

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE AMELI

Pas-à-pas



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

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



S'identifier avec
FranceConnect

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

Chevauchement d'organismes complémentaires



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

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**

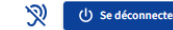
Pour chaque personne concernée par un chevauchement (assuré et / ou ayant droit), les deux OC en conflit s'affichent à l'écran

The screenshot shows the 'Compte ameli' interface. At the top, there's a header with the 'l'Assurance Maladie' logo and 'Compte ameli' text. A 'Se déconnecter' button is in the top right. Below the header, a dark blue bar contains a 'Retourner au tableau de bord' link. 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, instructions state: 'Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme complémentaire qui recevra automatiquement vos remboursements afin de passer à l'étape suivante.' and a footnote: '* Le numéro d'adhérent/de contrat figure sur la carte ou l'attestation délivrée par votre organisme complémentaire.' The user's details are shown: 'Nom : LUCIE MICHEL' and 'Né(e) le : 04/12/1985'. Two options are presented in a list, both circled in red: 'MGEN SOLUTIONS' (N° adhérent* : , Contrat du 01/01/2025) and 'MUTUELLE PREVIFRANCE' (N° adhérent* : 4338849, Contrat du 01/10/2021). At the bottom, there are two buttons: 'Retourner au tableau de bord' and 'Passer à l'étape suivante'. A small cartoon character is in the bottom right corner.

Chevauchement d'organismes complémentaires



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



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.

Nom : LUCIE MICHEL

Né(e) le : 04/12/1985

MGÉN SOLUTIONS

N° adhérent* : ✓

Contrat du 01/01/2025

MUTUELLE PREVIFRANCE

N° adhérent* : 4338849

Contrat du 01/10/2021

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

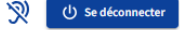
L'assuré **sélectionne** l'OC à conserver.

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

Chevauchement d'organismes complémentaires



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

 **Compte ameli** 

[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 : Contrat du 01/01/2025

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



[Conditions générales d'utilisation](#) [Mentions légales](#) [Accessibilité : non conforme](#) [Site ameli](#)

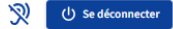
Chevauchement d'organismes complémentaires



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

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

Compte ameli



[Retourner au tableau de bord](#)

Choisir l'organisme complémentaire destinataire de vos remboursements

 Votre choix a bien été transmis.

 Pensez à télécharger les relevés de paiements non transmis dans la rubrique [Vos paiements](#) et transmettez-les à votre complémentaire pour vous faire rembourser.

Etes-vous satisfait de ce service ?

 Non  Oui

[Retourner au tableau de bord](#)



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

Chevauchement d'organismes complémentaires

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

The screenshot displays the 'L'Assurance Maladie' web interface. At the top, a navigation bar includes links for 'Accueil', 'Frais de santé', 'Démarches', 'Vos documents', and 'Vos informations'. The 'Vos informations' link is circled in red. Below this, the main content area is divided into three columns. The left column, 'Vos derniers paiements', is mostly obscured by a blue rectangle. The middle column, 'Vos démarches en 2 clics', lists several services: '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)', and 'Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie'. The right column, 'Vos informations', shows a user profile with a masked name and the last connection date '07/01/2026 - 10:00', followed by a masked phone number. Below this is a 'Vos rendez-vous' section indicating 'Aucun rendez-vous à venir' and a button to 'Prendre un rendez-vous'. At the bottom, there are two notification banners: one for 'Ma complémentaire santé' dated 19 nov. and another for 'Nouveau message' dated 23 juil. regarding a health check invitation.

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

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



NOEMIE
18/05/2002



SERENA
10/10/2005



BATISTE
29/08/2008

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**

The screenshot shows an email interface. At the top, there's a header with the 'l'Assurance Maladie' logo and a button labeled 'MON COMPTE AMELI'. The main body of the email is white with a light blue border. It starts with 'Bonjour Chantal Labonde,' followed by a message about an important notification in the 'Notifications de votre compte ameli' section. It advises consulting it quickly by logging into the 'compte personnel' via a link or the 'ameli' app. The email is signed 'Avec toute mon attention, Votre conseiller de l'Assurance Maladie'. On the right side, there's a pink box with white text asking if the user needs to access reimbursements and suggesting downloading the 'ameli' app from the App Store or Google Play. At the bottom, there's a blue bar with the text 'Rendez-vous sur ameli.fr l'Assurance Maladie en ligne' and buttons for downloading the app from the App Store and Google Play. Below the blue bar, there's a small disclaimer in French about email security and confidentiality.

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 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.

La transmission des paiements à la complémentaire est de nouveau effective

The screenshot shows the 'Compte ameli' interface. At the top, the 'Accueil' (Home) button is circled in red. Below the navigation bar, the 'MES DERNIERS PAIEMENTS' section shows a payment of 1 120,00€ on 31 DEC. The 'MES DÉMARCHES EN 2 CLICS' section lists 'Attestation de droits', 'Attestation de paiement d'indemnités journalières', and 'Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. The 'NOTIFICATIONS' section, marked with a red '2', contains a message from 'Ma mutuelle' dated 26 FÉVR. stating: 'La transmission automatique des paiements à votre complémentaire est activée. En savoir plus...'. The 'NOUVEAUX MESSAGES' section, marked with a blue '4', shows a message from '09 MARS' about a 'demande de Complémentaire santé solidaire'. On the right, there are sections for 'RENDEZ-VOUS' and 'MON ESPACE PRÉVENTION'. A vertical blue bar on the right edge says 'Donnez votre avis !'.