

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas
Novembre 2019



TÉLÉCHARGEMENT DE
L'ATTESTATION DE
PAIEMENT
D'INDEMNITÉS
JOURNALIÈRES

Les principes directeurs du pas-à-pas

Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche des téléservices *Téléchargement d'une attestation de droits, téléchargement d'une attestation de paiement d'indemnités journalières, téléchargement d'un relevé fiscal*, **étapes par étapes**, pour donner une vision détaillée de la **version assuré**, ainsi que les **bénéfices** associés à ce téléservice, tant pour les assurés que pour les collaborateurs Front-office et Back-office en CPAM.

Il a ainsi vocation à **s'inscrire en complément** des supports de formation existants : le didacticiel qui présente notamment des captures écrans de façon animée à destination des assurés et les modules de e-learning qui permettent de maîtriser le compte dans son ensemble.



Principes directeurs

- Ce pas-à-pas décrit la réalisation du téléchargement de documents :
 - Sur le **compte Ameli web**
 - Sur l'**application Ameli smartphone et tablette**
 - Sur la **BMS**
- Il précise également :
 - Les **cas d'usage** qui peuvent entraîner la sollicitation des téléservices
 - Les **cas d'exclusion**
- Ce livret a vocation à être **actualisé au fur et à mesure des mises à jour des téléservices concernés.**

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de télécharger son attestation ou son relevé à **tout moment** de façon **autonome, simple et gratuite**



Délivrance immédiate du document et **couverture instantanée** du besoin



Possibilité de télécharger plusieurs fois le même document
(attention, le relevé fiscal n'est accessible que pendant 6 mois)

Pour les collaborateurs



Conseillers et Téléconseillers :

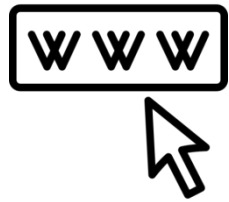
- Le **flux** en accueil et au téléphone est **réduit**
- Le **téléchargement de documents en ligne** est très simple à promouvoir en offre sur rebond sur divers motifs nécessitant de joindre un document
- C'est aussi une **très bonne porte d'entrée** pour promouvoir l'utilisation du compte



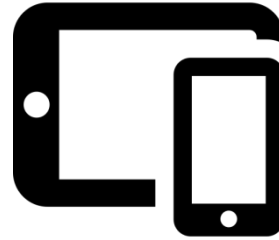
Agents de Back-Office :

- **Diminution des sollicitations par courrier**, donc **réduction de la charge en Back-Office**
- **Diminution des tâches et frais d'affranchissement**

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web



**Application ameli
pour smartphone &
tablette**



BMS

Principaux cas d'usage possibles du téléchargement d'attestation de paiement d'indemnités journalières



Les bénéficiaires qui ont été en **arrêt maladie** et ont **perçu des indemnités journalières** :

- Dans les 8 ans qui précèdent (pour les attestations d'IJ)
- Dans l'année qui précède (pour le relevé fiscal)

ATTESTATION DE PAIEMENT
D'INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

Cas d'exclusion du téléservice



- **Attestation de paiement d'indemnités journalières :**
 - ▶ L'assuré qui veut attester d'un paiement d'indemnités journalières antérieur à 8 ans

La démarche pas-à-pas

COMPTE AMELI WEB



POSSIBILITÉ 1 *VIA* MES DÉMARCHES

La démarche pas-à-pas : étape préalable – Possibilité 1

Il existe 2 points d'accès au téléservice de téléchargement d'attestation de paiement d'IJ



ETAPE (0 : possibilité 1) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

1

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

The screenshot shows the Ameli website header with the logo and navigation tabs: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, **Mes démarches** (circled in red), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation, there are three main sections: 'TÉLÉCHARGER', 'EFFECTUER UNE DÉMARCHÉ', and 'SUIVRE MES DÉMARCHES'. In the 'TÉLÉCHARGER' section, the option 'Attestation de paiement d'indemnités journalières' is highlighted with a red oval and a mouse cursor. A dashed arrow points from this option down to the 'DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION' section. The 'EFFECTUER UNE DÉMARCHÉ' section lists various actions like 'Commander une carte Vitale' and 'Déclarer un accident'. The 'SUIVRE MES DÉMARCHES' section lists 'Commande de carte Vitale', 'Arrêts de travail', and 'Consulter les délais de traitement de ma CPAM'.

2

Il se rend sur la rubrique **Télécharger** → Puis il clique sur **Attestation de paiement d'indemnités journalières**

La démarche pas-à-pas : étape 1/1



ETAPE (1) : L'assuré **saisit la période** pour laquelle télécharger une attestation de paiement d'IJ

ATTESTATION DE PAIEMENT D'INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

L'attestation de paiement d'indemnités journalières est le document justificatif des versements effectués par l'Assurance Maladie au titre d'un arrêt maladie, d'une maternité, etc.

Elle vous est envoyée pour chaque versement que vous percevez. Si vous l'avez perdue ou si vous votre employeur vous la réclame rapidement, veuillez compléter les éléments demandés, vous pourrez ainsi disposer directement de votre attestation.

Vos coordonnées

BENOIT PEIGNE né(e) le 15/10/1956
• Adresse : LA GARENNE 01140 ST DIDIER SUR CHALARONNE > [Modifier mon adresse](#)

Période demandée

Choisissez la période souhaitée : * champ obligatoire

2018 2017

Une autre période (choix libre des dates) :

Du : * Au : *

jj/mm/aaaa jj/mm/aaaa

Informations complémentaires

Mentions complémentaires :

Affection de longue durée
 Temps partiel thérapeutique
 Retenues sociales et impôt sur le revenu

VALIDER

1

L'assuré **vérifie ses coordonnées**, et les modifie si besoin

2

L'assuré **clique sur l'année ou saisit les dates** pour lesquelles il souhaite obtenir une attestation de paiement de ses IJ

3

Il coche les **mentions complémentaires** qu'il souhaite voir apparaître sur l'attestation

4

Il clique ensuite sur **Valider**


La démarche pas-à-pas : Edition de l'attestation



Durant l'édition de l'attestation, un message invite l'assuré à patienter

TÉLÉCHARGER MON ATTESTATION DE PAIEMENT D'INDEMNITÉS JOURNALIÈRES


Votre attestation de paiement d'indemnités journalières s'est affichée dans une nouvelle fenêtre.

 [Si votre document ne s'ouvre pas directement, cliquez sur ce lien](#)

Si l'attestation a pu être éditée, un message invite l'assuré à consulter son attestation dans une nouvelle fenêtre.

TÉLÉCHARGER MON ATTESTATION DE PAIEMENT D'INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

Votre attestation de paiement d'indemnités journalières s'est affichée dans une nouvelle fenêtre.

