

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

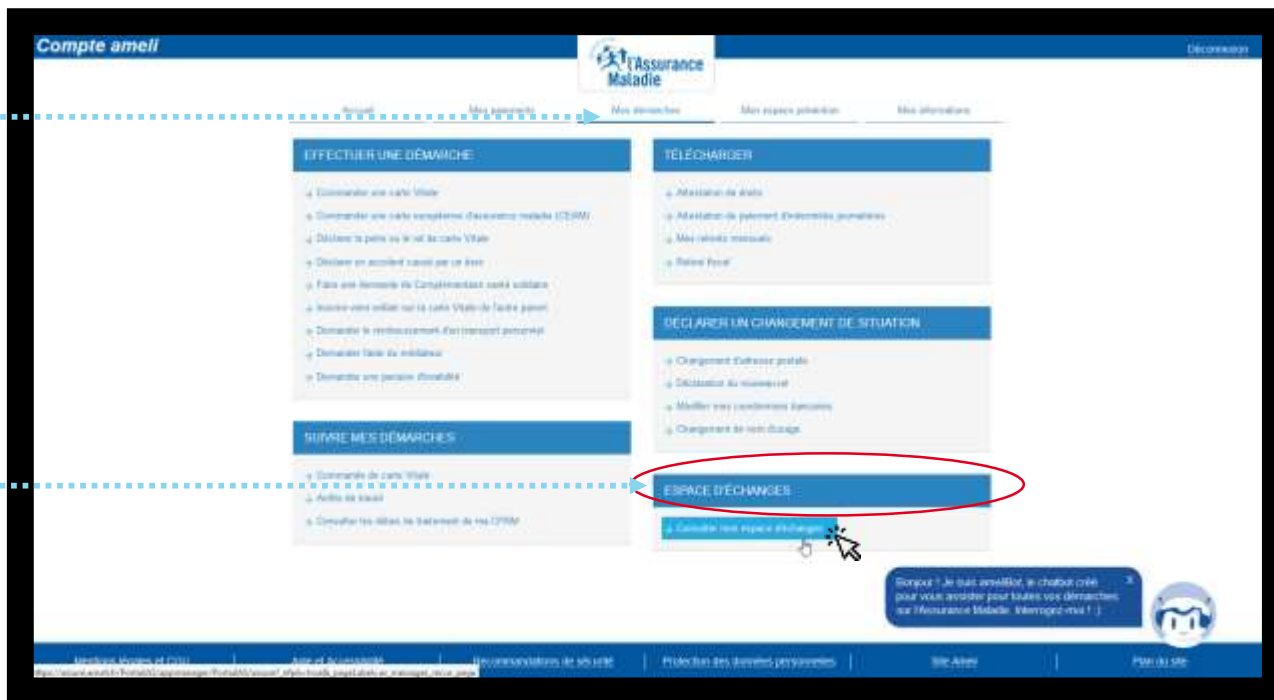
ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements



**ETAPE 1/7:** L'assuré se connecte à son espace d'échanges dans la rubrique « mes démarches »

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

1



**Compte ameli** | Assurance Maladie | Déconnexion

Accueil | Mes démarches | **Mes démarches** | Mes espaces personnels | Mes alertes

- EFFECTUER UNE DÉMARCHÉ**
  - Commander une carte Vitale
  - Commander une carte complémentaire d'assurance maladie (CCAM)
  - Déclarer la perte ou le vol de votre Vitale
  - Déclarer un accident survenu par un tiers
  - Faire une demande de Complémentaire santé solidaire
  - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de votre parent
  - Demander le remboursement d'un transport personnel
  - Demander l'état de maladie
  - Démarcher une personne éligible
- SUIVRE MES DÉMARCHES**
  - Commander une carte Vitale
  - Ardre de l'avis
  - Consulter les sites de l'assurance de la CCAM
- TELÉCHARGER**
  - Attestation de droits
  - Attestation de paiement d'indemnités journalières
  - Mes relevés mensuels
  - Relevé Fiscal
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**
  - Changement d'adresse postale
  - Déclaration de naissance
  - Mettre mes coordonnées à jour
  - Changement de lieu d'usage
- ESPACE D'ÉCHANGES**
  - Consultez votre espace d'échanges

Bonjour ! Je suis ameliBot, le chatbot créé pour vous assister pour toutes vos démarches sur l'Assurance Maladie. Interagissez avec moi !

