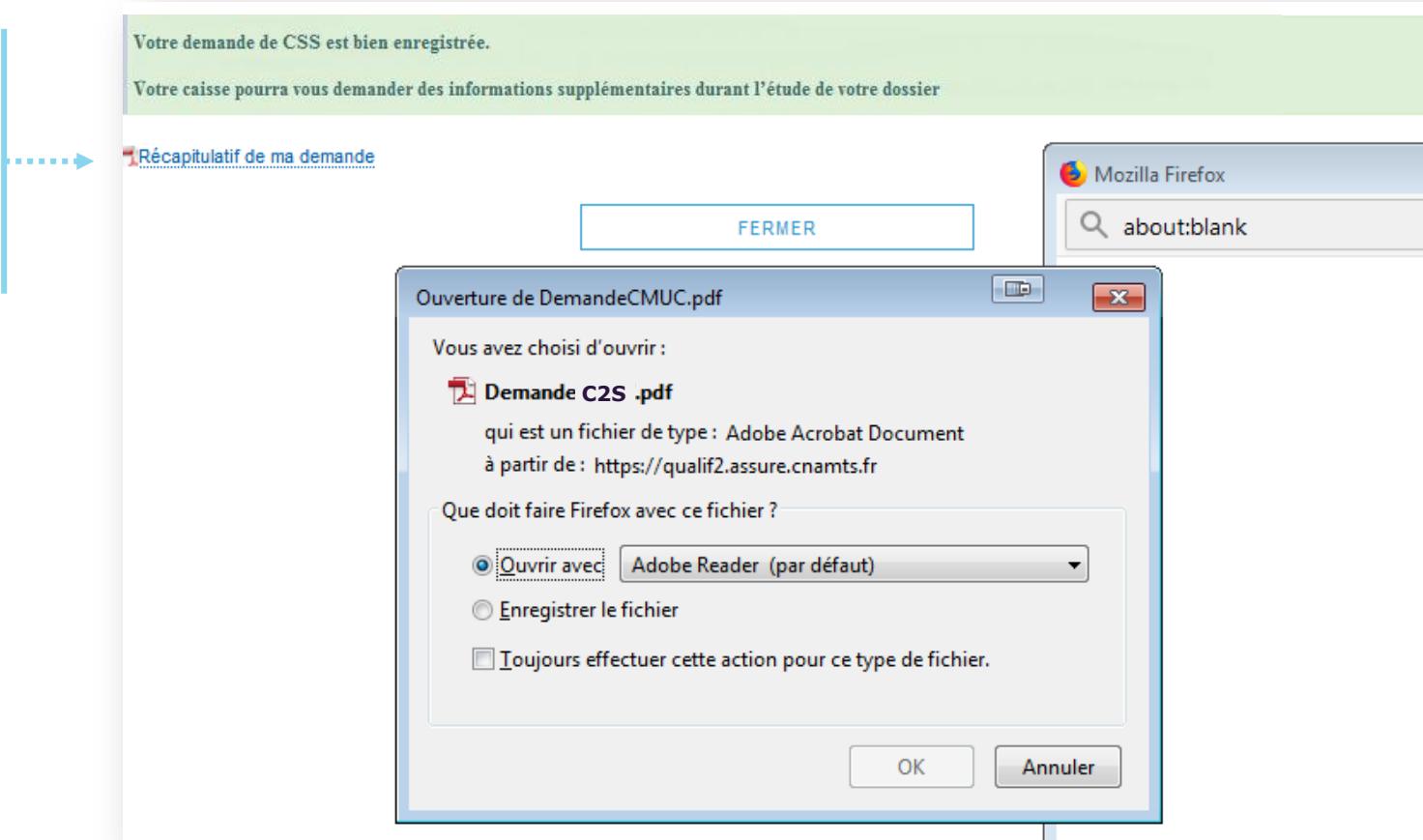
3 S'il a choisi « organisme complémentaire », il en **choisit un dans la liste** et reporte son nom et adresse

4 Il **valide** ensuite sa demande

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

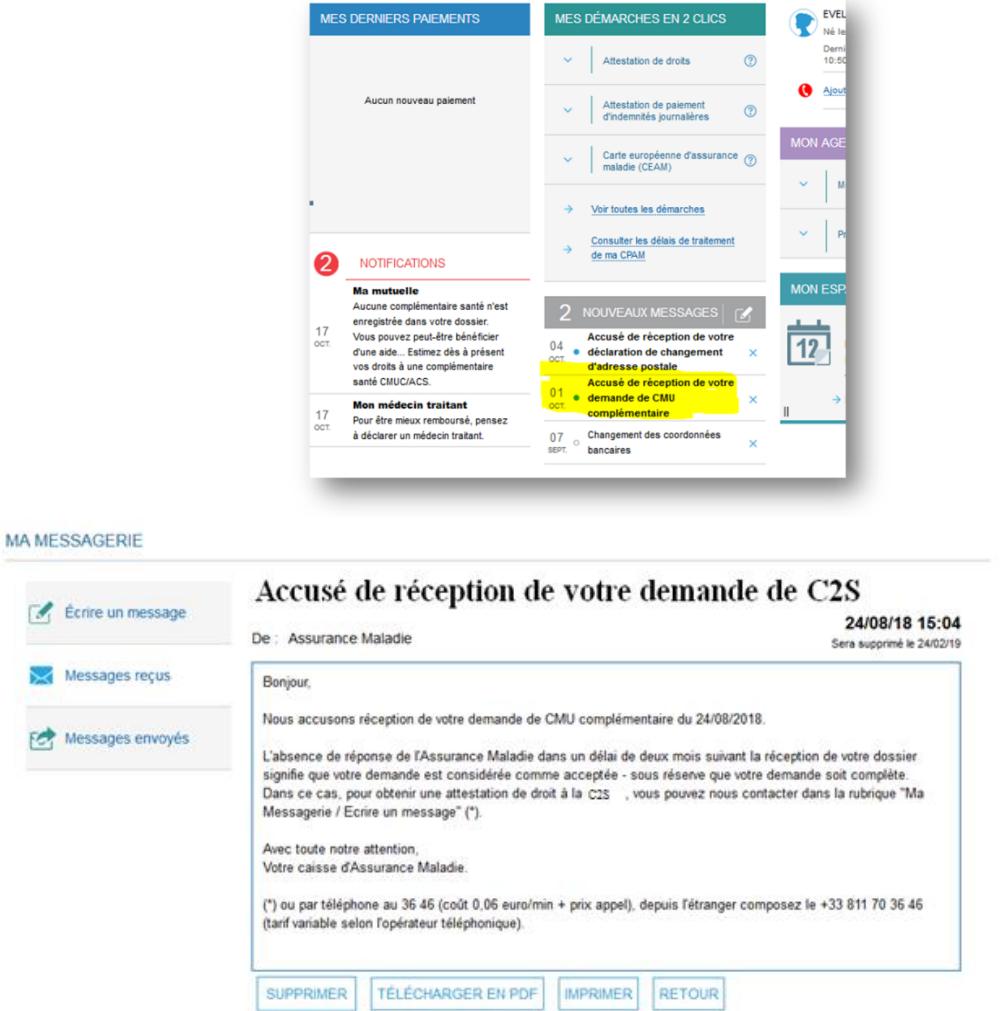
Une **confirmation de sa demande de C2S** s'affiche et l'assuré **peut la télécharger**