 [Si votre document ne s'ouvre pas directement, cliquez sur ce lien](#)

Votre dernière adresse n'est pas connue, merci de nous la faire connaître dans la rubrique [Mes démarches / Modifier mon adresse postale](#)

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !



Si l'adresse de l'assuré fait défaut, un message l'invite à la préciser.

POSSIBILITÉ 2
VIA MES DÉMARCHES EN 2 CLICS

La démarche pas-à-pas : étape préalable – Possibilité 2

Il existe 2 points d'accès au téléservice de téléchargement d'attestation de paiement d'IJ



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

Sur la page d'accueil, l'assuré se rend sur la rubrique **Mes démarches en 2 clics**, il clique sur la **Attestation de paiement d'indemnités journalières**

The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. The main content area is divided into several sections:

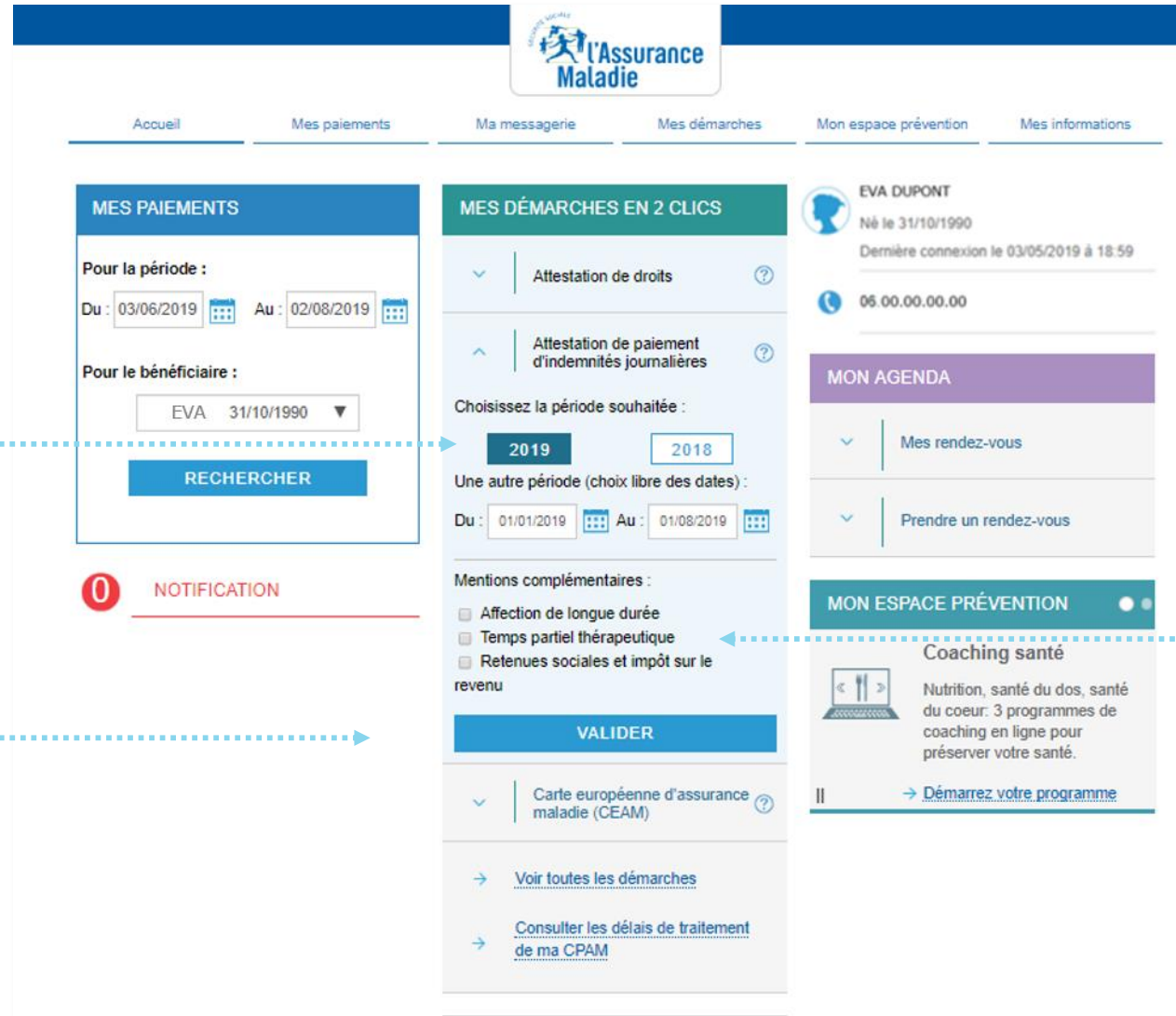
- MES PAIEMENTS:** A section for searching payment records. It includes fields for 'Pour la période' (Du: 02/06/2019, Au: 01/08/2019) and 'Pour le bénéficiaire' (EVA, 31/10/1990). A 'RECHERCHER' button is at the bottom.
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS:** A central section with a green header. It contains a list of services:
 - Attestation de droits
 - Attestation de paiement d'indemnités journalières** (highlighted with a red circle and a mouse cursor)
 - Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
 Below this list are links for 'Voir toutes les démarches' and 'Consulter les délais de traitement de ma CPAM'.
- MON AGENDA:** A purple header section with options for 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'.
- MON ESPACE PRÉVENTION:** A teal header section with a 'Coaching santé' offer, including a link to 'Démarrez votre programme'.
- NOTIFICATION:** A red circle with the number '0' and the word 'NOTIFICATION'.
- NOUVEAU MESSAGE:** A grey header section with a message icon and a list of messages:
 - 10 JUIL: Accusé de réception de votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie
 - 02 MAI: Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale

On the right side of the interface, the user's profile is visible: EVA DUPONT, Né le 31/10/1990, Dernière connexion le 03/05/2019 à 18:59, and a phone number 06 00.00.00.00.

La démarche pas-à-pas : étape 1/1



ETAPE (1) : L'assuré **saisit la période** pour laquelle télécharger une attestation de paiement d'IJ



The screenshot shows the Assurance Maladie website interface. The user is logged in as EVA DUPONT, born on 31/10/1990. The 'MES DÉMARCHES EN 2 CLICS' section is active, showing the 'Attestation de paiement d'indemnités journalières' option selected. The user has chosen the year 2019 and the period from 01/01/2019 to 01/08/2019. A 'NOTIFICATION' banner is visible at the bottom of the form. The 'Mentions complémentaires' section is also visible, with checkboxes for 'Affection de longue durée', 'Temps partiel thérapeutique', and 'Retenues sociales et impôt sur le revenu'. The 'VALIDER' button is highlighted in blue.

