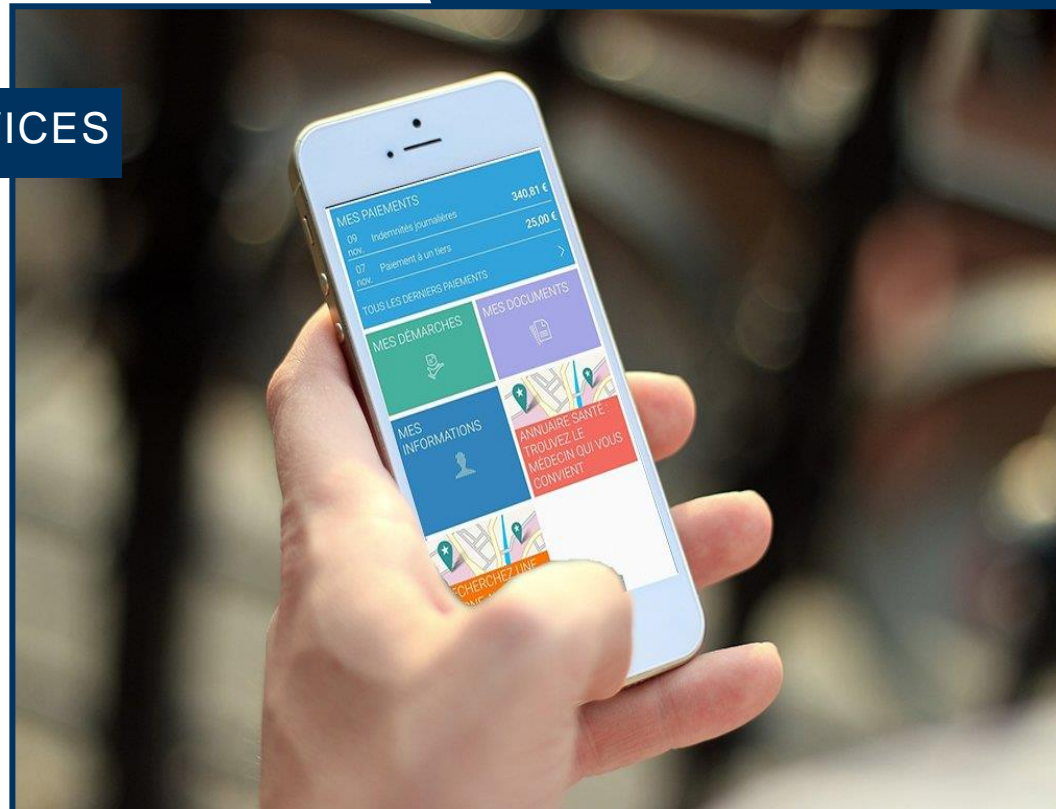


## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

**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 :

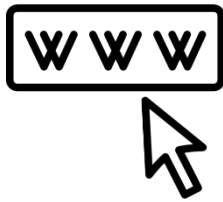
- Le **flux** en accueil et au téléphone est **réduit**
- **Diminution des rendez-vous** en box C2S



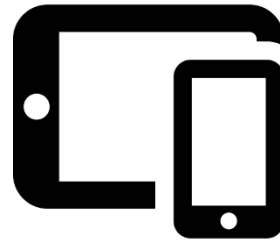
### Agents de Back-Office :

- 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



**Compte Ameli web**



**Application Ameli  
pour smartphone &  
tablette**

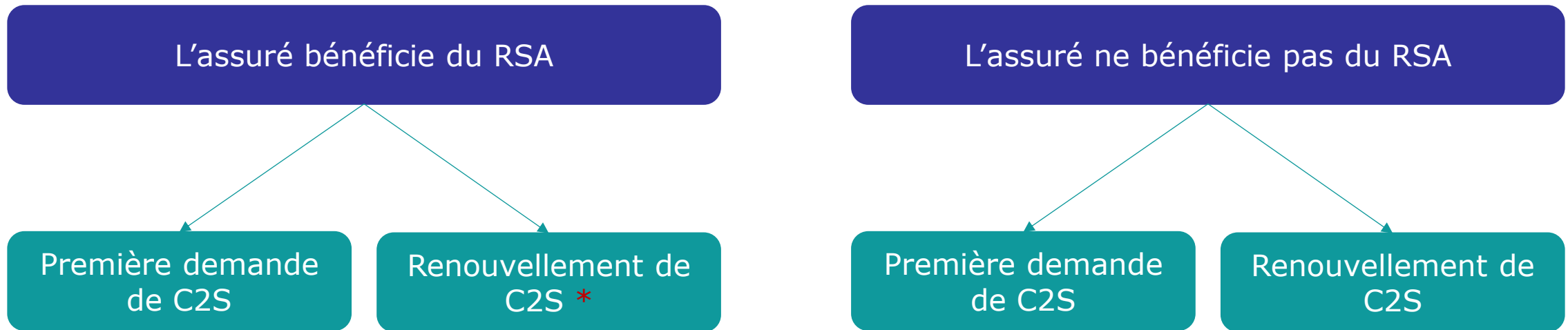


**BMS**



De bout en bout uniquement pour  
les **bénéficiaires du RSA**  
(sans dépôt de pièces justificatives)

## 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**

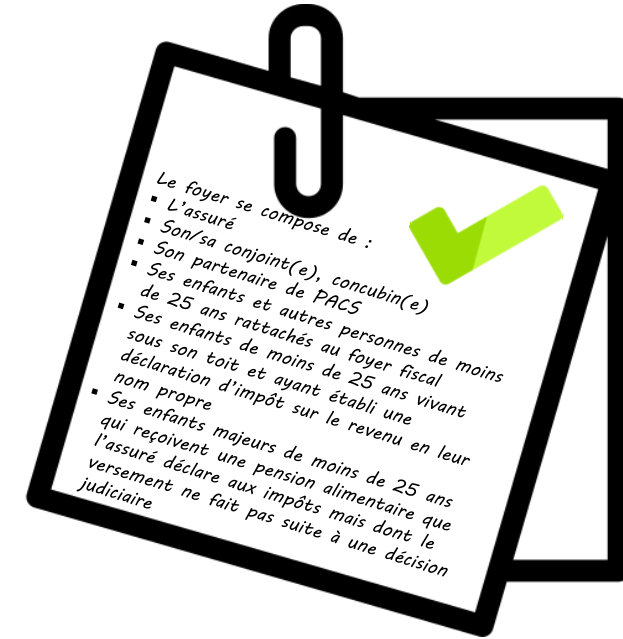




# La démarche pas-à-pas : étape 1/4



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



1

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

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 ? \*

Choisir

Choisir

1 personne

2 personnes

3 personnes

4 personnes

5 personnes

6 personnes et plus

RETOUR

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 ? \*

3 personnes

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

☒ Oui ☐ Non

Indiquez votre numéro d'allocataire CAF : \*

Indiquez votre nationalité : \*

Choisir

RETOUR
CONTINUER

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

3 Il choisit sa **nationalité** dans la liste déroulante

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

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

4 Il clique sur **Continuer**

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

« 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)

# 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

2

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



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 ? ?

