

L'inclusion numérique dans le parcours assuré



Une volonté réaffirmée dans la COG 2018-2022

- Renforcer la qualité de service, perçue par les assurés et l'offre de service digitale.
- Proposer une offre de service diversifiée et adaptée à chaque segment de la population.



Le parcours assuré, c'est quoi ? ...

... C'est la transformation en profondeur des modalités de prise en charge des assurés dans les accueils physiques.

Comment



- La promotion et l'accompagnement à l'utilisation des services accessibles en autonomie au sein des espaces libres services (ordinateurs et imprimantes à disposition).
- Le repositionnement du face à face sur une réponse à valeur ajoutée sur rendez-vous. Il permet un traitement individualisé des assurés en situation de précarité et/ou de fragilité, présentant une faible appétence pour le digital, ou encore présentant une situation administrative complexe.

Les services offerts par le Compte Ameli : la plupart des démarches simples

- Changement d'adresse
- Changement de RIB
- Commande carte Vitale (43,5 %)
- Déclaration de naissance
- Demande de CMUC/ACS
- Commande CEAM (85%)
- Recours contre tiers

- Prise de RDV en agence
- Contact avec la CPAM par mail (*délai de réponse: 48h*)
- Suivi des paiements
- Attestations de droits, IJ (95%)
- Suivi du traitement de l'arrêt de travail



ameli



L'inclusion du numérique dans le parcours assuré des publics fragiles

- L'accompagnement des jeunes inscrits dans le dispositif garantie jeune suivi par les Missions Locales Jeunes.

Temps collectif : découverte des missions de la CPAM, de son espace libre-service avec démonstration d'utilisation des BMS, des points internet...

Temps individuel centré sur l'accès aux droits et aux soins avec la promotion systématique du compte ameli et du DMP.

L'inclusion du numérique dans le parcours assuré des publics fragiles

- **L'accompagnement des assurés lors de leur passage en invalidité** : rendez-vous individualisé avec la promotion systématique du compte ameli et du DMP.
- **Le rendez-vous maternité** : accompagnement des futurs mamans attendant un premier enfant, disposant de faibles ressources, sur leurs droits et l'offre digitale dont l'espace prévention du compte ameli – cf livret Cpam 03).
- **Le rendez-vous instruction CMUC** : instruction de la demande de CMUC sur RDV, information sur les modalités de renouvellement à un an via le compte ameli, sur l'espace prévention, ouverture du DMP, ... (5 700 instructions en RDV – Cpam 03).

Un exemple d'accompagnement : la commande dématérialisée de la carte Vitale

- Tablette numérique à disposition des assurés dans les espaces libre service.
- Avec l'agent d'accueil : prise de photo de l'assuré et de sa pièce d'identité.
- Commande de la carte Vitale via le compte ameli sur la tablette.
- Réception sous 10 jours contre 21 jours par papier.
- 2018 : 43,5 % des cartes commandées via le compte ameli.
- Même accompagnement si l'assuré est équipé d'un smartphone.



L'accompagnement au numérique en Maisons de Services au Public CPAM 03

- Réseau de 12 MSAP dans l'Allier, en zone rurale.
- Formation continue des animateurs de MSAP à notre offre de service, dont les fonctionnalités du compte ameli.
- Accompagnement aux démarches numériques par l'animateur en MSAP.
- 2018 : 772 assurés accompagnés sur le compte ameli sur les 1430 contacts.



La perception des assurés

- **Comment est-elle mesurée ?**

A l'occasion d'une enquête de satisfaction annuelle ayant pour objectif d'évaluer la qualité de service de l'accueil physique dont l'intégration du digital dans le discours client.

- **Les constats (*enquête annuelle 2017 – Cnam 63*)**

- A près de 80 %, les assurés entretenus sont très satisfaits de l'espace libre service.
- Mais seulement 32 % des personnes questionnées ont perçu que les services en ligne constituaient bien un moyen de répondre à leur demande.

Nos actions

- **Poursuivre la montée en compétences de nos agents d'accueil**
 - Mieux connaître nos différents publics (segmentation des assurés).
 - Meilleure connaissance et maîtrise des offres de service de l'assurance maladie dont l'offre numérique.
- **Accompagner nos partenaires sociaux**
 - Formation des partenaires conventionnés sur l'accès aux droits et aux soins, sur notre offre de service numérique via le compte ameli => compte ameli pris comme exemple dans les ateliers numériques des partenaires (ex : édition attestation de droits).