L'assuré peut
consulter ou
télécharger sa
demande de C2S
en cliquant sur
Récapitulatif de
ma demande



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

L'assuré reçoit un peu plus tard un **accusé de réception** (SVE) dans la **messagerie de son compte Ameli**



MES DERNIERS PAIEMENTS
Aucun nouveau paiement

MES DÉMARCHES EN 2 CLICS

- Attestation de droits
- Attestation de paiement d'indemnités journalières
- Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- Voir toutes les démarches
- Consulter les délais de traitement de ma CPAM

MON AGE

MON ESPACE

NOTIFICATIONS

Ma mutuelle
Aucune complémentaire santé n'est enregistrée dans votre dossier.
Vous pouvez peut-être bénéficier d'une aide... Estimez dès à présent vos droits à une complémentaire santé CMU/CACAS.

Mon médecin traitant
Pour être mieux remboursé, pensez à déclarer un médecin traitant.

NOUVEAUX MESSAGES

04 oct. Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale

01 oct. Accusé de réception de votre demande de CMU complémentaire

07 sept. Changement des coordonnées bancaires

MA MESSAGERIE

Accusé de réception de votre demande de C2S

De : Assurance Maladie 24/08/18 15:04 Sera supprimé le 24/02/19

Bonjour,

Nous accusons réception de votre demande de CMU complémentaire du 24/08/2018.

L'absence de réponse de l'Assurance Maladie dans un délai de deux mois suivant la réception de votre dossier signifie que votre demande est considérée comme acceptée - sous réserve que votre demande soit complète. Dans ce cas, pour obtenir une attestation de droit à la C2S, vous pouvez nous contacter dans la rubrique "Ma Messagerie / Écrire 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**

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

Reception

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

l'Assurance Maladie MON COMPTE AMELI

Bonjour,

Nous avons bien enregistré votre demande du 02/05/2019.

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.

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



TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE C2S

- ▶ Le **délai moyen** de traitement de **14 à 28 jours** en moyenne selon les Caisses.
- ▶ **En fin de traitement**, l'assuré reçoit une **notification courte** sur son compte Ameli lui précisant :
 - Qu'il a eu un accord de C2S
 - Qu'il doit mettre à jour sa carte Vitale
 - Qu'il peut d'ores et déjà télécharger son attestation de droit
- ▶ L'assuré est informé de l'accord de C2S par un **e-mail informatif 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**)

La démarche pas-à-pas

■
APPLICATION
SMARTPHONE
& TABLETTE



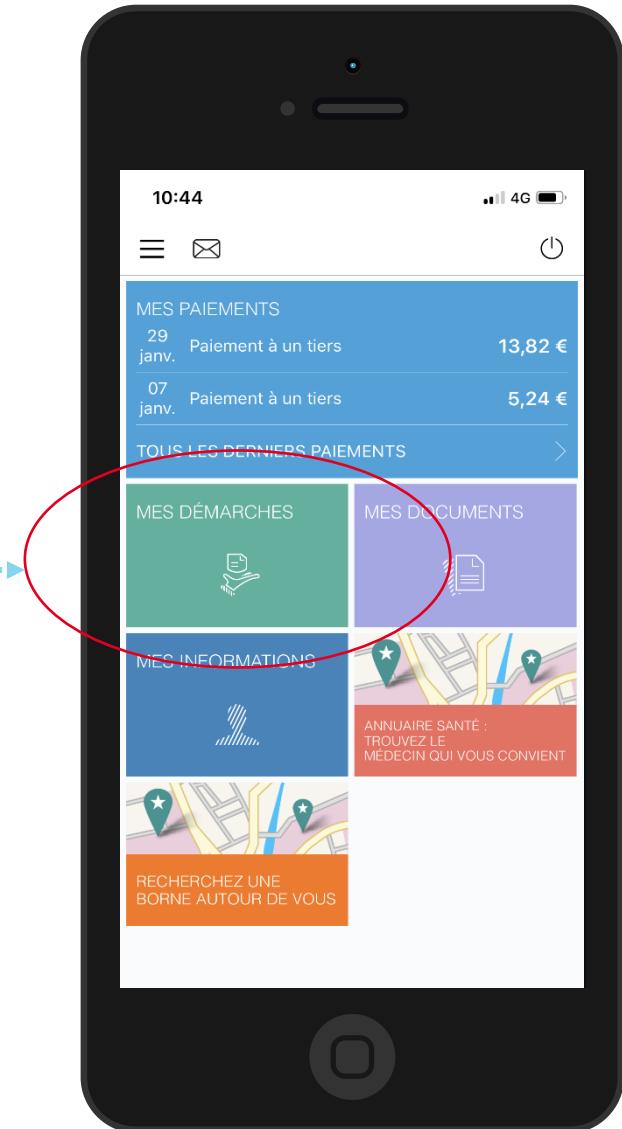
L'application sera mise à jour avec le libellé « complémentaire santé solidaire » d'ici septembre 2020. Le « pas à pas » suivra..