Vous 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

Vous 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

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

Adresse

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 **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 :

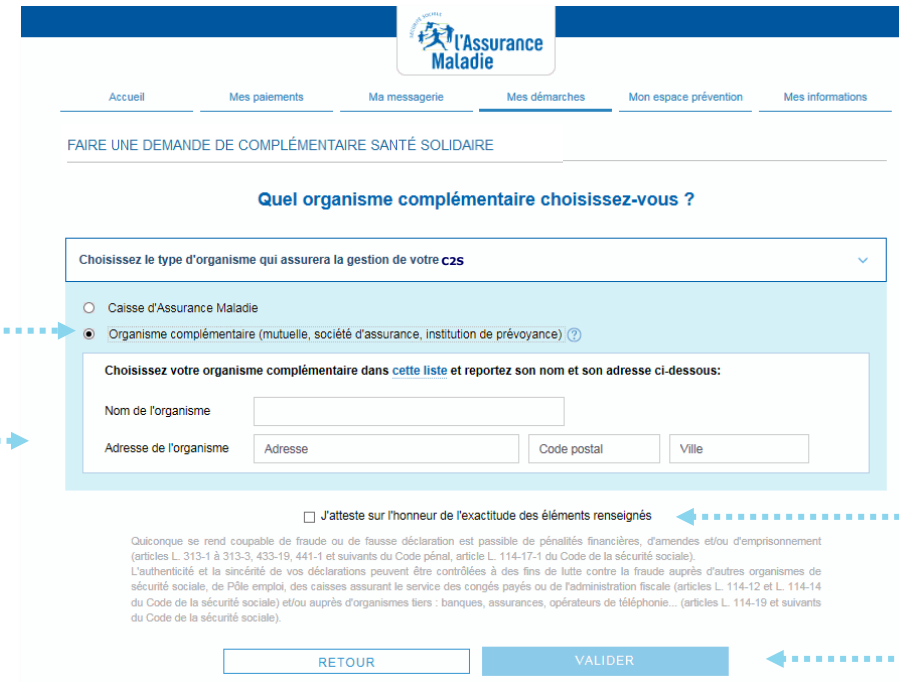


1

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**

1

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

2

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

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**

3

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

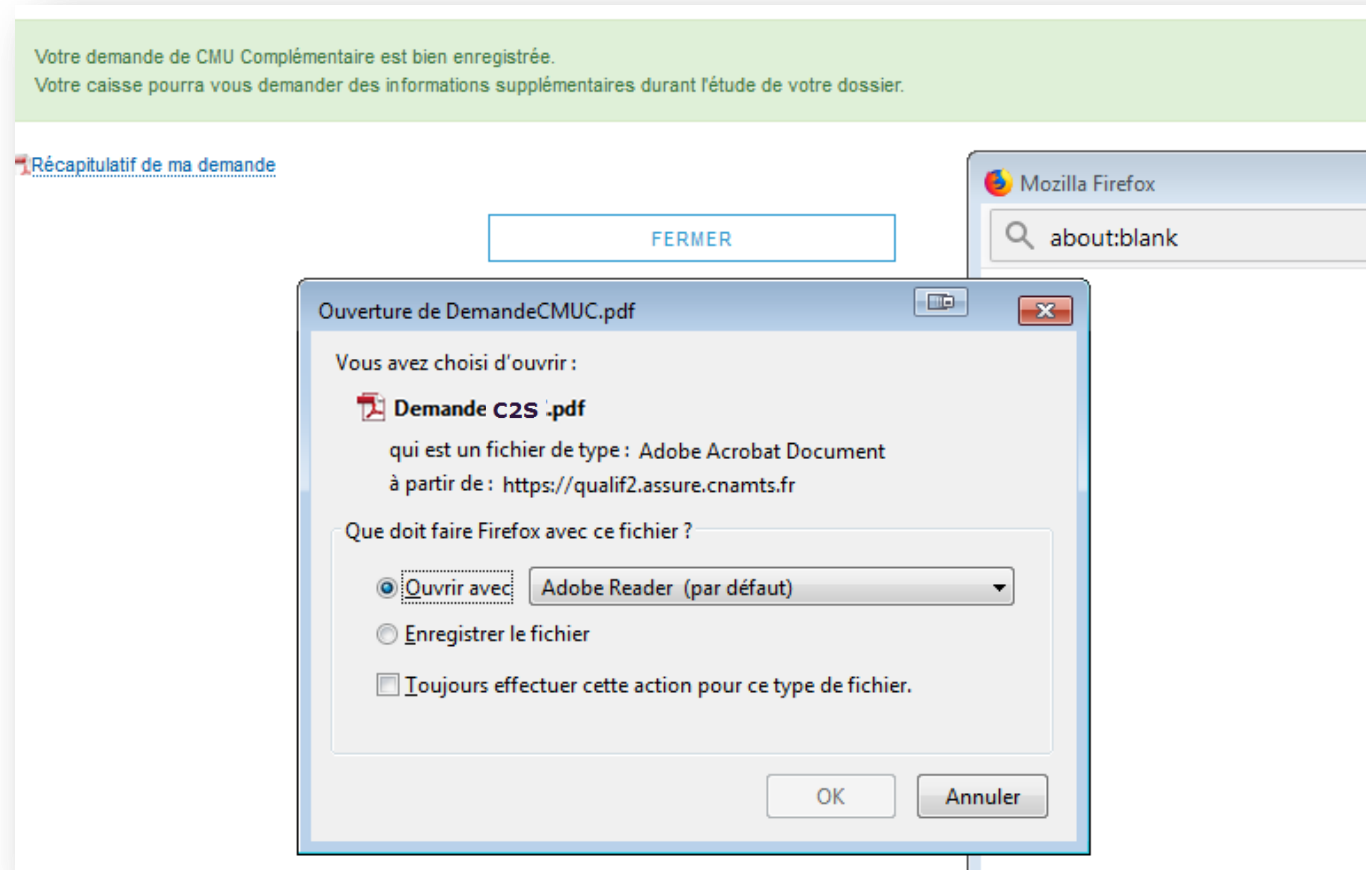
4

Puis il clique sur **Valider**

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

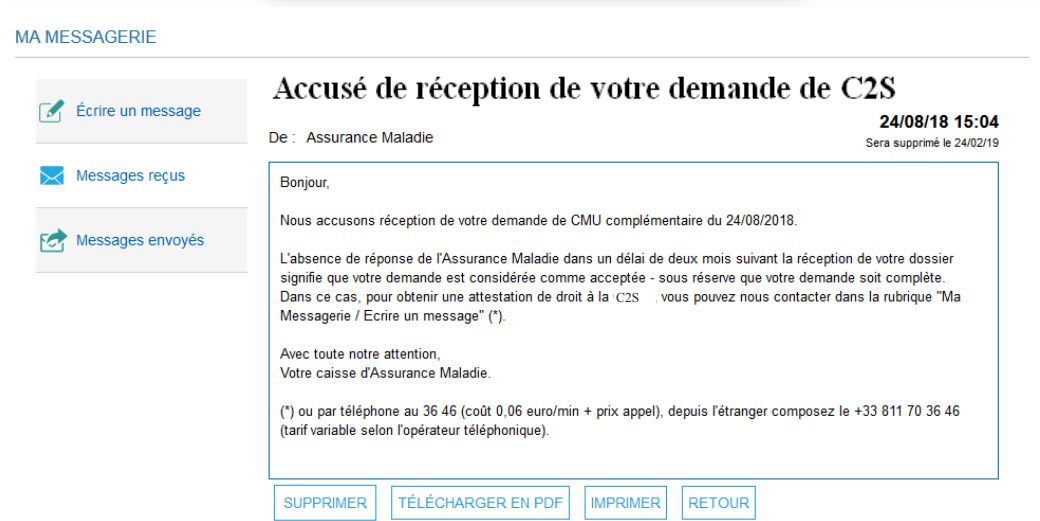
Une **confirmation de sa demande de C2S** s'affiche et l'assuré **peut la télécharger**

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**.



L'assuré 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 – 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

