



Tests Utilisateurs – Mes Paiements

Restitution

Sommaire

I. CONTEXTE

II. METHODOLOGIE

III. SYNTHESE

IV. RESULTATS DETAILLES

V. CONCLUSION



Contexte

Dans le cadre de l'optimisation de la rubrique des paiements du compte AMELI, une série de tests utilisateurs sur la base d'un prototype fonctionnel a été menée.

Les objectifs étaient :

- De valider/invalider les partis pris graphiques et de conception,
- D'évaluer l'amélioration de la compréhension de la nouvelle rubrique des paiements,
- D'augmenter le taux de réussite d'une tâche élémentaire sur cette rubrique,
- D'augmenter la satisfaction globale du système avec la refonte de cette partie du compte.

Méthodologie

Les retours utilisateurs nous permettent d'établir un diagnostic des interfaces

Chaque session dure environ 60 min et se compose de 4 grandes étapes :

- Un questionnaire pré-test,
- Une passation autonome ainsi qu'une échelle d'utilisabilité (SUS),
- Une navigation libre en mode thinking aloud,
- Un questionnaire post-test.



System Usability Scale

	Pas du tout d'accord						Tout à fait d'accord
1. Je pense que je vais utiliser ce service fréquemment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
2. Je trouve ce service inutilement complexe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
3. Je pense que ce service est facile à utiliser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
4. Je pense que j'aurai besoin de l'aide d'un technicien pour être capable d'utiliser ce service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
5. J'ai trouvé que les différentes fonctions de ce service ont été bien intégrées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
6. Je pense qu'il y a trop d'incohérence dans ce service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
7. J'imagine que la plupart des gens serait capable d'apprendre à utiliser ce services très rapidement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
8. J'ai trouvé ce service très lourd à utiliser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
9. Je me sentais très en confiance en utilisant ce service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
10. J'ai besoin d'apprendre beaucoup de choses avant de pouvoir utiliser ce service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		

Méthodologie

Profils utilisateurs

Qui a participé à l'étude ?



