

Améliorer la compréhension des remboursements de l'assurance maladie sur le compte ameli

Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam)
Ministère des Solidarités et de la Santé

LA PROBLÉMATIQUE

Le compte ameli, créé en 2007 sur le web, comptabilise à ce jour plus de 30 millions d'adhérents. La consultation des paiements de l'assurance maladie est l'un des services phare du compte et constitue le 1^{er} motif de connexion au compte ameli avec plus de 50% des connexions sur la rubrique « Mes Paiements ». La version smartphone créée en 2013 puis la version tablette en 2016 connaissent le même engouement sur ce service « Mes paiements ».

Cette rubrique contient de nombreuses informations liées à l'assuré et ses ayants droits, aux dates des actes, aux différents montants, à la complémentaire santé, au bénéficiaire du règlement... Bien que l'affichage des paiements ait évolué au cours des années, il demeure encore à ce jour des incompréhensions et insatisfactions qui émanent des assurés telles que : difficultés à comprendre le montant remboursé, questions sur les différentes natures de paiement, nombreux filtres complexes à utiliser pour un usage optimal du service...

LA MISSION

Améliorer la compréhension de la rubrique « Mes Paiements » de la part des assurés

→ **Profil et expertises recherchés** : UX designer avec compétences UI, tests utilisateurs, capacité à mener des sprints design et à travailler avec les équipes projet, connaissance avancée en prototypage.

Durée et période : 6 mois, à partir de juin 2019
Lieu de travail : Paris 20^e

Un programme porté par la DINSIC