Horaires d'ouverture de l'AM | Aide et assistance | Vos coordonnées de sécurité | Fonction des données personnelles | Site Aide | Plan du site

Il clique sur la rubrique **Consulter mon espace d'échanges**

2

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements

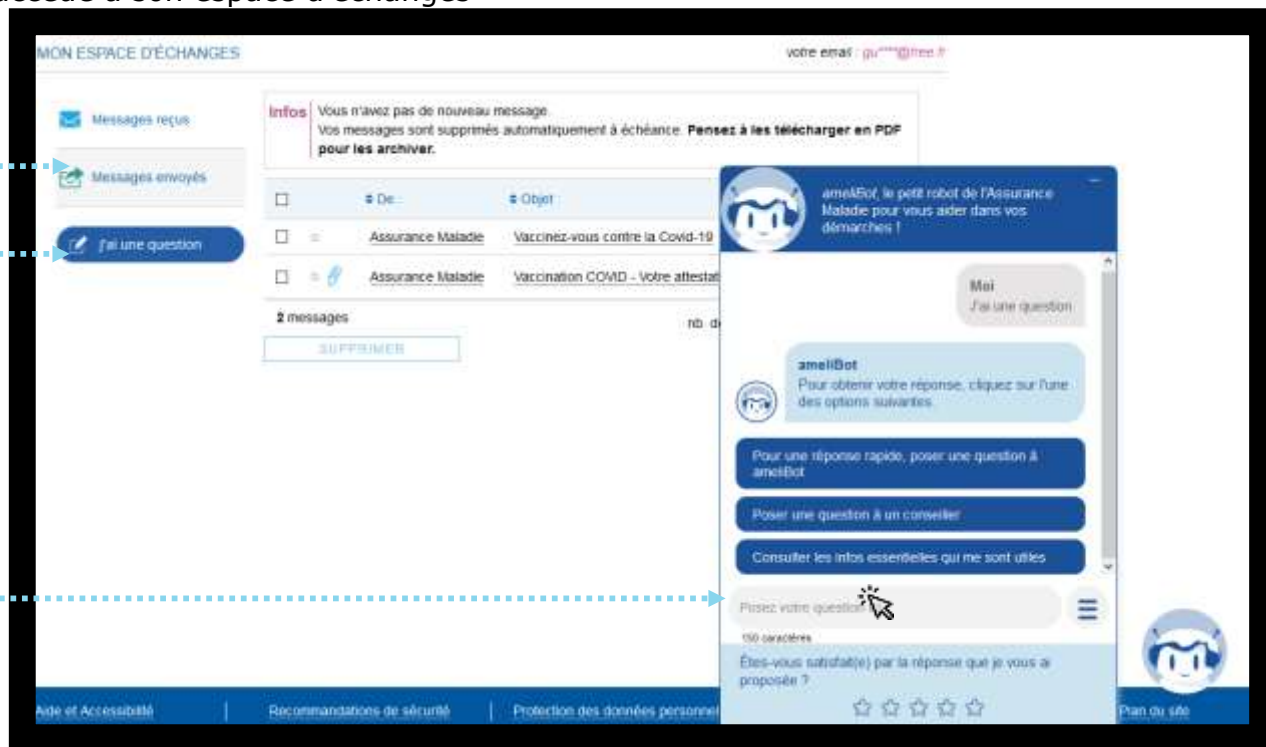


**ETAPE 2/7:** L'assuré accède à son espace d'échanges

1 L'assuré peut **consulter ses messages envoyés et reçus**

2 L'assuré **clique** sur **J'ai une question**

3 Il **rédige** sa question dans la fenêtre **Posez votre question**

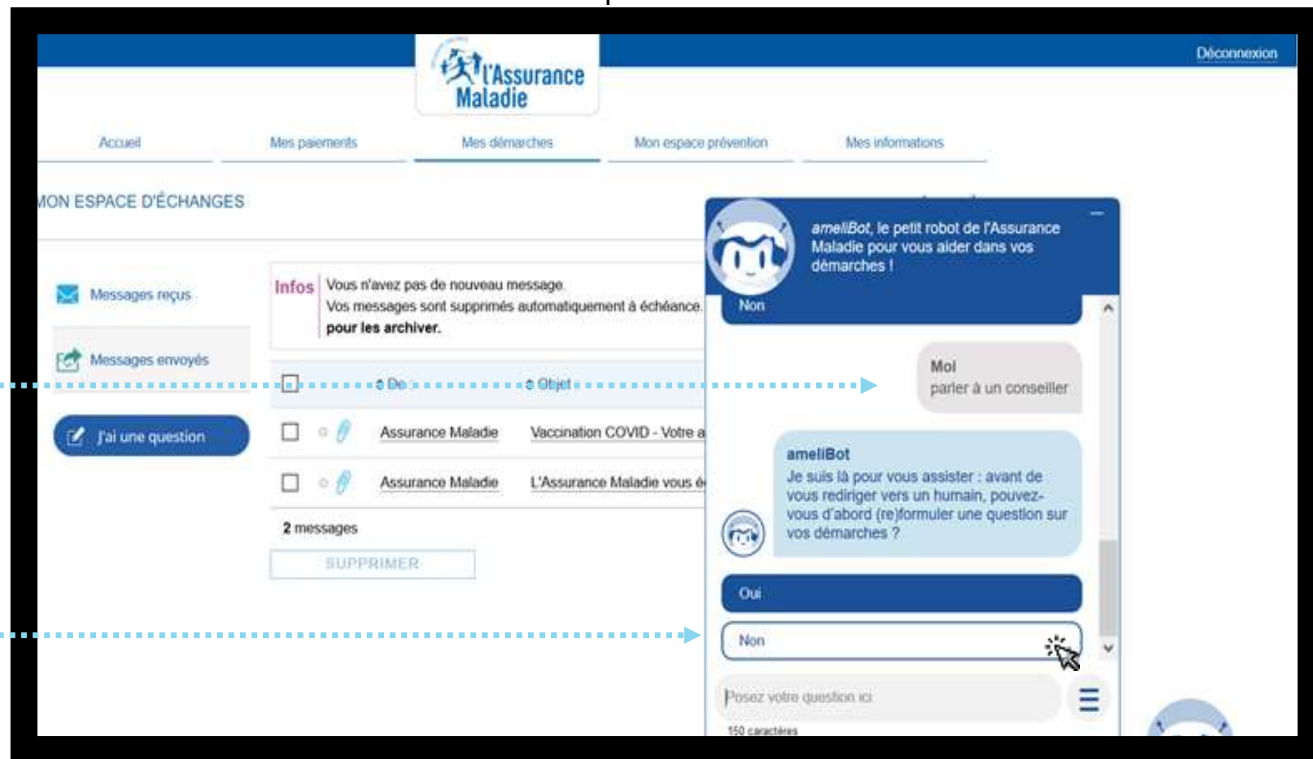


# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements



**ETAPE 3/7** : La réponse d'Amelibot est insuffisante ou incomplète



The screenshot displays the Assurance Maladie user interface. At the top, there are navigation tabs: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. Below this, the 'MON ESPACE D'ÉCHANGES' section is visible. On the left, there are sections for 'Messages reçus' and 'Messages envoyés'. A blue button labeled 'J'ai une question' is present. In the center, there is an 'Infos' box stating: 'Vous n'avez pas de nouveau message. Vos messages sont supprimés automatiquement à échéance. pour les archiver.' Below this, there are two messages from 'Assurance Maladie' regarding COVID-19 vaccination and insurance information. A 'SUPPRIMER' button is at the bottom of the message list. On the right, a chat window is open with ameliBot. The chat history shows a user message: 'Moi parler à un conseiller'. ameliBot's response is: 'Je suis là pour vous assister : avant de vous rediriger vers un humain, pouvez-vous d'abord (re)formuler une question sur vos démarches?'. Below the chat, there are 'Oui' and 'Non' buttons. The 'Non' button is selected, and a mouse cursor is visible over it. At the bottom of the chat, there is a text input field with the placeholder 'Posez votre question ici' and a character count '150 caractères'.