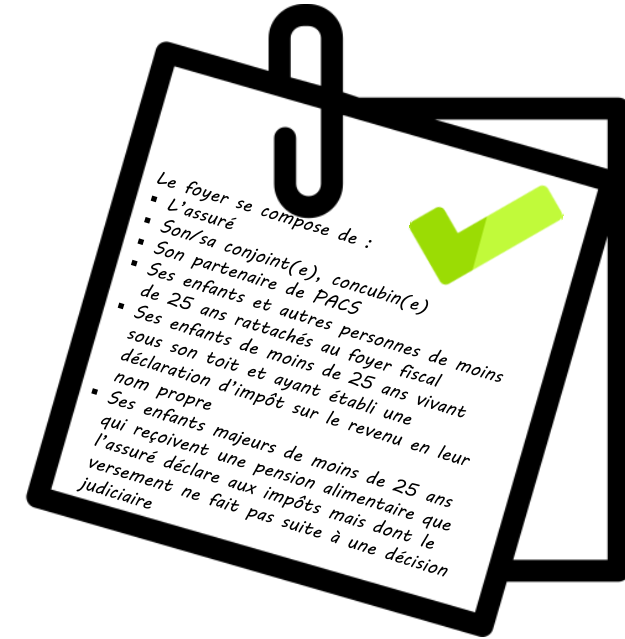
Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche**  
→ Puis il clique sur **Faire une demande de C2S**



# La démarche pas-à-pas : étape 1/4



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



1

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

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 ? \*

Choisir

Choisir

1 personne

2 personnes

3 personnes

4 personnes

5 personnes

6 personnes et plus

RETOUR

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

1

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



[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

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.

2

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

3

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



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

### 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 (c)
- En contactant le 36 45 \*

\* Un seul numéro : le 36 45 du lundi au vendredi de 09:00 à 17:00. • Tarif (TTC inclus) : service 0,05 € / min + prix appel.

