

# PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

## Pas-à-pas

Janvier 2026



SÉLECTION D'UN  
ORGANISME  
COMPLÉMENTAIRE  
(OC), EN CAS DE  
CHEVAUCHEMENT



# Bénéfices du choix de l'organisme complémentaire en cas de chevauchement

## Pour les assurés



La possibilité de choisir, en cas de chevauchement, l'organisme complémentaire à **conserver** sans devoir ni appeler ni envoyer un courrier à sa CPAM



Dans un délais de 7 jours, le **raccordement** à son organisme complémentaire.



Rendre à nouveau effective la transmission automatique des remboursements vers l'organisme complémentaire

## Pour les collaborateurs



### Conseillers et Téléconseillers :

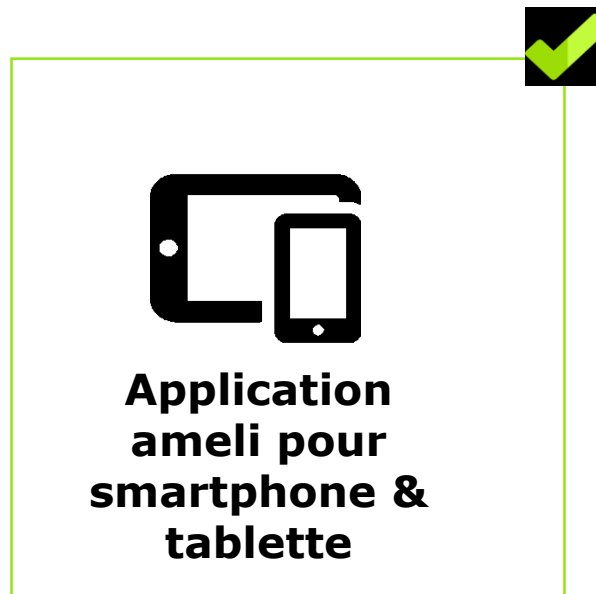
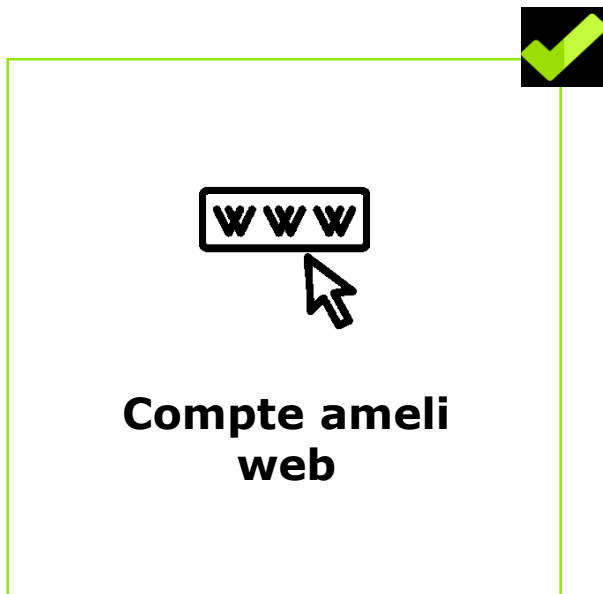
- Des **flux** en accueil et au téléphone **réduits**
- Jusque là, la demande effectuée en front office donnait lieu systématiquement à une affaire dans Medialog+



### Agents de Back-Office :

- Le téléservice génère directement une **affaire dans Medialog+** traitée par la CPAM de rattachement (ou par celle de Dignes pour les cas complexes)
- Une fois la MAJ effectuée dans Progrès, l'agent clôture l'affaire dans Medialog+ ce qui a pour effet de générer une **notification dans le compte** de l'assuré

# Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



# Principaux cas d'usage possibles



- Un assuré qui vient de **changer de travail** et qui par conséquent a été amené à changer d'organisme complémentaire (OC). Dans les fait, son ancienne OC ne s'est pas déconnecté de la télétransmission NOEMIE.



Il doit rattacher tout ou partie de ses **ayant-droits**.

# Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Le service n'est pas proposé à l'assuré dès lors qu'un **contrat de précarité** (Complémentaire santé solidaire, CMUC, ACS) est impliqué dans le chevauchement (rappel : les bénéficiaires de l'AME ne peuvent pas adhérer au compte ameli).
- ▶ Le service n'est pas proposé à l'assuré dès lors que **5 bénéficiaires (et plus)** sont concernés par un chevauchement.
- ▶ Le service n'est pas proposé aux assurés des **régimes partenaires**.

