



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

FORMATION ESPACE PARTENAIRES

FONCTIONNALITÉS



- **Contacter l'organisme d'Assurance Maladie** avec lequel le partenaire est conventionné.
- **Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins** concernant un assuré (saisine Mission accompagnement santé).
- **Demander un rendez-vous pour un assuré** (non autonome dans ses démarches et sans compte ameli).
- **Soumettre une demande d'étude de dossier** pour un assuré (demande de droits PUMa, de Complémentaire santé solidaire, de renouvellement d'AME....).
- **Consulter l'historique des demandes** et leurs statuts.
- **Prendre connaissance des actualités** de la caisse et **recevoir la newsletter** partenaires.

OFFRE NUMERIQUE – LE COMPTE AMELI

UN ESPACE PERSONNALISÉ ET CONFIDENTIEL POUR DES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES

Création immédiate de compte ameli

Vous souhaitez ouvrir votre compte ameli sur le site internet sur <https://assure.ameli.fr>

Sélectionnez sur la page de connexion le bouton « Je crée mon compte », saisissez les informations demandées puis validez. Vous avez désormais votre compte ameli !

JE CRÉE MON COMPTE AMELI



Création d'un compte possible uniquement pour un assuré disposant **d'un numéro d'immatriculation définitif**

Je crée mon compte en remplissant les éléments demandés

* champ obligatoire

Nom de famille (sans prénom) : *	<input type="text"/>	?
Mon numéro de sécurité sociale : *	<input type="text"/>	?
Ma date de naissance : *	<input type="text" value="jj/mm/aaaa"/>	
Mon code postal : *	<input type="text"/>	?

RETOUR CONTINUER

OFFRE NUMERIQUE – LE COMPTE AMELI

UN ESPACE PERSONNALISÉ ET CONFIDENTIEL POUR DES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES



C'est un **service multicanal** car avec les **mêmes identifiants et codes d'accès**, vous pouvez vous connecter :



à votre compte ameli web **sur ordinateur**



à l'**application smartphone ou tablette** (téléchargeable gratuitement)



sur les bornes multiservices en façade de l'Assurance Maladie

OFFRE NUMERIQUE – LE COMPTE AMELI

UN ESPACE PERSONNALISÉ ET CONFIDENTIEL POUR DES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES

Outil

Compte ameli
Téléservice

Pour qui ?

Pour tous les assurés, accès sécurisé

Quelles informations ?

Informations personnelles de l'assuré et démarches en ligne



Compte Ameli : création, démarches en ligne

➤ Playlist « les tutos du compte ameli » sur la chaîne Youtube de l'Assurance Maladie :

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLow7W72Ail26ITYxUT8LHAb2PDcOycD2n>

TÉLÉCHARGER SES DOCUMENTS ET SUIVRE SES DEMANDES AVEC LE COMPTE AMELI

Besoin de suivre vos dépenses de santé ou d'une attestation ? Avec votre compte ameli, où que vous soyez, vous pouvez :

- consulter vos remboursements en temps réel, retrouver et enregistrer vos relevés mensuels sur les 27 derniers mois ;
- télécharger votre attestation de droits ou d'indemnités journalières ;
- télécharger votre relevé fiscal, avec les prestations perçues durant l'année précédente que vous devez déclarer aux services fiscaux ou à d'autres organismes ;
- consulter l'avancement de votre dossier accident du travail ou l'historique des arrêts ;
- connaître la date estimée du traitement d'une démarche (changement de situation, arrêt de travail, remboursement de frais de santé, feuille de soin papier..) dans votre CPAM ;
- consulter les informations sur votre [affection de longue durée](#) (ALD).

Compte Ameli : création, démarches en ligne

GAGNER DU TEMPS EN FAISANT VOS DÉCLARATIONS EN LIGNE SUR LE COMPTE AMELI

Votre compte ameli vous permet aussi de :

- commander votre carte Vitale ;
- changer vos coordonnées bancaires ;
- effectuez en ligne votre demande de [Complémentaire santé solidaire](#) (sur le compte ameli web uniquement, rubrique « Effectuer une démarche » > « Faire une demande de Complémentaire santé solidaire ») ;
- demander votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM) (voir la page [Vacances à l'étranger : votre prise en charge](#)) ;
- demander votre [pension d'invalidité](#) (sur le compte ameli web uniquement) ;
- déclarer votre nouvelle adresse ;
- déclarer la naissance d'un nouveau-né ;
- déclarer la perte ou le vol de votre carte Vitale ;
- changer de nom après un mariage ou une séparation ;
- inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent ;
- déclarer un [accident causé par un tiers](#) ;
- choisir votre organisme complémentaire (si vous bénéficiez de plusieurs organismes) pour la transmission automatique de vos remboursements ;
- régler en ligne vos créances concernant les franchises et participations forfaitaires (sur le compte ameli web uniquement) ;
- saisir le [médiateur](#) lorsque votre réclamation déposée auprès de votre caisse d'assurance maladie est restée insatisfaite

