

# Programme 1

## Portail assuré et outils de relations clients multicanal



**Fluidifier le parcours du patient / assuré**  
**Le compte ameli et les API de données administratives**

**Sandrine Lorne – Cnam**  
**Jean-François Girod – CPAM de l'Isère**

# Le Compte Ameli, sur le web, les smartphones, les tablettes : 80% des contacts de l'assurance maladie sont réalisés en digital

**MES PAIEMENTS**

Pour la période : Du : 23/09/2016 Au : 22/11/2016

Pour le bénéficiaire : Toute la famille

**RECHERCHER**

**MES DÉMARCHES EN 2 CLICS**

- Attestation de droits
- Attestation de paiements d'indemnités journalières
- Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

**RENDEZ-VOUS**

Motif : Aide à la complémentaire santé CMUC/ACS De 08H00 à 08H15 Agence de BOURG-EN-BRESSE 1 Place de la Grenouillère 01000 BOURG-EN-BRESSE

**NOTIFICATIONS**

- 22 NOV. Mon recours contre tiers
- 05 OCT. Ma CPAM
- 05 OCT. Ma CPAM
- 22 NOV. Ma mutuelle

**MES SERVICES CRAMIF**

- Mon dossier invalidité
- Mon allocation amiante

Ameli.fr | Annuaire | Romnes

Prévention santé

MES PAIEMENTS

01 mars	Paiement à un tiers	17,79 €
27 févr.	Remboursement de soins	16,50 €

TOUS LES DERNIERS PAIEMENTS

MES DÉMARCHES | MES DOCUMENTS

MES INFORMATIONS | MON RENDEZ-VOUS

RECHERCHER LA BORNE AUTO

Démarches

- Carte Européenne d'Assurance Maladie
- Carte Vitale
- Arrêts de travail
- Déclaration du nouveau-né
- Couverture Maladie Universelle Complémentaire

**LA GRIPPE EST DANGEREUSE**

5 bonnes raisons de se faire vacciner.

DÉCOUVRIR LA VIDÉO

**Rougeole, oreillons, rubéole**

Les 5 bonnes raisons de se faire vacciner

Mise à jour le 15/03/2018

FR

JEAN-FRANCOIS

0138100000 - CPAM ISERE

**29 millions de comptes créés, par adhésion des assurés**

**30 millions de contacts / mois**

**12 millions de téléchargements**

Notes sur les stores

4,4 / 5

4,5 / 5

Assurance Maladie

# L'offre du Compte Web : les services offerts

## Mes informations

Informations personnelles de l'assuré et de ses bénéficiaires (adresse, coordonnées téléphoniques, adresse email, organisme complémentaire, médecin traitant, coordonnées bancaires), email unique personnel  
*France Connect – fournisseur d'identité et de services*

Changement d'adresse en ligne et de coordonnées téléphoniques ; Notifications de paiements des IJ

## Mes paiements

Consultation en ligne de tous les types de paiements avec des détails et des explications; adaptations PAS

## Mon espace Prévention

Des offres de prévention (cardio vasculaire,...)

Un accès à des services en santé (pré inscription à PRADO maternité, et espace maternité, etc.), liens vers Sophia, Santé-Active

Notifications et messages personnalisés en prévention santé, encarts de promotion

Campagnes de prévention : documents dématérialisés, notifications et messages

## Autour de moi

Les services de l'Assurance Maladie à proximité (recherche d'une borne, d'un professionnel de santé, d'un établissement,...)

## Mes messages – Mes rendez vous

Un espace d'échanges sécurisé permettant à l'assuré d'échanger par email avec sa caisse et d'avoir ses courriers dématérialisés (CLOE et Esope). Aide en ligne (Foire aux questions et orientations vers des services du compte)

Prise et gestion de rendez-vous (motifs CMUC / ACS et PE) dans un accueil physique

## Mes démarches

**Téléchargement d'attestations : droits, relevé IJ, relevé fiscal, Tiers Payant ACS**

**Commande de la Carte européenne d'assurance maladie et délivrance du certificat provisoire en ligne, déclaration de perte / vol de la CEAM**

**Déclaration de perte/vol de la Carte Vitale. Commande d'une nouvelle carte Vitale, en ligne, avec dépôt de la photo et de la pièce d'identité**

**Suivis de démarches : Commande de sa carte Vitale ; Traitement de son arrêt de travail ; Traitement de son accident de travail (jusqu'au paiement, par notifications)**

**Déclaration d'un nouveau né**

**Simulation en ligne de CMUC, avec « mes aides »**

**Demande de CMUC / ACS pour les bénéficiaires du RSA**

**Déclaration d'un accident causé par un tiers (site de la caisse de Melun)**

# L'offre du Compte assuré de la nouvelle COG

## Mes informations

- Changement de coordonnées bancaires (fin 2018)
- Possibilité d'adhérer au compte avec une autre identité France Connect (mars 2018)

