



Designer d'Intérêt Général

Projet RembourSanté - CNAM

Le contexte

- Compte AMELI créé en 2007
- 30 millions d'inscrits
- 50% des connexions passent par la rubrique « Mes paiements »
- Incompréhensions et difficultés remontées du terrain



Alexis Deny
UX Designer



Stéphanie Devigne
Chef de projet MOA
Compte AMELI

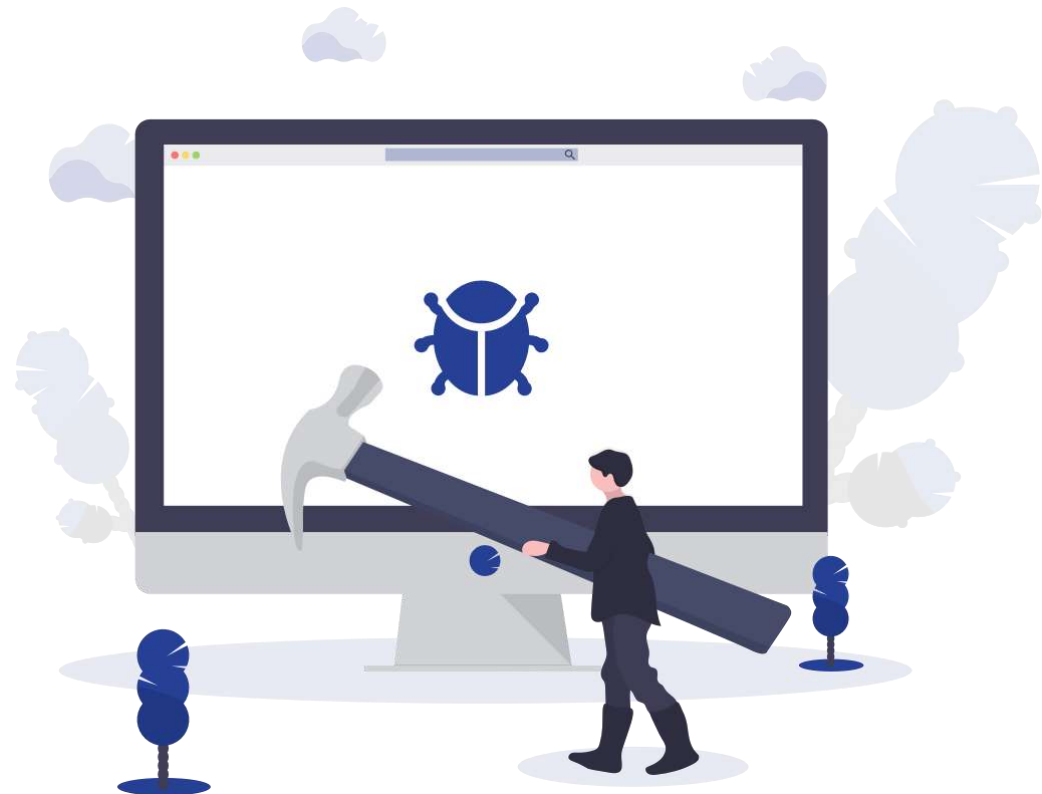


Catherine Duyck-Bagot
Sous-directrice programme
Compte AMELI

Le défi

Améliorer la compréhension et l'utilisabilité de la rubrique « Mes Paiements » par les assurés.

- Etudes terrain et audit
- Planifier et définir les optimisations
- Co-concevoir et tester la solution
- Déployer