Compte Ameli : création, démarches en ligne

CONTACTER UN CONSEILLER À PARTIR DU COMPTE AMELI

Des questions à poser à votre caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) ? Besoin de rencontrer un conseiller ? Désormais, pour toute question posée depuis le compte ameli, il faut systématiquement passer par l'**assistant virtuel ameliBot**, accessible dès la première page en bas à droite du compte. Si au bout de **2 requêtes**, ameliBot n'apporte pas de réponse satisfaisante, l'assuré pourra contacter un conseiller de l'Assurance Maladie via l'espace d'échanges du compte ameli. En pratique sur le compte ameli, il est possible de :

- contacter un conseiller par e-mail depuis votre messagerie dans le cas où ameliBot n'a pas apporté de réponse satisfaisante ;
- prendre rendez-vous sur le compte ameli web pour différents motifs (selon la caisse d'assurance maladie concernée) :
 - ▶ [Complémentaire santé solidaire](#) (ex. CMU-C et ACS) ou de l'aide pour la demande ou une question sur la demande en cours ;
 - ▶ [arrêt de travail](#) (nouvelle demande ou en cours) ;
 - ▶ [indemnités journalières](#) ;
 - ▶ [accident de travail](#) / [maladie professionnelle](#) (nouveau) ;
 - ▶ [congés maternité](#) / [congés paternité](#) (nouveau) ;
 - ▶ [artistes auteurs](#) (nouveau) ;
 - ▶ [demande de capital décès](#) ;
 - ▶ [demande de pension d'invalidité](#) ;
 - ▶ conditions de prise en charge et les remboursements de [soins à l'étranger](#) ;
 - ▶ demandes ou conditions de prise en charge des [cures thermales](#) ;
 - ▶ [frontaliers suisses](#) quelque soit la nationalité.

Sur le compte ameli web, une géolocalisation des points d'accueils est proposée, afin de trouver la caisse d'assurance maladie la plus proche. Et pratique, les accueils accessibles aux personnes à mobilité réduite sont désormais précisés.

Compte Ameli : création, démarches en ligne



- ✓ **Depuis le 08/03/2023 : possibilité de prise de rendez-vous téléphonique**
 - ❑ Les assurés adhérents du compte Ameli peuvent choisir entre le canal physique et le canal téléphonique pour un rendez-vous avec leur caisse.

PARTENAIRES CONCERNÉS

Partenaires ...

- Œuvrant dans le domaine de l'accès aux droits et aux soins.
- Conventionnés avec la caisse d'Assurance Maladie.
- Signataires d'un avenant sur l'utilisation d'Espace Partenaires.



Délai de prise en charge de 48 heures

ATOUTS D'ESPACE PARTENAIRES



- Disponible sur PC, tablette, smartphone.
- Echanges sécurisés.
- Simple et fluide d'utilisation.
- Peut regrouper, en un même lieu, toutes les sollicitations liées à l'accès aux droits et aux soins, classées par motifs de demandes.
- Conforme CNIL et RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

URL ET PROFILS

Espace Partenaires est accessible par internet :

<https://espace-partenaires.ameli.fr>



2 profils distincts



« Gestionnaire » Partenaire :

- Son compte est créé par la caisse dès signature de la convention d'utilisation d'Espace Partenaires.
- Le gestionnaire crée les profils techniciens de sa structure.
- Nombre de gestionnaires possibles :

De 1 à 10 employés / bénévoles = jusqu'à 2 gestionnaires,

De 11 à 25 employés / bénévoles = jusqu'à 3 gestionnaires,

Plus de 25 employés / bénévoles = jusqu'à 5 gestionnaires.

Utilisateurs, dit « Technicien » Partenaire :

- Le Technicien utilise les offres de services Espace partenaires : dépôt et suivi de demandes.