La démarche pas-à-  
pas

## COMPTE AMELI WEB



# Chevauchement d'organisme complémentaire



**ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli

## J'accède à mon compte ameli



1 74 11 71 270 102

[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)



••••••••



[Code oublié ?](#)

ME CONNECTER

OU



[Qu'est-ce que FranceConnect ?](#)

# Chevauchement d'organismes complémentaires



**ETAPE (1)** : L'assuré est **automatiquement notifié** d'un problème de chevauchement d'organismes complémentaires



La transmission automatique des remboursements vers votre complémentaire est bloquée. Sélectionnez l'une de vos complémentaires pour l'activer.

Plus tard

Sélectionner

Cet écran s'affiche automatiquement dès lors que l'Assurance Maladie a **détectionné un conflit** d'OC.

S'il clique sur « plus tard » ce même message s'affichera à **nouveau** à sa prochaine connexion

# Chevauchement d'organismes complémentaires



**ETAPE (2)** : L'assuré visualise les **deux organismes complémentaires en conflit**

Pour chaque personne concernée par un chevauchement (assuré et / ou ayant droit), les deux OC en conflit s'affichent à l'écran

The screenshot shows the 'Compte ameli' interface. At the top, there is the 'l'Assurance Maladie' logo and the text 'Compte ameli'. A 'Se déconnecter' button is visible in the top right. Below the header, there is a navigation bar with 'Retourner au tableau de bord'. The main content area is titled 'Choisir l'organisme complémentaire destinataire de vos remboursements'. It features a progress indicator with two steps: '1 Sélection de l'organisme' (active) and '2 Récapitulatif'. Below this, there is a text block explaining the selection process and a note about the membership number. Two options are presented in a list:


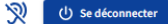
- MGEN SOLUTIONS**  
N° adhérent\* :  
Contrat du 01/01/2025
- MUTUELLE PREVIFFRANCE**  
N° adhérent\* : 4338849  
Contrat du 01/10/2021

The second option, 'MUTUELLE PREVIFFRANCE', is circled in red. Below the list, there is a note: 'L'autre organisme complémentaire ne sera plus visible dans votre compte ameli sous 7 jours. Pour plus d'informations, contactez votre complémentaire.' At the bottom, there are two buttons: 'Retourner au tableau de bord' and 'Passer à l'étape suivante'. A small cartoon character icon is in the bottom right corner.

# Chevauchement d'organismes complémentaires



**ETAPE (2)** : L'assuré sélectionne l'organisme complémentaire à conserver

 **Compte ameli** 



[Retourner au tableau de bord](#)

### Choisir l'organisme complémentaire destinataire de vos remboursements

1 Sélection de l'organisme — 2 Récapitulatif


Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme complémentaire qui recevra automatiquement vos remboursements afin de passer à l'étape suivante.

\* Le numéro d'adhérent/de contrat figure sur la carte ou l'attestation délivrée par votre organisme complémentaire.

|  |  |
|--|--|
|  <b>Nom</b> : LUCIE MICHEL    | <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px;"><b>MGEN SOLUTIONS</b><br/>N° adhérent* : ✓<br/>Contrat du 01/01/2025</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-top: 5px;"><b>MUTUELLE PREVIFRANCE</b><br/>N° adhérent* : 4338849<br/>Contrat du 01/10/2021</div> |
|  <b>Né(e) le</b> : 04/12/1985 |  |

L'autre organisme complémentaire ne sera plus visible dans votre compte ameli sous 7 jours. Pour plus d'informations, contactez votre complémentaire.

[Retourner au tableau de bord](#) [Passer à l'étape suivante](#)



L'assuré sélectionne l'OC à conserver.

Il effectue cette opération, d'un coup, pour toutes les personnes concernées par le chevauchement : lui-même, et ou ses ayant droits

L'assuré a toujours la possibilité de contacter l'OC qu'il a retenu pour la télé-transmission




L'assuré ne peut pas effectuer cette opération au delà de 5 bénéficiaires (assuré et /ou ayant-droit).