1

L'assuré **clique sur l'année ou saisit les dates** pour lesquelles il souhaite obtenir une attestation de paiement de ses IJ

3

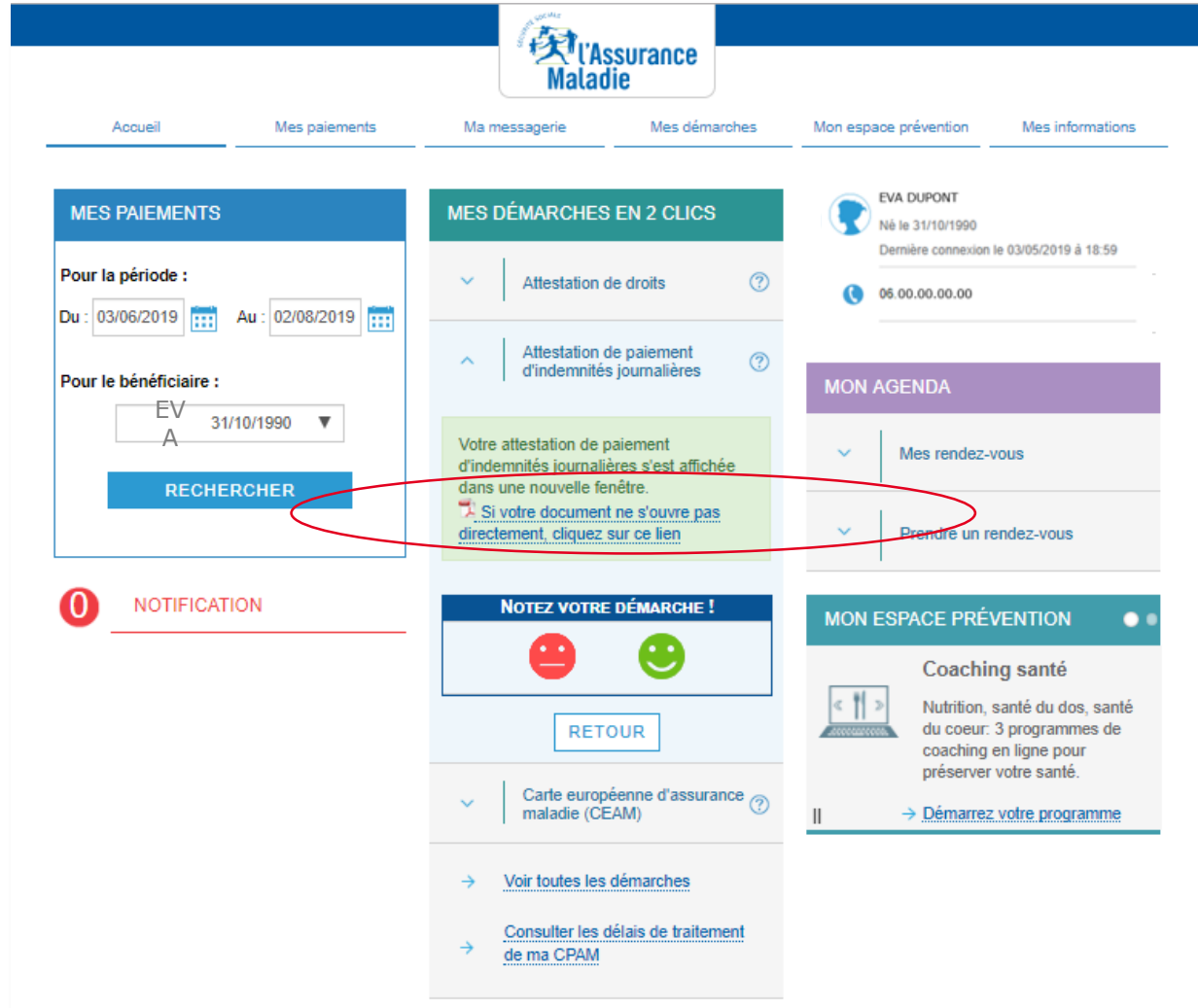
Il clique ensuite sur **Valider**

2

Il coche les **mentions complémentaires** qu'il souhaite voir apparaître sur l'attestation

La démarche pas-à-pas : Suite à la démarche

Si l'attestation a pu être éditée, l'assuré peut la **télécharger** en format PDF en cliquant sur le lien associé



The screenshot displays the 'L'Assurance Maladie' website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. The main content area is divided into several sections:

- MES PAIEMENTS:** Includes a date range selector (Du: 03/06/2019, Au: 02/08/2019) and a beneficiary selector (EV, A, 31/10/1990) with a 'RECHERCHER' button.
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS:** A central section with a green header. It lists 'Attestation de droits' and 'Attestation de paiement d'indemnités journalières'. A green notification box states: 'Votre attestation de paiement d'indemnités journalières s'est affichée dans une nouvelle fenêtre. Si votre document ne s'ouvre pas directement, cliquez sur ce lien'. Below this is a 'NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !' section with a 'RETOUR' button and a 'Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' section.
- MON AGENDA:** Includes 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'.
- MON ESPACE PRÉVENTION:** Features 'Coaching santé' with a 'Démarez votre programme' link.

A red circle highlights the notification box in the 'MES DÉMARCHES EN 2 CLICS' section. A red line points from the 'NOTIFICATION' icon (a red circle with a white '0') to the notification text.

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



TRAITEMENT DU TELECHARGEMENT D'ATTESTATIONS DE PAIEMENT D'INDEMNITES JOURNALIERES

- ▶ Le téléchargement d'une attestation de paiement d'indemnités journalières ayant un **résultat immédiat**, **aucun délai ni aucune communication ultérieure** (e-mail, avis de dépôt, etc) **ne sont à relever**