Important :

- Lors du départ d'un technicien, le gestionnaire doit le désactiver de la base des utilisateurs.
- Il est conseillé au gestionnaire de se créer également en tant que technicien pour pouvoir consulter les demandes traitées pour sa structure

ACTUALITÉS

- Après la phase d'authentification par login et mot de passe, les gestionnaires et techniciens partenaires retrouvent la page d'Espace Partenaires qui présente les actualités mises en ligne par l'organisme.
- Elles s'affichent sous forme de carrousel avec les 3 actualités les plus récentes et d'un fil d'actualités positionné à droite du carrousel.


Si la caisse ne publie pas d'actualité, le gestionnaire ou le technicien partenaire est dirigé automatiquement vers :

- Le menu « gestion des comptes » (pour le gestionnaire partenaire),
- Le menu « dépôt de demandes » (pour le technicien partenaire).



NEWSLETTER

- L'abonnement est une fonctionnalité disponible pour les gestionnaires et techniciens partenaires, qui permet la réception des newsletters de l'organisme.
- Cet abonnement est possible, soit au moment de l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de cette nouvelle version d'Espace Partenaires, soit en activant le bouton « Je souhaite recevoir la newsletter par e-mail » situé sous l'encart des actualités « A la une ».
- Le désabonnement à la newsletter s'opère de deux façons différentes : en désactivant le bouton « Je souhaite recevoir la newsletter par e-mail » situé sous l'encart des actualités « A la une », soit à la réception de la newsletter en cliquant sur le message « Si vous ne souhaitez plus recevoir la newsletter d'Espace Partenaires, vous pouvez vous désabonner : Cliquez ici ».
- Nous vous invitons à vous abonner à la newsletter pour être informé de ces actualités mais ne manquerons pas de vous tenir au courant des évolutions via les canaux habituels.

Ecran Gestionnaire


**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun



Espace Partenaires



 CPAM ESSONNE  CHRISTOPHE GILBLAS

Gestion des comptes


Ajouter un technicien


**Madame GERMAINE Pauline**



 p.germaine
 01.02.03.04.05



 agent CPAM
 pauline.germaine@assurance-maladie.fr

Modifier





**Monsieur GILBLAS Christophe**



 c.gilblas
 01.01.01.01.01



 Agent CPAM
 christophe.gilblas2@assurance-maladie.fr

Modifier




**Madame DE TINTENIAC Myriam**

 m.detinteniac
 01.01.01.01.01

 responsable mas
 myriam.detinteniac@assurance-maladie.fr

Modifier



URL ET PROFILS

Suite à la création de votre compte par un gestionnaire, vous allez recevoir un mail pour vous demander d'activer votre compte :



Attention : il arrive parfois que le message soit considéré comme un SPAM (vérifier le dossier « indésirable »).

URL ET PROFILS

Certains partenaires peuvent rencontrer des difficultés au moment de cliquer sur  (message d'erreur)

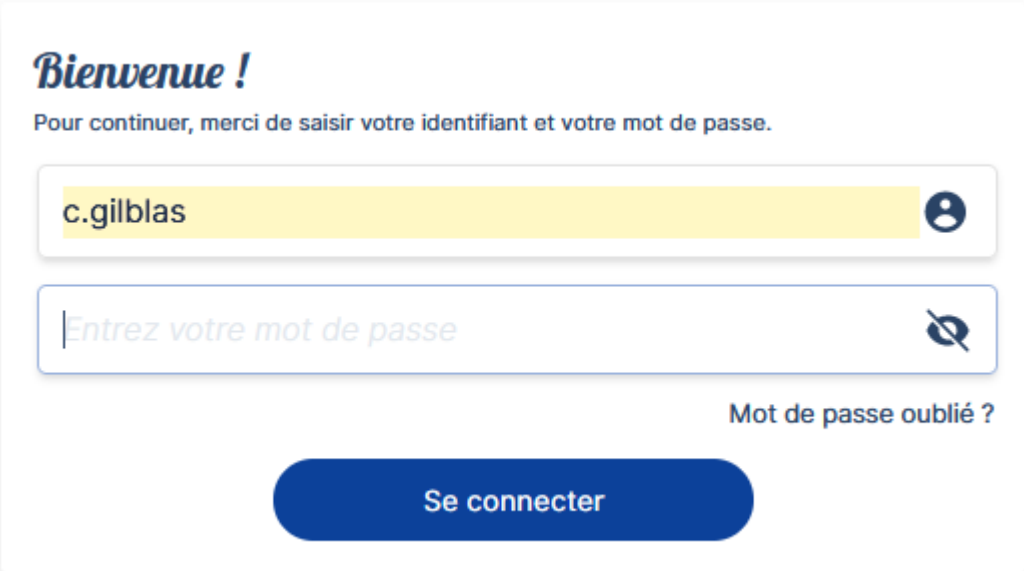
Solution :

