

Guide d'animation des tests utilisateurs

Compte AMELI : Mes paiements

Auteurs :
Alexis Deny – Designer d'Intérêt Général

Date : Novembre 2019

Sommaire

1. Avant propos	3
2. Contexte et Objectifs	4
2.1 Contexte d'intervention	4
2.2 Objectif des entretiens	4
3. Participants	5
3.1 Critères communs	5
3.2 Critères de segmentation	5
3.3 Critères à prendre en compte	5
4. Méthodologie	6
4.1 Matériel requis	6
4.2 Méthodologie générale	6
4.3 Déroulement d'un entretien	6
5. Consigne d'introduction	7
5.1 Accueil du participant	7
5.2 Rappel des données personnelles	7
6. Questionnaire pré test	8
6.1 Expérience antérieure de navigation et situation maladie	8
7. Navigation	9
7.1 Scénario de test	9
7.2 Echelle d'utilisabilité SUS	9
7.3 Utilisation libre	9
8. Questionnaire d'évaluation, Bilan	22
9. Remerciements	22

1. Avant propos

Cette trame suggère les points qui peuvent être abordés avec les participants durant la session de test. Il retrace le déroulement de la session et contient de nombreuses questions de relance. Néanmoins, ce guide n'est pas un scénario contractuel qui sera suivi à la lettre. En effet, nous privilégions la navigation et la verbalisation spontanées des participants, ce qui minimise les biais dus à la simulation en laboratoire.

C'est pourquoi l'animateur en charge du test doit rester libre de rebondir sur les propos du participant ou de poser les questions dans un ordre différent afin de s'adapter à son profil ou aux problèmes particuliers qu'il rencontre.

De même, toutes les questions de ce guide pourront ne pas être systématiquement posées : les participants abordent d'eux-mêmes un certain nombre de points, et certaines questions ne s'avèrent donc pas pertinentes pour eux.

La durée maximale de l'entretien est fixée à 60 minutes, les temps indiqués pour les différentes phases sont des moyennes.

2. Contexte et Objectifs

2.1 Contexte d'intervention

La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) souhaite améliorer la compréhension de la rubrique actuelle « Mes paiements » du compte AMELI. Dans ce cadre, une refonte de cette rubrique a été entamée en interne et souhaite être testée en externe par des utilisateurs potentiels de ce compte AMELI.

Il s'agit ici d'évaluer l'utilisabilité et la compréhension de ces pages, et l'autonomie du client lors de son parcours en recueillant les retours utilisateurs dans un contexte d'usage desktop et mobile.

2.2 Objectifs des entretiens

Il s'agit ici d'évaluer l'utilisabilité et la compréhension de ces pages, et l'autonomie du client lors de son parcours en recueillant les retours utilisateurs dans un contexte d'usage desktop et mobile.

Ces entretiens ont pour but de dresser un état des lieux de ces pages. Ils permettront de recueillir un retour sur la perception globale du système, de comprendre les motivations et les freins à l'usage, ainsi que les attentes des utilisateurs vis-à-vis de ce type d'outil.

Ces entretiens viendront plus généralement apporter des éléments sur la perception et la compréhension de la nouvelle page. Ils permettront d'avoir des retours sur la manière dont les utilisateurs l'appréhendent. Enfin ils assureront essentiellement l'utilisabilité de cette rubrique de manière globale sur des formats web desktop et application smartphone.

Les trois objectifs principaux sont :

- Mesurer le taux d'échec de la réalisation du scénario prévu (nombre d'échecs / nombre de tentatives) → objectif de + de 75% de réussite,
- Déterminer les incompréhensions persistantes sur le wording et sur les fonctionnalités (échec sur un wording ou une fonctionnalité si l'incompréhension est présente sur plus d'1/3 des participants) → objectif de – de 5 labels et – de 3 features incomprises,
- Mesurer un résultat global du test SUS (System Usability Scale) de 75/100 ou +,
- [En option] analyser qualitativement le parcours visuel des utilisateurs sur ces interfaces (à l'aide d'un eye tracking sur les sessions)

3. Participants

3.1 Critères communs

L'étude sera réalisée à partir de l'observation individuelle de **participants** répartis comme suit:

- Tous sont des particuliers éligibles à la création et l'utilisation d'un compte AMELI
- Tous ont déjà navigué sur internet

3.2 Critères de segmentation

- *Les participants n'ont pas tous les mêmes profils (cf. profils en annexe) :*
 - *1/5 sont dans la catégorie des familles connectées*
 - *1/5 sont dans la catégorie des actifs solos*
 - *1/5 sont dans la catégorie des salariés fragilisés*
 - *1/5 sont dans la catégorie des précaires*
 - *1/5 sont dans la catégorie des futurs parents*

3.3 Critères à prendre en compte

- Eviter les novices ou experts vis-à-vis de l'utilisation d'Internet
- Proscrire les personnes travaillant dans les secteurs suivants :
 - la communication et la publicité
 - les professionnels dans le domaine de la santé
 - les personnes travaillant dans les instituts d'étude ou agences digitales
 - les métiers du design d'interface

4. Méthodologie

4.1 Matériel requis

- Un laboratoire de test
- Une salle d'observation bénéficiant de retours sons et vidéos
- Un ordinateur et un smartphone
- Un prototype interactif desktop et smartphone
- Un logiciel d'enregistrement

4.2 Méthodologie générale

- Les participants au test seront invités à utiliser le prototype pour effectuer des tâches plus ou moins directives, et à réagir spontanément au contenu proposé.
- Chaque entretien est individuel pour simuler une utilisation autonome et réelle de l'interface.

4.3 Déroulement d'un entretien

Chaque entretien dure au maximum 60 minutes afin de s'assurer de l'attention et de l'objectivité optimale du participant.

L'entretien se déroule en **3 principales étapes** :

1. Questionnaire de pré-test (10 min)
 - Requalification du profil du participant
2. Phase d'utilisation selon une consigne d'objectif, suivi d'un renseignement d'échelle d'utilisabilité (5-10 min).
3. Phase d'utilisation libre sur la base des fonctionnalités du prototype et de l'exploration de l'utilisateur (30 min).
4. Questions post-test destinées à dresser un bilan de l'expérience (10-15 min).

5. Consigne d'introduction

5.1 Accueil du participant

Exemple d'accueil :

« Bonjour, après quelques questions préalables, vous allez utiliser le service de gestion de sa situation maladie gérée par l'Assurance Maladie, le compte AMELI .

Vous allez explorer ce site à travers des objectifs que je vais vous énoncer au fur et à mesure de l'entretien.

Ce ne sont pas vos performances que nous évaluons mais bien celles du site, notamment sa capacité à être facile à utiliser, à répondre à vos attentes et besoins.

Je ne suis pas employé par l'organisme qui a conçu ce site, donc sentez-vous libre d'être critique et de me dire tout ce que vous pensez de votre navigation.

A partir d'un moment que je vous indiquerai pendant l'entretien, je vous demanderai de « penser à voix haute », afin de restituer votre raisonnement, ce que vous aimez et ce que vous n'aimez pas, ce que vous comprenez et ce que vous ne comprenez pas. Il n'y a d'ailleurs pas de bonne ou mauvaise réponse mais simplement votre ressenti par rapport à ce que vous allez voir et utiliser.

Cet entretien est enregistré afin de nous permettre de garder une trace de l'échange pour y revenir plus tard lors de l'analyse. Sachez toutefois que cet enregistrement est anonyme, et que seuls vos prénom, âge et profession seront mentionnés. Rien de plus. À la fin de cet entretien, vous aurez le choix d'accepter ou de refuser qu'une copie de cet enregistrement puisse être remise au commanditaire de l'étude.

Avez-vous des questions avant de commencer ?

Nous allons commencer : je vous demanderais de mettre votre téléphone mobile en mode silencieux afin de ne pas perturber la session. »

5.2 Rappel des données personnelles

En amorce de l'enregistrement, le consultant rappelle à voix haute les données personnelles recueillies lors de la phase de recrutement du participant pour validation.

- Prénom
- Âge
- Profession

6. Questionnaire pré test

L'objectif de ce questionnaire est de mieux cerner et comprendre le profil, les usages et les motivations du participant, afin d'adapter les scénarii de test aux attentes et besoins de ce dernier. Une requalification succincte des participants sera entreprise afin d'optimiser le temps passé en phase d'utilisation.

