

Foire aux questions

Nouveautés 2026 santé et prévoyance :
passage de Colonna à Mercer



Index

Ce qui change (ou pas) pour moi

- Quelles sont les prestations reprises ?
- Comment fonctionne le régime santé chez COMPASS?
- À partir de quelle date ce changement prendra-t-il effet ?
- Le changement de gestionnaire/assureur va-t-il augmenter le coût de ma couverture santé ?
- Quels sont les nouveaux avantages ou services proposés par Mercer ?
- Qu'est-ce que le réseau Itelis ?

La transition de Colonna à Mercer en pratique

- À partir du 1^{er} janvier 2026, à quel organisme dois-je envoyer mes demandes de remboursement ?
- En cas de soins engagés entre 2025 et 2026, à quel organisme dois-je transmettre mes demandes ?
- Aurai-je toujours accès à mon espace en ligne Colonna en 2026 ?
- J'ai une opération chirurgicale prévue début janvier 2026, quelle est la procédure à suivre ?
- J'ai un devis de Colonna, dois-je le renvoyer à Mercer si je ne l'ai pas encore fait ?
- J'ai fait faire ou renouveler mes lunettes en 2025, puis-je bénéficier d'un nouvel équipement optique en 2026 malgré la règle d'un équipement tous les deux ans ?
- Quelles démarches dois-je entreprendre pour assurer la transition vers Mercer ?
- Quand recevrai-je ma nouvelle carte de tiers payant pour 2026 ?
- Que faire si je ne reçois pas ma carte de tiers payant ?
- Quelles sont les modalités de télétransmission NOEMIE avec Mercer ?

Contact et assistance

- Comment contacter Mercer ?
- Puis-je converser avec un interlocuteur Mercer en anglais ?
- Puis-je converser avec un interlocuteur Mercer si je suis malentendant ?
- Comment utiliser la messagerie sécurisée pour contacter Mercer via l'application Mercer ma santé ou le site internet ?
- Comment créer mon espace personnel chez Mercer ? Où trouver mon identifiant ?
- Quelles sont les modalités pour se connecter à Mercer ma santé (première connexion, récupération identifiant / mot de passe, double authentification) ?

Ce qui change (ou pas) pour moi



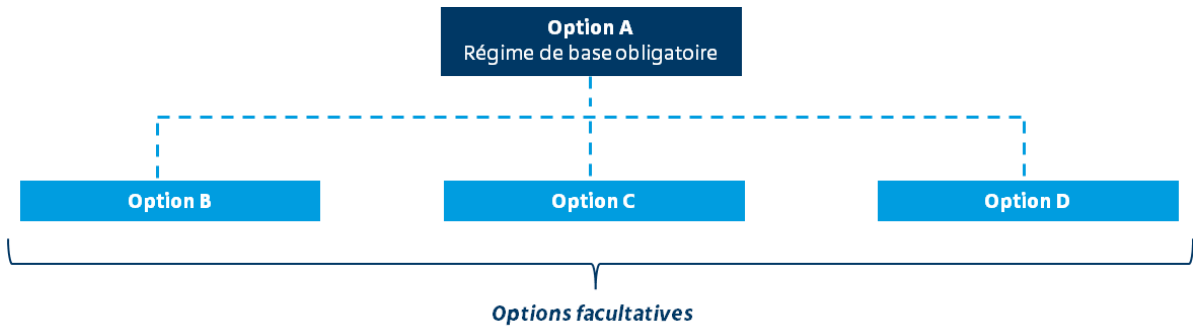
Quelles sont les prestations reprises ?

Vos niveaux de garanties santé restent **inchangées** dans le cadre de cette transition vers Mercer. Pour vous guider au mieux sur l'étendue de votre couverture et vos services, retrouvez le détail dans votre livret de garanties, disponible sur [Mercer ma santé](#)



Comment fonctionne le régime santé chez Compass ?

Le régime santé couvre vos frais médicaux essentiels, en complément de la sécurité Sociale. Via votre employeur, vous bénéficiez d'un régime frais de santé proposant 4 niveaux de couverture afin de s'adapter au mieux à vos besoins : options A, B, C et D.



Cela reste **inchangé** dans le cadre de la transition vers Mercer.



À partir de quelle date ce changement prendra-t-il effet ?

La transition sera effective à partir du **1^{er} janvier 2026**. D'ici là, vous continuez à bénéficier de vos garanties actuelles, sans interruption, avec Colonna.



Le changement de gestionnaire/assureur va-t-il augmenter le coût de ma couverture santé ?