La démarche pas-à-pas

APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE

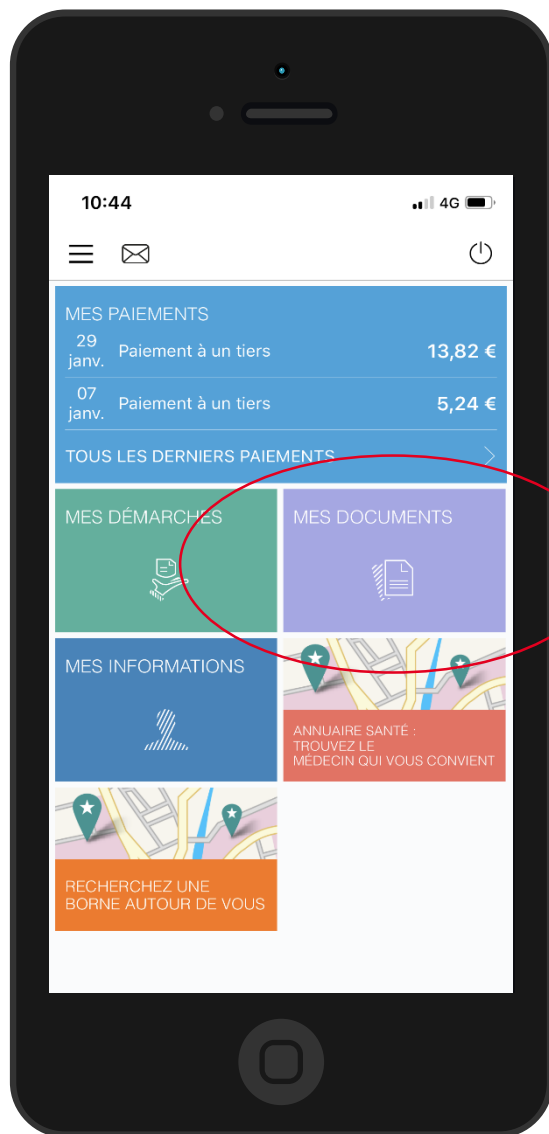


La démarche pas-à-pas : étape préalable

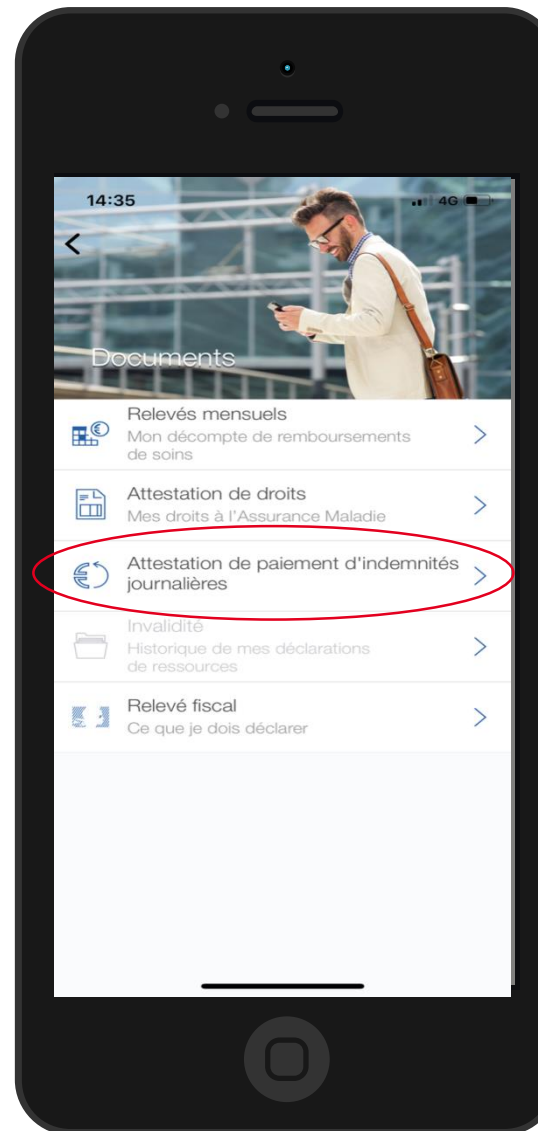


ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes documents**

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

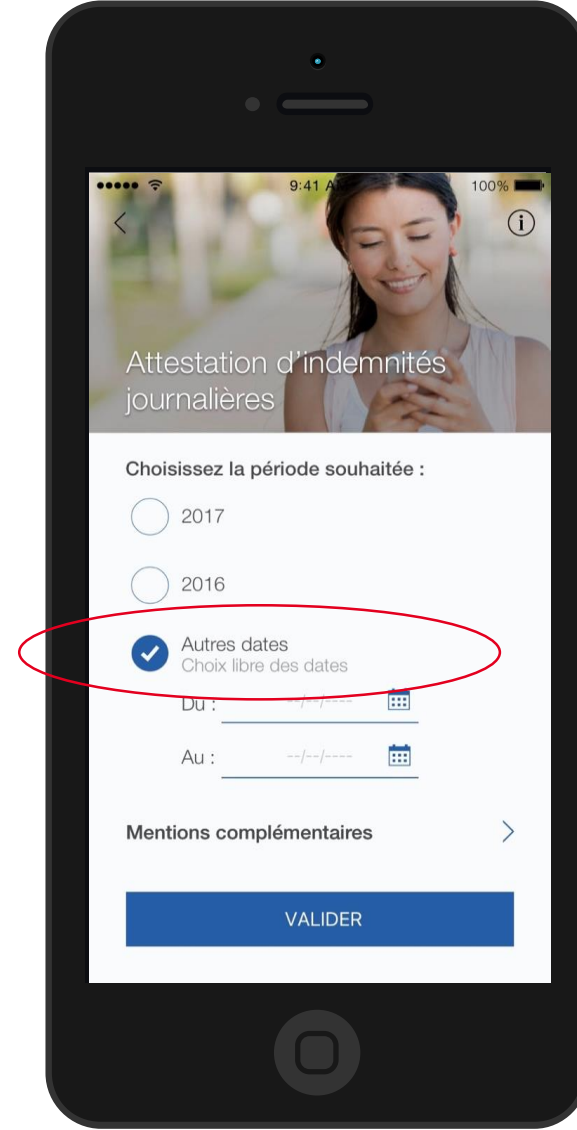
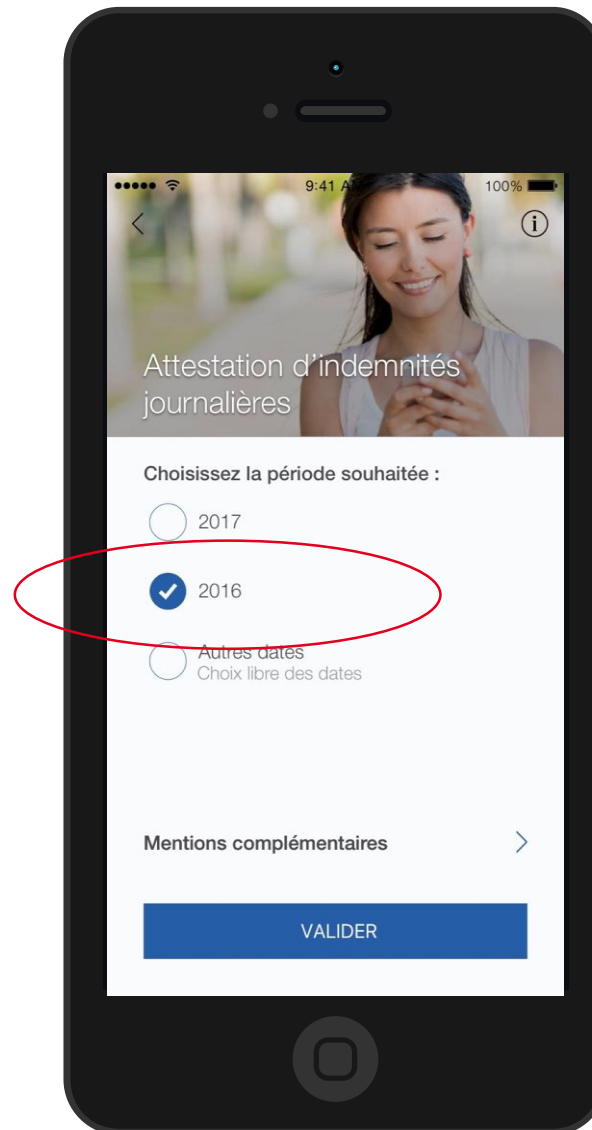
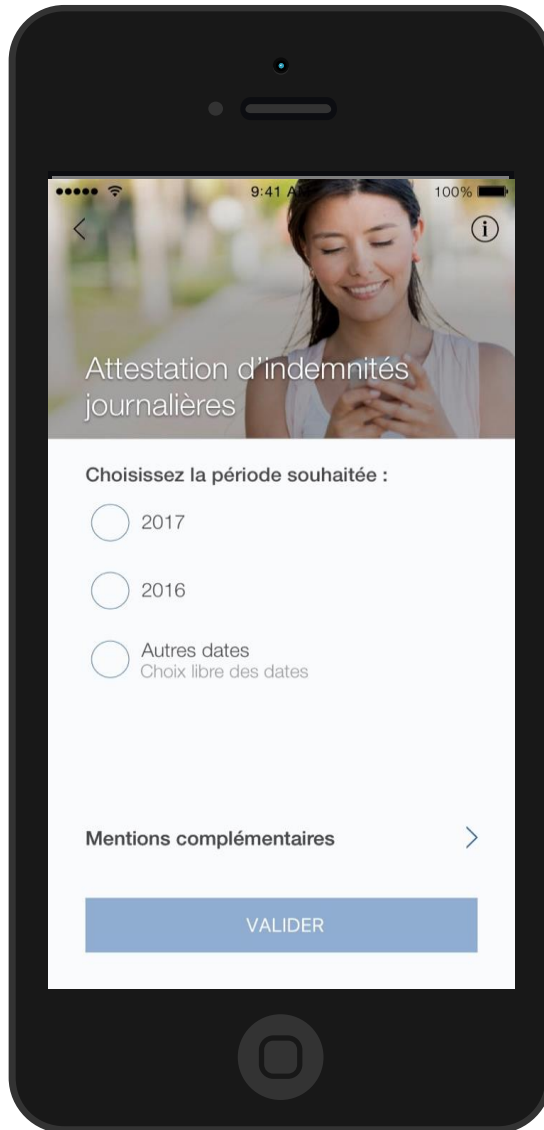