3 femmes

4 hommes

Entre 24 et 65 ans



De la région parisienne



6 utilisant le compte AMELI

1 prospect

7 Utilisateurs

Synthèse

Responsive Web Design

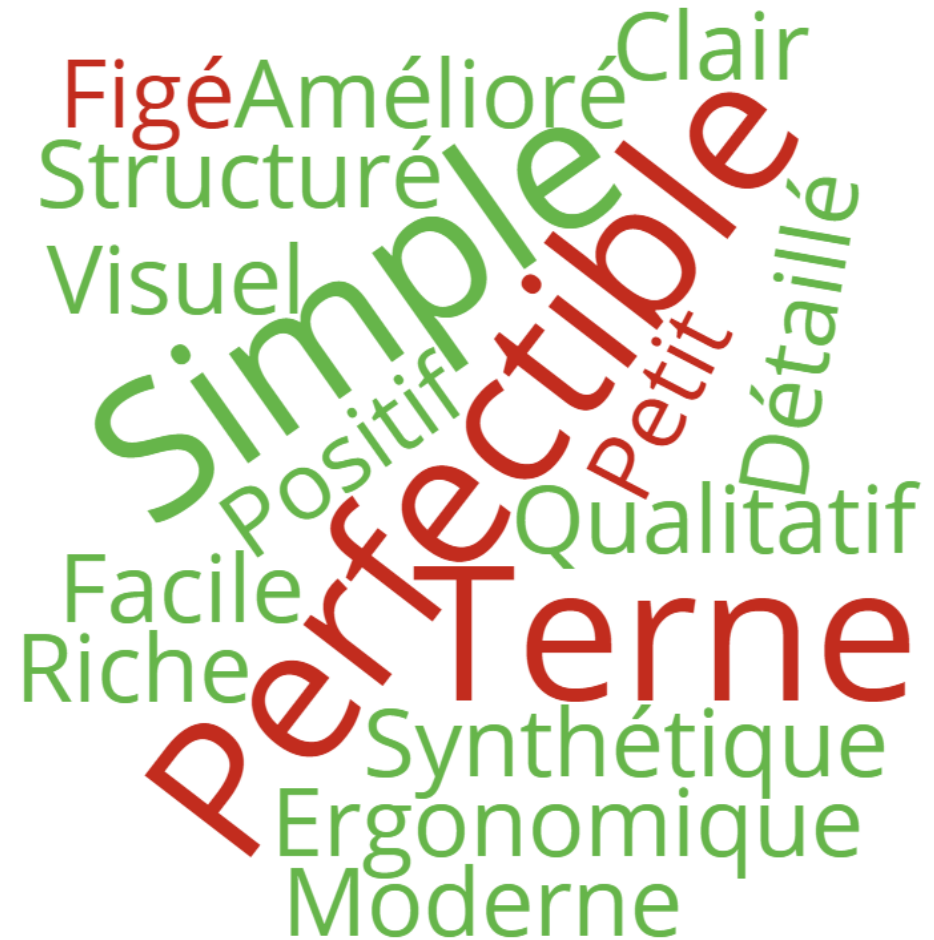


Adjectif

Dans l'ensemble, cette nouvelle expérience a été grandement appréciée.

Les détails sont là, la plupart des incompréhensions ont été gommées, la navigation est facilitée et la représentation visuelle aide à appréhender ces remboursements.

Cependant, des améliorations sont possibles et souhaitables pour rendre cette rubrique encore plus performantes.



Comportement

2 chemins différents

- Par le menu de navigation,
- Par le raccourci du tableau de bord.

A l'issue de ces tests, on remarque que le chemin privilégié est celui du raccourci. En effet, il prend plus de place sur la page et incite au clic.

Les participants aimeraient avoir un lien direct sur les paiements précis sur lesquels ils cliquent, ce qui n'est pas le cas actuellement.

The screenshot shows the 'Compte ameli' website. The navigation bar at the top includes 'Accueil' and 'Mes comptes' (highlighted with a red box). Below the navigation bar, the 'MES COMPTES' section is highlighted with a red box. It contains a table with the following data:

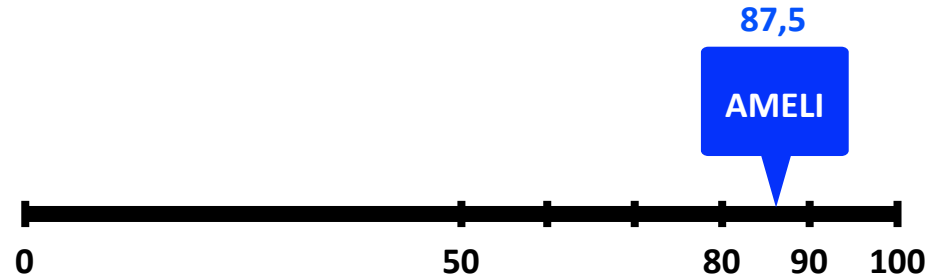
Date	Soin	Remboursement Sécu.
30 oct	Indemnité journalière	660,86€
24 oct	Dentiste	55,35€
21 oct	Médecin traitant	14,00€
08 oct	Pharmacie	2,90€

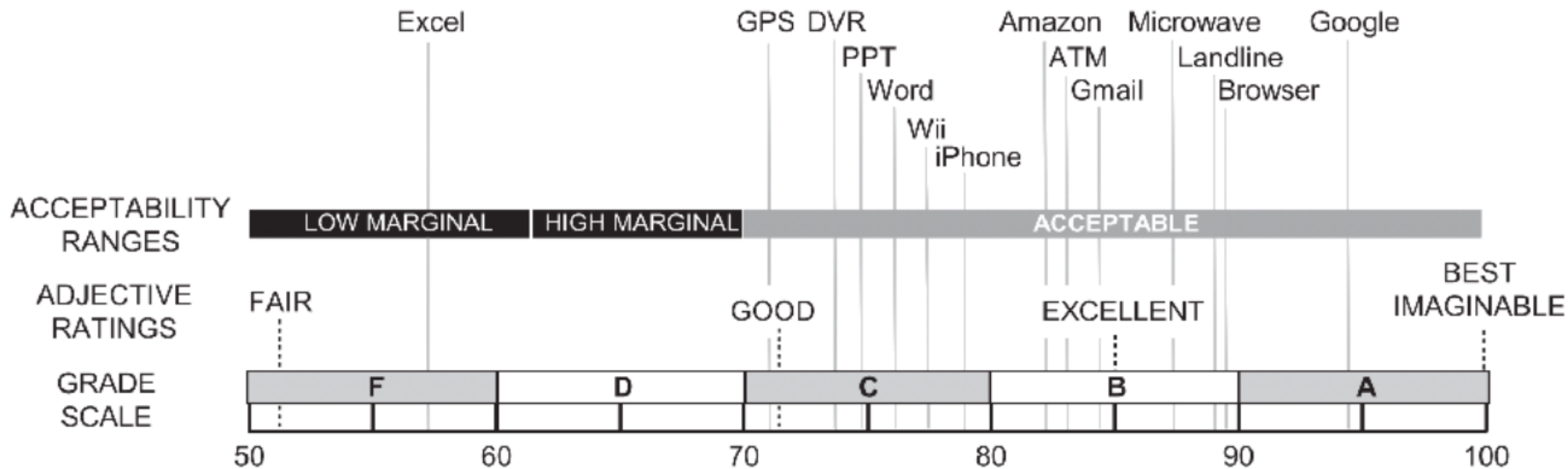
Below the table, there is a link 'Voir mes comptes >'. To the right of the table, there is a red circle with the number '0' and the word 'NOTIFICATION'. The right sidebar shows 'MES DÉM...' and a calendar view with dates 09 SEPT, 12 JUIL, and 09 SEPT.