4

Puis il clique sur **Continuer**

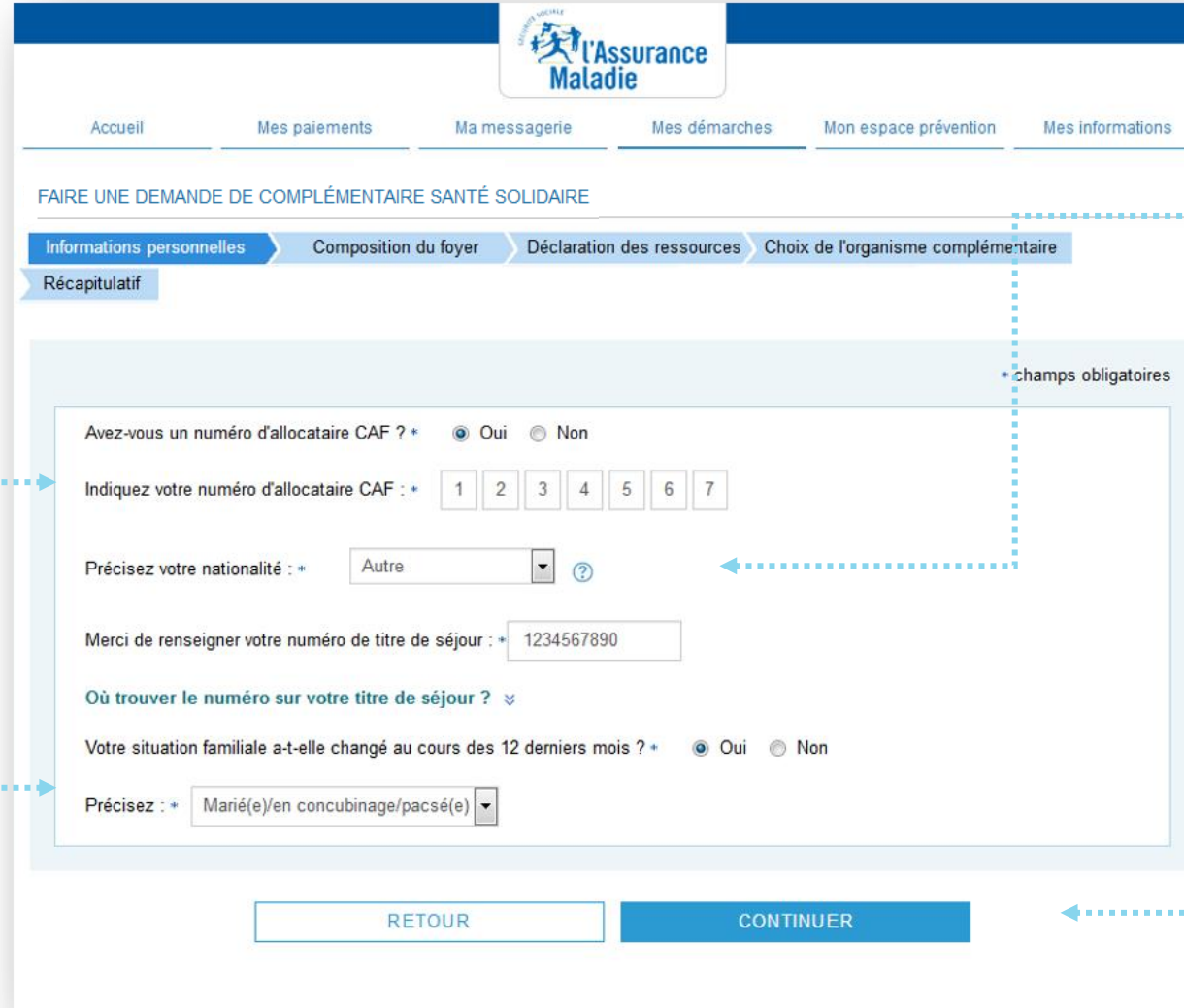
RETOUR

CONTINUER

# La démarche pas-à-pas : étape 3/7



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



The screenshot shows the 'FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE' form, step 3: Informations personnelles. The form includes the following fields and options:

- Accueil**, **Mes paiements**, **Ma messagerie**, **Mes démarches**, **Mon espace prévention**, **Mes informations**
- FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE**
- Informations personnelles** (selected), **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
- 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)
- champs obligatoires**
- RETOUR** **CONTINUER**

1

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

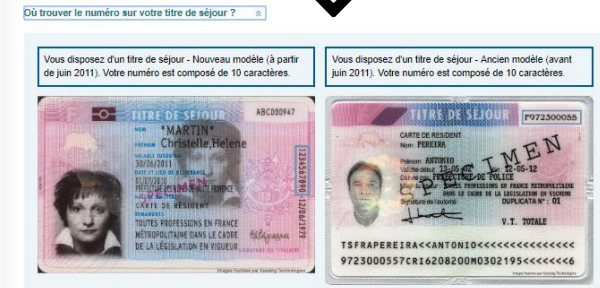
3

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

2

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

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

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 ? ?

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

EVELYNE 01/01/1932

Vous 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 pers.
DONALD
DUPOND
01/01/2016
1160101053002
França

+ 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

4 Puis il clique sur **Continuer**



# 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



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	Bénéficie déjà du RSA	A une demande de CMUC en cours	Bénéficie de l'AAH	Bénéficie de l'ASPA ou l'ASV	Bénéficie de l'ASI
DONALD DUPONT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RETOUR CONTINUER

1 L'assuré coche les **aides perçues ou demandées**

2 Puis il clique sur **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**

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

**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**

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 ☐ ☒

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

3 Il clique ensuite sur **Continuer**

# 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** :

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 **rapporte l'adresse**



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

☒ 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).

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** :



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 **choisit un dans la liste** et reporte son nom et adresse