« Avant de commencer votre visite sur le site, je vais d'abord vous poser quelques questions pour mieux faire votre connaissance... ».

6.1 Expérience antérieure de navigation et situation maladie

1. Comment avez-vous l'habitude d'utiliser internet ?
 - Quotidiennement ?
 - Plus rarement ?
 - Pour réaliser quelles actions ?
 - Pour quelles raisons passez-vous par internet plutôt que par un autre moyen ?
 - Dans quel environnement vous-trouvez-vous habituellement lorsque vous naviguez ?
2. Pouvez-vous me citer un ou plusieurs sites / applications que vous appréciez particulièrement pour sa/leur simplicité d'utilisation et la clarté de la présentation notamment ?
 - Pour quelles raisons ?
3. Avez-vous un compte AMELI ?
 - Si oui, sur quel(s) supports (smartphone, tablette, ordinateur) ? A quelle fréquence l'utilisez-vous ? Et pour y faire quelles actions ? Sur une note de 1 à 5, comment jugeriez le compte AMELI ? Qu'est-ce qui est satisfaisant sur cet outil ? Qu'est-ce qui mériterait d'être amélioré, ajouté, supprimé sur ce compte AMELI ?
 - Si non, pour quelles raisons ? Envisagez-vous de vous créer un compte prochainement ? Pour quelles raisons ? Qu'est-ce qui vous ferait créer et utiliser le compte AMELI ?

7. Navigation

Afin de ne pas biaiser l'étude en les influençant dans leurs actions, les participants seront libres d'effectuer leur parcours par n'importe quel moyen. Ils seront recadrés au besoin par la suite pour suivre la logique du prototype. Les consignes ne seront pas systématiquement énoncées, certains éléments auront déjà été abordés spontanément par le participant lors du scénario. L'objectif n'est pas d'inciter l'utilisateur à explorer toutes les fonctionnalités mais bien d'observer s'il les identifie et comment il les utilise.

NB : Les écrans présentés dans ce document permettent d'illustrer le guide mais ne sont pas définitifs. Ils pourront, pour certains, subir des modifications.

7.1 Scénario de test

« Vous êtes connecté à votre compte AMELI, et vous souhaitez ajouter aux dossiers de votre ordinateur le détail du remboursement de votre dernière consultation avec votre médecin traitant. Je vous laisse procéder en autonomie. Vous ne m'interpellerez que lorsque vous aurez la certitude d'avoir atteint l'objectif, ou si vous abandonnez après avoir fait ce que vous pouviez pour l'atteindre. Allez-y. »

7.2 Echelle d'utilisabilité SUS (cf. Annexe)

« Merci de vous être prêté(e) au jeu. Je vais vous demander maintenant de remplir ce court questionnaire. Il s'agira ici d'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les affirmations écrites à côté de vos réponses qui vont de 1, je ne suis pas d'accord, à 5, je suis tout à fait d'accord. Si une affirmation ne correspond pas à notre situation d'aujourd'hui, répondez tout de même de la manière la plus spontanée. Allez-y. »

7.3 Utilisation libre

Rappel : Les questionnements suivants sont des exemples de déroulements des tests. Pour chaque session, l'animateur adaptera son discours à la situation. Les participants commençant par la version desktop puis par la version mobile seront aussi nombreux que ceux qui commenceront par le mobile, pour éviter les biais d'apprentissage.

Dashboard

REMBOURSEMENTS DE SOINS

Date	Soins	Remboursement (€)
24 oct	Dentiste	55,35€
21 oct	Médecin traitant	14,00€
08 oct	Pharmacie	2,90€
08 oct	2 soins	31,50€

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

MON AGENDA

- Mes rendez-vous
- Prendre un rendez-vous

MON ESPACE PRÉVENTION

- pères Prévention
- Recherchez une borne autour de vous

REMBOURSEMENTS DE SOINS

Date	Soins	Remboursement (€)
24 oct	Dentiste	55,35€
21 oct	Médecin traitant	14,00€

MES DÉMARCHES

MES DOCUMENTS

MES INFORMATIONS

ANNUAIRE SANTÉ - TROUVEZ LE MÉDECIN QUI VOUS CONVIENT

RECHERCHEZ UNE BORNE AUTOUR DE VOUS

Points à vérifier :