System Usability Scale (SUS)

Les résultats du System Usability Scale sur le scénario des paiements montre une bonne à excellente utilisabilité (à 95% de confiance : entre 81,7 et 93,3/100).

- Score > 73/100 —> Bon
- Score > 86/100 —> Excellent





Parcours

Le nouveau parcours des paiements est bien perçu, notamment la distinction entre les différents paiements (PN, IJ, rente et inva), la vulgarisation du détail des paiements unitaires ainsi que l'explicitation des franchises et participations forfaitaires.

Compte ameli

Déconnexion

[Accueil](#)
[Mes comptes](#)
[Ma messagerie](#)
[Mes démarches](#)
[Espace prévention](#)
[Mes informations](#)

MES COMPTES

Remboursements de soins

Date	Soin	Remboursement Sécu.
24 oct	Dentiste	55,35€
21 oct	Médecin traitant	14,00€
08 oct	Pharmacie	2,90€

Voir mes soins >

Indemnités journalières

Dernière indemnité	
Payé	660,86€
Retenues CSG / RDS	- 48,12€
Total	717,48€

Voir mes indemnités >

Pension d'invalidité

Dernière pension	
Payé	1239,58€
Retenues CSG / RDS	- 103,48€
Prélèvement à la source	- 55,55€
Total	1398,61€

Voir mes pensions >

Rente d'incapacité

Dernière rente	
Régularisation	1487,12€

Voir mes rentes >

Relevés mensuels

Retenues et franchises

Bilan annuel

Payer une créance

Pour tout comprendre sur ma comptabilité santé

>> Qu'est-ce qu'une pension d'invalidité ?

>> Quelle différence entre pension et rente ?

>> Qu'est-ce qu'une retenue ?

>> Tout savoir sur mes franchises et participations forfaitaires

>> Que faire d'un remboursement non-transmis à votre complémentaire ?

>> A quoi sert le document PDF de remboursement de soin ?

Informations légales

Propriété intellectuelle

Conditions d'utilisation

Aide

Plan du site

Vocabulaire

Le vocabulaire vulgarisé va dans le sens des assurés non-experts de l'Assurance Maladie.

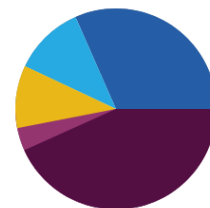
Il reste plusieurs mots et expressions à expliciter plus encore (franchise et participation forfaitaire, etc...)

MES COMPTES > MES RETENUES ET FRANCHISES

Filtrer

Etat des retenues et franchises pour l'année 2019 pour Alexis

Participation forfaitaire à 1€	7,00€
Franchise médicale	8,50€
Forfait à 24€	24,00€
Forfait hospitalier	35,00€
Majoration ticket modérateur	2,00€
Total	76,50€



Participation forfaitaire à 1€

Une participation forfaitaire d'1 € vous est demandée si vous êtes âgé de plus de 18 ans. Elle s'applique pour toutes les consultations ou actes réalisés par un médecin, mais également sur les examens radiologiques et les analyses de biologie médicale.

[En savoir plus >](#)

Franchise médicale

Une franchise médicale s'applique sur les boîtes de médicaments, les actes paramédicaux et les transports. Elle est plafonnée à 50 euros par an, au total.

[En savoir plus >](#)

Forfait à 24€

Pour les actes dépassant un certain tarif, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire de 24 euros.

[En savoir plus >](#)

Forfait hospitalier

Le forfait hospitalier représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

[En savoir plus >](#)

Majoration ticket modérateur

Votre ticket modérateur sera majoré si vous n'avez pas déclaré de médecin traitant, ou si vous consultez directement un autre médecin sans être orienté par celui-ci (excepté pour certains suivis chez les gynécologues, ophtalmologues, stomatologues et psychiatres auxquels vous pouvez vous adresser directement).