Les taux de cotisations négociés avec l'assureur restent inchangés pour 2026 et ce, en dépit des augmentations observées en moyenne en France en matière de santé.

Néanmoins, il convient de noter que les taux de cotisations sont exprimées en % du Plafond Mensuel de la Sécurité Sociale (PMSS) au sein du contrat. Ainsi, quand cet indice évolue au 1^{er} Janvier de chaque année, les montants de vos cotisations évoluent proportionnellement à cette nouvelle assiette.



Quels sont les nouveaux avantages ou services proposés par Mercer ?

Au delà du remboursement de vos soins, Mercer souhaite vous proposer une gamme étendue de services en lien avec votre santé, pour vous aider au quotidien ou en cas de coup dur. Pour faciliter leur usage, l'ensemble de ces services sont accessibles directement via votre espace Mercer Ma Santé,

Vos services inclus au contrat

Des services pour vous accompagner au quotidien et en cas de coup dur.

Découvrir >

Et notamment :

- Un service de téléconsultation médicale accessible 7/24 permettant d'accéder à plus de 3 spécialités médicales. Ce service est inclus dans votre couverture via Mercer donc sans reste à charge ni avance de frais!
- Un nouveau réseau de soins, ITELIS, permettant d'obtenir des tarifs préférentiels auprès de 13 000 partenaires privilégiés : opticiens, centres d'audiologie, dentistes, ostéopathes, chiropracteurs, psychologies, diététiciens, etc.) afin de limiter ainsi votre reste à charge.
- Deuxième avis médical en cas de maladie grave par un médecin expert en moins de sept jours.
- Sélection d'un établissement de santé et conseils en cas d'hospitalisation programmée.



Qu'est-ce que le réseau Itelis ?

Les réseaux de soins concernent principalement des spécialités médicales et paramédicales donnant souvent lieu à des dépassements d'honoraires élevés et des prises en charge réduites de la part de l'Assurance Maladie.

Via Mercer, les salariés et leur famille auront accès au réseau Itelis (optique, audioprothèse, dentaire, médecine douce, etc.) permettant de bénéficier d'avantages exclusifs.

itelis

Comment accéder au réseau Itelis et trouver le bon professionnel de santé ?

Connectez-vous à votre espace assuré **Mercer ma santé** à l'adresse suivante : mercermasante.fr.

1. Sur la page d'accueil, dans l'encart bleu foncé « Vos services inclus au contrat », cliquez sur « Découvrir ».

2. Cliquez ensuite sur l'encart correspondant à votre besoin (« Obtenir des lunettes et lentilles », « Me faire poser une prothèse dentaire », ou « Bénéficier d'une aide auditive »).

3. Puis cliquez sur « Rechercher un partenaire ».



Réseau de soins optiques

Recherchez votre lieu de soin partenaire et profitez de prestations de qualité à vos tarifs privilégiés.

[Rechercher un partenaire](#)

La transition de Colonna à Mercer en pratique



À partir du 1er janvier 2026, à quel organisme dois-je envoyer mes demandes de remboursement ?

L'organisme en charge du remboursement dépendra de la date des soins telle qu'indiquée sur votre décompte de sécurité sociale : les soins réalisés avant le 1^{er} janvier 2026 relèvent de Colonna, tandis que ceux effectués à compter du 1^{er} janvier 2026 seront pris en charge par Mercer.

AVANT

J'envoie mes demandes de remboursement à **COLONNA**

1^{er} janvier 2026

APRES

J'envoie mes demandes de remboursement à **MERCER** par le biais de mon espace assuré



En cas de soins engagés entre 2025 et 2026, à quel organisme dois-je transmettre mes demandes ?

- Les soins réalisés en 2025 doivent être adressés à COLONNA,
- Les soins réalisés à partir du 1^{er} janvier 2026 doivent être adressés à Mercer.
- Pour les traitements débutés en 2025 et poursuivis en 2026 (ex. : orthodontie), la date prise en compte sera celle figurant sur le décompte de sécurité sociale.

Notez que le délai légal de prescription pour le remboursement des soins est de deux ans.

Ainsi, une facture retrouvée en 2026 pour un soins effectué en 2025 pourra encore être transmise à Colonna pendant deux ans.



Aurai-je toujours accès à mon espace en ligne Colonna en 2026 ?

Oui, Colonna doit maintenir l'accès à votre espace personnel. Mais les plateformes et application Colonna ne devront être utilisées que pour des demandes liées à des soins effectués jusqu'au 31 décembre 2025.