1 L'assuré **clique** écrit  
« **Parler à un conseiller** »  
si l'échange avec Amelibot  
n'est pas suffisant

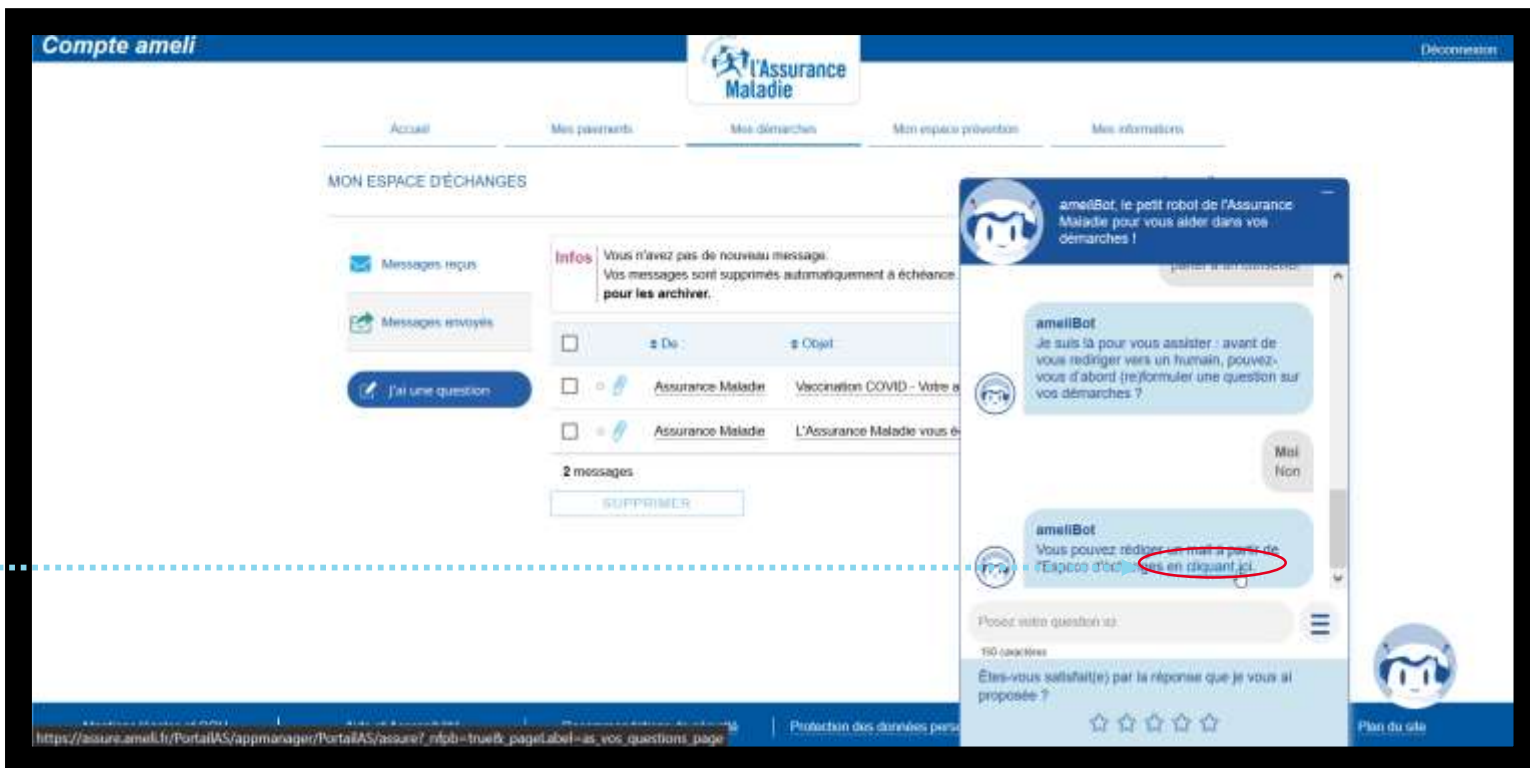
2 L'assuré **clique** sur **Non** pour  
passer à l'étape suivante