[En savoir plus >](#)

Esthétique

Malgré une amélioration de l'aspect graphique, les retours utilisateurs montrent que l'esthétique globale est austère, peu accueillante, très blanche.

En effet, tout va dans le sens d'une refonte graphique à échelle plus globale du compte AMELI, pour amener le dynamisme et l'appétence qui manque à ce site et cette application mobile.

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Le détail de vos remboursements de soins est disponible durant 6 mois.

Vous attendez un remboursement ?

Consultez [les délais de traitement de votre caisse](#).

Filtrer

Octobre 2020

Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	
08	2 soins	21,26€	50,00€	

Septembre 2020

Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	 A transmettre à votre complémentaire santé
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	
08	Médecin	21,26€	50,00€	

Août 2020

Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	
08	Médecin	21,26€	50,00€	

Résultats détaillés

Home page



L'aperçu du type de prestation ou de la catégorie du PS est très apprécié. Cela permet d'aller plus vite et cela pallie l'incompréhension des deux expressions « Paiement à un tiers » vs « Remboursement de soin ».



L'intitulé de la rubrique « Mes comptes » laisse une hésitation à l'utilisateur.



Les participants s'attendaient à voir directement le détail de la ligne sur laquelle ils ont cliqué, et pas se retrouver sur la page « Mes comptes » quoi qu'il en soit »

Compte ameli



Navigation bar: Accueil, Mes comptes, Ma messagerie, Mes démarches, Espace prévention, Mes informations

MES COMPTES

Date	Soin	Remboursement Sécu.
30 oct	Indemnité journalière	660,86€
24 oct	Dentiste	55,35€
21 oct	Médecin traitant	14,00€
08 oct	Pharmacie	2,90€

[Voir mes comptes >](#)

MES DÉMARCHES EN 2 CLICS

- Attestation de droits
- Attestation de paiement d'indemnités journalières
- Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- [Voir toutes les démarches](#)
- [Consulter les délais de traitement de ma CPAM](#)

0 NOTIFICATION

0 NOUVEAU MESSAGE

- 09 SEPT. Changement des coordonnées bancaires
- 12 JUIL. Accusé de réception de votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie

MON AGENDA

- Mes rendez-vous
- Prendre un rendez-vous

MON ESPACE PRÉVENTION

pères Prévention

istage, vaccination, offre de rention...
ut âge, un conseil santé.

[rouvez les vôtres !](#)

Informations légales

Propriété intellectuelle

Conditions d'utilisation

Aide

Plan du site

Mes comptes

- ✓ La segmentation remboursements, IJ, inva et rente est plébiscitée
- ✗ Le wording « ma comptabilité santé » n'a pas convaincu.
- ✗ La rubrique en bas de page n'est pas vue car sous la ligne de flottaison
- ✗ La taille de police sur les types de PS est trop petite, d'après les participants

Compte ameli
Assurance Maladie
Déconnexion

Accueil
Mes comptes
Ma messagerie
Mes démarches
Espace prévention
Mes informations

MES COMPTES

Remboursements de soins

Date	Soin	Remboursement Sécu.
24 oct	Dentiste	55,35€
21 oct	Médecin traitant	14,00€
08 oct	Pharmacie	2,90€

[Voir mes soins >](#)

Indemnités journalières

Dernière indemnité	
Payé	660,86€
Retenues CSG / RDS	- 48,12€
Total	717,48€

[Voir mes indemnités >](#)

Pension d'invalidité

Dernière pension	
Payé	1239,58€
Retenues CSG / RDS	- 103,48€
Prélèvement à la source	- 55,55€
Total	1398,61€

[Voir mes pensions >](#)

Rente d'incapacité

Dernière rente	
Régularisation	1487,12€

[Voir mes rentes >](#)

[Relevés mensuels](#)
[Retenues et franchises](#)

[Bilan annuel](#)
[Payer une créance](#)

Pour tout comprendre sur ma comptabilité santé

>> Qu'est-ce qu'une pension d'invalidité ?
>> Quelle différence entre pension et rente ?
>> Qu'est-ce qu'une retenue ?

>> Tout savoir sur mes franchises et participations forfaitaires
>> Que faire d'un remboursement non-transmis à votre complémentaire ?
>> A quoi sert le document PDF de remboursement de soin ?