## Mes démarches

- Demande de CMUC avec dépôt de l'avis d'imposition (fin 2018), puis par intégration des données DGFIP en API (2020)
- Paiement des franchises et participations forfaitaires (printemps 2018) ; puis paiement des créances en ligne
- Déclaration de ressources – Invalidité (2019)
- Actualisations de situations et dépôts de pièces, avec liens, entrants (fin 2018) et sortants (2019)
- Prélèvement à la source : adaptation des paiements (invalidité, puis autres paiements IJ) (2018 / 2019)
- Dépôt d'une feuille de soins papier et demande de remboursement
- Choix de son organisme complémentaire

## Mon espace Santé et Prévention

- Notifications et messages personnalisés en prévention santé, encarts de promotion, vidéos ...
- Offres Maternité et Naissance ; nouvelles offres personnalisées

## Mes paiements

- \* « Mes Délais » d'un remboursement (sept. 2018).
- \* Présentation des paiements avec paiements transmis en Noémie ou non, et notifications associées : arrêt des envois des décomptes (fin 2018 / début 2019)
- \* Extension historique des paiements (2019)

## Mes messages / mes documents

- Chatbot (automne 2018)
- Dématérialisation de courriers (chaque année)
- Dépôt de pièces ciblées pour différentes thématiques et actualisation de dossiers
- Procédure normée de saisine par voie électronique (2018)
- Recommandés électroniques (2019)
- Notifications de paiements (2018), de bienvenue dans sa caisse,...

## Ameli plateforme

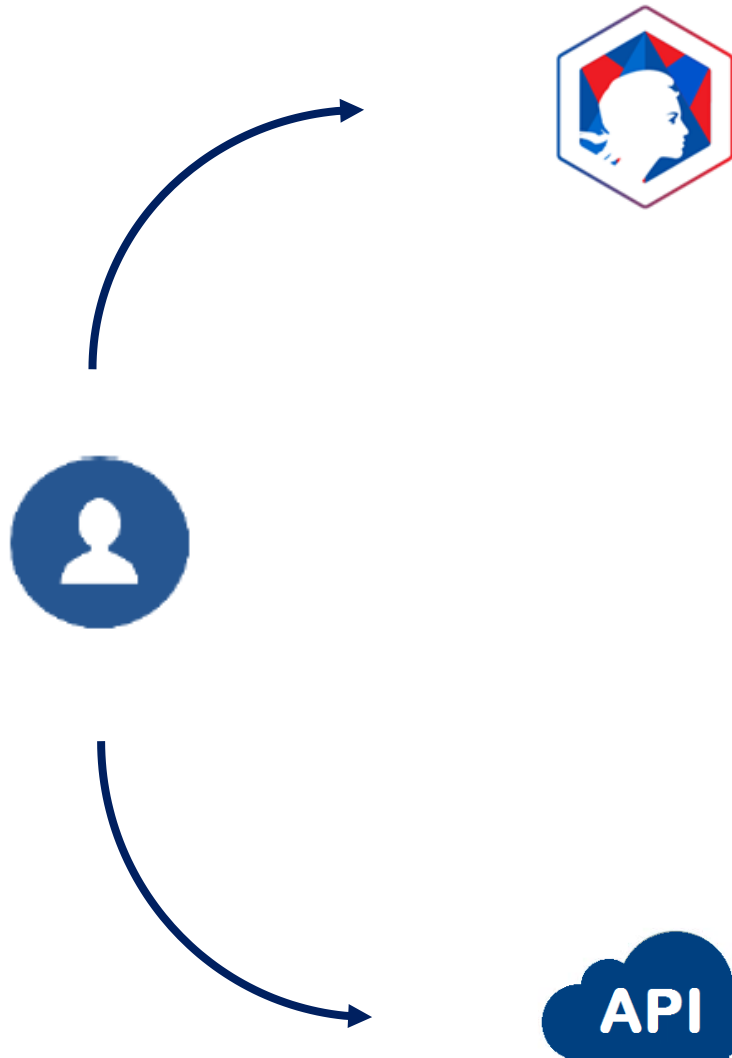
- Processus de gestion des consentements et échanges de données croisées avec des applications en e-santé, le DMP, l'AM

## Mes rendez-vous

- Prise et gestion des rendez-vous : motifs de RDV proposés, selon les choix des caisses (2019 / 2020) et rendez-vous avec le service médical (2018)