CAS 1 : BÉNÉFICIAIRE DU RSA

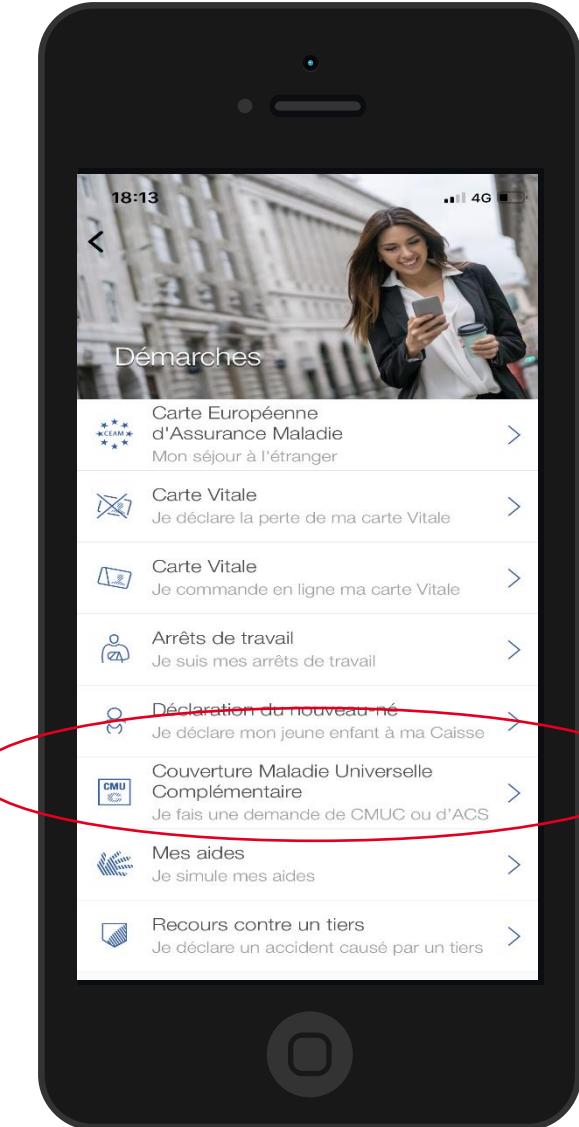
La démarche pas-à-pas : étape préalable



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



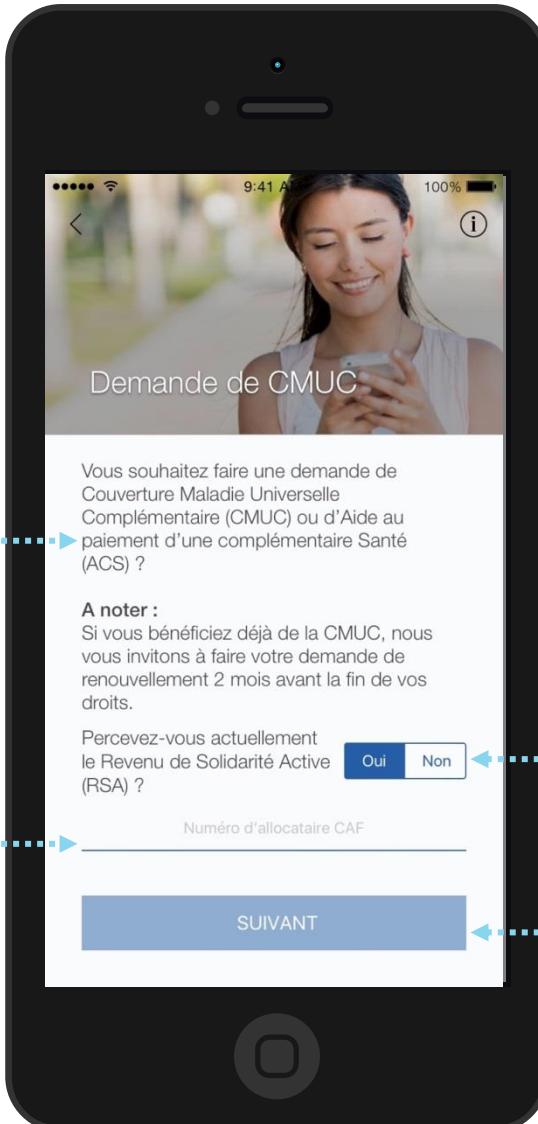
1
L'assuré se rend
dans l'onglet **Mes
démarches**



2
Il se rend dans la
rubrique
**Couverture
Maladie
Universelle
Complémentaire –
Je fais une
demande de C2S
ou d'ACS**

La démarche pas-à-pas : étape 1/3

📍 **ETAPE (1)** : L'assuré indique qu'il perçoit le **RSA**



Il est rappelé à l'assuré que toute demande de **renouvellement** de C2S ne peut se faire que dans un **délai de 2 mois avant la fin** de ses droits

1

3

Il saisit son **numéro d'allocataire**

L'assuré indique qu'il perçoit **actuellement** le **RSA**

4

Il clique ensuite sur **Suivant**

La démarche pas-à-pas : étape 2/3



ETAPE (2) : L'assuré précise la composition de son foyer

1 L'assuré sélectionne les membres de son foyer

2 Il peut retirer les personnes ne faisant plus partie de son foyer en les décochant

4 L'assuré clique ensuite sur Suivant



Il peut y ajouter de nouveaux membres en cliquant sur Ajouter une personne à mon foyer