2 Il se rend dans la rubrique **Attestation de paiement d'indemnités journalières**



La démarche pas-à-pas : étape 1/2

 **ETAPE (1)** : L'assuré **saisit la période** pour laquelle télécharger une attestation de paiement d'IJ

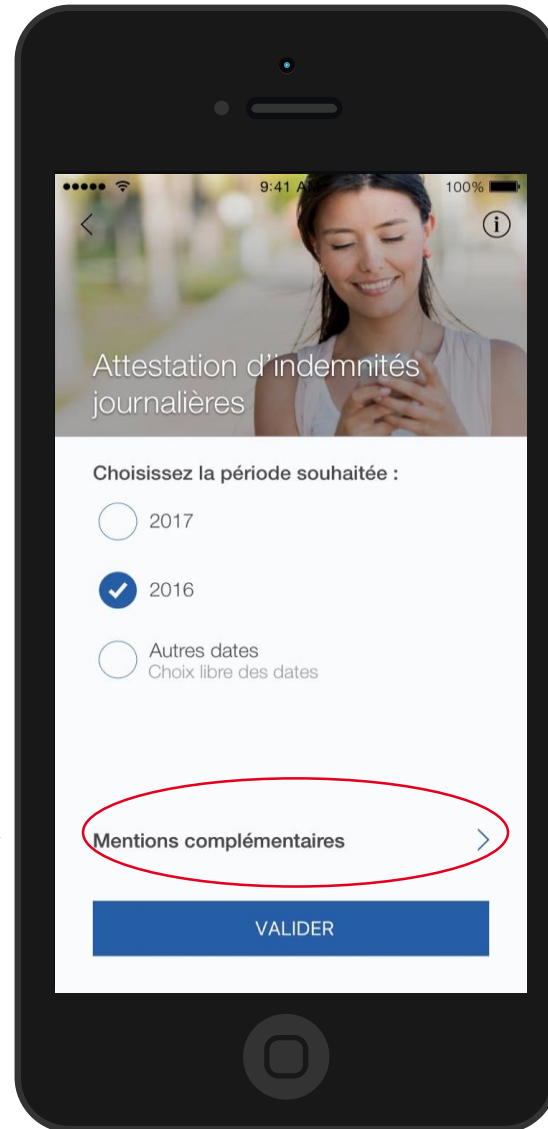


La démarche pas-à-pas : étape 2/2

 **ETAPE (2)** : L'assuré indique les **mentions complémentaires qu'il veut voir apparaître**

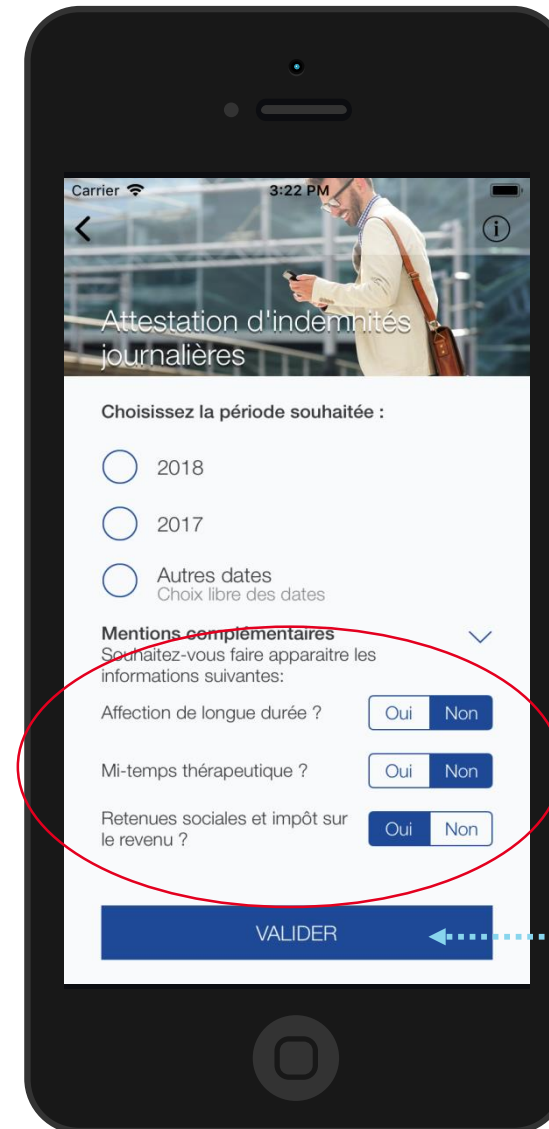
1

Après avoir saisi la période, l'assuré clique sur **Mentions complémentaires**



2

Il coche les **mentions complémentaires** qu'il souhaite voir apparaître sur l'attestation