- Faire un clic droit sur le bouton  et sélectionner l'option « copier le lien internet »
- Ouvrir un autre navigateur (exemple : google chrome), coller le lien qui va vous permettre d'afficher la page de personnalisation du mot de passe

URL ET PROFILS


**Vous avez un certain délai pour activer votre compte.
Si le délai est dépassé, il faudra lors de la connexion cliquer sur :**


Mot de passe oublié ?



Bienvenue !

Pour continuer, merci de saisir votre identifiant et votre mot de passe.





Mot de passe oublié ?

Se connecter

Ecran Technicien



Espace Partenaires



Historique des demandes

Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins



Vous souhaitez faire un signalement de difficulté d'accès aux droits et aux soins pour un assuré : Dossiers complexes (rétroactivité, rupture de droits, IJ complexes...), Droits, Situation d'urgence, Saisine mission accompagnement santé, Suivi traitement d'une demande faite par l'assuré.

Nouvelle demande

Demander un rendez-vous pour un assuré



Vous souhaitez demander un rendez-vous pour un assuré (AME, arrêt de travail, C2S...).

Nouvelle demande

Transmettre et / ou suivre un dossier



Vous souhaitez nous transmettre ou suivre un dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude C2S...).

Nouvelle demande

Contactez votre organisme d'assurance Maladie



Vous souhaitez prendre un rendez-vous téléphonique / visio ou physique pour une question générale (réglementaire, offres de services de votre organisme d'assurance Maladie, technique...)

Nouvelle demande

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

1 seul fichier pour l'ensemble des documents
et format PDF de la pièce jointe :



1 seule demande par assuré

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Pour les demandes d'étude de dossier de type « **Ouverture de droits** »

Ouverture de droits (affiliation) - Dépôt de dossier

Ouverture de droits (affiliation) - Où en est la demande ?

Il est important d'indiquer :

- ✓ Le nom de naissance dans le champ « Nom »
- ✓ Dans la zone « Commentaires »
 - ✓ Les informations permettant d'identifier l'assuré dont vous disposez
 - ✓ Le nom marital
 - ✓ Information sur la situation / activité de l'assuré :
Etudiant / Travailleur Indépendant / Salarié / Sans activité / Migrant /
Demandeur d'asile

Personne concernée

Civilité *

☒ Madame ☐ Monsieur

Nom *

BULOT

Prénom *

CHRISTINE

Commentaires * (5000 caractères maximum)

Nom marital : BAULAIRE

Situation : Sans activité

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Pour les demandes de rattachement (naissance)

Transmettre et / ou suivre un dossier

Vous souhaitez nous transmettre ou suivre un dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude C2S...).

Ouverture de droits (affiliation) - Dépôt de dossier

- Les pièces justificatives :

Né en France

- formulaire S3705 « Demande de rattachement des enfants à l'un ou aux deux parents assurés – assurances maladie et maternité » (téléchargeable sur ameli.fr)
- la copie de l'acte de naissance de l'enfant

Né à l'étranger

- formulaire S3705 « Demande de rattachement des enfants à l'un ou aux deux parents assurés - assurances maladie et maternité » (téléchargeable sur ameli.fr)
- copie intégrale acte de naissance ou un extrait d'acte de naissance avec filiation ou une pièce équivalente établie par un consulat, authentifiée par un cachet lisible

ET

- pièce d'identité de l'enfant (carte d'identité ou passeport) ou le certificat de contrôle médical de l'enfant délivré par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) dans le cadre du regroupement familial.

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Pour les demandes d'étude de dossier de type « **AME** » :

Transmettre et / ou suivre un dossier

Vous souhaitez nous transmettre ou suivre un dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude C2S...).

Motif de la demande *

AME - Dépôt de dossier



La primo-demande d'AME peut être déposée sur Espace Partenaires uniquement par les Permanences d'Accès aux Soins de Santé Hospitalières (PASS)

Dans les autres cas, les demandes doivent être impérativement déposées dans un accueil de la CPAM ou un espace France Service.

Les demandes de renouvellement peuvent être adressées via Espace Partenaires.