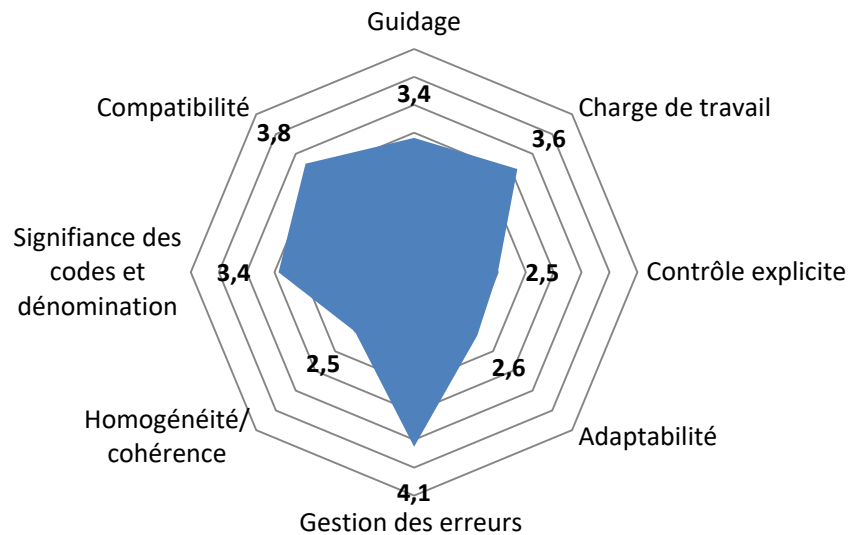
ESPACE LIBRE - SERVICE



Research

Research

Audit UX / ergonomique + études ethnographiques + interviews métier et assuré



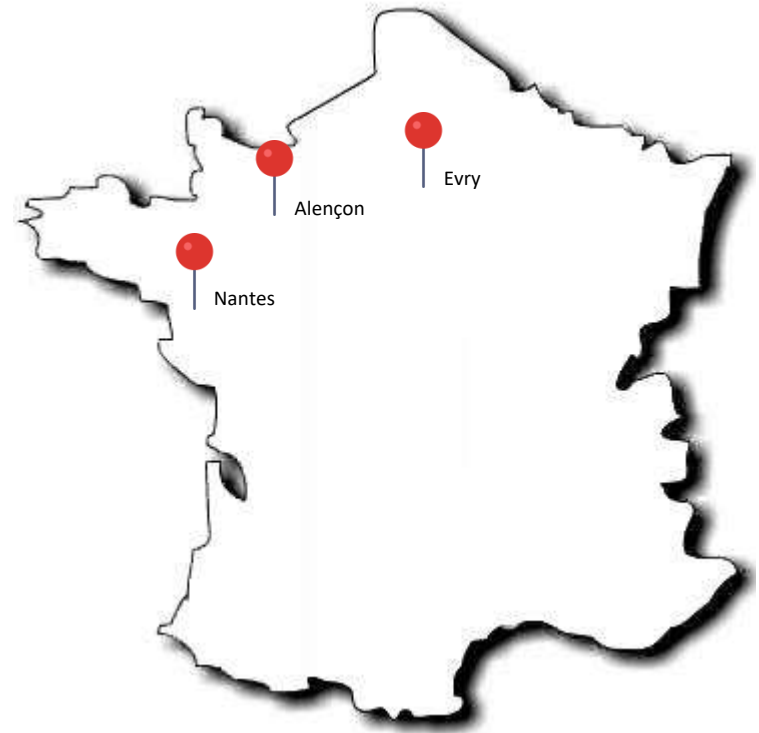
Research

**Audit UX / ergonomique + études ethnographiques + interviews
métier et assuré**

88 assurés interrogés

11 agents

14 heures en étude de terrain



Research

Audit UX / ergonomique + études ethnographiques + interviews
métier et assuré



MES PAIEMENTS

Infos

> Vous attendez un paiement ?