## → Demande de CMUC en ligne, pré-remplie des données DGFIP

- Simplifications réglementaires permettant désormais de s'appuyer sur l'avis d'imposition (au lieu des nombreux justificatifs de salaire)
- 1<sup>er</sup> lot : une saisie des informations par l'adhérent du compte ameli + dépôt de la pièce justificative, l'avis d'imposition scanné
  - ❑ Décembre 2018
- 2<sup>nd</sup> lot : utilisation d'une API « France connectée » développée par la DGFIP pour récupérer les données de ressources nécessaires à l'instruction du dossier -> *principe* « **Dites-le nous une fois** » matérialisé
  - ❑ Simplification de la démarche de l'assuré grâce à la récupération des données de ressources par l'API
  - ❑ Fiabilisation des données récupérées
  - ❑ Limitation des risques de fraudes
  - ❑ Prévu pour fin 2019 / début 2020



**Le compte ameli** met à disposition de France Connect 29 millions d'identités électroniques, pour les sites France Connectés, publics et bientôt privés



**Identité Ameli « niveau 1 » : depuis 2016**



**Identité Ameli « niveau 1 renforcé » : octobre 2018**

**Concept « Dites-le nous une fois », matérialisé**

**API de données Ameli** : elles permettent aux utilisateurs de récupérer leurs informations administratives lors de démarches en ligne, **sans fournir de justificatif papier**



# Focus : principe d'accès à un site en ligne via France Connect



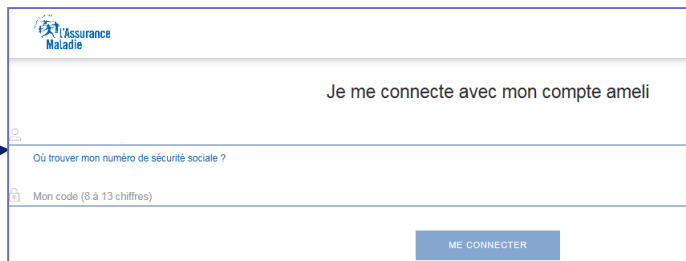
- 1 Le site détermine au préalable le niveau d'identité qu'il requière pour son service en ligne : niveau eIDAS 1 et 1+, niveau eIDAS 2, Niveau eIDAS 3
- 2 L'utilisateur du site s'identifie avec le bouton FranceConnect
- 3 Il choisit son fournisseur d'identité parmi ceux proposés pour le niveau requis (bientôt, l'appli e-Vitale proposera un niveau eIDAS2)
- 4 Il s'authentifie avec ses identifiants correspondants au fournisseur d'identité choisi
- 5 L'utilisateur accède au site en étant identifié

### Prérequis pour le site :

- devenir France Connecté, soit « fournisseur de services FranceConnect »  
-> 370 sites publics actuellement  
-> Des sites privés en expérimentation, avant généralisation

<https://partenaires.franceconnect.gouv.fr/>

# Identité électronique Ameli : du niveau simple au niveau renforcé



Je me connecte avec mon compte ameli

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?

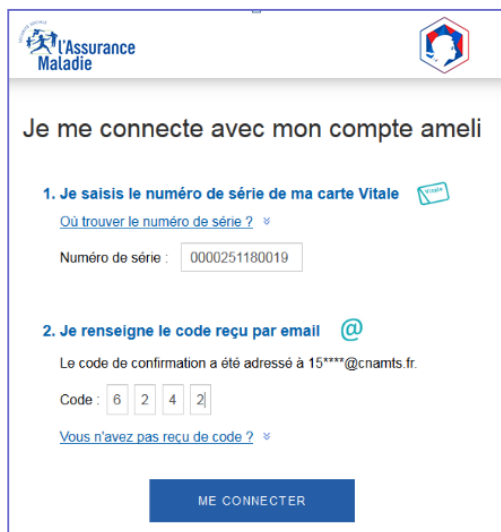
Mon code (8 à 13 chiffres)

ME CONNECTER


## Niveau 1 : Authentification ameli : login & mot de passe

Exemples d'utilisation : site des impôts (60% de connexions FC, via Ameli), Info retraite, ANTS, Consultation des points de permis....

Jun  
2016




Je me connecte avec mon compte ameli

1. Je saisis le numéro de série de ma carte Vitale 

Où trouver le numéro de série ?

Numéro de série :

2. Je renseigne le code reçu par email 

Le code de confirmation a été adressé à 15\*\*\*\*@cnams.fr.

Code :

Vous n'avez pas reçu de code ?

