



# 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

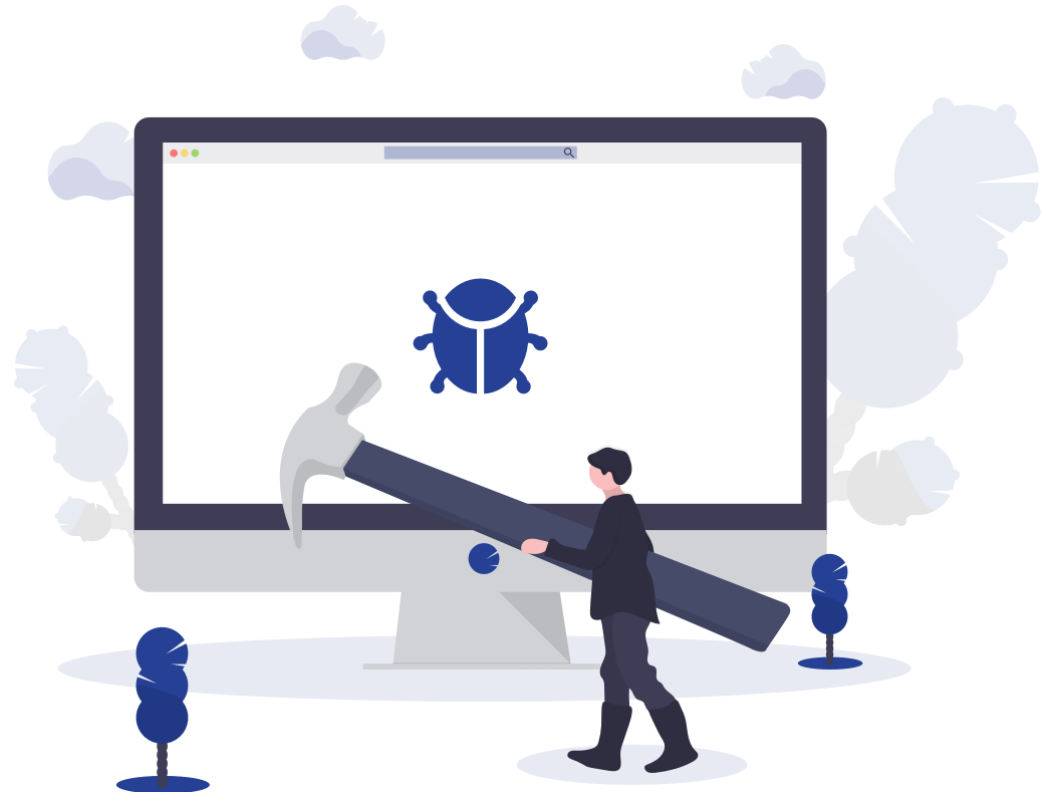


**Catherine Duyck-Bagot**  
Sous-directrice programme  
Compte AMELI

# 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

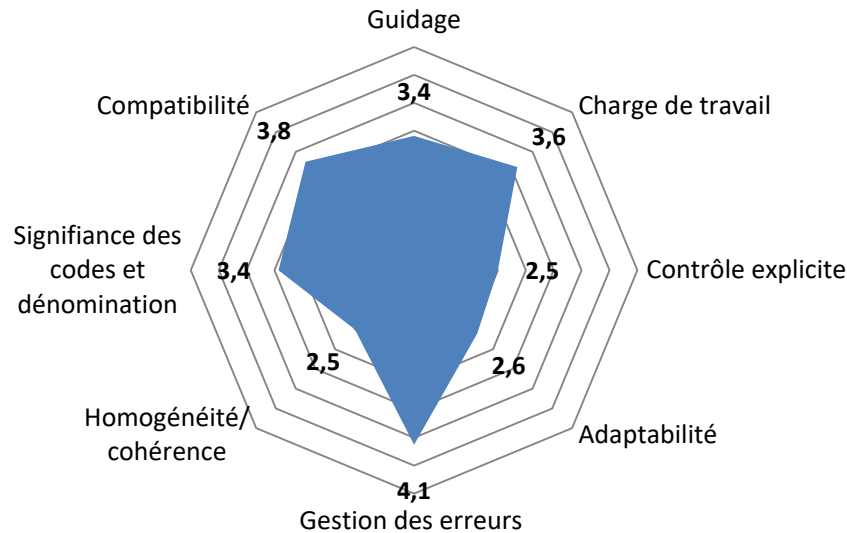




# Research

# Research

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



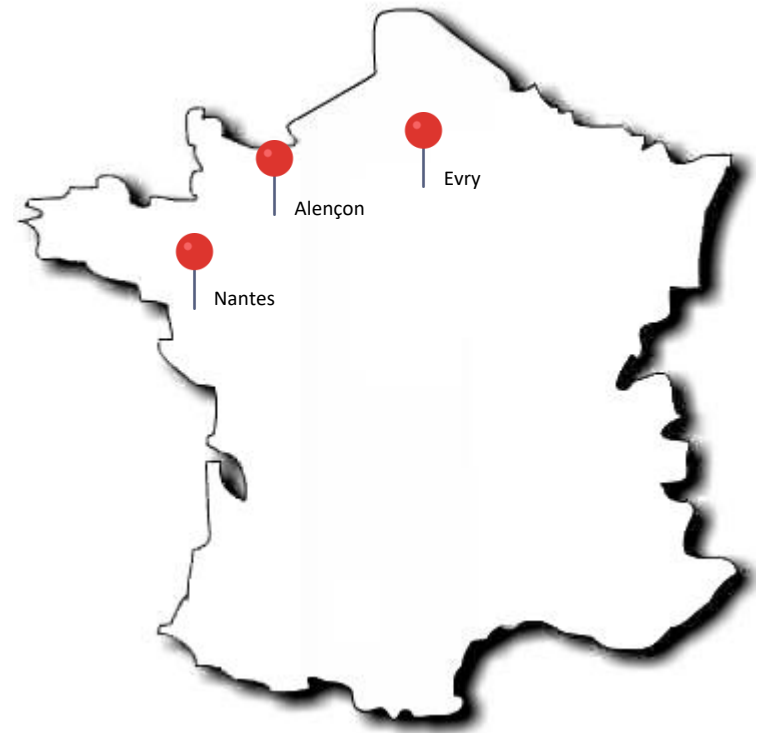
# Research

**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



Palements 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 €

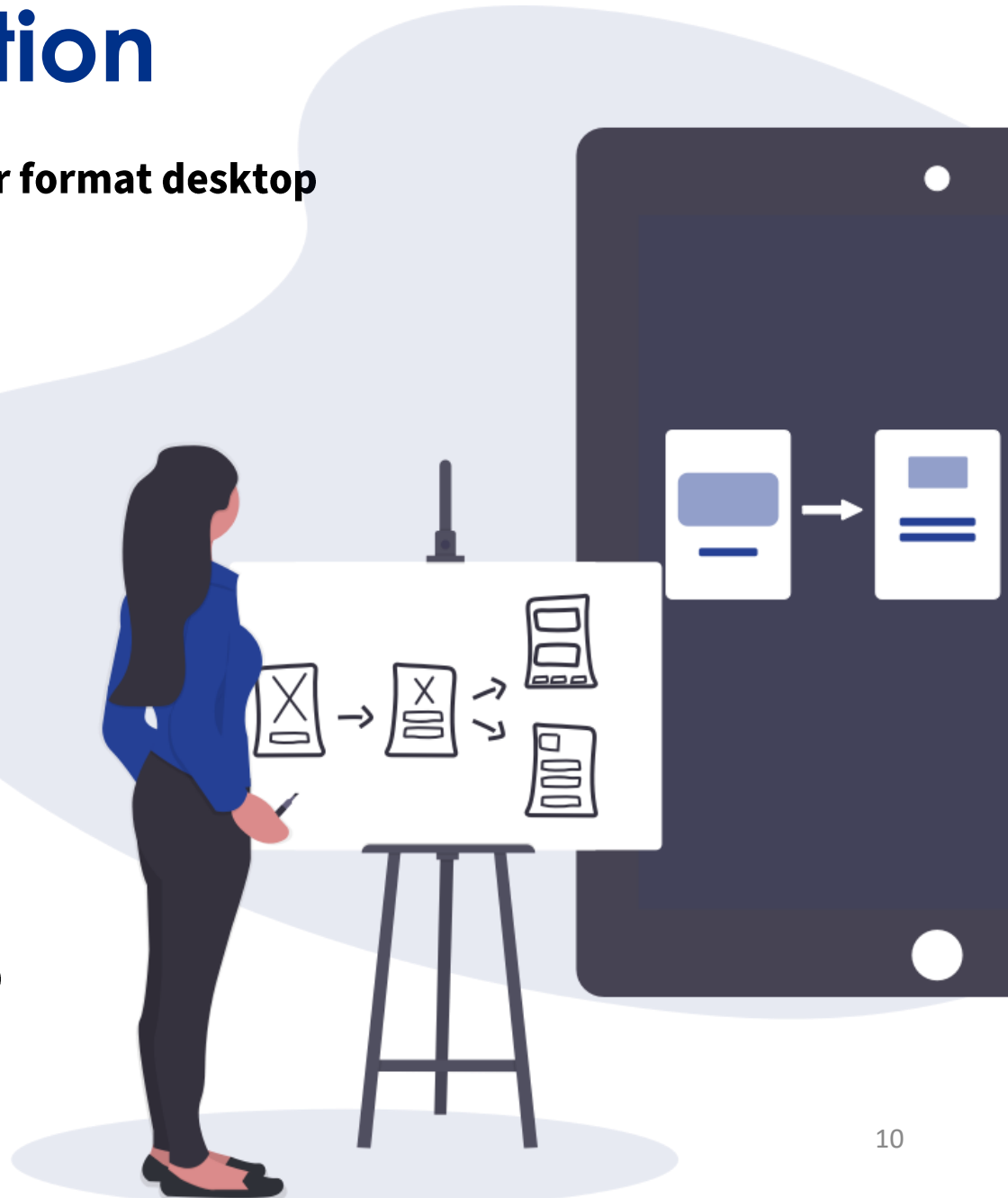