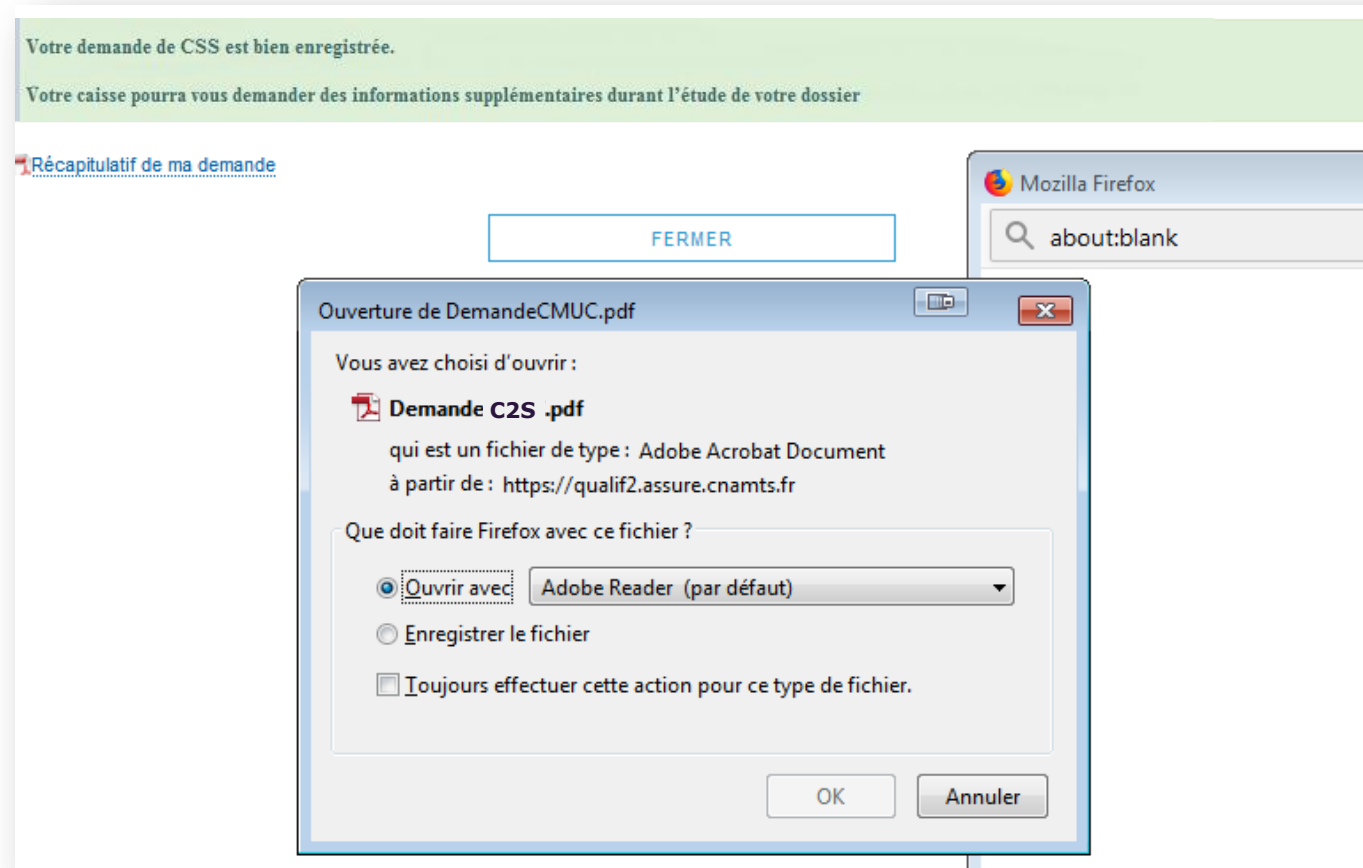
5

Il **valide** ensuite sa demande

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

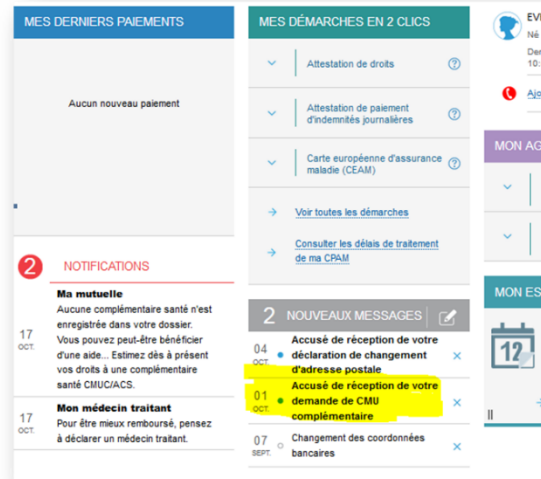
Une **confirmation de sa demande de C2S** s'affiche et l'assuré **peut la télécharger**

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**



## MA MESSAGERIE



L'assuré 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 – 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..

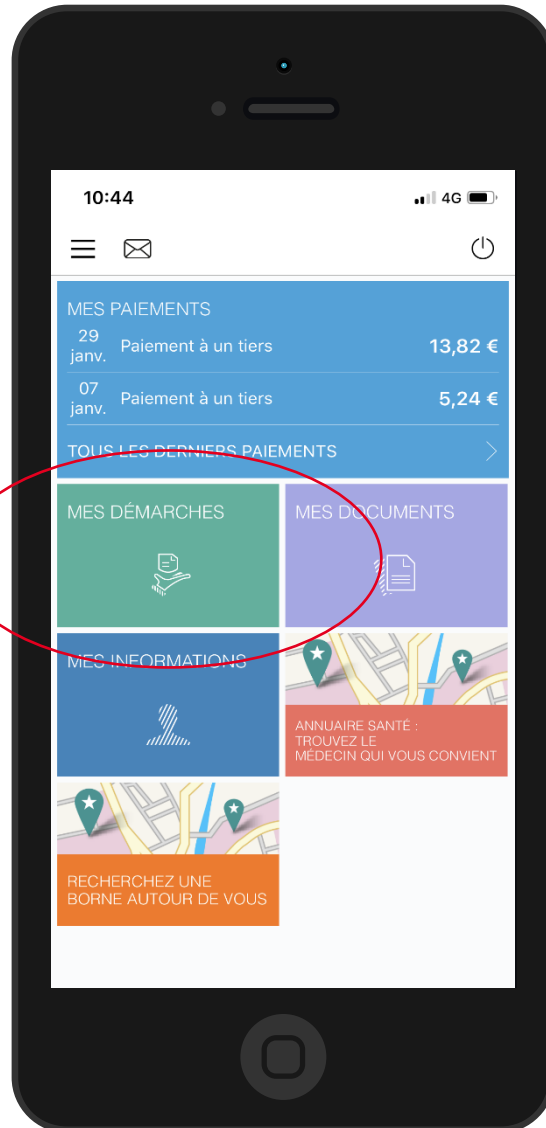
# CAS 1 : BÉNÉFICIAIRE DU RSA

# La démarche pas-à-pas : étape préalable



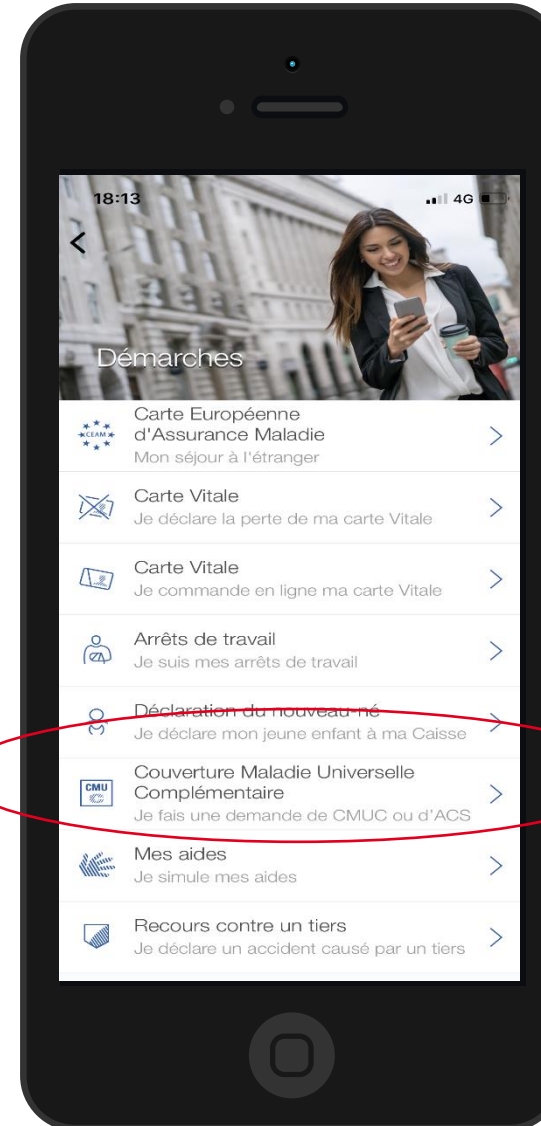
**ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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**

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

3 Il saisit son **numéro d'allocataire**



The image shows a smartphone screen displaying a form titled "Demande de CMUC". The form contains the following text:

Vous souhaitez faire une demande de Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) ou d'Aide au paiement d'une complémentaire Santé (ACS) ?