J'ai une opération chirurgicale prévue début janvier 2026, quelle est la procédure à suivre ?

Mercer assurera la prise en charge et le remboursement de toute intervention **à partir du 1^{er} janvier 2026**.

En cas d'hospitalisation programmée, Mercer peut anticiper les démarches administratives et transmettre à l'établissement les documents nécessaires dans le cadre d'une « prise en charge hospitalière » en amont de votre intervention. Cette démarche vous permettra de simplifier les formalités administratives pour un séjour à l'hôpital plus serein.

Pour initier cette demande, vous pouvez contacter les conseillers Mercer via les canaux de **contacts** habituels ou effectuer la démarche directement depuis votre espace **[Mercer ma santé](#)**.



J'ai un devis de Colonna, dois-je le renvoyer à Mercer si je ne l'ai pas encore fait ?

Le niveau de prise en charge sera identique au devis qui vous aura déjà été adressé par Colonna. Il n'est donc pas nécessaire d'adresser une nouvelle demande.

Néanmoins, les équipes Mercer restent à votre disposition pour toute actualisation d'un devis initialement transmis par Colonna, via les canaux de contact dédiés.



J'ai fait faire ou renouveler mes lunettes en 2025, puis-je bénéficier d'un nouvel équipement optique en 2026 malgré la règle d'un équipement tous les deux ans ?

La réglementation prévoit un renouvellement des équipements optiques tous les deux ans : si vous avez bénéficié d'un équipement en 2025, vous devrez patienter deux ans avant d'obtenir un nouvel équipement.

Des exceptions existent :

- En cas d'évolution de la vue égale ou supérieure à 1, un nouvel équipement peut être délivré annuellement.
- Les enfants de moins de 16 ans peuvent bénéficier d'un équipement par an.

Pour vos équipements optiques, nous vous encourageons à tester votre nouveau réseau ITELIS.



Quelles démarches dois-je entreprendre pour assurer la transition vers Mercer ?

Dans la très grande majorité des cas, vous n'aurez aucune démarche à entreprendre. Mercer reprend automatiquement les données personnelles précédemment enregistrées auprès de Colonna.

Dès le mois de décembre, vous recevrez de la part de Mercer les informations nécessaires pour créer votre espace personnel sur Mercer ma santé (site ou application).

Pour certains cas spécifiques (anciens salariés partis à la retraite par exemple), seuls les assurés qui avaient mis en place un prélèvement automatique auprès de Colonna pour le paiement de leurs cotisations devront retourner un mandat SEPA signé à Mercer.





Quand recevrai-je ma nouvelle carte de tiers payant pour 2026 ?

Votre carte vous sera envoyée par voie postale dès le mois de décembre à votre domicile, pour que vous puissiez l'utiliser dès le **1^{er} janvier 2026**. Elle sera également accessible dès le **1^{er} janvier 2026** sur votre application Mercer ma santé rubrique « **Carte TP** ».

Mercer ma santé

Journal

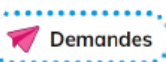
Remboursements

Messages

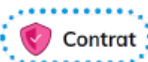
Bonjour et bienvenue !



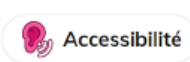
Carte TP



Demandes



Contrat



Accessibilité



Que faire si je ne reçois pas ma carte de tiers payant ?

L'adresse postale enregistrée chez Colonna n'était peut-être plus à jour, donc la carte a été envoyée à la mauvaise adresse.

Pour commencer, essayez de vous connecter sur Mercer Ma Santé début Janvier pour vérifier si elle est disponible en ligne, vous pourrez ainsi la récupérer rapidement et l'imprimer si vous le souhaitez.

Si ce n'est pas le cas, contactez Mercer afin d'obtenir une nouvelle carte dans les plus brefs délais.



Quelles sont les modalités de télétransmission NOEMIE* avec Mercer ?

La connexion **NOEMIE** établie avec Colonna prendra fin au 31 décembre 2025. À compter du 1^{er} janvier 2026, la caisse primaire d'assurance maladie autorisera automatiquement le rattachement NOEMIE à Mercer si vous aviez activé la « noemisation » avec Colonna.

En cas de doute, vous pourrez vérifier votre situation sur votre espace [Ameli.fr](https://ameli.fr) début janvier.

Si un remboursement ne vous parvient pas dans les premiers jours de 2026, il vous suffira de transmettre à Mercer le décompte correspondant émis par la sécurité Sociale.