Les formulaires photo AME, complétés intégralement, sans ratures ni surcharges, doivent comporter une photo en couleur « tête nue » qui doit être bien cadrée, collée sur un formulaire original, le tout, numérisé « bien droit ». A défaut, nous ne pourrons pas produire de carte AME.

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE



Pour les demandes **d'ouverture de droit + C2S** pour un demandeur d'asile, il faut utiliser le motif « Etude de C2S »:

Transmettre et / ou suivre un dossier

Vous souhaitez nous transmettre ou suivre un dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude C2S...).

Complémentaire Santé Solidaire (C2S) - Dépôt de dossier

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Pour les demandes d'étude de dossier de type « **Remboursement de soins** »

Il est nécessaire d'indiquer si vous en disposez :

- ✓ La date des soins
- ✓ Les informations permettant d'identifier l'assuré dont vous disposez
- ✓ La nature des soins
- ✓ Le nom du professionnel de santé voire son identification
- ✓ Le type de demande : régularisation ou paiement

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Pour une **demande de carte vitale**, il faut utiliser le motif :

Transmettre et / ou suivre un dossier

Vous souhaitez nous transmettre ou suivre un dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude C2S...).

Ouverture de droits (affiliation) - Dépôt de dossier




Déclarer la perte ou le vol de la carte vitale

- ✓ Espace Partenaires ne permet pas de répondre à cette demande.
- ✓ Les moyens pour déclarer la perte ou le vol d'une carte vitale :
 - ✓ Le compte Ameli,
 - ✓ le 3646 ,
 - ✓ le passage en accueil physique,
 - ✓ l'envoi d'un courrier : **CPAM 91040 Evry CEDEX**

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Pour toutes les demandes **liées aux jeunes de l'ASE** adressées initialement sur une adresse spécifique, le canal à utiliser dans Espace Partenaires est :

- Offre de service :

Transmettre et / ou suivre un dossier 

Vous souhaitez nous transmettre ou suivre un dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude C2S...).

Nouvelle demande

- Motif de la demande : Ouverture de droits (affiliation) - Dépôt de dossier

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Si vous souhaitez un accompagnement de la CPAM sur des actions de prévention (mise à disposition d'affiches ou flyers, intervention sur des forums,), vous pouvez faire une demande via l'offre de services :

Contactez votre organisme d'assurance
Maladie



*Vous souhaitez prendre un rendez-vous téléphonique /
visio ou physique pour une question générale
(réglementaire, offres de services de votre organisme
d'assurance Maladie, technique...)*

Nouvelle demande

- Sélectionner le motif de la demande

Motif de la demande *

Connaître les offres de service de l'organis ▾

- Indiquer dans la zone « commentaires » l'action que vous souhaitez mettre en place. Le pôle « Prévention et Partenariats » vous recontactera.

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Si vous souhaitez poser une question liée à la réglementation,

Contactez votre organisme d'assurance
Maladie



Vous souhaitez prendre un rendez-vous téléphonique / visio ou physique pour une question générale (réglementaire, offres de services de votre organisme d'assurance Maladie, technique...)

Nouvelle demande

- Sélectionner le motif de la demande

Motif de la demande *

Connaître les évolutions législatives et régl v

- Vous devez impérativement sélectionner un type de modalité de RDV sachant que la réponse vous sera adressée via « Espace Partenaires »

Modalités de rendez vous *

Téléphonique / Visio

Physique

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

Historique des demandes

1-8 sur 8 résultats

Affichage 10 Trier par Date de dépôt ordre Z-A

Soumettre une demande d'étude de dossier Nouveau

★ 2233100012 16/02/2022 16h30min

Demandeur **LAPIERRE Martine** Personne concernée **Monsieur PRINCE Marius**

[Consulter le détail](#)

Contactez votre organisme d'assurance Maladie Nouveau

★ 2233100011 15/02/2022 14h11min

Demandeur **LAPIERRE Martine**

[Consulter le détail](#)

Contactez votre organisme d'assurance Maladie Résolu

★ 2233100007 03/02/2022 14h40min

Demandeur **CHAUSSON Victor**

[Consulter le détail](#)

Contactez votre organisme d'assurance Maladie Pris en charge

★ 2233100006 02/02/2022 17h05min

Demandeur **CHAUSSON Victor**

[Consulter le détail](#)

3 statuts possibles * :

- Nouveau
- Pris en charge
- Résolu

Si un échange Q/R est initié après le statut « résolu », les statuts pourront être :

- Message envoyé
- Message reçu
- Clôturé

* « **Nouveau** » : vous venez de déposer la demande.