# Chevauchement d'organismes complémentaires



**ETAPE (3)** : L'assuré **confirme** son (ses) choix

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

Compte ameli

 Se déconnecter




[Retourner au tableau de bord](#)

## Choisir l'organisme complémentaire destinataire de vos remboursements


✓ — 2

Sélection de l'organisme      Récapitulatif

Confirmez votre choix de complémentaire :

|   |  |
|---|--|
|  Nom : LUCIE MICHEL    |  MGEN SOLUTIONS |
|  Né(e) le : 04/12/1985 | N° adhérent :<br>Contrat du 01/01/2025   |

[Retourner à l'étape précédente](#) **Confirmer**



Conditions générales d'utilisation   Mentions légales   Accessibilité : non conforme   Site ameli

# Chevauchement d'organismes complémentaires



**ETAPE (4)** : le compte **confirme** à l'assuré que son choix a été pris en compte

Le choix de l'assuré est envoyé vers **Medialog** et génère automatiquement une « **affaire** ».

Il est pris en charge par les **agents de backoffice**.

The screenshot displays the 'Compte ameli' interface. At the top left is the logo for 'l'Assurance Maladie' with the tagline 'Agir ensemble, protéger chacun'. To its right is the text 'Compte ameli'. On the top right, there is a 'Se déconnecter' button. Below the header, a navigation bar contains a link to 'Retourner au tableau de bord'. The main content area is titled 'Choisir l'organisme complémentaire destinataire de vos remboursements'. It features a confirmation message: 'Votre choix a bien été transmis.' followed by an information icon and the instruction: 'Pensez à télécharger les relevés de paiements non transmis dans la rubrique Vos paiements et transmettez-les à votre complémentaire pour vous faire rembourser.' Below this, a survey asks 'Etes-vous satisfait de ce service ?' with 'Non' and 'Oui' options. A 'Retourner au tableau de bord' button is at the bottom. The footer contains links for 'Conditions générales d'utilisation', 'Mentions légales', 'Accessibilité : non conforme', and 'Site ameli'. The 'l'Assurance Maladie' logo is also present in the bottom right corner of the interface.

# Chevauchement d'organismes complémentaires

Une fois l'opération effectuée, l'utilisateur a la possibilité d'en consulter la trace (1/2)

Accueil Frais de santé Démarches Vos documents Vos informations

**Vos derniers paiements**

**Vos démarches en 2 clics**

- [Attestation de droits](#)
- ▼ [Attestation de paiement d'indemnités journalières](#)
- [Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie \(CEAM\)](#)
- [Commander une carte européenne d'assurance maladie \(CEAM\)](#)
- [Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie](#)

**Vos informations**

Profil Dernière connexion : 07/01/2026 - 10:00

Numéro de téléphone : \*\*\*\* \*34

**Vos rendez-vous**

Aucun rendez-vous à venir

Pour échanger avec un conseiller par téléphone ou en point d'accueil

[Prendre un rendez-vous](#)

**1** Notification

**Ma complémentaire santé**

19 nov. Nous avons bien enregistré votre organisme complémentaire, en savoir plus...

**0** Nouveau message

23 juil. L'Assurance Maladie vous invite à faire votre dépistage

Il sélectionne la rubrique « Vos informations »

# Chevauchement d'organismes complémentaires

Une fois l'opération effectuée, l'utilisateur a la possibilité d'en consulter la trace (2/2)



Accueil Frais de santé Démarches Vos documents Vos informations

## MES INFORMATIONS



**RENALDO**  
22/11/1974

**RENALDO ZOVI**



**NOEMIE**  
18/05/2002


Numéro de sécurité sociale 1 74 11 71 270 102

Droits Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.

Caisse d'assurance maladie CPAM de l'AIN  
Code d'organisme 01 011 1411



**SERENA**  
10/10/2005

Organisme complémentaire  **DEMANDE EN COURS** Demande faite le 12/03/2020

Votre choix de complémentaire sera traité sous 7 jours à partir de la date de la demande.



**BATISTE**  
29/08/2008

Médecin traitant PRUDHON PHILIPPE  
Spécialité : Médecine générale  
Date de déclaration : 24/04/2008

Il visualise la « demande en cours » pour la ou les personnes concernées (lui et/ou ses ayants-droits)

# Chevauchement d'organismes complémentaires



**ETAPE (5)** : Environ **une semaine plus tard**, suite au traitement de la demande, l'assuré reçoit dans sa messagerie personnelle un **avis de dépôt**

Bonjour Chantal Labonde,

Une information importante vous attend dans la rubrique Notifications de votre compte ameli.

Consultez la au plus vite en vous connectant sur votre compte personnel en cliquant [ici](#) ou depuis l'application pour smartphone ou tablette.