** Norme ouverte d'échange entre la maladie et les intervenants extérieurs: il s'agit d'une connexion entre la caisse primaire d'assurance maladie et la complémentaire santé pour automatiser les remboursements santé.*

Contact et assistance

Comment contacter Mercer ?



Par téléphone au  **N°Cristal 09 69 32 31 05**
du **lundi au vendredi**, de **8 h 30 – 18 h**
(sauf les jours fériés) APPEL NON SURTAXE



Via votre espace assuré « Mercer ma santé » sur mercemasante.fr
(rubrique « Demandes »)



En téléchargeant l'application
« [Mercer ma santé](#) » sur votre mobile.



Par **courrier postal** :
Mercer France
TSA 51801,
28039 CHARTRES CEDEX



Puis-je converser avec un interlocuteur Mercer en anglais ?

Oui, pour faciliter vos échanges, Mercer propose un service en langue anglaise au numéro suivant :
+33 (0)9 69 32 39 70.



Puis-je converser avec un interlocuteur Mercer si je suis malentendant ?

Oui, Mercer met à disposition des solutions adaptées pour les personnes malentendantes. Mercer est adhérent à ACCEO-TADEO, Solutions gratuites d'accessibilité pour les personnes sourdes, malentendantes et en situation de handicap. Cliquez sur <https://app.acce-o.fr/> et sélectionnez **Mercer**.



Comment utiliser la messagerie sécurisée pour contacter Mercer via l'application Mercer ma santé ou le site internet ?

La messagerie sécurisée vous permet d'envoyer vos questions et documents en toute confidentialité, avec un délai de réponse rapide de la part de Mercer.

La messagerie est accessible depuis la page d'accueil aux rubriques « **Messages** » et / ou « **Demandes** ».



Comment créer mon espace personnel chez Mercer ? Où trouver mon identifiant ?

Dans le courant du mois de décembre 2025, vous recevrez un courriel de la part de « noreply@mercer.com » vous invitant à activer votre espace personnel Mercer ma santé.

Ce courriel vous invitera à créer votre espace personnel **Activation / Inscription** | [Mercer ma santé](#)

Mercer ma santé

← Retour

Bienvenue sur Mercer ma santé

Afin d'accéder à votre espace Mercer ma santé, nous vous invitons à sélectionner la rubrique correspondant à votre situation.

Nous vous rappelons que seuls les assurés principaux sont habilités à créer un compte.

J'ai un identifiant et un mot de passe

Je suis concerné si :

- J'ai défini mon identifiant et mon mot de passe lors de mon affiliation en ligne.
- J'ai reçu des identifiants provisoires par courrier, par e-mail.



Activer mon compte →

Je n'ai pas d'identifiant, ni de mot de passe

Je suis concerné si :

- J'ai effectué une adhésion par bulletin papier,
- Je n'ai pas d'identifiant, ni de mot de passe.



Créer mon compte →

[Besoin d'aide ?](#)

Il conviendra de cliquer sur « Créer mon compte » et de suivre les étapes proposées.

Vous serez invité à renseigner :

- votre nom,
- votre date de naissance,
- votre numéro de sécurité sociale sur 15 chiffres,
- et votre code postal.

Vous recevrez un lien sécurisé vous permettant de finaliser la création de vos accès.

À noter : si votre adresse électronique n'a pas été communiquée à Mercer par Colonna, un courrier postal vous sera adressé.



Quelles sont les modalités pour se connecter à Mercer ma santé (première connexion, récupération identifiant / mot de passe, double authentification) ?

Vous pouvez accéder à votre espace personnel via l'application mobile ou le site web.

- **J'accède à mon espace :**

Renseignez votre identifiant (courriel de Mercer) et votre mot de passe (défini lors de votre première connexion après avoir cliqué sur le lien sécurisé envoyé par Mercer et finalisé la création de vos accès).

- **J'ai oublié mon mot de passe :**

Sélectionnez « identifiant ou mot de passe oublié » ; Renseignez votre identifiant et votre numéro de sécurité sociale sur 15 chiffres afin de recevoir un lien de réinitialisation.

- **J'ai oublié mon identifiant Mercer ma santé :**

Sélectionnez « identifiant ou mot de passe oublié » ; Renseignez vos noms, date de naissance, numéro de sécurité sociale sur 15 chiffres et votre code postal afin de recevoir votre identifiant par courriel.

Double authentification : la double authentification est activée pour renforcer la sécurité : un code vous sera envoyé par SMS ou par courriel lors de la première connexion, à chaque connexion depuis un nouvel appareil ou après une période d'inactivité de trois mois.