Demande de CMUC

personnes ne faisant plus partie de ma liste ci-dessus :

Statut*
Prénom*
Nom*
Date de naissance*
Numéro de sécurité sociale
N° allocataire CAF (si bénéficiaire RSA)

* champ obligatoire

Ajouter une personne à mon foyer

SUIVANT

La démarche pas-à-pas : étape 3/3 – Si renouvellement de C2S

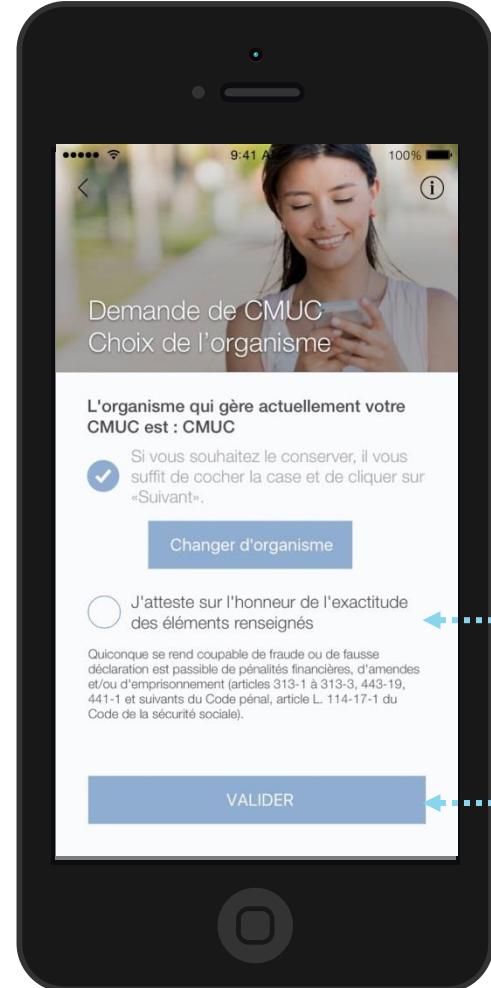
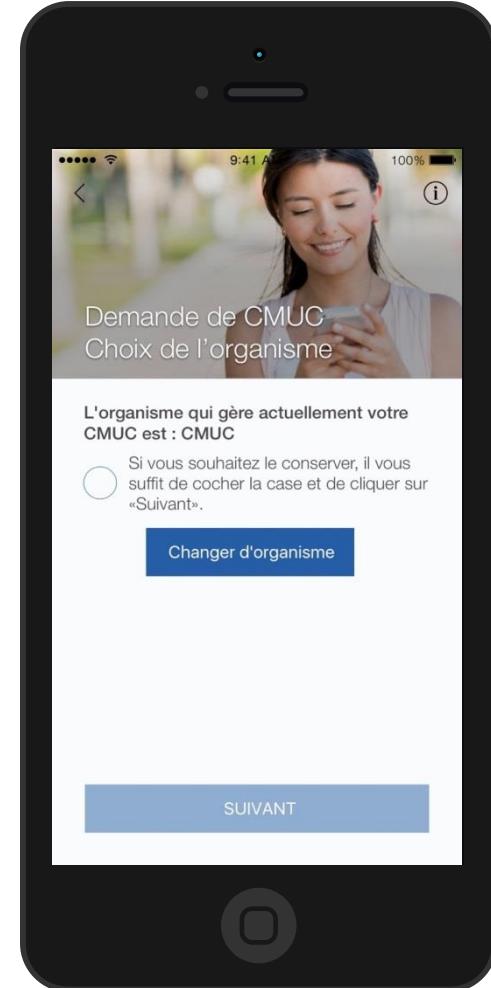


ETAPE (3) : L'assuré **confirme son souhait de conserver** son organisme complémentaire actuel

1 L'assuré **confirme son choix** de garder son organisme complémentaire actuel

Ou il clique sur **Changer d'organisme**

2 Il clique ensuite sur **Suivant**



3 Puis il **atteste sur l'honneur** de l'exactitude des informations saisies

4 Il **valide** ensuite sa demande

La démarche pas-à-pas : étape 3/3 – Si **primo-demande** de C2S



ETAPE (3) : L'assuré indique son choix d'**organisme de gestion de sa C2S**

1

Il coche le type d'organisme qu'il choisit pour assurer la gestion de sa C2S



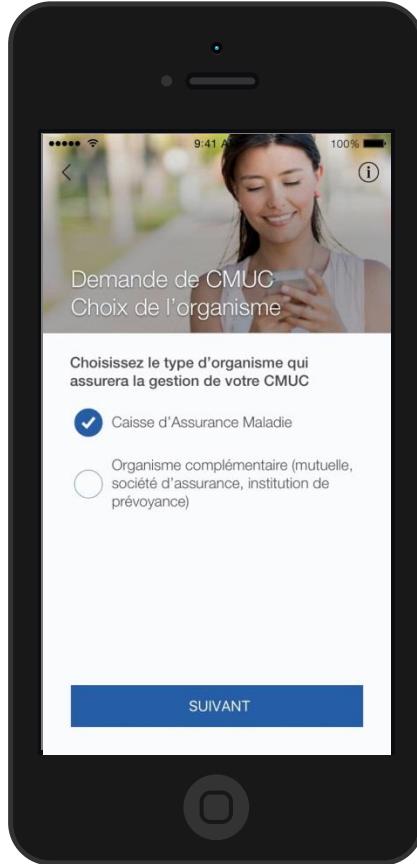
2

Puis il clique sur **Suivant**

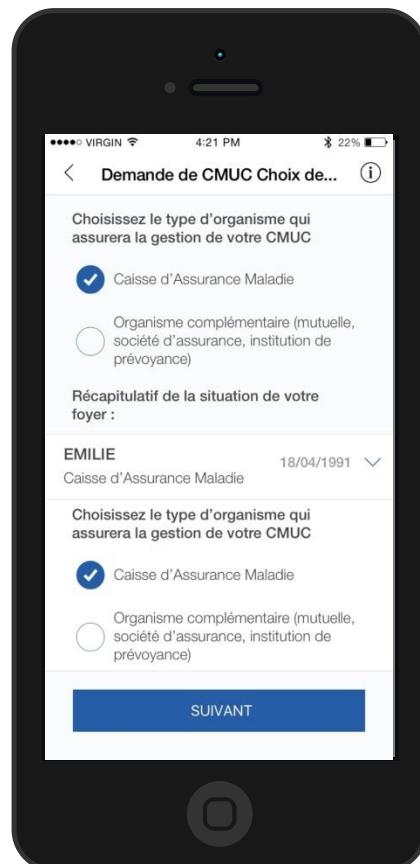
La démarche pas-à-pas : étape 3 bis – Cas 1 : choix de l'Assurance Maladie