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements

 **ETAPE 4/7** : L'assuré clique sur le lien proposé

L'assuré **clique**  
sur **le lien**  
**« Cliquez ici »**  
pour choisir la  
thématique de sa  
demande



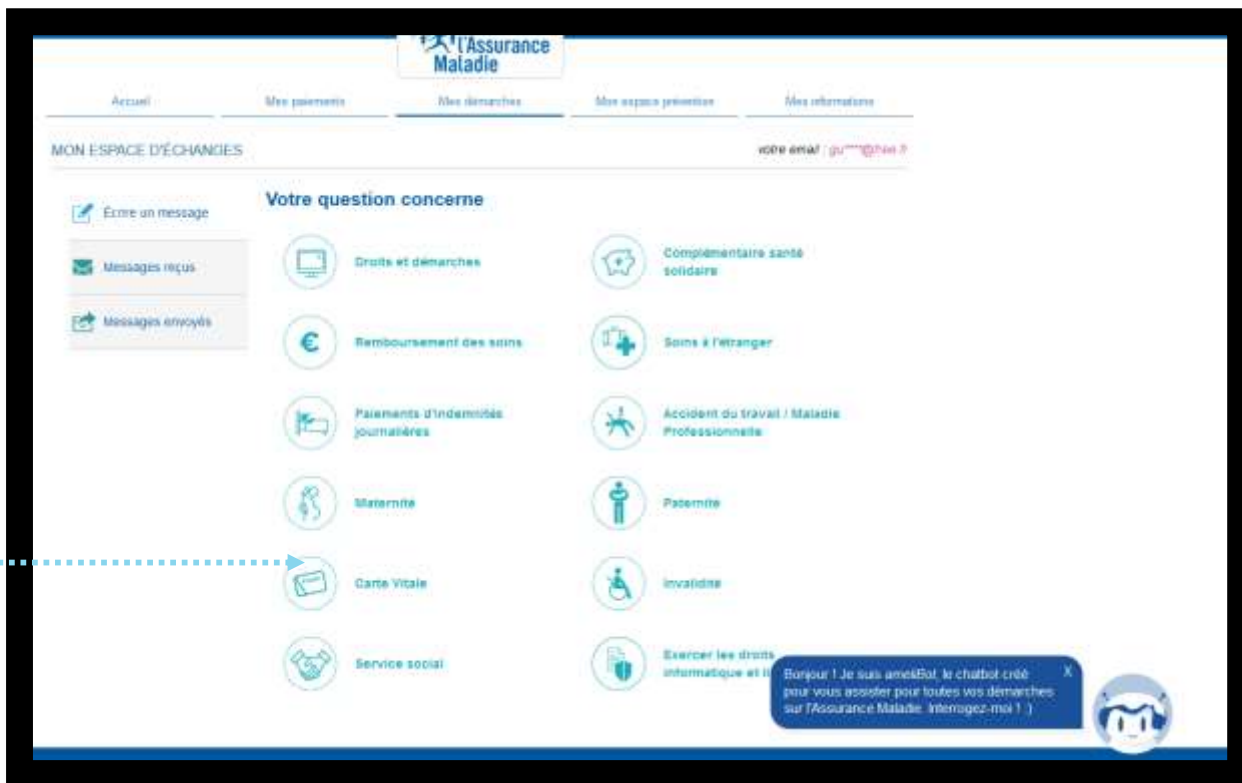
The screenshot shows the 'Compte ameli' interface. At the top, there are navigation tabs: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. Below this is the 'MON ESPACE D'ÉCHANGES' section, which includes 'Messages reçus', 'Messages envoyés', and a 'J'ai une question' button. A message from Assurance Maladie is visible, with a 'SUPPRIMER' button. On the right, a chat window with ameliBot is open. The chat history shows a message from ameliBot: 'Je suis là pour vous assister : avant de vous rediriger vers un humain, pouvez-vous d'abord reformuler une question sur vos démarches ?'. Below this, there are 'Oui' and 'Non' buttons. The current message from ameliBot says: 'Vous pouvez rédiger un mail à partir de l'Espace d'Accès en cliquant ici.' The text 'Cliquez ici' is circled in red. At the bottom of the chat window, there is a text input field, a '150 caractères' indicator, and a question: 'Êtes-vous satisfait(e) par la réponse que je vous ai proposée ?' with five star rating icons. The footer of the page contains the URL: [https://assure.ameli.fr/PortailIAS/appmanager/PortailIAS/assure?\\_rfpb=true&\\_pageLabel=as\\_vos\\_questions\\_page](https://assure.ameli.fr/PortailIAS/appmanager/PortailIAS/assure?_rfpb=true&_pageLabel=as_vos_questions_page) and the text 'Protection des données perso'.