[Consulter les délais de traitement de ma CPAM](#)

RECHERCHER



Paiements à transmettre à votre complémentaire

PÉRIODE

Du 11/09/2019 

Au 11/12/2019 

BÉNÉFICIAIRE

ALEXIS 09/04/1993 ▼

FILTRES

- Remboursements de soins
- Indemnités journalières
- Rentes
- Invalidité
- Paiements à un tiers

RECHERCHER

DÉCEMBRE 2019

▼ 09 DÉC.	Paiement à un tiers	2,53 €	
--------------	---------------------	--------	---

NOVEMBRE 2019

Aucun paiement

OCTOBRE 2019

▼ 31 OCT.	Paiement à un tiers	4,57 €	
--------------	---------------------	--------	---

▼ 30 OCT.	Remboursement de soins	23,76 €	
--------------	------------------------	---------	---

▼ 18 OCT.	Paiement à un tiers	55,35 €	
--------------	---------------------	---------	---

▼ 18 OCT.	Paiement à un tiers	2,84 €	
--------------	---------------------	--------	---

▼ 16 OCT.	Paiement à un tiers	3,24 €	
--------------	---------------------	--------	---

AFFICHER PLUS DE PAIEMENTS ▼

31
OCT. Paiement à un tiers

4,57 €



Paiement effectué à PHARM NAHUM-MOATTY le 31/10/2019
pour un montant de 4,57 €

Pour ALEXIS 09/04/1993

Nature/ Date	Montant payé	Base de remboursement	Taux	Montant versé
PHARMACIE 28/10/2019	6,21 €	6,21 €	30 %	1,86 €
HONOR. DISPENS. 28/10/2019	1,02 €	1,02 €	30 %	0,31 €
FRANCHISE À RETENIR (1)				-0,50 €
PHARMACIE 28/10/2019	5,76 €	5,76 €	30 %	1,73 €
HONOR. DISPENS. 28/10/2019	1,02 €	1,02 €	30 %	0,31 €
FRANCHISE À RETENIR (1)				-0,50 €
HONOR.DISPENS.REM 28/10/2019	0,51 €	0,51 €	70 %	0,36 €

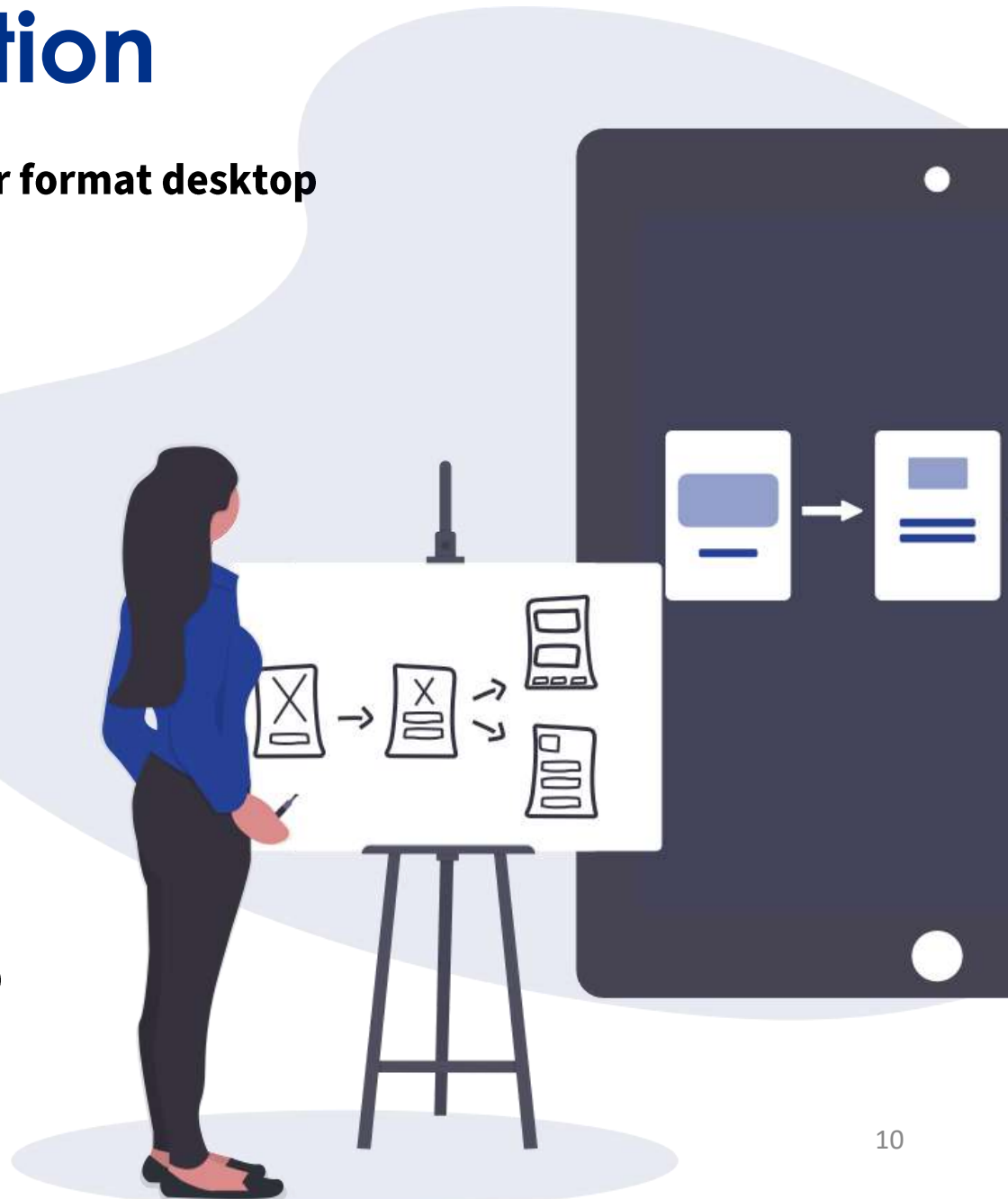
(1) Les participations forfaitaires et franchises constatées sur ces actes sont déduites du montant remboursé dans la partie « Vos remboursements de soins » ou le seront sur vos prochains règlements.