Informations légales
Propriété intellectuelle
Conditions d'utilisation
Aide
Plan du site

Mes remboursements



La présentation du type de PS, du logo, des premières informations de remboursement, l'alerte de non-transmission à l'OC, le fil d'Ariane ainsi que la structure de la page sont correctement appréhendés et appréciés.



Le message du haut de page ainsi que les filtres ne sont pas systématiquement vus

Compte ameli



Déconnexion

Accueil Mes comptes Ma messagerie Mes démarches Espace prévention Mes informations

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Le détail de vos remboursements de soins est disponible durant 6 mois.

Vous attendez un remboursement ?
Consultez [les délais de traitement de votre caisse](#).

Filtrer

Octobre 2020

Date	Soins	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	
08	2 soins	21,26€	50,00€	

Septembre 2020

Date	Soins	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	
08	Médecin	21,26€	50,00€	

Août 2020

Date	Soins	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	
08	Médecin	21,26€	50,00€	

Informations légales

Propriété intellectuelle

Conditions d'utilisation

Aide

Plan du site



Mes remboursements

✓ La mécanique des filtres est correctement utilisée, et facile selon les participants. La catégorie de PS est très appréciée.

✓ Une majorité préfère voir apparaître la date de consultation plutôt que la date de remboursement.

✗ Le filtre « état du paiement » mériterait d'être précisé car il laisse des hésitations quant à sa signification

Compte ameli



Déconnexion

Accueil Mes comptes Ma messagerie Mes démarches Espace prévention Mes informations

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer (1) Alexis ✕ Effacer les filtres ✕

Bénéficiaire : Alexis Alain
Sylvie Célia Laetitia

Etat du paiement : Tous Non-transmis

Date de l'acte Date du remboursement

Du 01 / 12 / 2017 au 31 / 04 / 2018

Catégorie : Tous Médecin Dentiste Optique Auxiliaire Médical Transport
Pharmacie Laboratoire Autre

Fermer

Octobre 2020				
Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓ +
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓ +
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓ +
08	2 soins	21,26€	50,00€	↓ +

Septembre 2020				
Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓ +
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓ +
A transmettre à votre complémentaire santé				
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓ +
08	Médecin	21,26€	50,00€	↓ +

Août 2020				
Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓ +
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓ +
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓ +
08	Médecin	21,26€	50,00€	↓ +

Mes remboursements



L'encart « Vous n'avez rien avancé » est bien perçu car informatif et ludique



Le bout de jauge jaune n'est pas compris et rompt la fluidité du parcours



Le paiement « 2 soins » n'est pas assez bien compris. Les participants demandent tous d'avoir ces deux prestations scindées.

Compte ameli

Assurance Maladie

Accueil Mes comptes Ma messagerie Mes démarches Espace prévention Mes informations

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer

08 oct Pharmacie

Retour Télécharger (PDF, 150ko)

Vous n'avez rien avancé !

Paiement effectué à PHARM NAHUM-MOATTY le 09/10/2019 pour un montant de 2,90€.

Pour Alexis né(e) le 09/04/1993

0 4,42€

■ Sécurité sociale	2,90€
■ Franchise à retenir au prochain remboursement	0,50€
<input type="checkbox"/> Complémentaire santé ou vous	1,52€

Compte ameli

Assurance Maladie

Accueil Mes comptes Ma messagerie Mes démarches Espace prévention Mes informations

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer

08 oct 2 soins

Retour Télécharger (PDF, 150ko)

Détail de votre remboursement payé le 12/10/2019 pour un montant de 31,50€ (Informations transmises à votre organisme complémentaire MERCER)

Votre remboursement concerne 2 soins :

- Médecin traitant
- Médecin

Pour Alexis né(e) le 09/04/1993

0 50,00€

■ Sécurité sociale	31,50€
■ Retenues	3,50€
■ Pharmacie	2,00€
■ Participation forfaitaire	1,00€
<input type="checkbox"/> Complémentaire santé ou vous	20,00€