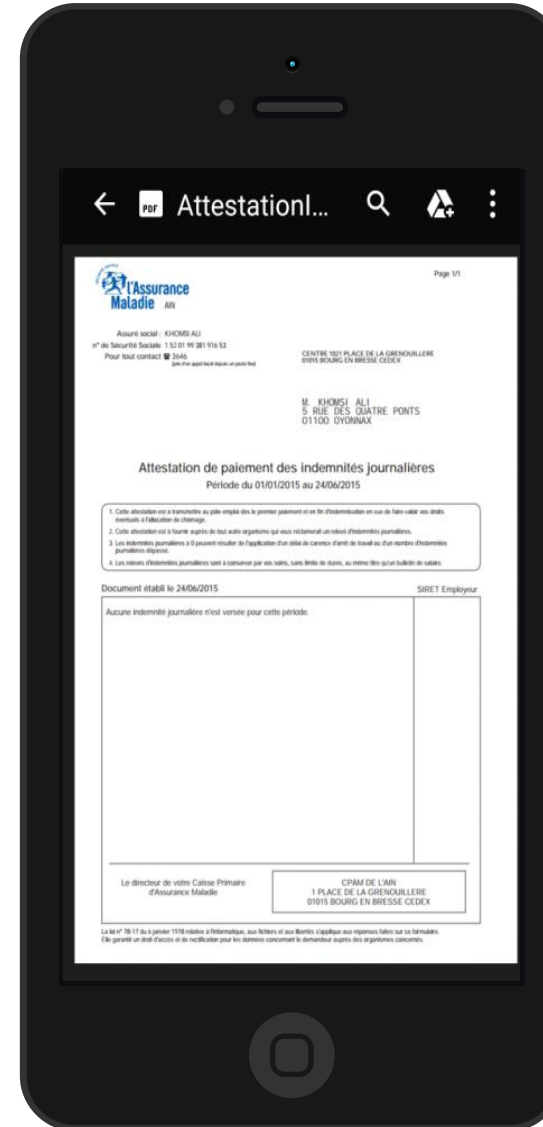
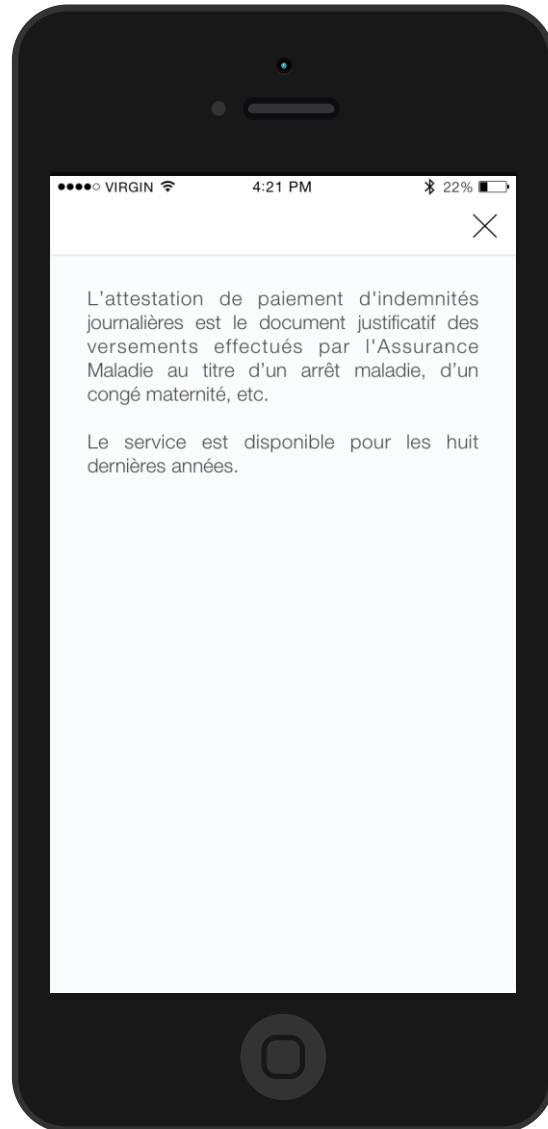
3

Il clique ensuite sur **Valider**

La démarche pas-à-pas : Edition de l'attestation



L'attestation est alors immédiatement éditée et **s'affiche automatiquement à l'écran**



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



TRAITEMENT DU TELECHARGEMENT D'ATTESTATIONS DE PAIEMENT D'INDEMNITES JOURNALIERES

- ▶ Le téléchargement d'une attestation de paiement d'indemnités journalières ayant un **résultat immédiat**, **aucun délai ni aucune communication ultérieure** (e-mail, avis de dépôt, etc) **ne sont à relever**