(1) Les participations forfaitaires et franchises constatées sur ces actes sont déduites du montant remboursé dans la partie « Vos remboursements de soins » ou le seront sur vos prochains règlements.

[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 Avance / pasare  
II 1 seul côté.

1. Paiement T / RS  
[ 2. Absence des frais / Rien allé  
3. Acte médical / Service, médicament MOBILE

Handwritten notes on lined paper showing two examples of the 'Filtre' (Filter) step in a proof. The first example shows a diagram with a box labeled 'A' and a box labeled 'B', with arrows indicating a relationship. The second example shows a diagram with a box labeled 'A' and a box labeled 'B', with arrows indicating a relationship. The text 'L + R' is written above the first diagram, and 'L + R' is written above the second diagram.

The image shows two hand-drawn diagrams on graph paper, illustrating the relationship between  $H$  and  $R$ .

The top diagram shows a grid with a curve labeled  $H$  and a point labeled  $R$ . The curve  $H$  is a straight line with a positive slope. The point  $R$  is located on the curve. An arrow points from the point  $R$  to the right.

The bottom diagram shows a grid with a curve labeled  $H$  and a point labeled  $R$ . The curve  $H$  is a straight line with a positive slope. The point  $R$  is located on the curve. An arrow points from the point  $R$  to the right.