« **Pris en charge** » : la caisse prend en charge votre demande.

« **Résolu** » : la caisse a apporté une réponse à votre demande.

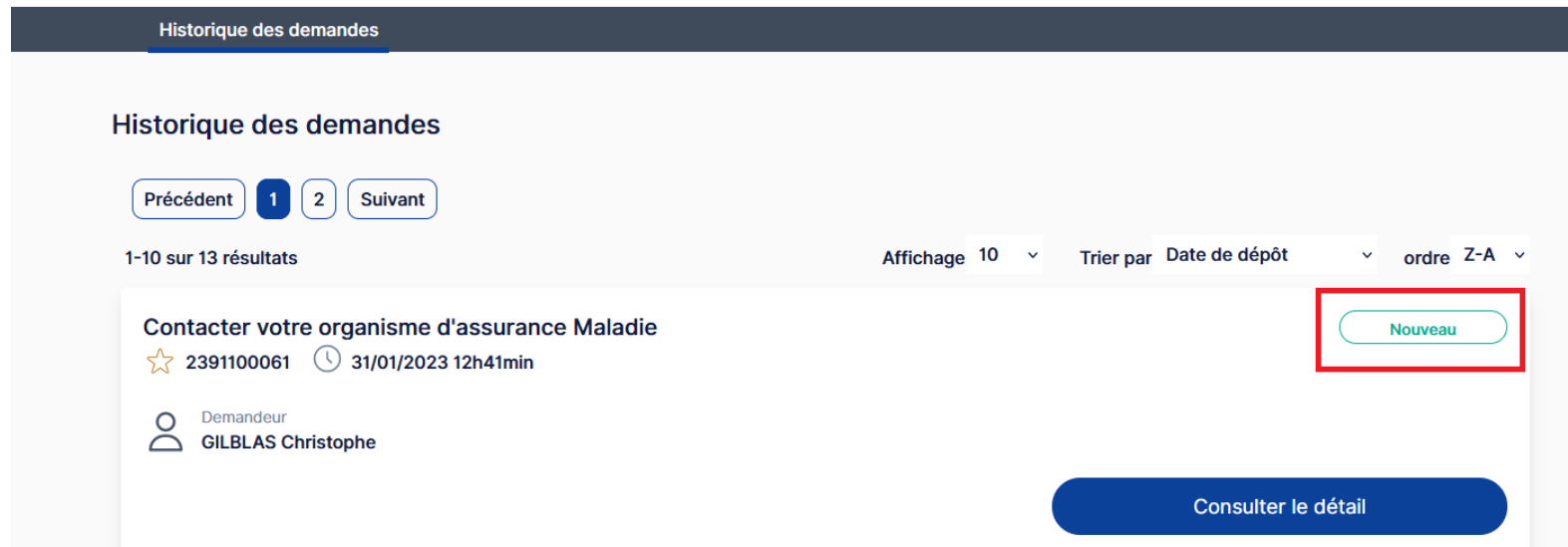
« **Message envoyé** » : vous écrivez à la caisse.

« **Message reçu** » : la caisse vous répond.

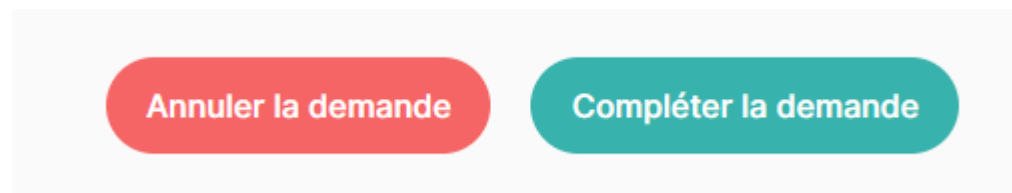
« **Clôturé** » : l'échange est terminé, le délai des 15 jours est arrivé à son terme, ou vous avez clôturé l'échange manuellement.

