

CHANGEMENT DU SI RO VERS AMELI.FR

- F.A.Q -

Rappel : A partir du 12 novembre 2025, MGEN met à disposition de ses assurés la plateforme informatique ameli.

Les questions relatives à cette évolution sont présentées ci-dessous :

Evolutions & démarches à partir du 12/11/25

- **Pourquoi dois-je créer un compte ameli ?**

À partir du 12 novembre 2025, MGEN met à votre disposition la plateforme ameli afin de gérer vos services liés à l'assurance maladie obligatoire. Cette évolution intervient dans le cadre d'un programme d'optimisation des outils informatiques, rendu nécessaire par la mise en œuvre de la réforme de la Protection Sociale Complémentaire.

- **À quoi sert un compte ameli ?**

Cet espace personnel en ligne sécurisé vous permet de gérer votre dossier d'assurance maladie et vos démarches santé. Sa création à partir du 12/11/25 uniquement, nécessite la mise à jour de votre carte Vitale auprès d'un professionnel de santé (pharmacien ou établissement de santé) et un RIB français.

Une fois votre compte activé vous pourrez via cet espace :

- Télécharger vos documents (Ex : une attestation de droits)
- Réaliser vos démarches en ligne (Ex : commander une carte Vitale, commander une carte européenne d'Assurance maladie (CEAM), inscrire votre enfant sur la carte Vitale de son autre parent)
- Mettre à jour vos données personnelles
- Déclarer un changement de situation (déménagement, naissance, mariage...)
- Suivre vos démarches et remboursements de l'assurance maladie.
- Bénéficier d'un ensemble d'informations sur la prévention
- Poser vos questions via l'espace d'échanges

- **Quelles sont les démarches que je dois réaliser ?**

Vous devez d'abord mettre à jour votre carte Vitale et dans un second temps créer un compte personnel ameli sur assure.ameli.fr. Cette démarche est à réaliser uniquement à partir du 12 novembre 2025 en vous munissant d'un RIB français.

- **Comment créer un compte ameli.fr ?**

Pour créer votre compte ameli, rendez-vous sur le site assure.ameli.fr, cliquez sur « Compte Ameli » dans le menu déroulant à droite et sélectionnez « Créez votre compte ». Munissez-vous d'un RIB français et renseignez les informations demandées (pour le code postal, merci de renseigner le code postal de votre lieu de résidence). Validez la création de votre compte ameli en cliquant sur le lien reçu par courriel,

Pour vous aider, un tutoriel est disponible à cette adresse ici (lien vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=bqVwWmrv74I&list=PLOw7W72Ail26ITYxUT8LHAb2PDcOy>)

cD2n&index=16). En cas de difficulté à créer votre compte ou si votre carte Vitale ne fonctionne pas, ou si les numéros sont illisibles, merci de nous contacter au 09 72 72 40 60 de 8H30 à 17H30 (service gratuit + prix d'un appel).

- [Que se passe-t-il si je ne mets pas à jour ma carte Vitale et ne crée pas mon compte ameli ?](#)

Nous vous invitons à créer votre compte ameli au plus vite afin de suivre au mieux vos démarches. Sans la mise à jour de votre carte Vitale, vous ne pourrez pas créer votre compte ameli et ne pourrez pas disposer de l'ensemble de vos services liés à l'assurance maladie. Pour autant, vos remboursements seront versés normalement et vos relevés de prestations d'assurance maladie seront envoyés par courrier.

- [A qui puis-je adresser mes questions relatives à l'assurance maladie MGEN avant le 12/11/2025 ?](#)

Pour toute question relative à l'assurance maladie MGEN, vous pouvez dès à présent nous contacter sur ce nouveau numéro dédié : 09 72 72 40 60 (service gratuit + prix d'un appel).

