



Comment résoudre les problèmes de télétransmission ?



Rappel de quelques notions importantes :

💡 Qu'est-ce que la télétransmission ? C'est l'envoi automatique des feuilles de soins du médecin vers la Sécurité sociale et la mutuelle (Alan) pour être remboursé sans action de votre part.

⚠️ Qu'est-ce qu'un problème de chevauchement ? Cela survient lorsque 2 mutuelles ou plus tentent de se connecter simultanément à votre caisse de Sécurité sociale.

➡️ Quel est l'impact pour vos remboursements ? La Sécu stoppe la télétransmission et cela suspend vos remboursements automatiques.

i Alan active automatiquement votre télétransmission. Cependant, **vous pouvez être en situation de chevauchement**, d'où ce tutoriel.



Comment vérifier si votre télétransmission est activée ?

À partir du 1er mai 2026, vous recevrez :

- soit un email confirmant l'activation de votre télétransmission
- soit un email vous informant d'un chevauchement détecté (après 10 jours calendaires)

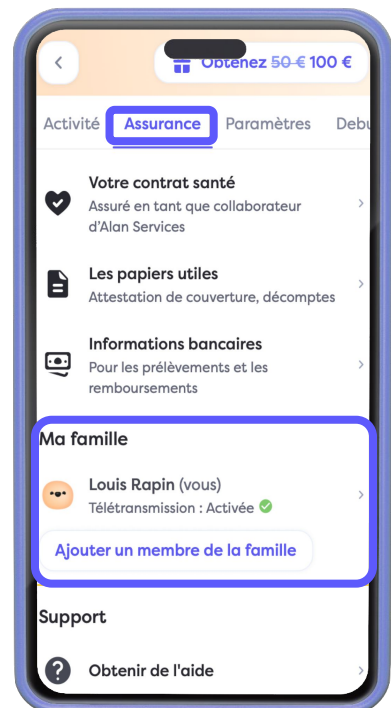
Vous pourrez aussi vérifier depuis :

votre application mobile Alan :

- Cliquez sur vos initiales en haut à gauche
- Cliquez sur l'onglet "Assurance"
- Puis vérifiez que votre télétransmission est activée près de votre nom

votre navigateur internet et espace Alan :

- Sur votre page d'accueil, cliquez sur "profil"
- Depuis votre page "profil" consultez la section "télétransmission"
- L'information sur le statut de télétransmission y est affichée





Comment résoudre les problèmes de télétransmission ?



Comment résoudre la situation si elle n'est pas activée ?

Résolution autonome possible via votre compte [Ameli.fr](https://www.ameli.fr) :

1. Se connecter à son compte Ameli.
2. Aller dans "Mes informations"
3. Ouvrir "Organisme complémentaire"
4. Vérifier la mutuelle affichée (ou les doublons)
5. Sélectionner Alan comme complémentaire principale



Besoin d'aide supplémentaire ?

Contactez notre service client