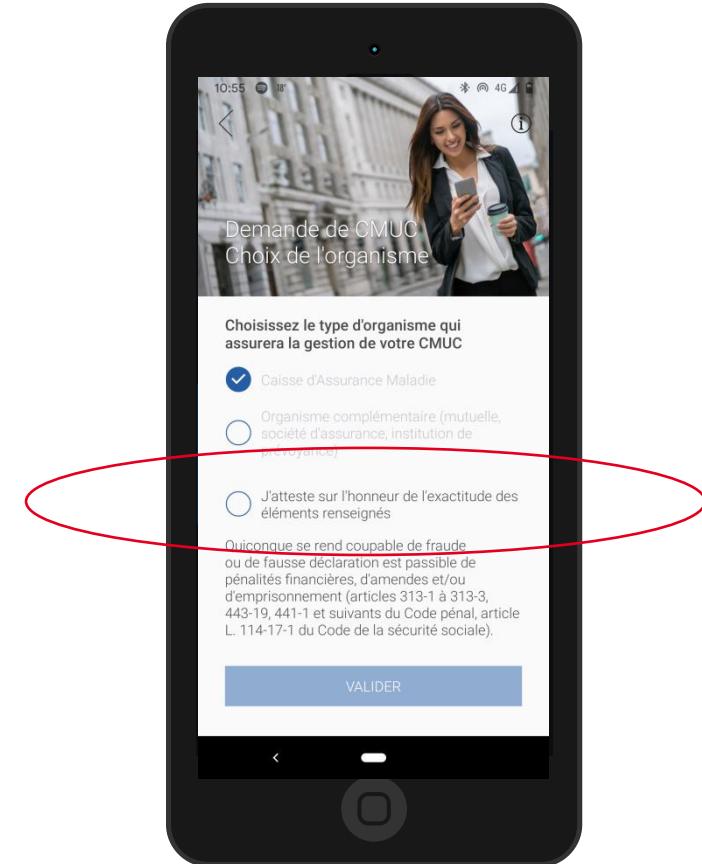
ETAPE (3bis : cas 1) : Si l'assuré choisit **l'Assurance Maladie** pour gérer sa C2S



- Il coche la Caisse d'Assurance Maladie pour la gestion de sa C2S



- S'il a des ayants droit, il coche le type d'organisme qu'il choisit pour eux



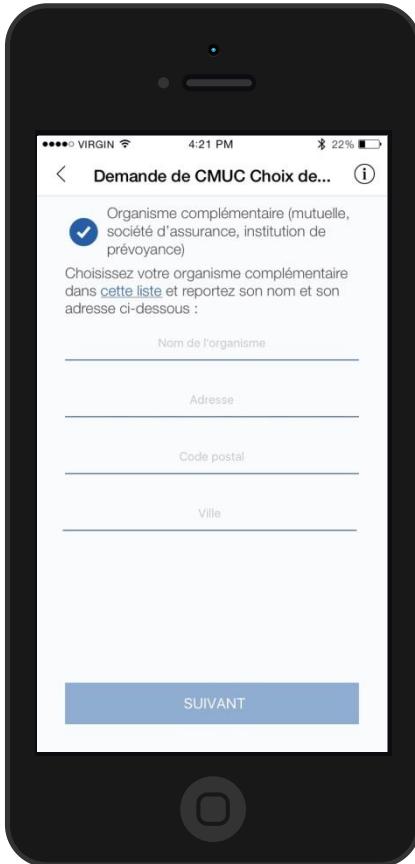
- Il atteste sur l'honneur de l'exactitude des informations saisies



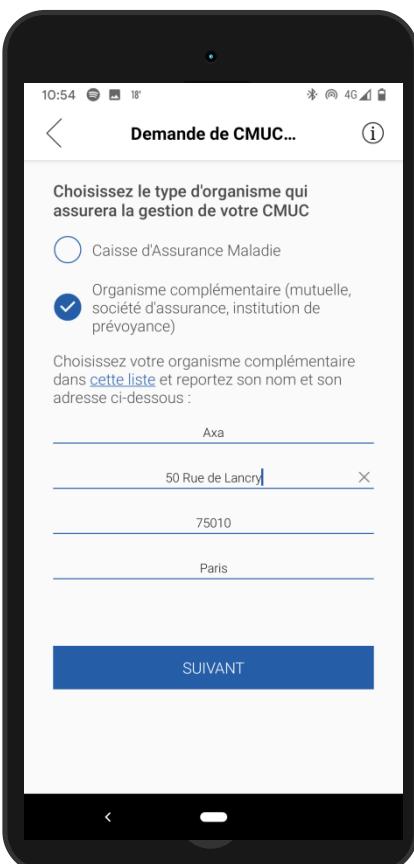
- Il valide ensuite sa demande

La démarche pas-à-pas : étape 3 bis – Cas 2 : Choix d'un autre organisme complémentaire