- [Puis-je contacter ou me rendre à la CPAM de mon département pour toutes questions ?](#)

Non, MGEN reste votre interlocuteur et votre gestionnaire qui vous rembourse la part de l'assurance maladie obligatoire comme précédemment. À partir du 12 novembre 2025, pour toute question concernant vos droits et démarches, ou vos remboursements en cours concernant l'assurance maladie MGEN, merci de contacter MGEN via l'espace d'échanges sur ameli.fr, par téléphone au 09 72 72 40 60 de 8H30 à 17H30 (service gratuit + prix d'un appel) ou en prenant rendez-vous avec un conseiller de l'agence MGEN de votre lieu de résidence.

Carte Vitale et attestation de droits

- [Comment mettre à jour ma carte Vitale ?](#)

La méthode la plus courante consiste à se rendre chez un professionnel de santé (pharmacien ou cabinet d'analyses) équipé d'une borne multiservice. Vous pouvez lui présenter votre carte Vitale et lui demander de la mettre à jour. Vous pouvez également le faire en toute autonomie sur la borne. Il suffit de suivre les instructions affichées sur la borne pour actualiser vos informations. Cette opération est rapide et recommandée au moins une fois par an pour garantir une prise en charge optimale.

- [Comment obtenir une attestation de droits ?](#)

Jusqu'au 10 novembre 2025, vous pouvez télécharger votre attestation de droits sur votre Espace personnel actuel MGEN (lien cliquable : <https://monespaceadherent.mgen.fr/>)

A partir du 12 novembre 2025, dès la création de votre compte ameli, vous devrez la télécharger sur ce dernier.

En cas d'urgence, vous pouvez nous contacter au 09 72 72 40 60 de 8H30 à 17H30 (service gratuit + prix d'un appel).

- [Comment obtenir ma carte CEAM ?](#)

Jusqu'au 24 octobre 2025, vous pouvez commander une Carte Européenne d'Assurance Maladie via votre espace personnel.

A partir du 12 novembre 2025, dès la création de votre compte ameli, vous devrez la commander sur ce dernier et vous pourrez télécharger à tout moment une attestation.

En cas d'urgence, vous pouvez nous contacter au 09 72 72 40 60 de 8h30 à 17h30 (service gratuit + pris d'un appel).

Gestion des remboursements

- [Si je n'ai pas mis à jour ma carte Vitale, serais-je remboursé ?](#)

Nous vous invitons à mettre à jour votre carte Vitale et à créer votre compte ameli au plus vite afin de suivre au mieux vos démarches.

Sans la mise à jour de votre carte Vitale, vous ne pourrez pas créer votre compte ameli et ne pourrez pas disposer de l'ensemble de vos services liés à l'assurance maladie. Pour autant, pas d'inquiétude vos remboursements seront versés normalement et vos relevés de prestations d'assurance maladie seront envoyés par courrier.

- [Si je n'ai pas créé mon compte ameli, serais-je remboursé ?](#)

Oui, vos remboursements seront versés normalement et vos relevés de prestations d'assurance maladie seront envoyés par courrier postal à votre adresse de résidence. Nous vous invitons à créer votre compte ameli au plus vite afin de suivre au mieux vos démarches. À noter qu'à partir du 12 novembre 2025, vous aurez désormais un remboursement MGEN au titre de l'assurance maladie et un remboursement MGEN au titre de la complémentaire santé. Un délai est à prévoir entre les deux remboursements et il est possible que le versement au titre de la complémentaire santé parvienne avant celui au titre de l'assurance maladie. Rassurez-vous, le montant total de vos remboursements reste inchangé.

- [Pourquoi ai-je deux remboursements MGEN ?](#)

Dans le cadre de l'évolution de nos outils informatiques, à partir du 12 novembre 2025, vous aurez désormais un remboursement MGEN au titre de l'assurance maladie et un remboursement MGEN au titre de la complémentaire santé.