**A noter :**  
Si vous bénéficiez déjà de la CMUC, nous vous invitons à faire votre demande de renouvellement 2 mois avant la fin de vos droits.

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

Below this question are two buttons: "Oui" (highlighted in blue) and "Non".

Below the buttons is a text input field labeled "Numéro d'allocataire CAF".

At the bottom of the form is a large blue button labeled "SUIVANT".

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

4 Il clique ensuite sur **Suivant**

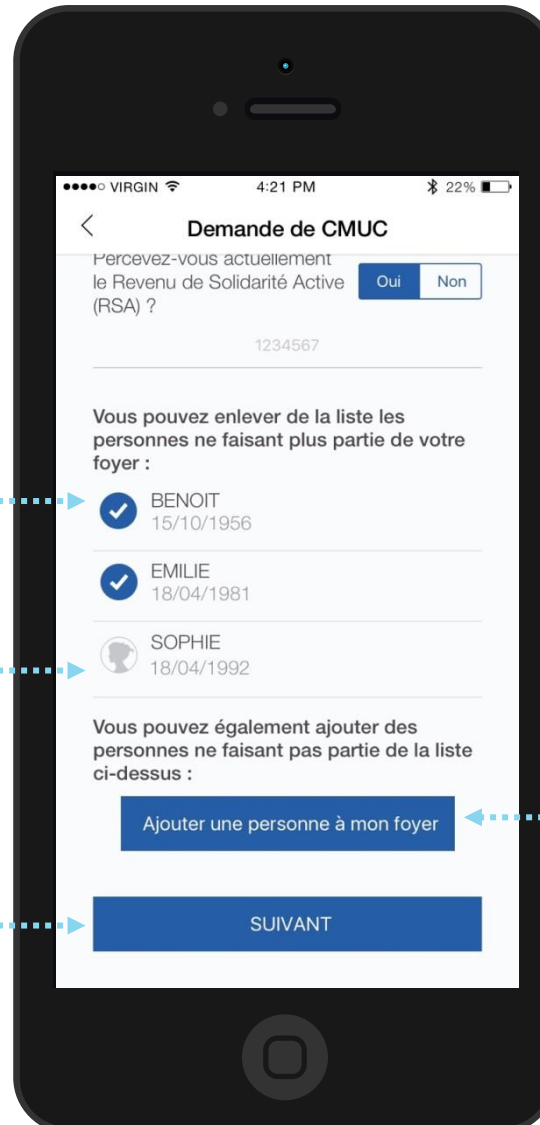
# La démarche pas-à-pas : étape 2/3

## **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**



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



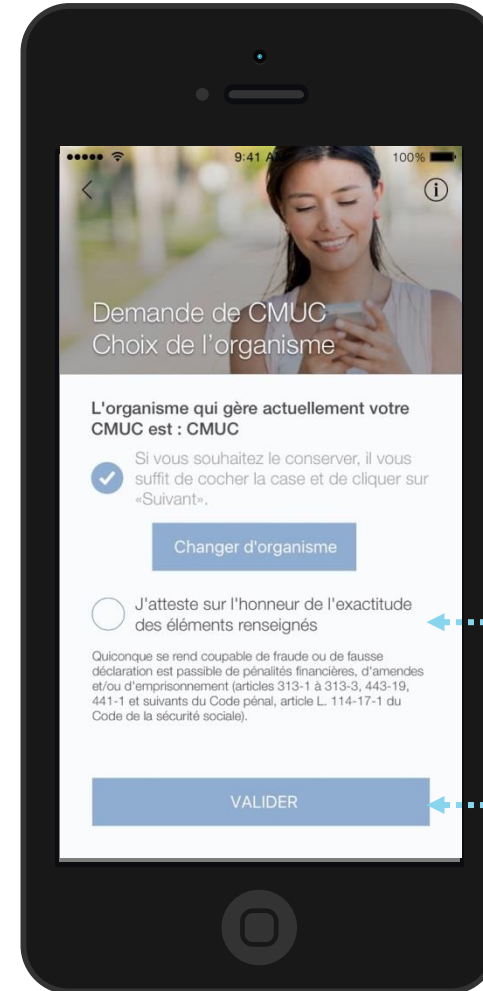
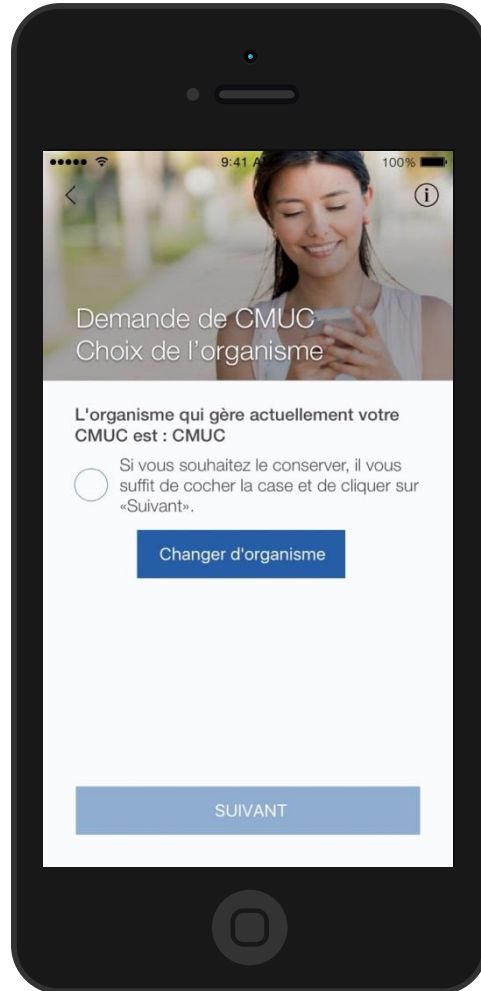
# La démarche pas-à-pas : étape 3/3 – Si renouvellement de C2S

 **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

Demande de CMUC

Choisissez le type d'organisme qui assurera la gestion de votre CMUC

☐ Caisse d'Assurance Maladie

☐ Organisme complémentaire (mutuelle, société d'assurance, institution de prévoyance)