Avec toute mon attention,

Votre conseiller de l'Assurance Maladie

**Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?**

Téléchargez gratuitement l'appli ameli depuis l'App Store ou Google Play

Rendez-vous sur [ameli.fr](https://ameli.fr) l'Assurance Maladie en ligne

Téléchargez l'appli ameli

Télécharger dans l'App Store

DISPONIBLE SUR Google play

Merci de ne pas répondre à cet e-mail. Pour votre sécurité, l'Assurance Maladie vous invite à ne jamais communiquer votre code confidentiel permettant l'accès à votre compte ameli. Conformément à l'article 34 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez disposer d'un droit d'accès et de modification de vos données personnelles en contactant votre caisse d'Assurance Maladie. Ce message et ses éventuelles pièces jointes peuvent contenir des informations confidentielles ou privilégiées et elles ne doivent pas être diffusées, exploitées ou copiées sans autorisation. Si vous n'êtes pas destinataire du message, merci de le détruire ainsi que toutes ses éventuelles pièces jointes. Les messages électroniques étant susceptibles d'altération, l'Assurance Maladie décline toute responsabilité si ce message a été altéré, déformé ou falsifié.

# Chevauchement d'organismes complémentaires

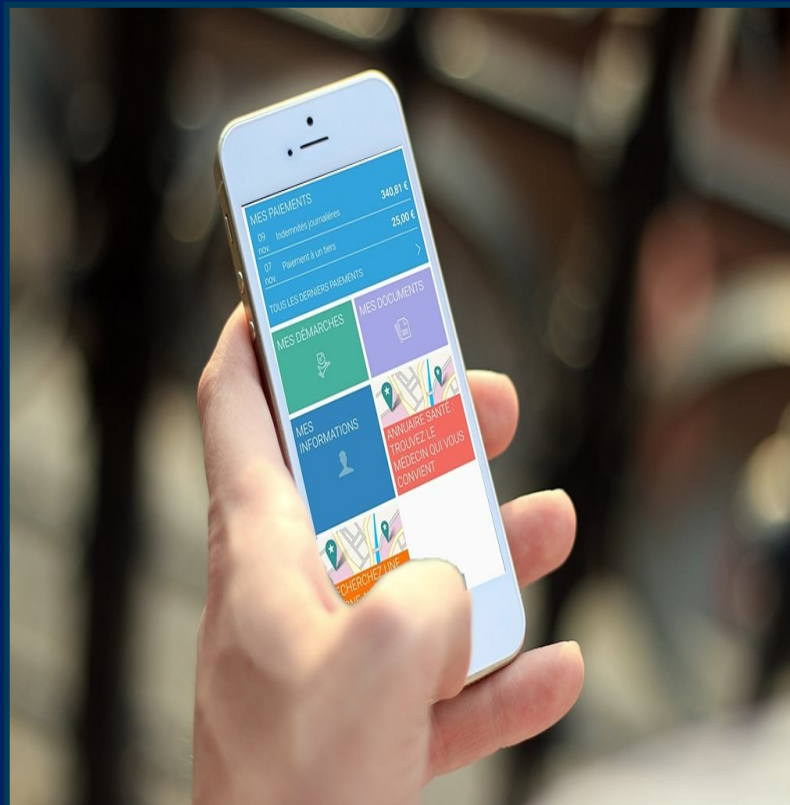
**ETAPE (6)** : L'assuré est notifié que la sélection de son OC est bien effective.

The screenshot shows the 'Compte ameli' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Compte ameli' on the left, the 'Assurance Maladie' logo in the center, and 'Déconnexion' on the right. Below this is a secondary navigation bar with 'Accueil' (highlighted with a red circle), 'Frais de santé', 'Démarches', 'Vos documents', and 'Vos informations'. The main content area is divided into several sections: 'MES DERNIERS PAIEMENTS' showing a payment of 1 120,00€ on 31 DEC; 'MES DÉMARCHES EN 2 CLICS' with options like 'Attestation de droits' and 'Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'; 'RENDEZ-VOUS' with 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'; 'MON ESPACE PRÉVENTION' with a banner for 'J'attends un enfant'; and a 'NOTIFICATIONS' section with a red '2' icon. The notification reads: 'Ma mutuelle La transmission automatique des paiements à votre complémentaire est activée. En savoir plus...'. Below this is a 'NOUVEAUX MESSAGES' section with a blue '4' icon, showing a message: 'Accusé de réception de votre demande de Complémentaire santé solidaire'. A vertical banner on the right side says 'Donnez votre avis!'. The bottom right corner features the 'Assurance Maladie' logo.