Hub type ~~des~~  
paiement

Extra per PS  
Tri / date ou montant  
ou PS

mois

Primaire

PS + date + montant  
ou  
:

1 page  
Scan

tableau  
par date  
d'acte  
+ péçision PS  
+ montant total  
et montant pape  
sûr

Dates d'acte  
+  
~~PS~~ PS  
+  
Bénéficiaire

Paiement  
infos paiement  
date / P.S / utilisable  
graphique  
répartition  
Sax / RAC / utilisable ou vous  
attribuée

~~II. Hypo~~  
~~route / mile~~

téléchargement  
beliefs mensuels

Délais (si on peut détecter au cours, dans cette cat. sinon à tout instant).

TITRE

FILTRES

SEPTEMBRE 2020

TYPE	1	2019 16.09/19
JJ CATEGORIE	pu montant 28€	
		Matielle OK ✓

---

TYPE

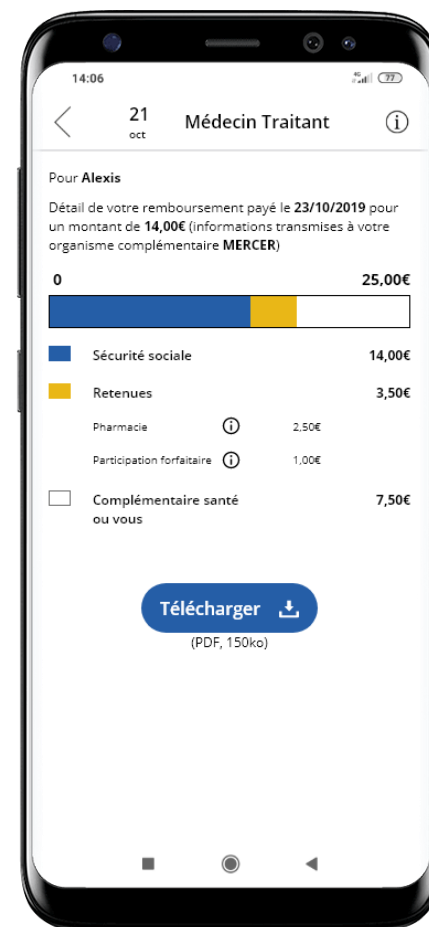
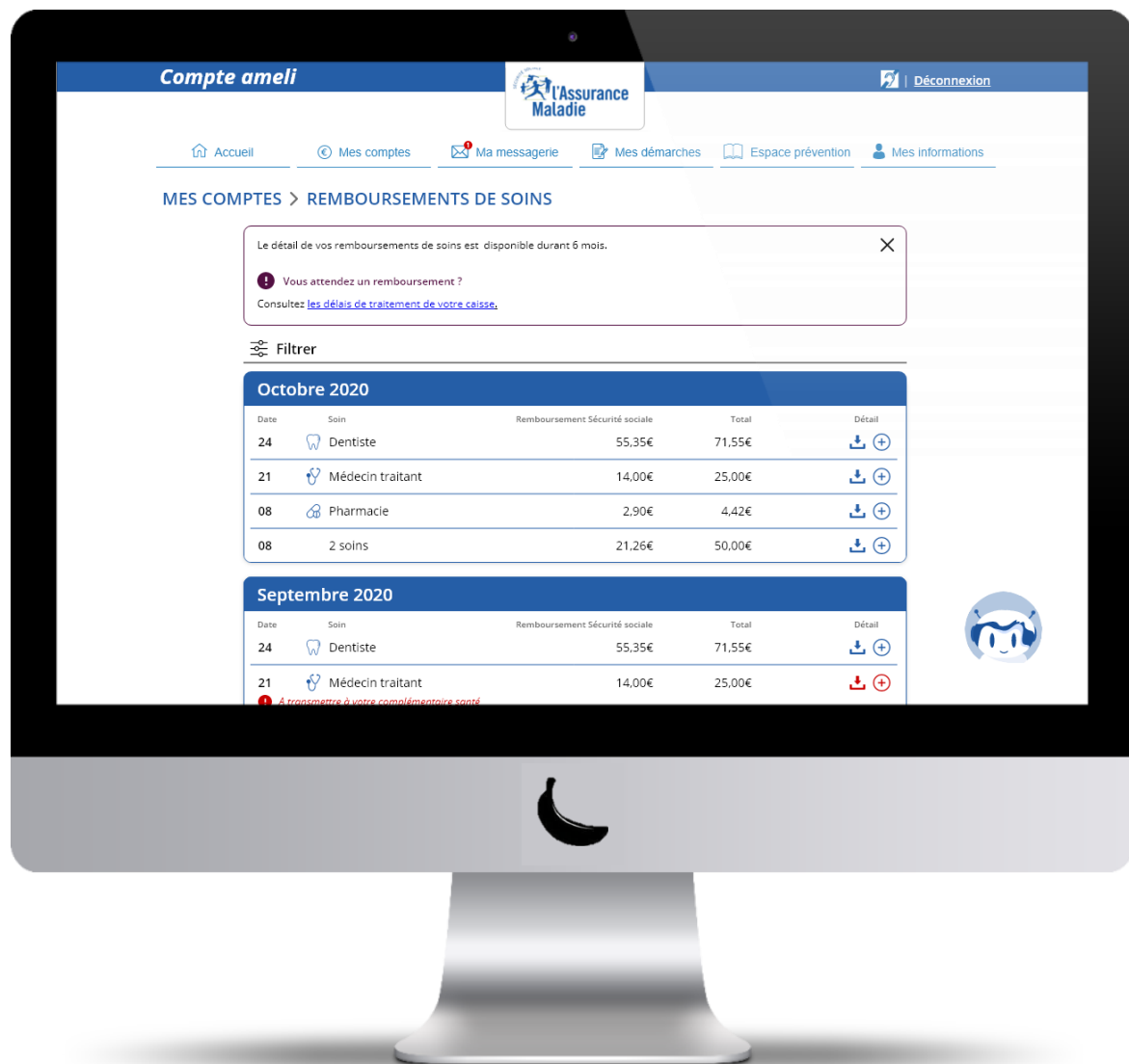
JJ CATEGORIE