SUIVANT

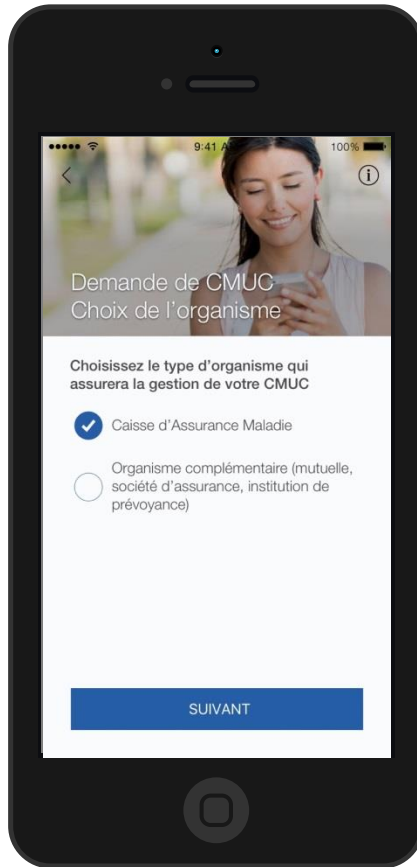
2

Puis il clique sur **Suivant**

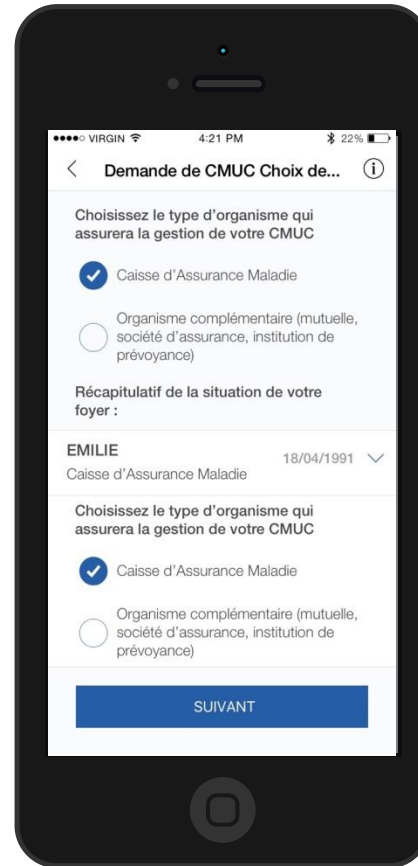


# La démarche pas-à-pas : étape 3 bis – Cas 1 : choix de l'Assurance Maladie

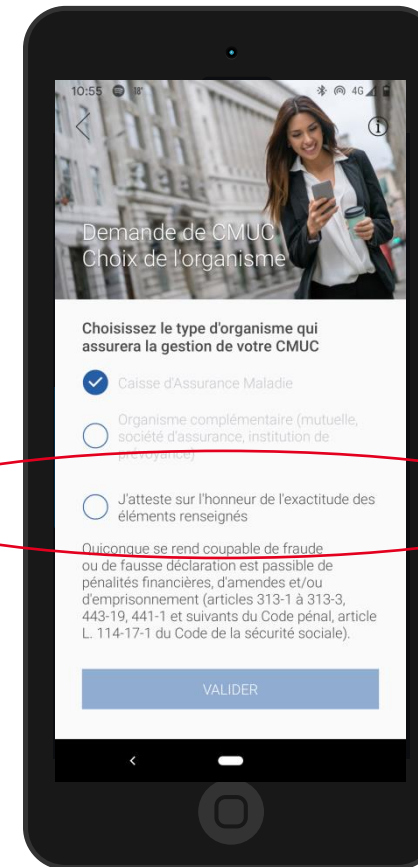
 **ETAPE (3bis : cas 1)** : Si l'assuré choisit **l'Assurance Maladie** pour gérer sa C2S



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



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



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



4 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

4:21 PM 22%  
Demande de CMUC Choix de...  
☒ Organisme complémentaire (mutuelle, société d'assurance, institution de prévoyance)  
Choisissez votre organisme complémentaire dans [cette liste](#) et reportez son nom et son adresse ci-dessous :  
Nom de l'organisme  
Adresse  
Code postal  
Ville  
SUIVANT

1 Il **coche** **Organisme complémentaire** pour la gestion de sa C2S

10:54 18%  
Demande de CMUC...  
Choisissez le type d'organisme qui assurera la gestion de votre CMUC  
☐ Caisse d'Assurance Maladie  
☒ Organisme complémentaire (mutuelle, société d'assurance, institution de prévoyance)  
Choisissez votre organisme complémentaire dans [cette liste](#) et reportez son nom et son adresse ci-dessous :  
Axe  
50 Rue de Lancry  
75010  
Paris  
SUIVANT

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

10:54 18%  
Demande de CMUC...  
☐ Caisse d'Assurance Maladie  
☒ Organisme complémentaire (mutuelle, société d'assurance, institution de prévoyance)  
Choisissez votre organisme complémentaire dans [cette liste](#) et reportez son nom et son adresse ci-dessous :  
Axe  
50 Rue de Lancry  
75010  
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 313-1 à 313-3, 443-19, 441-1 et suivants du Code pénal, article L. 114-17-1 du Code de la sécurité sociale).  
VALIDER