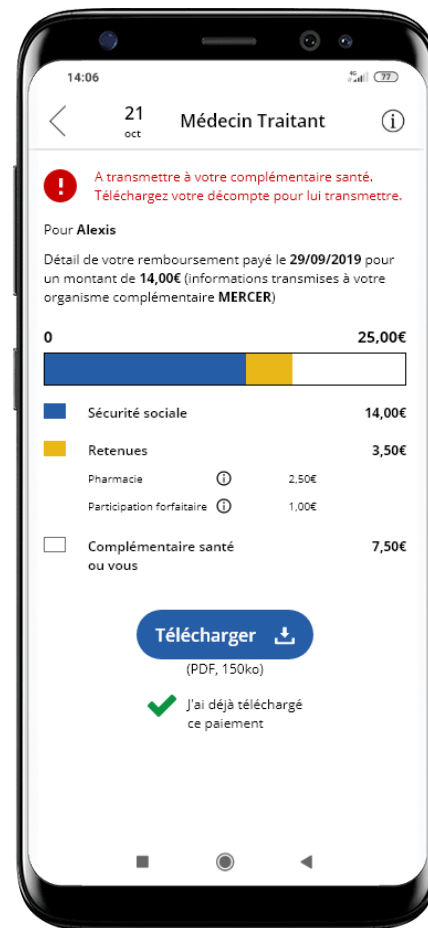
Mes remboursements



« J'ai déjà téléchargé ce paiement » n'est pas jugé favorablement, voire jugé inutile pour les participants



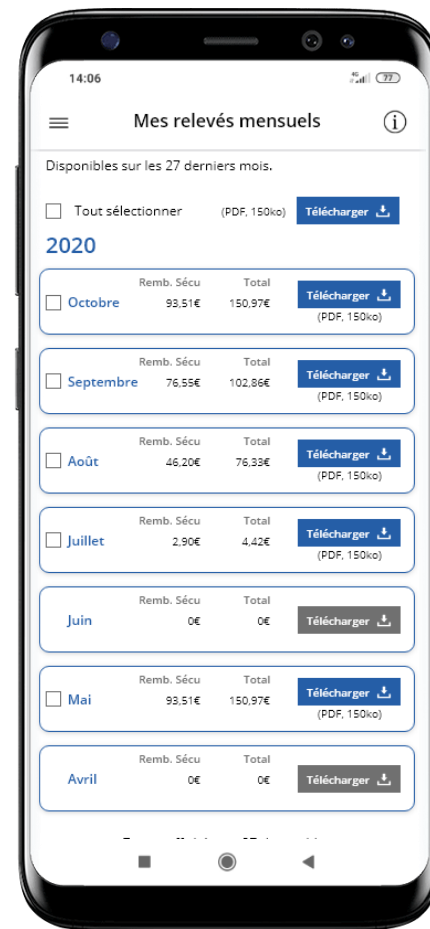
La jauge blanche donne l'impression d'un « vide » et suscite une impression d'inachevé



Relevé mensuels

✓ Le principe et la mise en page est bien comprise.

✗ Les éléments de cette page seraient petits, pour sélectionner les mois, télécharger et regarder les détails de remboursements.