[^ Fermer](#)

Co-conception

Mobile first → déclinaison sur format desktop

- Ateliers
- Intégration de la MOE et de l'expertise middle et back dans la conception
- Itérations sur les wireframes
- Création d'un prototype fonctionnel sous Adobe XD



I Affaire / passivité
 II / seul acte.

1- Paiement T / RS
 2- Abonné forfait / Rénové
 3- Acte médical / Service, médecine MOBILE

Bas de page

H + R

Tableau pour date d'acte + précision PS + montant total et montant payé s'écrit

Filter

Type ou cours

Ette

H + R

Date d'acte + PS + Bénéficiaire

Type ou cours

Paiement

H + R

Informations date/PS/montant

Graphique répartition Surs/RAC/montant ou sans catégorie

III Types ~~retrait~~ ~~mise~~

! téléchargement relevés mensuels
 Délais (si on peut télécharger au cours, hors acte coté sinon à tout instant)

PROJECT

18/12/2019

H + R

Hubs type de paiement

Filter

H + R

Filter par PS Tri / date ou montant ou PS

mois

Paiements

PS + date + montant ou PS

PROJECT

TITRE

FILTRES

SEPTEMBRE 2020

TYPE 1 20€ le 30/09

JJ CATEGORIE p. montant 28€

Multitude OK V

TYPE 35€

JJ CATEGORIE p. montant 50€

Multitude OK V

+ Bénéf.