1

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements

 **ETAPE 5/7** : L'assuré choisit sa thématique



The screenshot shows the user interface of the l'Assurance Maladie website. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. Below this, the main content area is titled 'MON ESPACE D'ÉCHANGES' and includes a 'votre email' field. A section titled 'Vos questions concernent' displays a grid of 12 icons representing different topics: 'Droits et démarches', 'Complémentaire santé solidaire', 'Remboursement des soins', 'Soins à l'étranger', 'Paiements d'indemnités journalières', 'Accident du travail / Maladie Professionnelle', 'Maternité', 'Parenté', 'Carte Vitale', 'Invalidité', and 'Service social'. A blue arrow points from the 'Carte Vitale' icon to the text on the left. At the bottom right, there is a chatbot interface with a message: 'Bonjour ! Je suis ameliBot, le chatbot créé pour vous assister pour toutes vos démarches sur l'Assurance Maladie. Interrogez-moi ! :)' and a small avatar of the chatbot.

L'assuré **clique**  
sur la  
**thématique**  
**souhaitée**

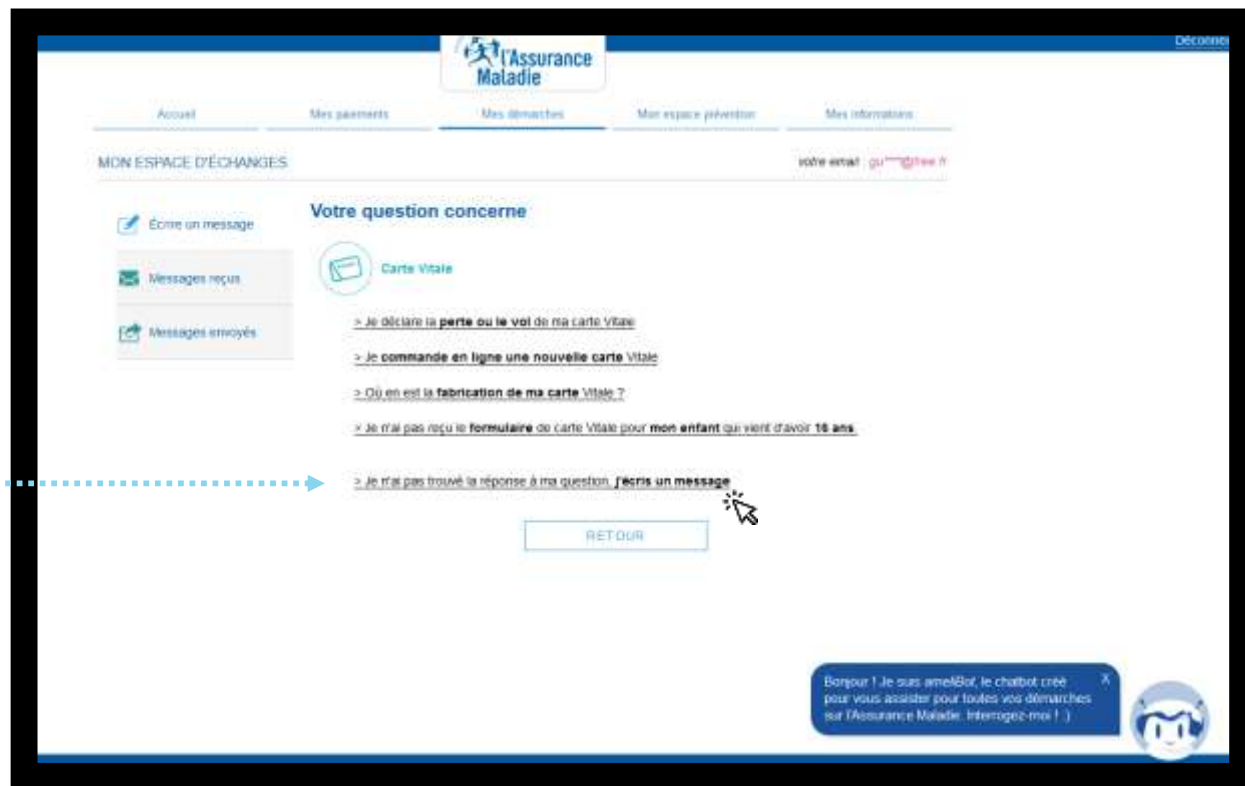
Exemple : Carte  
Vitale

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements



**ETAPE 6/7** : L'assuré souhaite écrire un message



The screenshot shows the Assurance Maladie website interface. At the top, there is a navigation bar with the Assurance Maladie logo and the text 'Déconnexion'. Below this, there are tabs for 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The main content area is titled 'MON ESPACE D'ÉCHANGES' and includes a 'votre email : gu\*\*\*\*@free.fr' notification. On the left, there is a sidebar with 'Ecrire un message', 'Messages reçus', and 'Messages envoyés'. The main content area is titled 'Votre question concerne' and lists several options: 'Carte Vitale', 'Je déclare la perte ou le vol de ma carte Vitale', 'Je commande en ligne une nouvelle carte Vitale', 'Où en est la fabrication de ma carte Vitale?', 'Je n'ai pas reçu le formulaire de carte Vitale pour mon enfant qui vient d'avoir 16 ans', and 'Je n'ai pas trouvé la réponse à ma question, j'écris un message'. The last option is highlighted with a blue dashed line and a mouse cursor. Below the list is a 'RETOUR' button. At the bottom right, there is a chatbot icon and a message: 'Bonjour ! Je suis ameliBot, le chatbot créé pour vous assister pour toutes vos démarches sur l'Assurance Maladie. Interrogez-moi !'.

1 Il indique ne pas avoir trouvé la réponse à sa question

# La démarche pas-à-pas : étape préalable

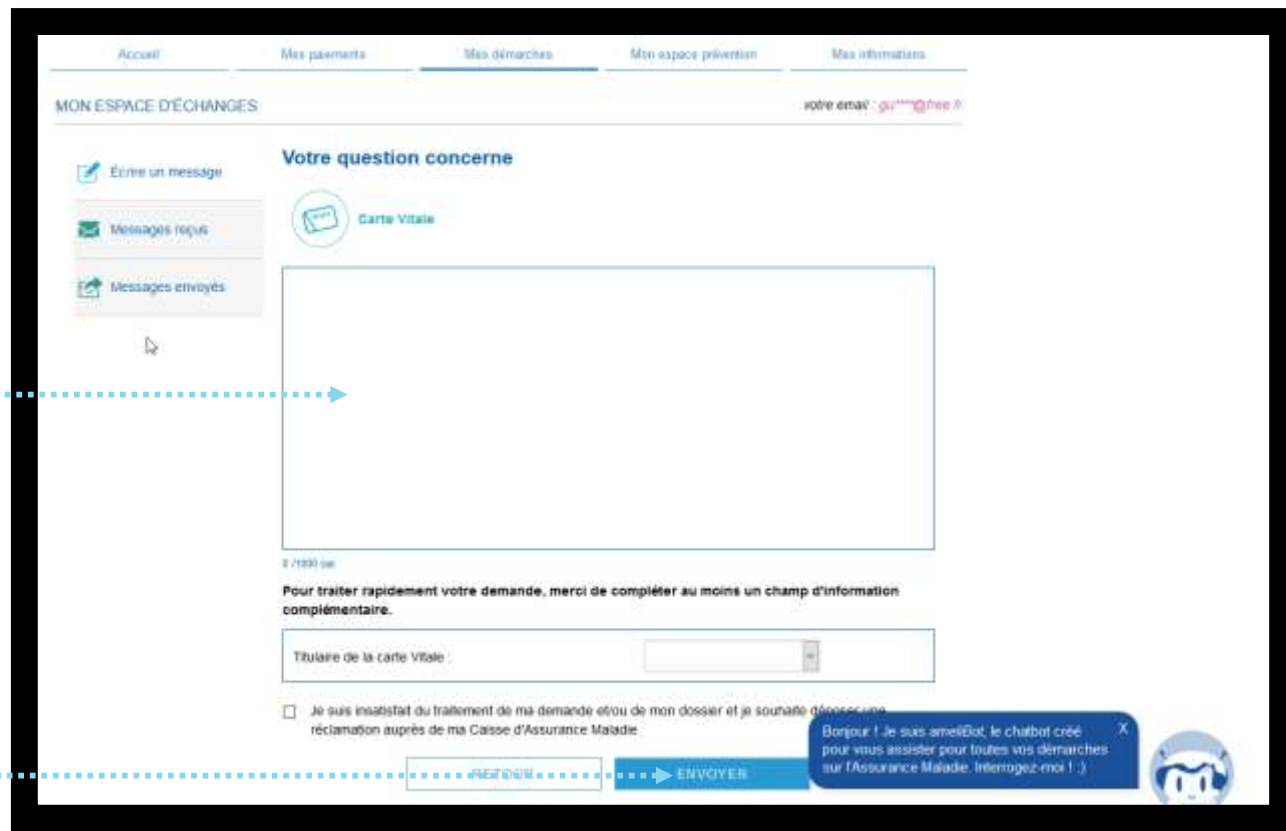
ameliBot – l'assistant conversationnel de l'Assurance Maladie accompagne les assurés dans leurs questionnements



**ETAPE 7/7:** L'assuré rédige sa question

1 L'assuré **rédige sa question**

2 L'assuré clique **sur envoyer**



The screenshot shows the 'MON ESPACE D'ÉCHANGES' (My Exchange Space) interface. At the top, there are navigation tabs: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. Below the tabs, the user's email address is displayed as 'votre email : gu\*\*\*\*@free.fr'. On the left side, there are three menu items: 'Écrire un message', 'Messages reçus', and 'Messages envoyés'. The main area is titled 'Votre question concerne' (Your question concerns) and features a 'Carte Vitale' icon. A large text input field is provided for the user to write their question. Below the input field, there is a character count '0 / 1000 car.' and a prompt: 'Pour traiter rapidement votre demande, merci de compléter au moins un champ d'information complémentaire.' (To process your request quickly, please complete at least one complementary information field). There is a text input field labeled 'Titulaire de la carte Vitale :'. At the bottom, there is a checkbox with the text 'Je suis insatisfait du traitement de ma demande et/ou de mon dossier et je souhaite déposer une réclamation auprès de ma Caisse d'Assurance Maladie.' Below the checkbox, there are two buttons: 'PRENDRE' and 'ENVOYER'. A chatbot bubble is visible in the bottom right corner, containing the text: 'Bonjour ! Je suis ameliBot, le chatbot créé pour vous assister pour toutes vos démarches sur l'Assurance Maladie. Interrogez-moi ! :)' and a close button (X).