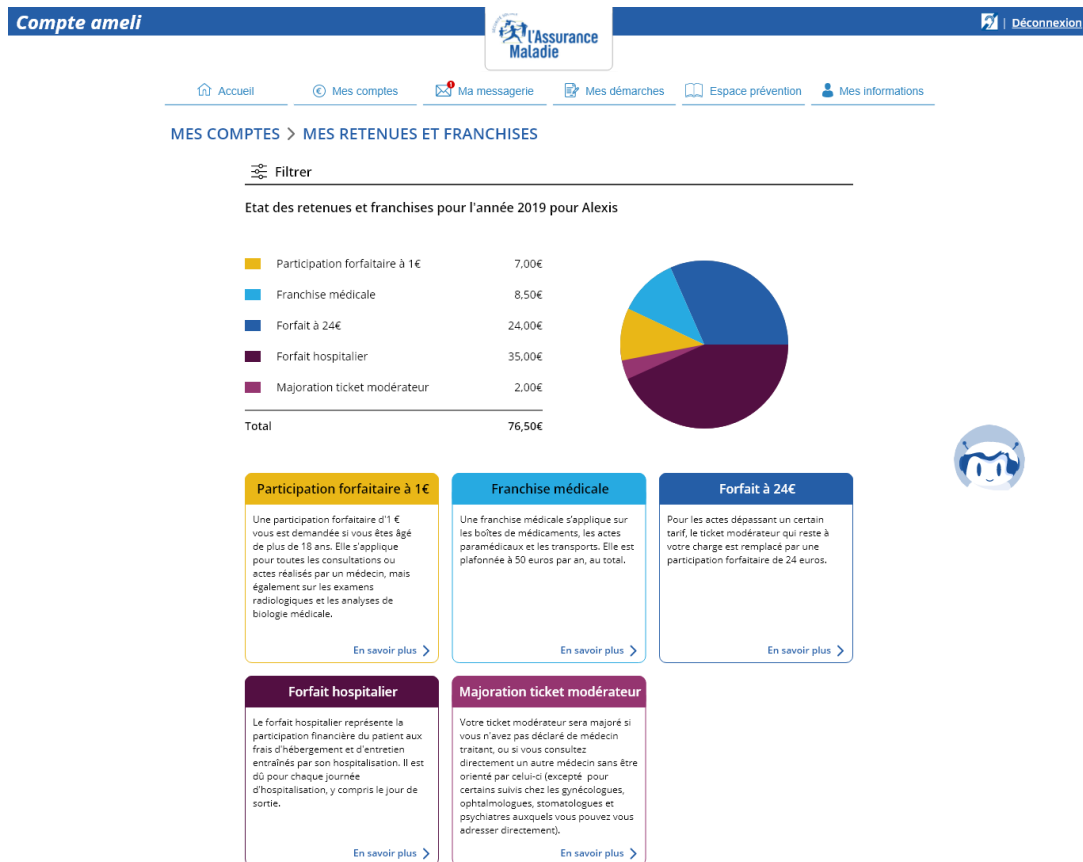
Retenues et franchises

✓ La visualisation et le détail est bien perçu, car graphique, précis et ludique. Cela permet de faire le bilan et potentiellement regarder les plafonds si l'on est au courant.

✗ Le mot franchise effraie encore.

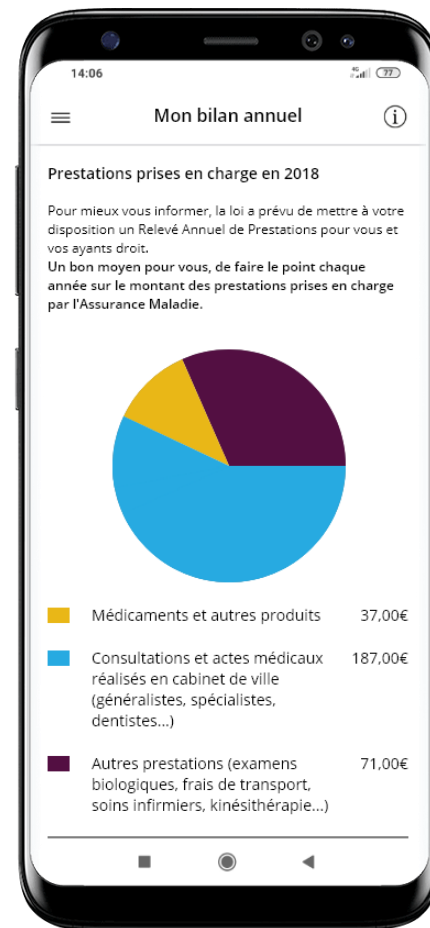
✗ Le niveau des plafonds n'est pas indiqué.

✗ Sur mobile, le détail manque, c'est dommage pour les participants.



Bilan annuel

- ✓ La visualisation et la segmentation du bilan annuel est bien perçue.
- ✗ Pouvoir avoir plus de détails concernant les actes médicaux serait intéressant pour les participants.



Indemnités journalières

- ✓ La présentation générale et l'information de subrogation sont également appréciées.
- ✓ Le détail avec le tableau permet de bien comprendre la différence entre le montant total et le montant payé.
- ✗ Un rappel de ce qu'est la CSG / RDS pourrait être intéressant, ainsi que ce qu'il se passe lors d'une subrogation.

Compte ameli



[Accueil](#)

[Mes comptes](#)

[Ma messagerie](#)

[Mes démarches](#)

[Espace prévention](#)

[Mes informations](#)

MES COMPTES > INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

Le détail de vos indemnités journalières est disponible durant 6 mois.



Octobre 2020

Aucune indemnité

Septembre 2020

Date	Soin	Payé	Total	Détail
30	Indemnité journalière	660,86€	717,48€	Détail
03	Indemnité journalière	446,24€	478,32€	Détail
Règlement transmis à votre employeur				

Août 2020

Aucune indemnité

Septembre 2020

Date	Soin	Payé	Total	Détail
30	Indemnité journalière	660,86€	418,53€	Détail

Juin 2020

Aucune indemnité

Mai 2020

Aucune indemnité

[Informations légales](#)

[Propriété intellectuelle](#)

[Conditions d'utilisation](#)

[Aide](#)

[Plan du site](#)

Indemnités journalières



La présentation générale et l'information de subrogation sont également appréciées.