+ Jauge

+ Participation forfaitaire

PROJECT

TITRE

MES REMBTS	PAIEMENTS T.
Catg. xx€	Catg. xx€
Catg. xx€	Catg. xx€

MES I J

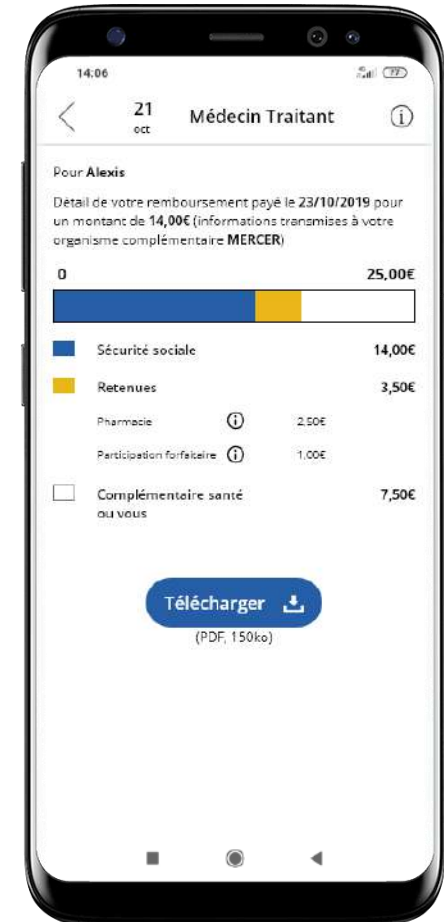
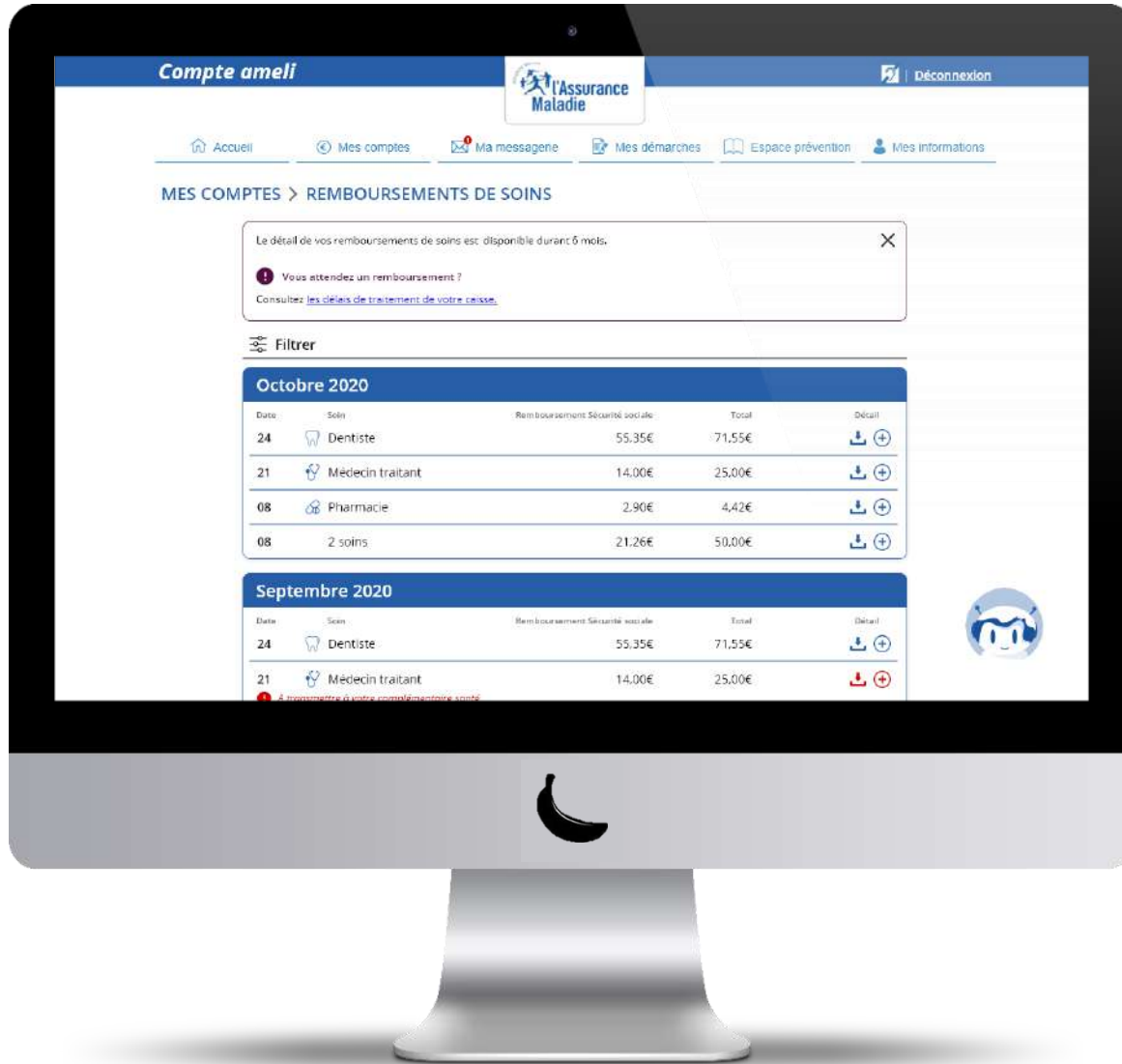
Date xx€