 **ETAPE (3bis :cas 2)** : Si l'assuré choisit **un organisme complémentaire externe** pour gérer sa C2S



1 Il coche Organisme complémentaire pour la gestion de sa C2S



2 Puis il le choisit dans la liste et indique le nom et l'adresse de cet organisme



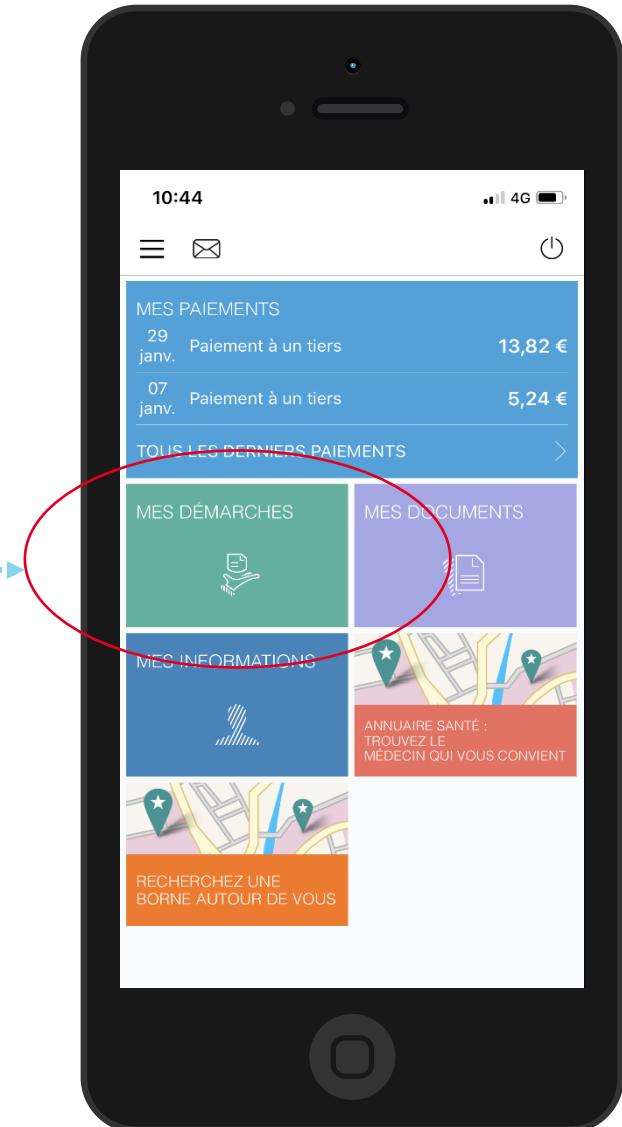
3 Il valide ensuite sa demande

CAS 2 : NON BÉNÉFICIAIRE DU RSA

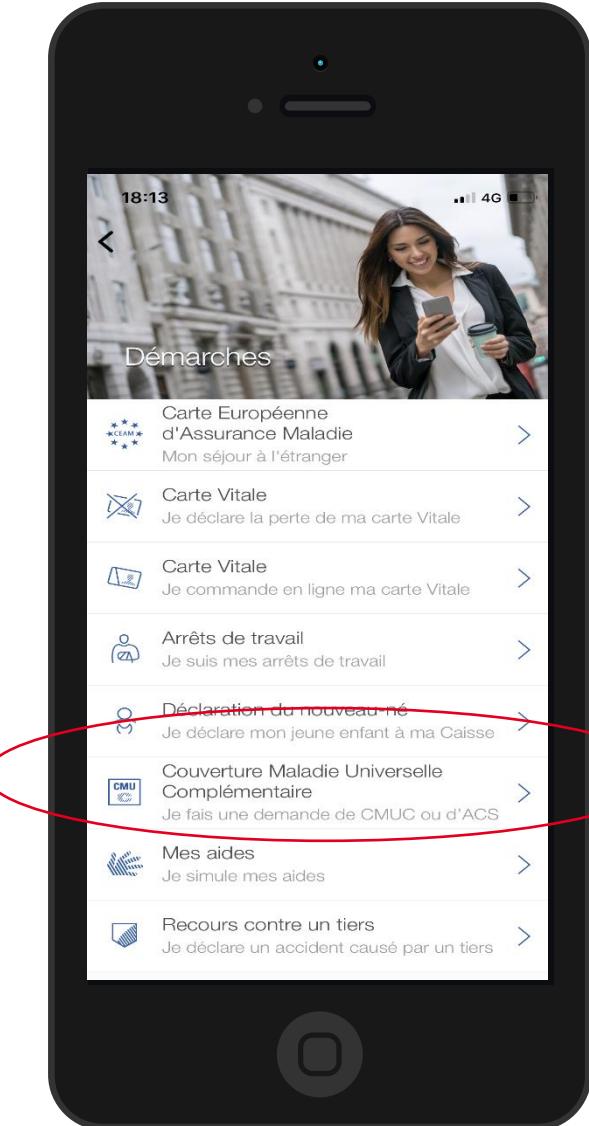
La démarche pas-à-pas : étape préalable



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



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

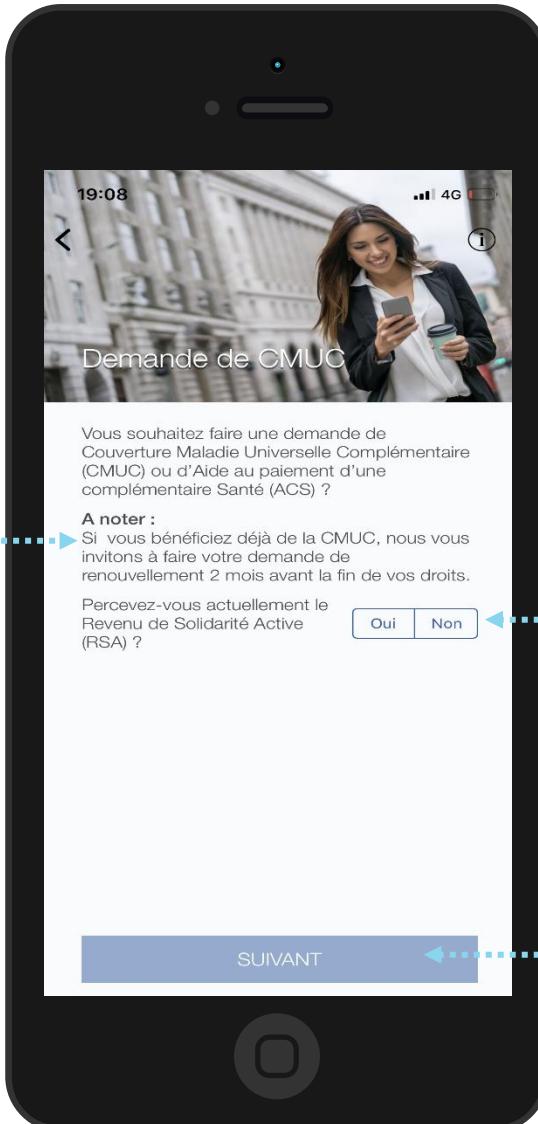


2
Il se rend dans la
rubrique
**Couverture
Maladie
Universelle
Complémentaire –
Je fais une