Je ne suis pas à l'aise avec les outils numériques, comment puis-je être accompagné ?

Mercer met à votre disposition un service d'assistance téléphonique au

 **N°Cristal 09 69 32 31 05**

APPEL NON SURTAXE



Mercer offre à ses clients une source unique pour gérer les coûts, les risques liés aux personnes et les complexités des avantages sociaux des employés.

Les informations contenues dans ce document sont privées et confidentielles et sont valables uniquement à des fins d'information. Elles sont destinées à l'usage exclusif du destinataire et ne peuvent être utilisées que pour le but pour lequel elles ont été créées.

Tous les droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient enregistrés ou non, relatifs à chaque information, contenu, donnée et graphique inclus dans le document appartiennent à Mercer, et le Client n'obtiendra pas, ni ne devra tenter d'obtenir, aucun droit de propriété sur cette propriété intellectuelle. Il est strictement interdit de reproduire, distribuer, publier, transformer et/ou diffuser, en tout ou en partie, ce document à des tiers, qu'ils soient personnes physiques ou morales, publiques ou privées (y compris les consultants et conseillers du Client), à des fins commerciales ou autres, gratuitement ou contre rémunération, sans le consentement écrit préalable de Mercer.

Ce document a été préparé conformément à l'objectif indiqué dans son objet et repose sur l'expérience et la compréhension de Mercer ; il n'est pas valable pour un autre usage que celui spécifié.

Il convient de noter que toutes les polices d'assurance contiennent des termes et conditions. Ceux-ci peuvent s'appliquer seuls ou combinés, avant le début de la police, pendant sa validité, à l'échéance, et lors du règlement d'un sinistre. Un terme ou une condition, selon les circonstances, peut permettre aux compagnies d'assurance de prendre en charge, de réduire ou de rejeter leur responsabilité. Le non-respect des termes ou conditions autorise la compagnie d'assurance à rejeter complètement une police à partir de la date du non-respect mentionné.

Les détails inclus dans le document ne constituent qu'un extrait minimal des conditions de la ou des polices mentionnées. En aucun cas, ils ne modifient ou n'altèrent le texte de la ou des polices. En cas de divergence entre les informations contenues dans le document et celles figurant dans la ou les polices, le texte de ces dernières prévaudra. De même, ce document ne constitue ni une extension ni une modification des garanties accordées par la ou les polices mentionnées, dont les conditions régissent, en toutes circonstances, les droits et obligations des parties contractantes.

Pendant la durée de validité des contrats d'assurance, le Client doit informer Mercer et/ou la ou les compagnies d'assurance de toutes circonstances susceptibles d'aggraver ou de diminuer le risque. Mercer n'assume aucune responsabilité relative aux montants assurés ou aux limites de couverture, qui relèvent de la responsabilité du Client. Le Client doit vérifier les informations contenues dans le document et notifier Mercer dans un délai de 30 jours à compter de la réception de tout aspect qu'il estime ne pas correspondre à ses spécifications et/ou instructions, ainsi que toute erreur ou confusion qu'il contiendrait.

Le Client reconnaît que Mercer ne place les risques qu'auprès de compagnies d'assurance répondant aux exigences financières minimales fixées par celles-ci, sauf instructions contraires du Client. Par conséquent, Mercer ne garantit pas et ne pourra garantir à l'avenir la solvabilité financière de ces compagnies d'assurance. Le Client est conscient que la situation financière des compagnies d'assurance auprès desquelles Mercer place les risques peut évoluer. Mercer n'est pas responsable des dommages pouvant être causés au Client par l'insolvabilité d'une compagnie d'assurance.

Toutes les déclarations relatives aux questions fiscales, comptables, juridiques ou autres qui pourraient être incluses dans le document doivent être comprises comme des observations générales basées uniquement sur notre expérience et ne peuvent être considérées comme des conseils fiscaux, comptables ou juridiques, que nous ne sommes pas autorisés à fournir. Ces questions doivent être examinées avec des conseillers qualifiés dans le domaine concerné. Pour cette raison, Mercer n'assumera aucune responsabilité pouvant découler, soit du contenu de ces observations générales éventuellement incluses, soit de l'absence d'analyse des implications juridiques, commerciales ou techniques des documents et informations mis à notre disposition.

Si un aspect lié au document ne correspond pas à vos spécifications et/ou instructions ou s'il est erroné ou source de confusion, vous devez nous en informer dès que possible.