Date xx€

Invalidité

PROJECT

11



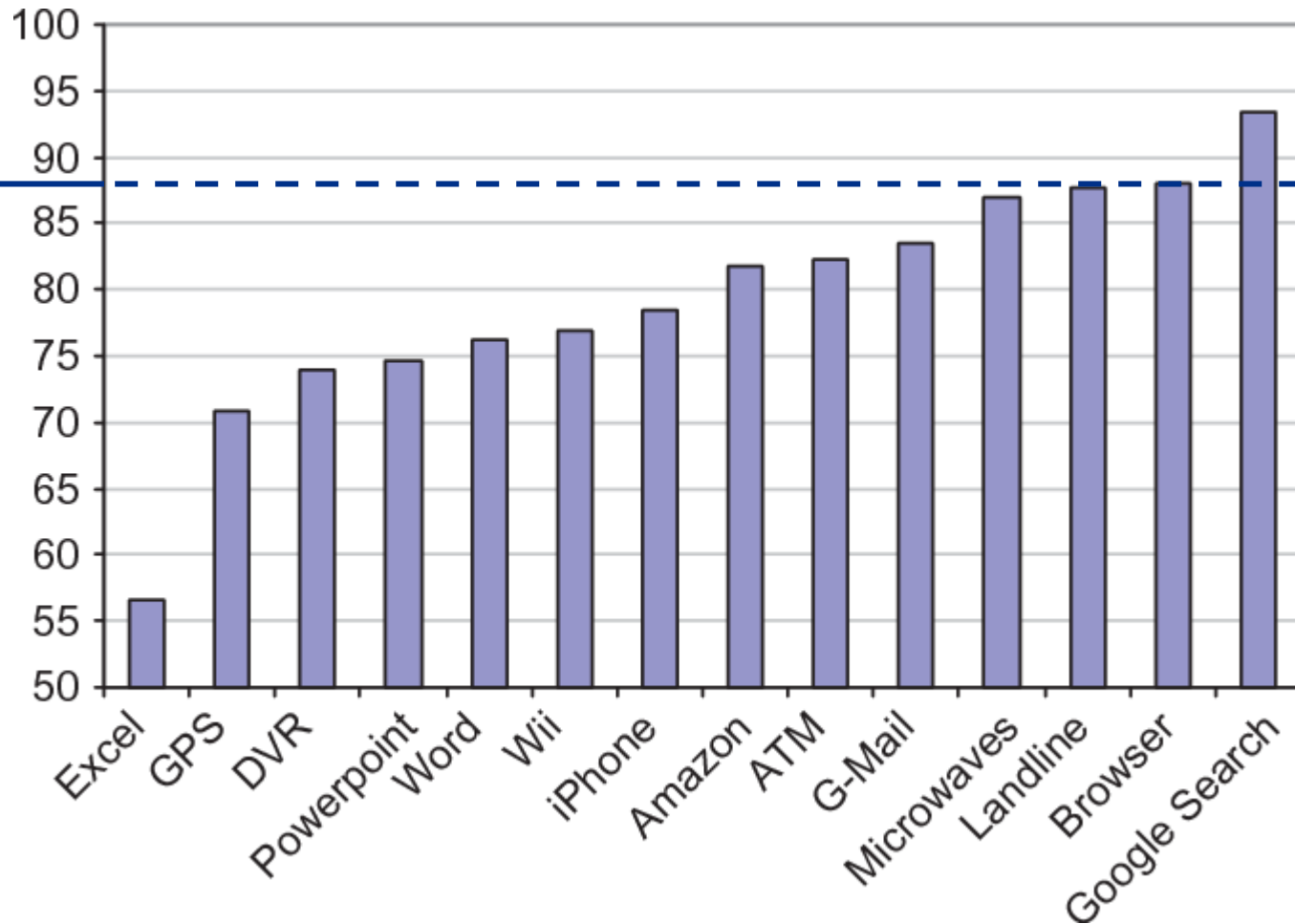
Test utilisateurs

Mobile & Desktop + System Usability Scale (SUS)

- **100% de réussite de la tâche demandée**
- **88/100 au SUS**
- Une meilleure compréhension de la rubrique et des remboursements de soins
- Une roadmap actualisée pour les évolutions futures de la rubrique



AMELI
88/100



Représentation graphique du score SUS moyen pour ces 14 produits

(publié sur Int. J. Hum. Comput. Interaction 2013)

Note 1 : les marges d'erreurs sont de l'ordre de moins de 1,2.

Note 2 : SUS = System Usability Scale; GPS = global positioning system; DVR = digital video recorder; ATM = automated teller machine