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Tant qu'une demande est en statut « **Nouveau** », vous pouvez la supprimer ou rajouter des éléments dans la demande :



- Vous cliquez sur « Consulter le détail » et avez alors accès à deux boutons :



LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE



Echange Q/R :

- Lorsque le statut de la demande est « Résolu », le technicien dispose de 15 jours pour la ré-ouvrir et poursuivre l'échange. Au 16ème jour, un échange ping-pong est impossible. La demande passe au statut « Clôturé ».
- L'échange est limité à 4 allers-retours, soit 4 questions de partenaire / 4 réponses caisse maximum en complément de la demande initiale.
- Le technicien peut déposer 8 nouvelles pièces jointes de 5 Mo maximum pour la durée totale de l'échange.
- Le technicien peut clôturer manuellement l'échange, après une réponse de caisse, sans atteindre la limite du 4ème et dernier échange ou avant le délai de 15 jours au cours duquel l'échange ping-pong est possible.
- A la réception du 4ème échange sortant, c'est-à-dire le retour du technicien organisme, la demande passe automatiquement au statut « Clôturé ».

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Lorsque le statut d'une demande est « Clôturé », vous ne pouvez plus échanger à partir de cette demande. Si vous devez envoyer une PJ manquante, il faudra faire une nouvelle demande.
- Dans le commentaire, indiquer le numéro de la demande liée dans Espace partenaires

Liste des pièces jointes

bulletin_de_salaire.pdf		
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Commentaires * (5000 caractères maximum)

Bonjour,
je vous communique dans cette demande la PJ manquante pour la demande EP n° 2391100057.
bien cordialement

Annuler VALIDER

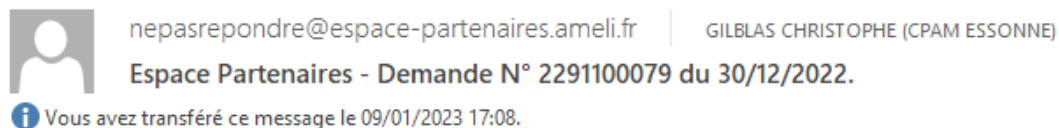
LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Exemple de mail lors de la création d'une demande :



LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- Exemple de mail lors de la clôture d'une demande :



Espace Partenaires

Bonjour Christophe GILBLAS,

Je vous informe que votre demande N°2291100079 est résolue.

Je vous invite à consulter la réponse apportée dans historique des demandes de votre "Espace Partenaires".

ATTENTION dans l'éventualité où il y aurait des documents fournis par l'organisme dans cette réponse, ils resteront visibles pendant 15 jours.

Bien cordialement.

Votre conseiller Assurance Maladie.

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – TRANSMETTRE UNE DEMANDE

- **Pour les dossiers en cours envoyés à la CPAM par mail :**
 - Relances à envoyer par mail (on conserve le canal initial)
- **Pour tous les nouveaux dossiers :** utilisation d'Espace Partenaires



Dès lors que vos agents ont été formés à Espace Partenaires, merci de ne plus utiliser les adresses mails génériques afin d'éviter d'adresser des demandes parallèles sur différents canaux, rallongeant d'autant nos délais de traitement.

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – RECHERCHER UNE DEMANDE

8 critères de recherche sont disponibles à partir du menu « Historique des demandes » :

- Numéro de demande
- Demandeur
- Personne concernée
- Offre de service
- Statut
- Motif
- Date de début de dépôt
- Date de fin de dépôt

The screenshot shows a web interface titled 'Historique des demandes'. It contains eight search criteria arranged in two columns. The first column includes: 'Numéro de demande' (text input with '10 caractères' placeholder), 'Personne concernée' (text input with 'veuillez sélectionner une personne concernée' placeholder), 'Statut' (dropdown menu with 'Veuillez sélectionner un statut'), and 'Date de début de dépôt' (date input with 'dd/mm/yyyy' placeholder). The second column includes: 'Demandeur' (dropdown menu with 'Veuillez sélectionner'), 'Offre de service' (dropdown menu with 'Choisissez une offre'), 'Motif' (dropdown menu with 'Veuillez sélectionner une offre de service'), and 'Date de fin de dépôt' (date input with 'dd/mm/yyyy' placeholder). At the bottom, there is a circular arrow icon labeled 'Réinitialisation des filtres' and a blue button labeled 'Rechercher'.

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – BONNES PRATIQUES

- Il ne nous est pas possible, pour le moment, de délivrer une attestation vitale via Espace Partenaires. De plus, nous n'adressons pas de code provisoire Ameli.
- Afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais, nous vous demandons de bien vouloir nous transmettre vos demandes au fur et à mesure de leur réception.
- Lorsque vous nous transmettez un document, il est important de regrouper l'ensemble des pièces transmises dans un seul et unique fichier PDF.
- En cas de réitération de votre demande, nous vous remercions de joindre à nouveau les pièces justificatives.
- Toutes les pièces jointes ont une durée de vie de 15 jours maximum.