pu montant 35€

Matielle OK ✓

- + Benef.
- + Jange
- + Participation forfaitaire

[illegible]

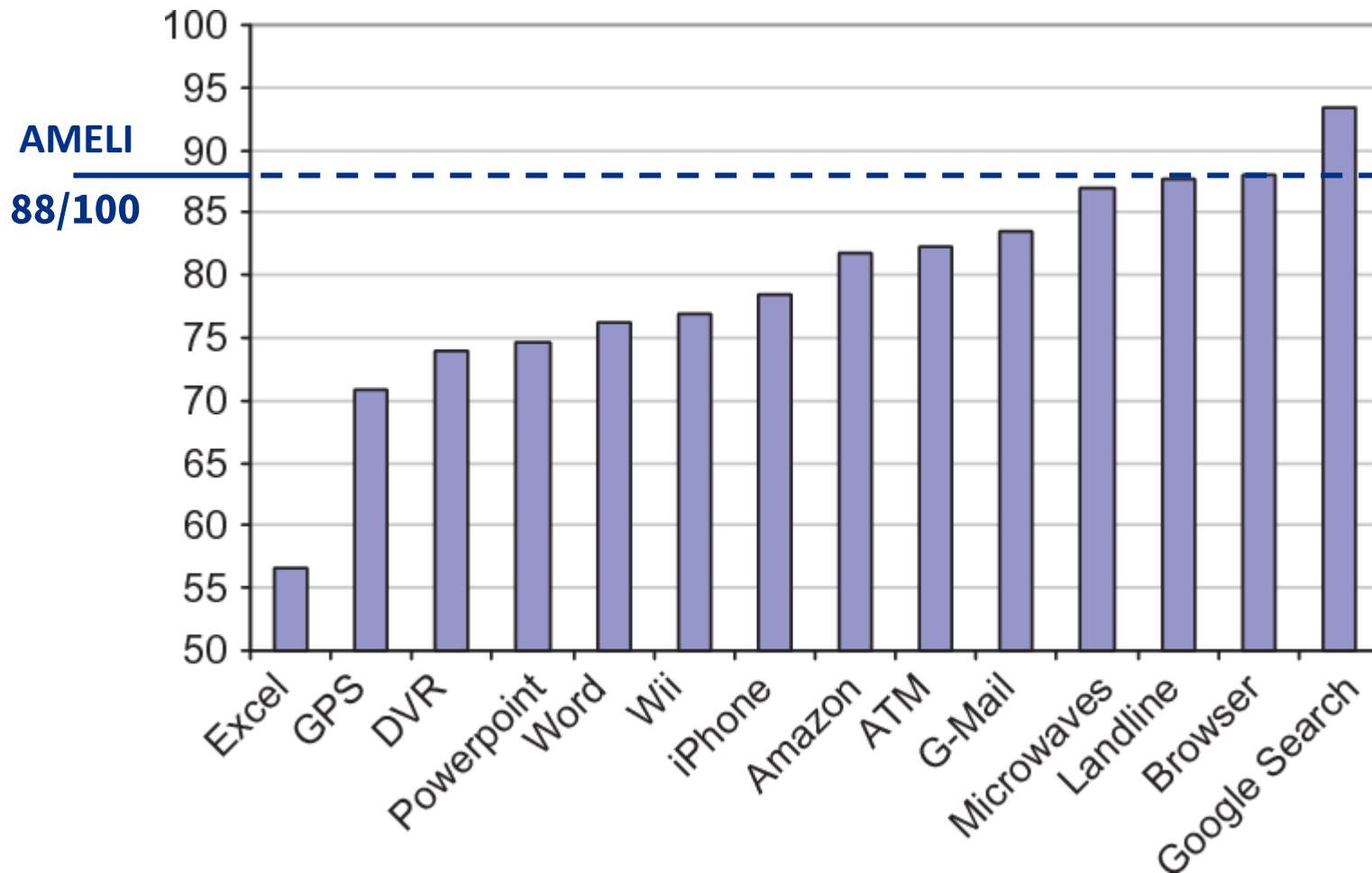


# Test utilisateurs

## 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





**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

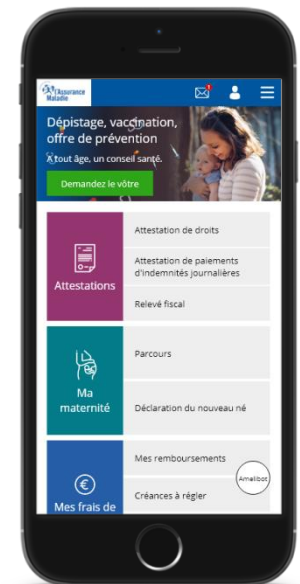
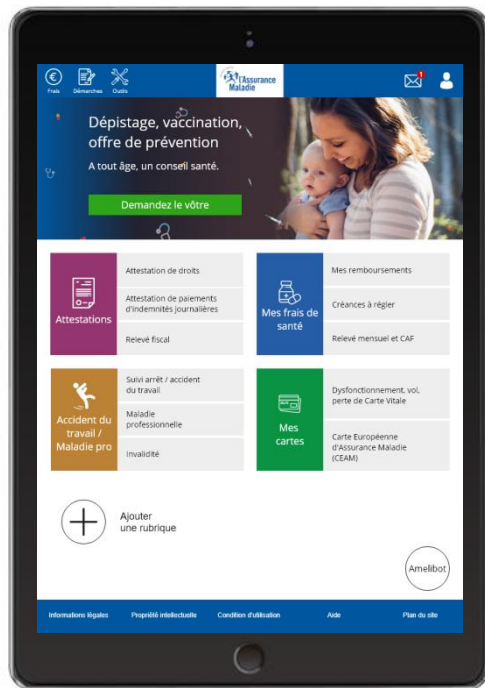
## De quoi introduire et sensibiliser à la méthode UX

- 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 !