La transmission des paiements à la complémentaire est de nouveau effective

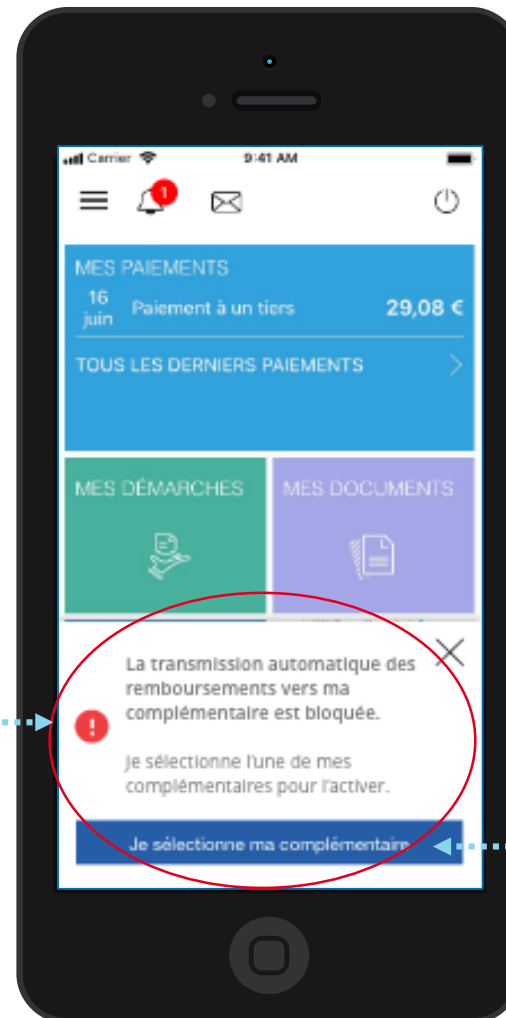
# La démarche pas-à-pas

APPLI  
AMELI



# Chevauchement d'organismes complémentaires

 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte ameli et est directement notifié grâce à un encadré



Cet encadré s'affiche automatiquement dès lors que l'Assurance Maladie a **détecté un conflit d'OC**.

S'il clique sur la croix ce même message **s'affichera à nouveau** à sa prochaine connexion

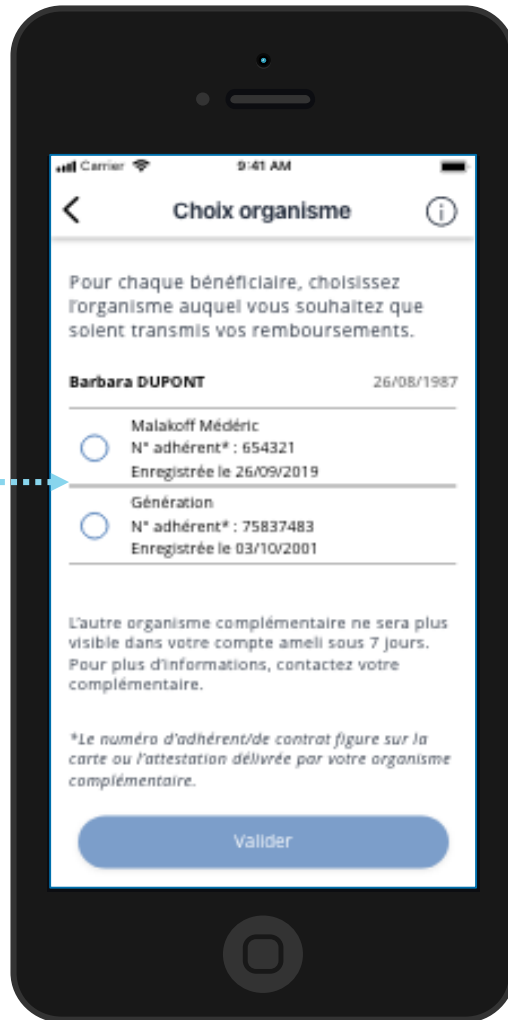
S'il souhaite **résoudre ce conflit d'OC**, il choisit « Je sélectionne ma complémentaire »

# Chevauchement d'organismes complémentaires



**ETAPE (1)** : L'assuré prend connaissance du ou des bénéficiaires en situation de chevauchement

L'assuré sélectionne pour chaque bénéficiaire l'organisme vers lequel seront transmis les remboursements.



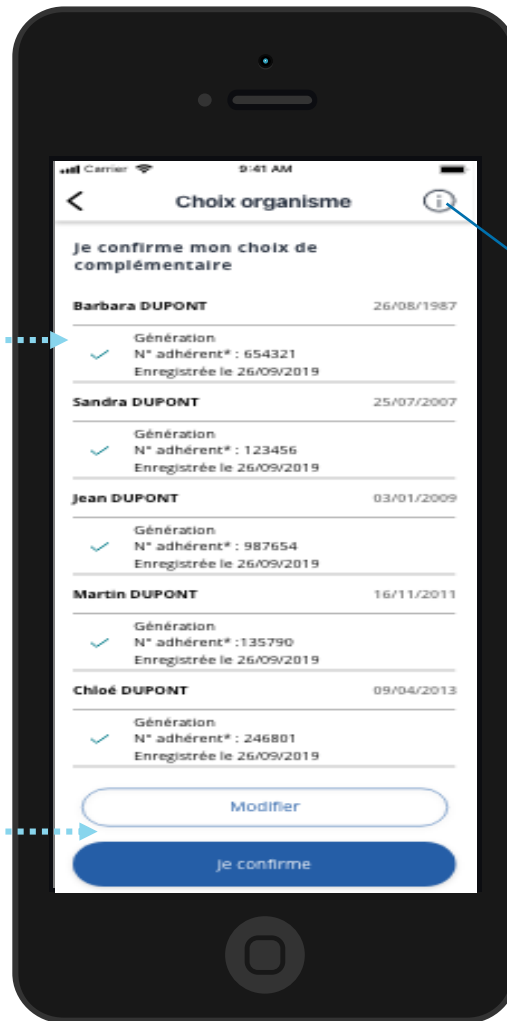
L'assuré ne peut « valider » cette étape que s'il a précisé son choix pour l'ensemble des bénéficiaires.



# Chevauchement d'organismes complémentaires

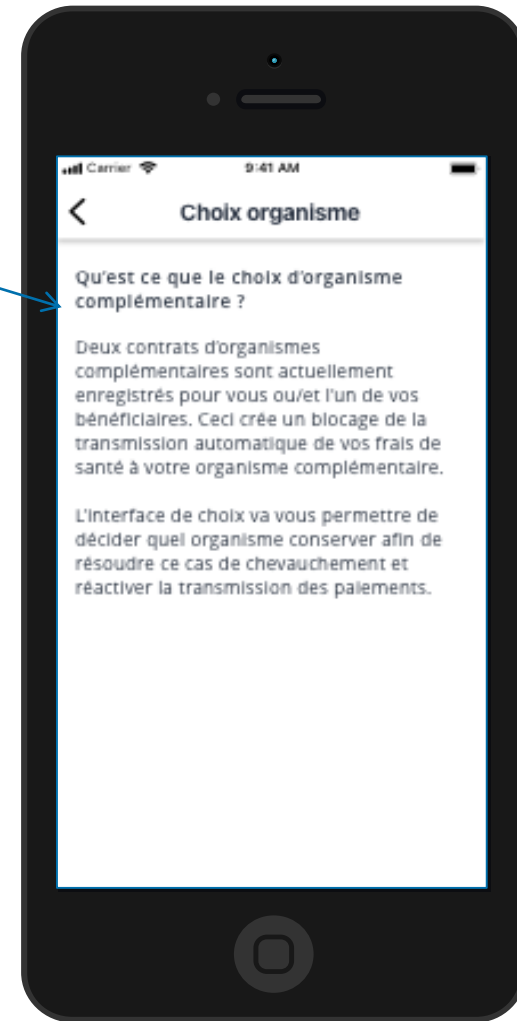
 **ETAPE (2)** : L'assuré confirme son choix d'organisme complémentaire

L'assuré visualise les choix qu'il a effectués



Il modifie ou confirme son choix

A tout moment, l'assuré peut se rendre dans l'écran d'aide



# Chevauchement d'organismes complémentaires

 **ETAPE (3)** : Prise en compte de la demande de l'assuré



Un [message de confirmation](#) s'affiche

L'assuré recevra également un [accusé de réception](#) dans la messagerie de son compte

# Chevauchement d'organismes complémentaires

## **ETAPE (4)** : Suivi de la demande



L'assuré ne pourra pas réitérer la démarche avant un délai de 7 jours.

Une information « [Demande en cours](#) » est affichée dans la rubrique « [Mes informations](#) »

Une [notification courte](#) est activée sur le tableau de bord de l'application [lorsque la demande a été traitée](#).