Le premier sera visible sur votre nouveau compte ameli.fr et le second sur votre Espace personnel MGEN. Un délai est à prévoir entre les deux remboursements et il est possible que le versement au titre de la complémentaire santé parvienne avant celui au titre de l'assurance maladie. Rassurez-vous, le montant total de leurs remboursements reste inchangé.

- [Que se passe-t-il si j'ai des soins ou démarches en cours ?](#)

Toutes vos démarches ou vos soins réalisés avant le 12 novembre 2025 seront bien pris en compte et traités par MGEN.

Vous verrez cependant leur suivi sur votre nouveau compte ameli.fr

- [Aurai-je toujours droit au tiers payant ?](#)

Oui. Votre protection sociale en termes de santé reste inchangée. Le tiers payant sera assuré chez les professionnels de santé qui continueront à le pratiquer.

- [Quels seront les délais de remboursements RO ?](#)

Comme d'habitude, si vous utilisez votre carte vitale, les délais de traitement de vos remboursements sont compris, en moyenne, entre 48 et 72 heures. Si vous envoyez une feuille de soins papier, le délai peut varier. Notez que vous pourrez recevoir votre remboursement au titre de la complémentaire santé avant le remboursement au titre de l'assurance maladie obligatoire

- **Est-ce que la télétransmission fonctionnera toujours ?**

Oui la télétransmission est maintenue, que votre mutuelle soit MGEN ou un autre organisme.

- **Quels documents envoyer pour recevoir mes remboursements santé ?**

Les documents à envoyer sont identiques à ceux que vous envoyiez précédemment à MGEN (feuilles de soins, arrêt de travail, ...).

Il faut les envoyer à la nouvelle adresse dédiée aux services de l'assurance maladie MGEN : MGEN TSA 81514, 53196 Mayenne Cedex

Situations particulières

- **Je n'arrive pas à créer un compte Ameli**

Pour pouvoir créer votre compte ameli, vous devez au préalable mettre à jour votre carte Vitale. Ensuite, rendez-vous sur <https://assure.ameli.fr> et préparez votre RIB (français) et votre carte Vitale puis cliquez sur « Créer un compte ». Renseignez les informations demandées puis validez la création de votre compte ameli en cliquant sur le lien reçu par courriel.

Pour vous aider, un tutoriel est disponible à cette adresse (lien cliquable <https://www.youtube.com/watch?v=bqVwWmrv74I&list=PLOw7W72Ail26lTYxUT8LHAb2PDcOycD2n&index=14>)

En cas de difficulté, vous pouvez nous contacter au 09 72 72 40 60 de 8H30 à 17H30 (service gratuit + prix d'un appel).

- **Je n'ai pas de carte Vitale**

Si vous ne possédez pas de carte Vitale, vous recevrez un formulaire de demande de carte Vitale par courrier postal à votre adresse de résidence à partir du 20 novembre 2025 et à nous renvoyer à l'adresse indiquée dessus.

Notez que les formulaires reçus avant cette date ne sont plus valides.

Dans l'attente de votre nouvelle carte Vitale, pensez à télécharger votre attestation de droits sur votre espace personnel MGEN actuel ou à nous la demander par téléphone au 09 72 72 40 60 (service gratuit+ prix d'un appel) ou en agence MGEN.

Rassurez-vous, sans carte vitale ou compte ameli, vos remboursements seront maintenus et vos relevés de prestations envoyés par courrier postal à votre adresse de résidence.

- **Ma carte Vitale est perdue ou a été volée**

En cas de perte ou de vol de votre carte Vitale, vous devez en faire la déclaration le plus rapidement possible, sur votre Espace personnel MGEN, en agences ou en appelant le 09 72 72 40 60 (service gratuit + prix d'un appel)

Vous recevrez un formulaire de demande de carte Vitale par courrier postal à votre adresse de résidence à partir du 20 novembre 2025 à nous renvoyer à l'adresse indiquée.

Dans l'attente de votre nouvelle carte Vitale, pensez à télécharger votre attestation de droits sur votre espace personnel MGEN actuel ou à nous la demander par téléphone au 09 72 72 40 60 (service gratuit+ prix d'un appel) ou en agence MGEN.