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – BONNES PRATIQUES

- Veuillez indiquer la bonne date de naissance de l'assuré (et non une date de naissance fictive).
- Les commentaires doivent comporter le nom de jeune fille pour les femmes mariées et des informations sur le contenu de la demande (ou de la situation).
- Veuillez à réaliser une demande par assuré/personne accompagnée.
- Afin de ne pas faire doublon avec les notifications envoyées par l'application BALI, les emails de prise en charge ne sont pas envoyés aux partenaires concernant les demandes dont le motif est « Saisine mission accompagnement santé ».

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – RÉCAPITULATIF DES OFFRES

Situation rencontrée	Offre de service	Motif
Si vous vous avez des questions sur le partenariat ou notre offre de services à destination des partenaires (questions relatives aux conventions conclues, aux habilitations Espace Partenaires, à nos webinaires, etc.), vous pouvez nous contacter via Espace Partenaires en sélectionnant le motif « contacter votre organisme d'assurance maladie »	Contacter votre organisme d'assurance Maladie	Connaître les évolutions législatives et réglementaires
		Connaître les offres de service de l'organisme d'Assurance Maladie
		Gérer la convention de partenariat
		Signaler des modifications du ou des compte(s) Gestionnaire(s) PARTENAIRE
=Si vous accompagnez un assuré dont la situation s'avère complexe, vous pouvez solliciter un rdv pour cet assuré sur l'un des motifs listés, en sélectionnant l'offre de service « demander un rdv pour un assuré ». L'assuré sera rappelé afin de faire le point sur sa situation et si besoin, un rdv dans l'un de nos points d'accueil lui sera donné.	Demander un rendez-vous pour un assuré	AME
		Arrêts de travail, Indemnités journalières
		Complémentaire Santé Solidaire (C2S)
		Capital décès
		Rente AT/MP

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – RÉCAPITULATIF DES OFFRES

Situation rencontrée	Offre de service	Motif
<p>Si vous accompagnez un assuré qui renonce à ses droits ou aux soins pour des raisons financières, géographiques ou en raison de sa/ses pathologies/handicaps, vous pouvez nous signaler cette situation en sélectionnant l'offre de service « signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins » après avoir recueilli le consentement de l'assuré. En sélectionnant cette offre de service, l'assuré sera recontacté par une conseillère pour faire le point sur ses difficultés et lui proposer de l'accompagner dans l'ouverture de ses droits et/ou dans sa recherche d'un professionnel de santé. En revanche, la conseillère ne pourra pas transmettre d'éléments sur les délais de traitement, les réclamations/contestations, une demande de code ameli pour le partenaire ou une demande de RDV.</p>	<p>Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins</p>	<p>Saisine mission accompagnement santé</p>

LES ÉLÉMENTS À RETENIR – RÉCAPITULATIF DES OFFRES

Situation rencontrée	Offre de service	Motif
<p>Si vous accompagnez un assuré dans la constitution d'une demande de complémentaire santé solidaire, de renouvellement AME (la première demande doit obligatoirement être déposée en agence d'accueil, auprès d'une PASS hospitalière ou d'une structure France service), d'ouverture de droits, ou de demande d'aide financière individuelle, vous pouvez déposer ces quatre types de demandes via Espace Partenaires en sélectionnant l'offre de service « soumettre une demande d'étude de dossier » puis le motif adapté à la demande déposée.</p> <p>Si vous souhaitez connaître l'avancement d'une demande de complémentaire santé solidaire, d'aide financière, d'ouverture de droits, de renouvellement d'AME, veuillez également saisir l'offre de service « soumettre une demande d'étude de dossier » puis le motif adapté au type de demande dont vous souhaitez connaître le suivi.</p>	Transmettre et / ou suivre un dossier	AME - Dépôt de dossier
		AME - Où en est la demande ?
		Accident du travail / Maladie Professionnelle - Où en est la demande ?
		Arrêt Maladie, Maternité et Paternité - Où en est la demande ?
		Complémentaire Santé Solidaire (C2S) - Dépôt de dossier
		Complémentaire Santé Solidaire (C2S) - Où en est la demande ?
		Demande d'aide financière - Dépôt de dossier
		Demande d'aide financière - Où en est la demande ?
		Ouverture de droits (affiliation) - Dépôt de dossier
		Ouverture de droits (affiliation) - Où en est la demande ?
		Remboursement de soins
		Remboursement de transports

**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION**