

QUESTIONS / REPONSES SUR LA DECLARATION DE RESSOURCES EN LIGNE

Je n'ai pas de compte ameli, comment puis-je en créer un ?	Vous pouvez créer votre compte ameli en utilisant vos identifiants France Connect, en récupérant un code provisoire sur une BMS, en vous munissant de votre RIB et du numéro de série de votre Carte Vitale ou en appelant le 3646, un code provisoire vous sera communiqué.
Suis-je obligée d'avoir une adresse mail pour créer un compte ameli ?	Il convient d'avoir une adresse mail personnelle pour créer votre compte ameli. Pour cela: - Choisissez un fournisseur - RDV sur son site et cliquez sur "créer un compte" - Complétez vos informations personnelles et choisissez une adresse mail - Sécurisez l'accès à votre adresse avec un mot de passe
Puis-je utiliser la même adresse mail que mon mari pour me créer un compte ameli ?	Pour la création de votre compte ameli vous devez renseigner une adresse mail unique et personnelle.
Mon adresse mail a changé et je ne me souviens plus de l'ancienne, comment puis-je la modifier ?	Si vous souhaitez changer votre adresse mail, contactez votre caisse au 3646. Un conseiller invalidera votre ancienne adresse mail vous permettant ainsi de communiquer la nouvelle.
Je ne parviens pas à valider mon adresse mail afin de finaliser la création de mon compte, je ne reçois pas le mail de validation ?	Pour finaliser la création du compte ameli, votre mail de validation peut être dans vos courriers indésirables. Si vous souhaitez recevoir un nouveau mail de validation, contactez votre caisse.
Le code provisoire que l'on m'a donné ne fonctionne pas ?	Le code provisoire qui vous est adressé via une BMS, ou via le 3646 a une durée de validité de 15 jours. Passé ce délai, il convient de vous procurer un nouveau code.
Je veux supprimer mon compte ?	Si vous souhaitez supprimer votre compte ameli, nous vous invitons à contacter votre caisse afin de vous accompagner sur vos difficultés. Le compte ameli offre de nombreuses fonctionnalités indispensables au suivi de votre dossier et des prestations perçues.
Je ne visualise pas mes décomptes de remboursement sur mon compte ameli ?	Si vous ne visualisez pas vos décomptes, plusieurs raisons sont possibles: - Vous n'habitez pas à l'adresse enregistré dans votre dossier - Votre adresse est à l'étranger - Il y a un dysfonctionnement temporaire ou une maintenance sur le compte ameli - vous recherchez un décompte supérieur à 27 mois - Votre remboursement relève d'une régularisation.
Que faire si le compte indique "Service momentanément indisponible" ?	En cas de services momentanément indisponibles, il convient de se connecter ultérieurement.
Je ne me souviens plus du mot de passe de mon compte ameli et j'ai bloqué mon compte ?	A la 3ème saisie d'un code erroné, votre compte ameli se bloque pour une durée de 15 minutes. Nous vous invitons à patienter le temps indiqué pour retenter votre code. Si vous ne vous en souvenez plus, il convient d'en demander un nouveau. Sachez toutefois que vous avez la possibilité de vous connecter à votre compte via vos identifiants France Connect (depuis le compte web uniquement).
Comment puis-je me connecter via mes identifiants France Connect ?	Pour vous connecter via France Connect, rendez-vous sur ameli.fr depuis votre navigateur, choisissez le

	fournisseur d'identité (Orange, La Poste ou Les Impôts) et saisissez les identifiants que vous avez chez ce fournisseur.
Mon compte ameli a été piraté, que puis-je faire ?	Si vous pensez que votre compte ameli a été piraté, supprimez votre compte et recréez en un. Renforcez alors la sécurité de votre code en y intégrant entre 8 et 50 caractères, 1 majuscule, 1 minuscule et 1 chiffre ou 1 caractère spécial

Suis-je obligé de faire ma DSH en ligne? Puis-je poursuivre ma déclaration papier ?	Si vous ne possédez pas de compte ameli, la DSH continuera de vous être envoyée par courrier. Vous devrez la compléter et la renvoyer à votre caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) dans les meilleurs délais. Le passage à la déclaration en ligne est obligatoire au public éligible. Soit si: - Vous êtes pensionnés en invalidité - Vous dépendez du régime général - Vous disposez d'un compte ameli avec une adresse mail valide
Je n'ai qu'un smartphone/tablette pour faire ma eDSH et j'ai des changements à déclarer, comment faire ?	Si vous n'avez qu'un smartphone/tablette, vous pourrez faire votre démarche en passant par le compte Ameli via le navigateur de votre appareil et non plus sur l'application.
J'ai oublié de télécharger ma eDSH en fin de démarche, comment puis-je y accéder à nouveau ?	Si vous ne téléchargez pas la eDSH en fin de démarche, il ne sera plus possible d'y accéder à nouveau. Vous pourrez accéder à l'historique de vos DSH dans une prochaine version de votre compte Ameli.
J'ai téléchargé et imprimer ma eDSH en fin de démarche, dois-je vous l'envoyer ?	Il est inutile d'envoyer la eDSH par courrier si elle a été déclarée en ligne.
Je ne trouve pas mon eDSH sur mon compte Ameli, est-ce normal ?	Il est possible que votre eDSH ne soit pas disponible car vous n'avez pas atteint la date d'envoi ou que vous ayez dépassé la date limite de renvoi de celle-ci. Afin d'être renseigné, interrogez votre caisse au 3646 ou via la messagerie de votre compte ameli.
Si je résilie mon compte Ameli, pourrais-je recevoir ma DSH par courrier papier ?	En renonçant à votre compte ameli, vous renoncez à toutes vos démarches en ligne soit: au suivi de vos remboursements de soins, de vos paiement d'indemnités journalières, à l'accès à vos décomptes, à la demande de CV, de CEAM, de CSS ainsi qu'à votre messagerie. Le compte ameli vous permet plus de rapidité, plus d'autonomie et de sécurité.
J'ai fait une erreur sur ma DSH, comment puis-je la corriger ?	En cas d'erreur ou d'oubli, vous n'avez aucune possibilité de revenir sur les éléments déclarés, une fois la démarche validée. Vous devrez alors nous adresser un courrier explicatif indiquant les éléments à modifier ou un mail via votre compte Ameli.
Comment faire pour déclarer mon ASI, le service ne me propose aucune rubrique à ce sujet?	La rubrique "ASI" n'est accessible uniquement si vous en bénéficiez. Si vous n'avez pas perçu d'ASI sur la période de référence concernée par votre déclaration, la rubrique ne sera pas présente mais apparaîtra lors de votre prochaine déclaration.

Je ne peux enregistrer que 6 lignes sur la déclaration, comment déclarer le reste?	Si vous devez déclarer plus de 6 mois de ressources, vous pouvez adresser un courrier à votre CPAM via l'Espace d'échanges de votre compte ameli en indiquant les montants bruts mensuels des salaires restants à déclarer. Il convient également de préciser dans votre message qu'il s'agit d'un complément d'informations suite à votre déclaration de ressources faite sur internet.
Je souhaite faire ma déclaration mais la date est dépassée et je n'y accède plus comment faire ?	Si vous avez dépassé la date limite d'envoi de votre DSH, il convient de patienter, vous recevrez une relance sous un délai d'un mois.
Je souhaite joindre une pièce justificative, un bulletin de salaire à ma déclaration comment faire ?	Si vous souhaitez joindre une pièce complémentaire à votre eDSH comme un bulletin de salaire, il convient alors de nous l'adresser par courrier ou via le dépôt de pièces en ligne.
J'ai validé ma DSH en ligne mais j'ai oublié d'y inscrire une donnée/je me suis trompée lors du remplissage.	Si vous souhaitez modifier les informations déclarées, nous vous invitons à adresser un courrier explicatif à votre CPAM accompagné des justificatifs correspondants. Vous pouvez également faire un signalement à votre caisse depuis l'Espace d'échanges de votre compte ameli.
Comment puis-je déclarer mes salaires mensuels ?	Pour déclarer plusieurs mois de ressources, vous pouvez cliquer sur le petit « + » qui se trouve à côté du salaire. Vous pouvez cliquer sur ce dernier autant de fois que nécessaire.
Il me semble que la DSH en ligne est moins complète que celle en version papier. Est-ce bien exact ?	La eDSH a été conçue sur le modèle de la DSH papier. La différence réside au niveau de la présentation : si vous répondez « oui » à une question, une fenêtre à remplir s'ouvre. Ce n'est pas le cas si vous n'êtes pas concerné par la rubrique et que vous cochez la case « non ».
Est-il possible de déclarer l'allocation supplémentaire d'invalidité (ASI) en ligne ?	Si vous bénéficiez de l'ASI, cette rubrique est accessible et il est nécessaire de la compléter.
Je n'arrive pas à déclarer mes ressources/un changement de situation depuis l'application mobile. Comment faire ?	Le service proposé dans l'application mobile est restreint. Nous vous invitons à effectuer vos démarches depuis un ordinateur ou un navigateur internet depuis votre téléphone ou tablette, sans passer par l'application « Compte ameli ».
Je n'arrive pas à visualiser l'historique de mes DSH. Est-ce possible ?	L'accès à l'historique de vos eDSH sera disponible dans une prochaine version du compte ameli. Vous pouvez cependant télécharger et sauvegarder le récapitulatif PDF à l'issue de chaque validation.