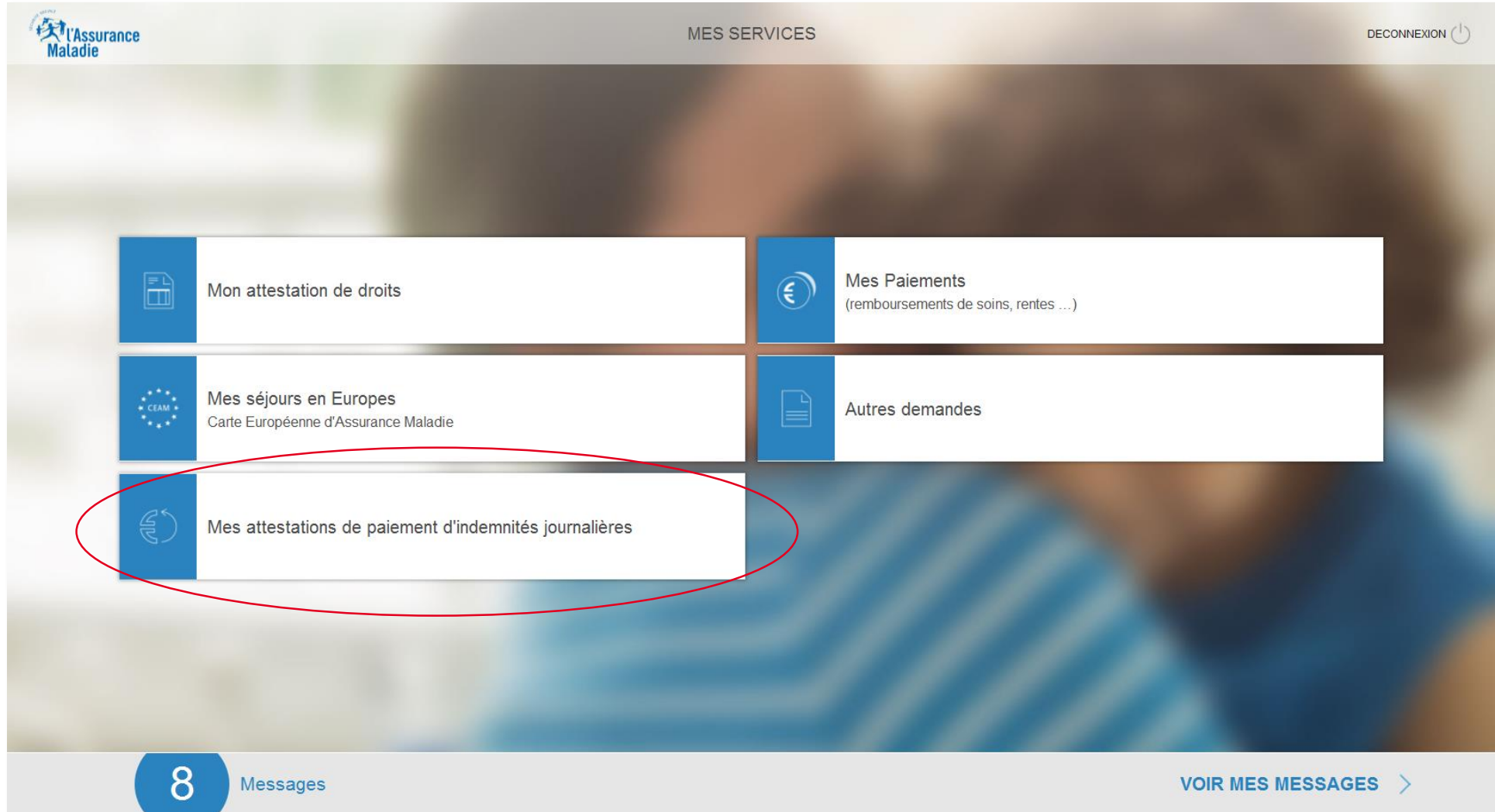
La démarche pas-à-pas

BMS



La démarche pas-à-pas : Etape préalable

- 📍 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte sur la borne **avec sa carte Vitale** et **s'authentifie**. Il accède à la page des services



La démarche pas-à-pas : Etape 1/3

 **ETAPE (1)** : L'assuré **précise la période** pour laquelle il souhaite obtenir son attestation

MES ATTESTATIONS D'INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

ACCUEIL

CHOISISSEZ LA PÉRIODE SOUHAITÉE

Une année complète

> 2019	> 2018	> 2017	> 2016
> 2015	> 2014	> 2013	> 2012

ou une autre période (choix libre des dates)

> **Autre période**
Choix libre des dates

< RETOUR


?
AIDE

CONFIRMER >

1 Il clique sur l'option **retenue** pour choisir la période : soit une année complète, soit une sélection précise entre deux dates

2 Il clique ensuite sur **Confirmer** (le bouton n'étant actif qu'une fois un choix effectué)

La démarche pas-à-pas : Etape 1 bis/3

- 
ETAPE (1 bis) : Dans le cas où l'assuré a choisi une sélection précise entre deux dates, il est invité à **renseigner les deux dates via des calendriers**


MES ATTESTATIONS D'INDEMNITÉS JOURNALIÈRES
ACCUEIL 

CHOISISSEZ LA PÉRIODE

A partir du **04 Septembre 2018** au **12 Septembre 2019**

Début de période						
Septembre			2018			
LUN.	MAR.	MER.	JEU.	VEN.	SAM.	DIM.
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

Fin de période						
Septembre			2019			
LUN.	MAR.	MER.	JEU.	VEN.	SAM.	DIM.
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

< RETOUR

?
AIDE
CONFIRMER >

1

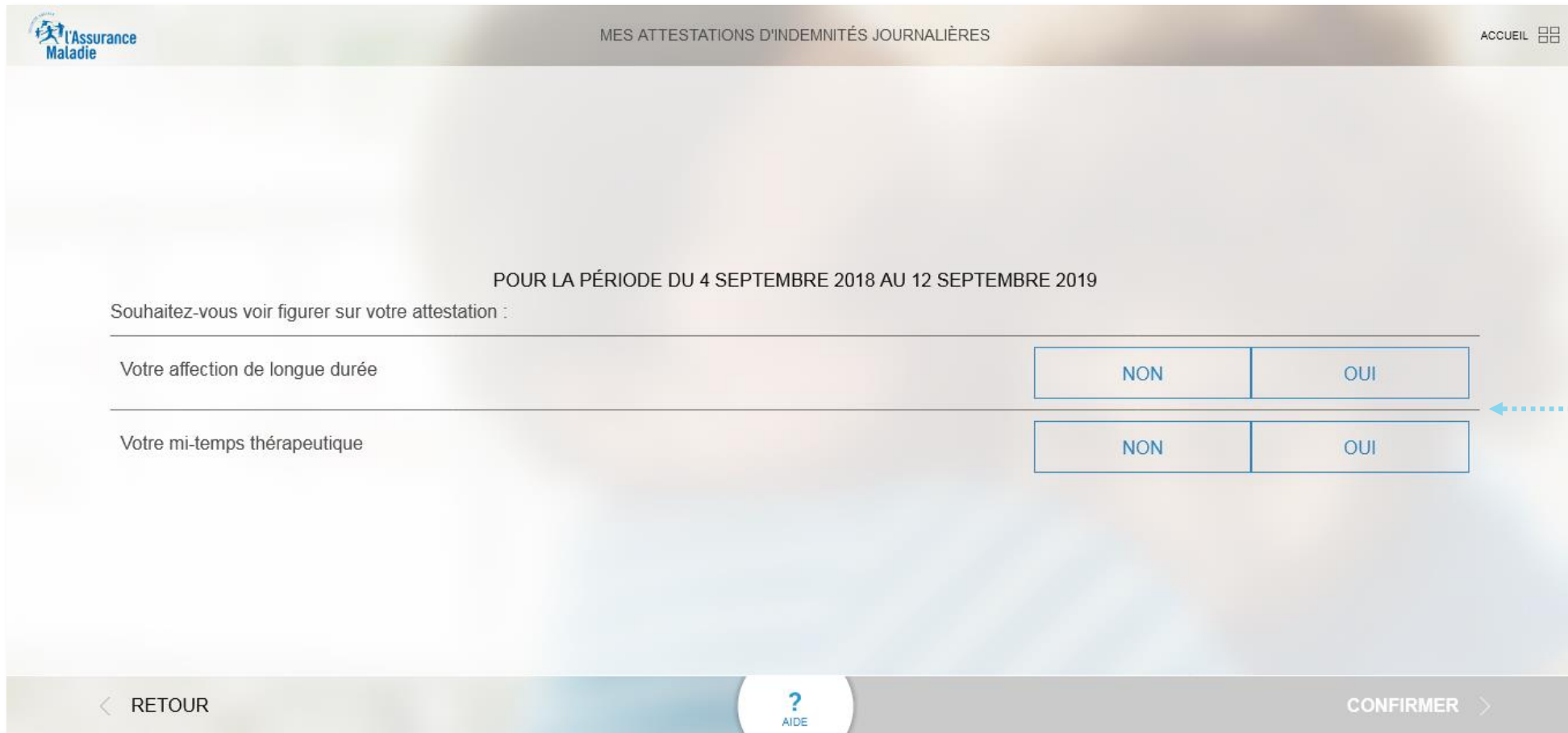
Il utilise les deux calendriers pour choisir la date de début et la date de fin