3 Il **valide** ensuite sa demande

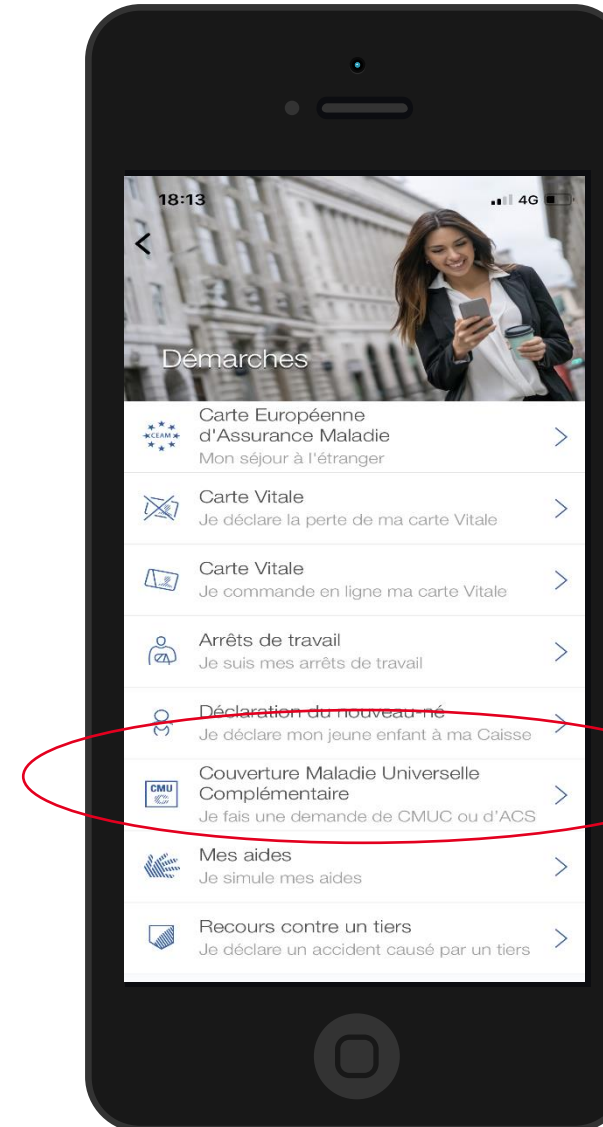
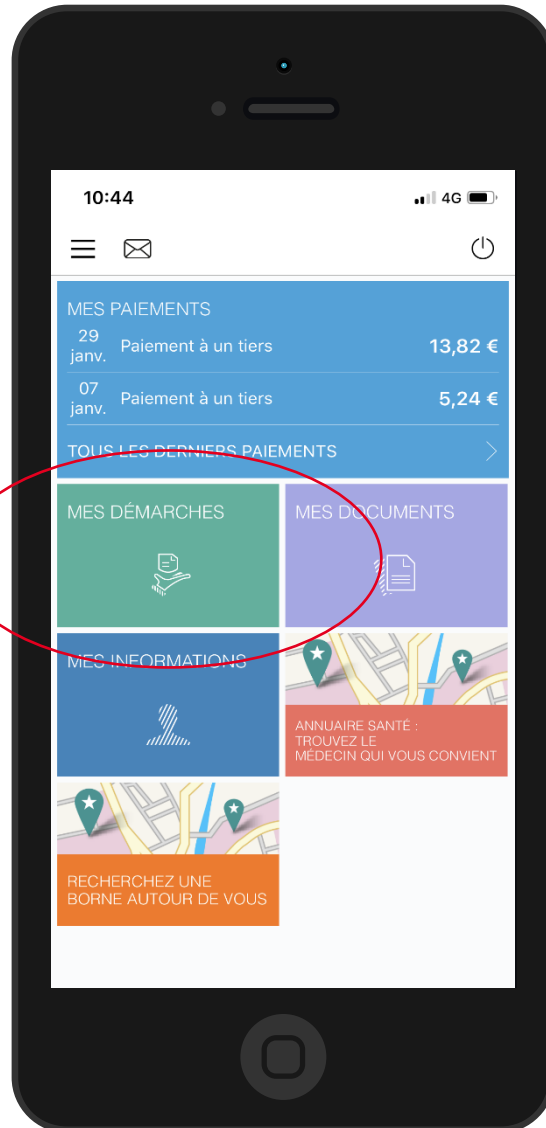
# CAS 2 : NON BÉNÉFICIAIRE DU RSA

# 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

19:08 4G

< i

Demande de CMUC

Vous souhaitez faire une demande de Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) ou d'Aide au paiement d'une complémentaire Santé (ACS) ?

**A noter :**  
Si vous bénéficiez déjà de la CMUC, nous vous invitons à faire votre demande de renouvellement 2 mois avant la fin de vos droits.

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

Oui Non

SUIVANT

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

19:11 4G

Demande de CMUC

Vous souhaitez faire une demande de Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) ou d'Aide au paiement d'une complémentaire Santé (ACS) ?

**A noter :**  
Si vous bénéficiez déjà de la CMUC, nous vous invitons à faire votre demande de renouvellement 2 mois avant la fin de vos droits.

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

Avant d'effectuer votre demande de CMUC, vous pouvez estimer vos droits.

[Estimer vos droits](#)

[SUIVANT](#)

19:09 4G

<https://mes-aides.gouv.fr/> Fermer

mes-aides.gouv.fr

Évaluez vos droits à 33 aides sociales. En moins de 7 minutes.

[Évaluer mes droits](#)

Ce questionnaire en ligne simple vous donnera un montant mensuel pour chaque prestation et vous donnera accès aux démarches.

21 aides nationales évaluées par le simulateur

19:09 4G

Assurance Maladie

CMUC - ACS Comment bien déclarer mes ressources ?

**Bon à savoir :** C'est mes revenus de ressources qui déterminent si j'ai droit à la CMUC. C'est la même règle que pour le RSA. Je dois déclarer mes ressources.

Une prise en charge totale ou partielle des dépenses de santé ?

Pour faire ma demande, je complète le formulaire avec l'ensemble des ressources de mon foyer. Pour entrer toutes mes ressources, j'ai besoin de déclarer :

Quelles ressources je dois déclarer ?  
Tous les revenus (salaires, pensions, allocations, etc.) que je perçois, même si je ne les déclare pas à l'impôt.

Quelles conséquences en cas d'erreur ?  
Si j'ai déclaré des ressources fausses, je pourrais être sanctionné. C'est pourquoi il est important de déclarer mes ressources correctement.

[ameli.fr](#)

Demande de Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) ou d'Aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé (ACS)

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

[Appeler](#) [Prendre RDV](#)

19:11 4G

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

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

Le foyer se compose de :

- vous,
- votre conjoint(e), concubin(e),
- votre partenaire de PACS,
- des enfants et autres personnes de moins de 25 ans rattachés au foyer fiscal,
- des enfants de moins de 25 ans vivant sous votre toit et ayant établi une déclaration d'impôts sur le revenu en leur nom propre,
- des enfants majeurs de moins de 25 ans qui reçoivent une pension alimentaire que vous déclarez aux impôts mais dont le versement ne fait pas suite à une décision judiciaire.

# 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://impots.gouv.fr) et obtenir leur avis d'imposition directement au format dématérialisé (depuis chez eux ou en Caisse depuis un PALS)

impots.gouv.fr  
un site de la direction générale des Finances publiques

Accueil > Authentification

Connexion ou création de votre espace

Numéro fiscal  
13 chiffres

Continuer

S'identifier avec FranceConnect  
Qu'est-ce que FranceConnect?

Vous pouvez également payer en ligne en utilisant votre numéro fiscal et la référence de votre avis

Payer en ligne

Aide

- + Où trouver votre numéro fiscal ?
- + Vous n'avez pas encore de numéro fiscal ?
- + Les services disponibles sur votre espace particulier
- + Gestion des cookies

Votre espace particulier

Votre espace professionnel