ME CONNECTER

## Niveau 1 renforcé : Authentification ameli renforcée :

### Login & mot de passe

+ **Secret complémentaire** : n° série de la carte vitale

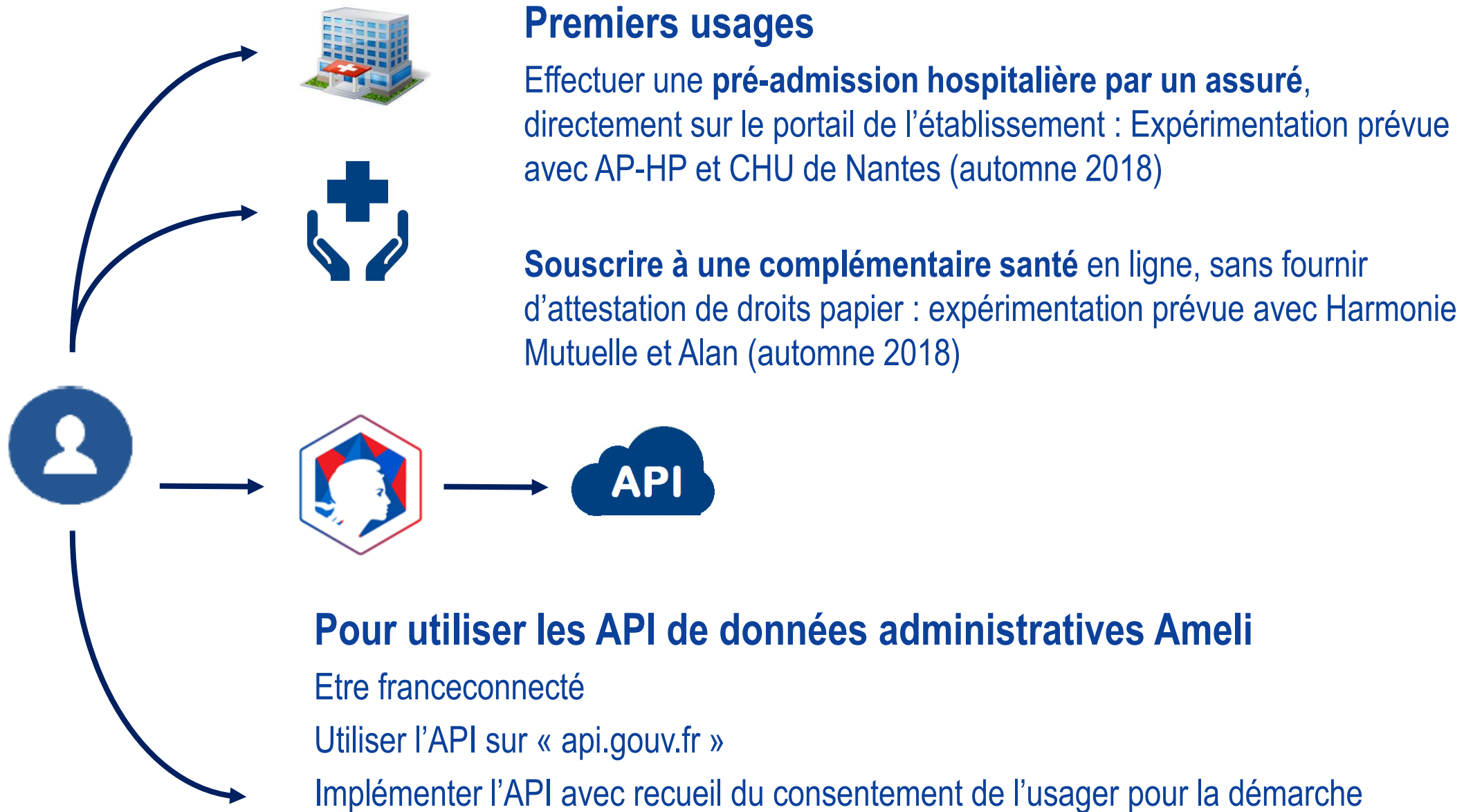
Et envoi d'un code « **OTP** » à usage unique, sur le canal email (donnée unique et personnelle, sécurisée)

Octobre  
2018

**Niveau 2 substantiel : Appli e-Vitale** (travaux en cours)



# API Ameli : une ouverture sécurisée de données administratives



# API Ameli : les premières données pour de premiers usages



Données	Hôpitaux/Cliniques	Organismes de complémentaire santé
NIR	X	X
Liste des ayants droits	X	X
Régime, Caisse et UGE de rattachement, adresse caisse	X	X
Droit de base pour les assurés et ayant droit	X	X
Présence d'une complémentaire santé type CMUC/ACS	X	X
Présence d'une complémentaire santé avec lien Noémie	X	X
Référence et nom de la complémentaire	X	Uniquement oui/non si l'organisme demandeur a un contrat actif.
Mail	X	X
Téléphone	X	X
Présence d'un médecin traitant	X	X
Nom du médecin traitant	X	
Présence d'une exonération du Ticket modérateur	X	
Nature de l'exonération	X	