2

Il clique ensuite sur **Confirmer** (le bouton n'étant actif qu'une fois un choix effectué)

La démarche pas-à-pas : Etape 2/3

📍 **ETAPE (2)** : L'assuré doit ensuite choisir les **mentions complémentaires** qu'il souhaite voir figurer sur son attestation



MES ATTESTATIONS D'INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

ACCUEIL 1/1

POUR LA PÉRIODE DU 4 SEPTEMBRE 2018 AU 12 SEPTEMBRE 2019

Souhaitez-vous voir figurer sur votre attestation :

Votre affection de longue durée	NON	OUI
Votre mi-temps thérapeutique	NON	OUI

< RETOUR

AIDE

CONFIRMER >

1

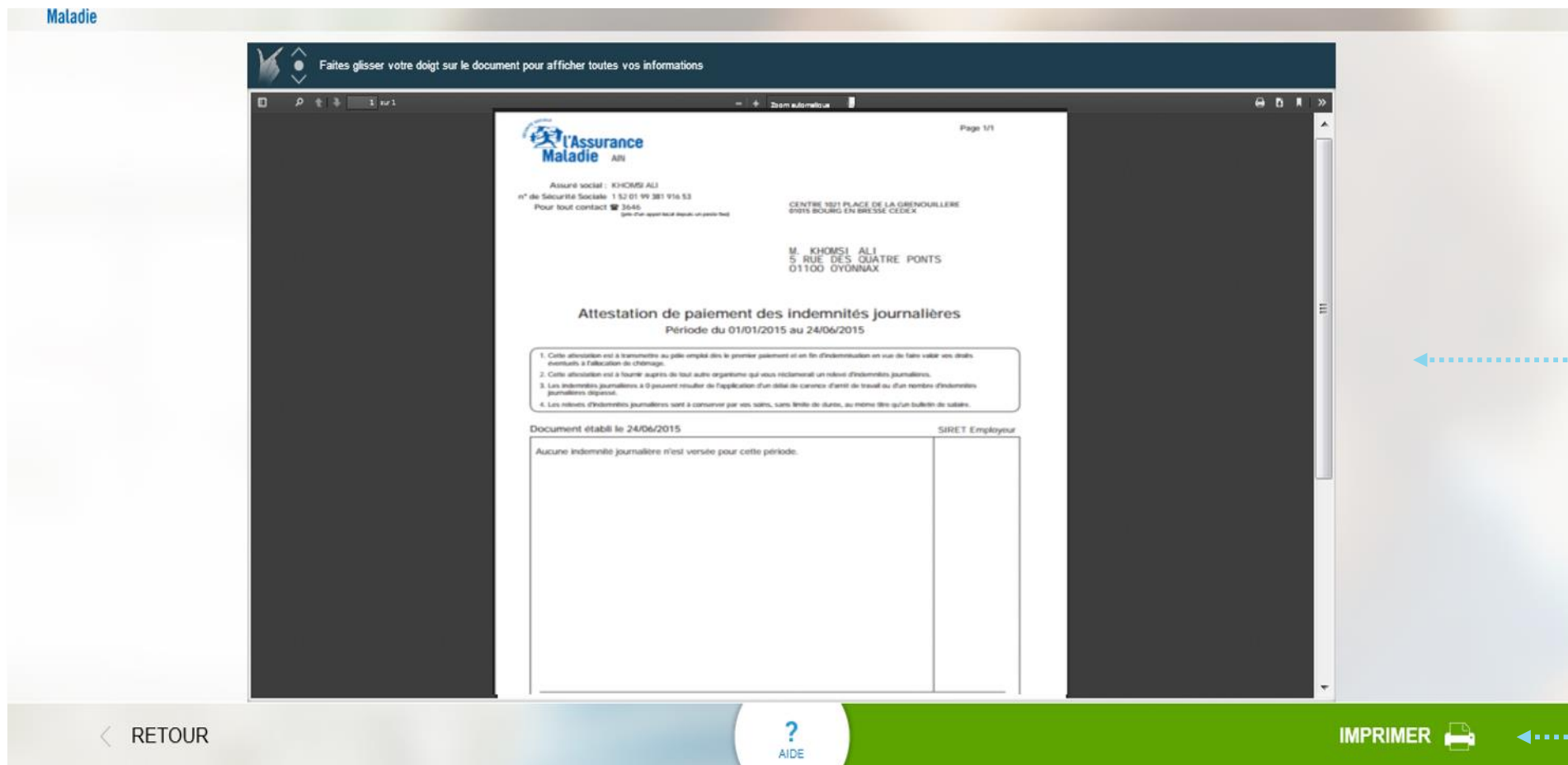
Il **sélectionne oui ou non** pour chacune des options proposées

2

Il clique ensuite sur **Confirmer** (le bouton n'étant actif qu'une fois un choix effectué)

La démarche pas-à-pas : Etape 3/3

 **ETAPE (3)** : L'assuré **visualise** le document et **peut l'imprimer** directement sur la borne



1 Il **peut faire défiler** le document à l'écran pour s'assurer de son exactitude

2 Il clique ensuite sur **Imprimer**, pour lancer l'impression sur la borne