Rassurez-vous, sans carte vitale ou compte ameli, vos remboursements seront maintenus et vos relevés de prestations envoyés par courrier postal à votre adresse de résidence.

- **Ma carte Vitale ne fonctionne pas ou les numéros sont illisibles (numéros de sécurité sociale ou de série)**

En fonction de l'ancienneté de votre carte Vitale, le numéro de série est affiché :

- pour les cartes avec photo : au recto de la carte
- pour les cartes sans photo : au verso de la carte

Si les numéros de votre carte Vitale sont illisibles, merci de contacter MGEN au 09 72 72 40 60 (service gratuit + prix d'un appel).

Si votre carte ne fonctionne pas après avoir tenté son utilisation auprès d'au moins deux professionnels de santé différents, merci de nous contacter également à ce numéro.

- **Je réside à l'étranger, comment mettre à jour ma carte Vitale ?**

Si vous résidez à l'étranger, pensez à mettre à jour votre carte Vitale lors de votre passage/retour en France en vous rendant dans une pharmacie, un établissement de santé ou une agence MGEN munie d'une borne multiservice.

Une fois votre carte Vitale mise à jour, vous pourrez créer votre compte ameli. En attendant de pouvoir le faire, vous continuez à être couvert et pourrez suivre vos remboursements et gérer vos démarches en ligne depuis votre Espace personnel sécurisé MGEN (mettre lien cliquable faire page connexion EP)

Si vous ne possédez pas de carte Vitale, vous recevrez un formulaire de demande de carte Vitale par courrier postal à votre adresse de résidence à partir du 20 novembre 2025 et à nous renvoyer à l'adresse indiquée dessus. Notez que les formulaires reçus avant cette date ne sont plus valides.

Dans l'attente de votre nouvelle carte Vitale, pensez également à télécharger votre attestation de droits sur votre espace personnel MGEN actuel ou à nous la demander par téléphone au 09 72 72 40 60 (service gratuit + prix d'un appel depuis l'étranger)

- **Je réside dans les DOM/TOM/DROM, quelles sont mes démarches ?**

Vos démarches sont identiques à celles à réaliser en métropole.

Vous devez d'abord mettre à jour votre carte Vitale auprès d'un professionnel de santé (pharmacien ou établissement de santé) et dans un second temps créer un compte personnel ameli sur assure.ameli.fr. Cette démarche est à réaliser uniquement à partir du 12 novembre 2025 en vous munissant d'un RIB français.

En cas de difficulté, vous pouvez nous contacter au 09 72 2 40 60 (service gratuit + prix d'un appel)

- [J'ai déjà eu un compte Ameli dans le passé. Dois-je quand même en recréer un ?](#)

Même si par le passé vous avez déjà créé un compte ameli (exemple : profession dans le secteur privé), vous devez tout de même recréer un compte ameli à partir du 12/11/25 en ayant préalablement mis à jour votre carte Vitale.

- [Si je déménage, je divorce, j'ai un enfant... comment le signaler ?](#)

En cas de changement de situation personnelle ou professionnelle, merci de déclarer vos nouvelles informations sur votre compte ameli afin de mettre à jour vos données liées à l'assurance maladie MGEN. Si vous êtes aussi adhérent à la complémentaire santé MGEN, vous devez également déclarer votre changement de situation sur votre Espace personnel sécurisé MGEN sur mgen.fr

- [Mon agence MGEN de rattachement a changé](#)

Si vous êtes en activité, historiquement, votre agence de rattachement était celle de votre lieu d'activité professionnelle. À partir du 12 novembre 2025, si vous travaillez dans un département différent de votre département de résidence principale, votre dossier sera transféré à l'agence départementale de votre lieu de résidence principale.

Si vous êtes retraités, votre agence de rattachement est déjà celle de votre département de résidence principale.