Sujets annexes

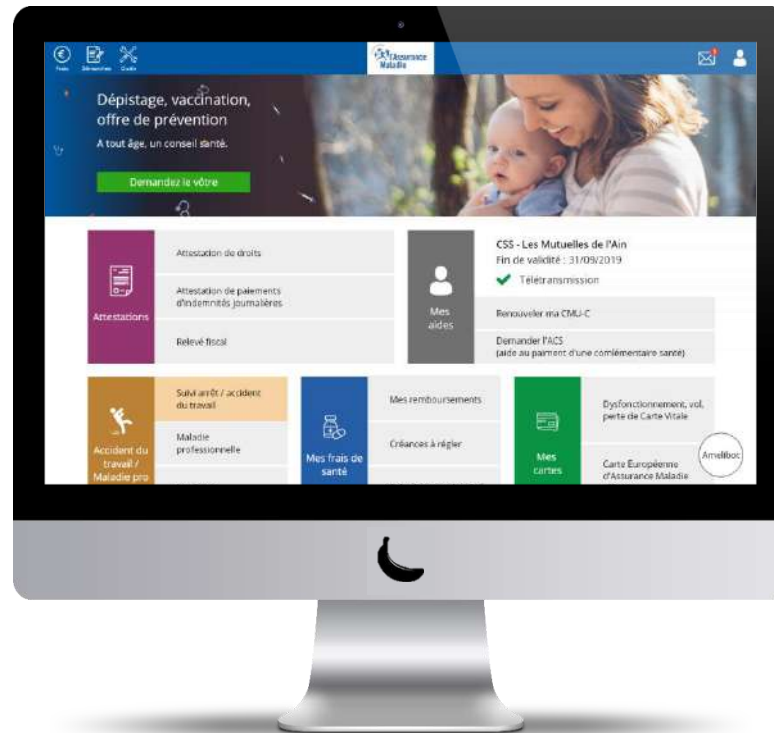
De quoi introduire et sensibiliser à la méthode UX

- Chatbot
- Formulaire dématérialisé - Complémentaire Santé Solidaire
- Parcours maternité
- Déclaration de naissance
- Notation du compte AMELI
- Personnalisation du compte



Personnalisation du compte

Un système adapté à chaque profil d'assuré selon ses besoins



Acculturation

**Recherche utilisateur + conception
centrée utilisateur + facilitation**

5 personnes du Programme 1
sensibilisé :

- Audit UX / ergonomique
- Test utilisateur
- Étude terrain
- Conception sur Figma
- Facilitation à venir
(janvier)



Merci !