demande de C2S
ou d'ACS**

La démarche pas-à-pas : étape 1/2



ETAPE (1) : L'assuré précise qu'il **ne perçoit pas** le RSA



1

Il est **rappelé** à l'assuré que toute demande de **renouvellement** de C2S ne peut se faire que dans un **délai de 2 mois avant la fin** de ses droits

2

L'assuré indique qu'il **ne perçoit pas** le RSA

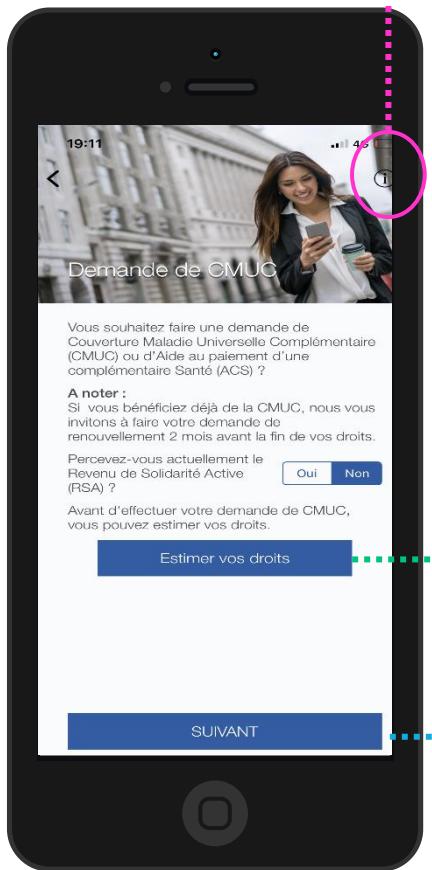
3

L'assuré clique ensuite sur **Suivant**

La démarche pas-à-pas : étape 2/2



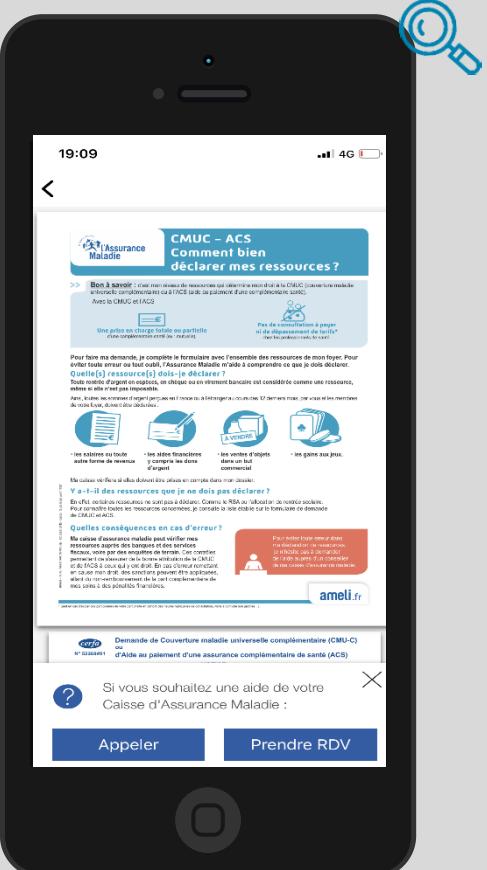
ETAPE (2) : L'assuré non bénéficiaire du RSA peut estimer ses droits et télécharger le formulaire



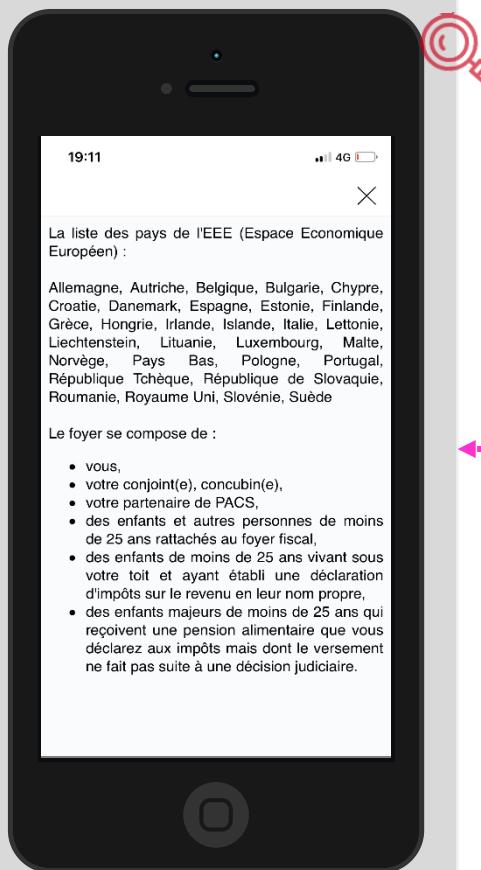
L'assuré accède à un questionnaire pour évaluer ses droits