Le détail avec le tableau permet de bien comprendre la différence entre le montant total et le montant payé.



Un rappel de ce qu'est la CSG / RDS pourrait être intéressant, ainsi que ce qu'il se passe lors d'une subrogation.

Compte ameli



[Accueil](#)

[Mes comptes](#)

[Ma messagerie](#)

[Mes démarches](#)

[Espace prévention](#)

[Mes informations](#)

MES COMPTES > INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

Octobre 2020

Aucune indemnité

Septembre 2020

[Retour](#)

Télécharger
(PDF, 150ko)

Paiement effectué à votre employeur le 15/09/2019
pour un montant de 446,61€.

Pour Alexis né(e) le 09/04/1993

Nature	Montant (€)
Indemnités journalières majorées 8 jours x 59,79€	478,32
Retenue R.D.S.	- 2,40
Retenue C.S.G.	- 29,68
PAYÉ	446,24

Août 2020

Aucune indemnité

Septembre 2020

Date	Soins	Payé	Total	Détail
30	Indemnité journalière	660,86€	418,53€	Détail

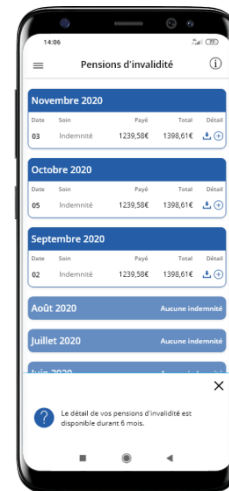
Juin 2020


Aucune indemnité

Inva / rente / créance



Peu de retours car les participants n'étaient pas concernés, cela dit le fonctionnement général est compris, tout est lisible, visible et clair.



Compte ameli Déconnexion

Accueil | Mes comptes | Ma messagerie | Mes démarches | Espace prévention | Mes informations

MES COMPTES > RENTES D'INCAPACITÉ

Septembre 2020

[Retour](#) [Télécharger](#) (PDF, 150ko)

Paiement effectuel le 16/10/2019 pour un montant de 660,86€.

Pour Alexis née(x) le 09/04/1993

Nature	Montant (€)
Indemnité en capital (pour rentes et franchises)	717,48
PAYÉ	660,86

Octobre 2020

Aucune pension

Septembre 2020

Aucune pension

Août 2020

Aucune pension

Juillet 2020

Aucune pension

Juin 2020




Aucune pension

Informations légales | Propriété intellectuelle | Conditions d'utilisation | Aide | Plan du site




An hourglass with blue sand is the central focus, resting on a wooden surface. The background is softly blurred, showing a stack of books, a pen, and a clock. The word "Conclusion" is written in white, sans-serif font across the middle of the image.

Conclusion





Recommandations 1/4

	Priorité	Recommandation	Complexité	Bénéfice
Général	1	Editer tous les textes d'infobulle de la rubrique mes paiements		Cohérence et exhaustivité
	2	Envisager une refonte graphique (impérative !) en 2020		Intégration des nouveautés et satisfaction utilisateur
	3	Trouver le nom de la rubrique « Mes paiements » le plus consensuel		Better guidance and ergonomics





Recommandations 2/4

	Priorité	Recommandation	Complexité	Bénéfice
Accueil / Mes comptes	1	Arriver au détail du paiement directement depuis la page d'accueil ou la rubrique des paiements au clic		Affordance et rapidité pour l'utilisateur
	2	Faire attention à la ligne de flottaison		Incitation au scroll
	3	La taille de la police sur les types de PS est à augmenter		Meilleure accessibilité

Recommandations 3/4

	Priorité	Recommandation	Complexité	Bénéfice
Mes remboursements	1	Revoir le wording du filtre « état du paiement »		Affordance et rapidité pour l'utilisateur
	1	Préciser plus encore le paiement comprenant plusieurs soins		Meilleure compréhension
	2	Colorer la jauge blanche « Votre CS ou vous »		Prévention des hésitations
	3	Rendre le message « délai de traitement » plus visible		Information visible plus tôt pour l'utilisateur

Recommandations 4/4

	Priorité	Recommandation	Complexité	Bénéfice
Relevés mensuels	1	Augmenter la taille des éléments [mobile] → réorganiser la page		Accessibilité
Retenues et franchises	1	Afficher les détails sur mobile		Homogénéité / compréhension
	3	Ajouter les plafonds des participations forfaitaires et franchises		Prévisibilité
Indemnités journalières	1	Ajouter un détail CSG / RDS		Meilleure compréhension