L'assuré accède au formulaire de demande et peut le télécharger (il peut appeler la CPAM ou prendre rendez-vous pour demander de l'aide)



En cliquant sur info (i), il accède à la liste des pays de l'EEE et la définition de la composition du foyer



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



TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE C2S

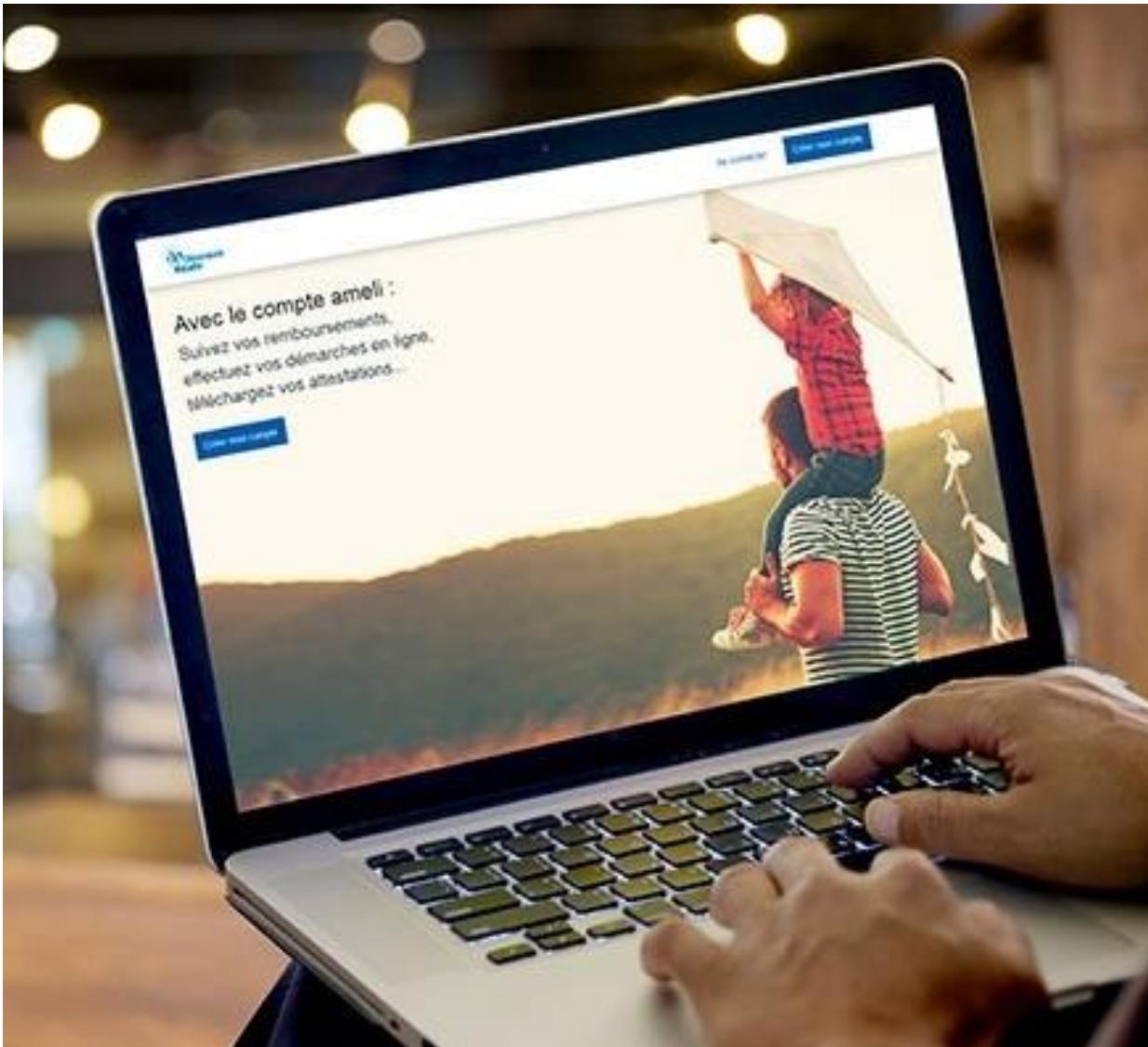
- ▶ Le **délai moyen** de traitement de **14 à 28 jours** en moyenne selon les Caisses.
- ▶ **En fin de traitement**, l'assuré reçoit une **notification courte** sur son compte Ameli lui précisant :
 - Qu'il a eu un accord de C2S
 - Qu'il doit mettre à jour sa carte Vitale
 - Qu'il peut d'ores et déjà télécharger son attestation de droit
- ▶ L'assuré est informé de l'accord de C2S par un **e-mail informatif 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**)



Les **non bénéficiaires du RSA** qui ont téléchargé le formulaire sur l'application devront le remplir manuellement et le retourner à leur CPAM par courrier.

S'ils ont besoin d'aide pour le compléter, ils pourront prendre rendez-vous auprès de leur Caisse sur le compte Ameli.

Comment répondre aux objections les plus fréquentes ?



- ▶ Objection : Le téléservice n'est pas accessible aux assurés qui n'ont pas de scanner car ils ne peuvent pas fournir leur avis d'imposition

→ Réponse à apporter :
Grâce à **FranceConnect**, les assurés peuvent se connecter au site [impots.gouv.fr](https://www.impots.gouv.fr) et obtenir leur avis d'imposition directement au format dématérialisé (depuis chez eux ou en Caisse depuis un PALS)



The screenshot shows the official website of the French tax authorities ([impots.gouv.fr](https://www.impots.gouv.fr)). At the top, there are links for "Votre espace particulier" and "Votre espace professionnel". The main page features the French flag and the text "un site de la direction générale des Finances publiques". A red circle highlights the "S'identifier avec FranceConnect" button, which is located below the "Numéro fiscal" input field. To the right, there is an "Aide" section with links to help pages.