- Perception globale
- Pertinence des informations présentées et de la page
- Guidage de l'utilisateur (valeur informative des libellés et CTA)
- Visibilité et affordance des CTA

Questions de contrôle:

- *Que comprenez-vous de cet écran ?*
- *Comment trouvez-vous la présentation globale de votre compte ?*
 - *Y a-t-il des éléments qui ne vous paraissent pas clairs ? Lesquels et pour quelle raisons ?*
- *Que vous évoquent les termes « Mes comptes » et « Remboursements de soins » ?*
 - *Ces éléments sont-ils cliquables, selon vous ? Vers quoi pourraient-ils vous mener ?*
 - *Est-ce suffisamment intelligible ? Quels termes pourraient remplacer efficacement ces derniers ?*
- *Allons dans « Mes comptes » si vous le voulez bien ...*

Mes comptes

Compte ameli

Assurance Maladie

Déconnexion

Accueil

Mes comptes

Ma messagerie

Mes démarches

Mon 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 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 >

Rentes d'incapacité

Dernière rente	
Régularisation	1487,12€

Voir mes rentes >

Relevés mensuels

Retenues et franchises

Bilan annuel

Payer une créance

Points à vérifier :

- Perception globale
- Pertinence des informations présentées et de la page
- Guidage de l'utilisateur (Aide et CTA)
- Wording

Questions de contrôle:

- Que comprenez-vous de cette page ?
 - Est-ce suffisamment clair ? Que comprenez-vous de sa disposition ?
 - Que pensez-vous de l'utilité, de l'importance de cette page, selon vous ?
- Y a-t-il des éléments peu compréhensibles ici ? Si oui lesquels, et pour quelles raisons ?
- Allons dans vos remboursements de soins si cela vous convient...

Remboursements de soins

Compte ameli Assurance Maladie Déconnexion

Accueil Mes comptes Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer

Octobre 2020				
Date	Soins	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,35€	 
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€	71,35€	 
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€	71,35€	 
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

Points à vérifier :

- Structure de la page et repérage
- Hiérarchie des informations
- Wording

Questions de contrôle:

- Vous attendiez-vous à atterrir sur cette page ?
- Que pensez-vous des informations qui vous sont présentées ?
 - Les comprenez-vous bien toutes ?
 - Pourquoi la page est-elle scindée en plusieurs tableaux, selon vous ?
- Que contiennent ces tableaux ?
 - Comment trouvez-vous les informations et leur disposition ?
- Comment feriez-vous pour voir le détail ?
 - Est-ce suffisamment visible et clair d'un des remboursements ? **[Médecin traitant, pharmacie, 2 soins, paiement non-transmis fonctionnels seulement . Tous les visiter si possible + verbalisation]**
- Avez-vous remarqué l'élément « filtrer » ?
 - A quoi peut-il servir, selon vous, avant de l'ouvrir ?
 - Est-il utile ? Pour quelles raisons ? Dans quel cas l'utiliseriez-vous ? Manque-t-il un type de filtre qui vous semble important ?

Compte ameli Assurance Maladie

Accueil Mes comptes Mes messages Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer (1) Effacer les filtres X

Bénéficiaire : Alexis (Tous) (Alain) (Sylvie) (Célia) (Laëtitia)

Etat du paiement : Tous (Non transmis)

Date de l'acte : Du 01/12/2017 au 31/04/2018

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

Financer

Octobre 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	2 soins	21,24€	50,00€	↓

Septembre 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

Avril 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

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

Compte ameli Assurance Maladie

Accueil Mes comptes Mes messages Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer (1) Effacer les filtres X

Bénéficiaire : Alexis (Tous) (Alain) (Sylvie) (Célia) (Laëtitia)

Etat du paiement : Tous (Non transmis)

Date de l'acte : Du 01/12/2017 au 31/04/2018

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

Financer

Octobre 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	2 soins	21,24€	50,00€	↓

Septembre 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

Avril 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

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

Compte ameli Assurance Maladie

Accueil Mes comptes Mes messages Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer (1) Effacer les filtres X

Bénéficiaire : Alexis (Tous) (Alain) (Sylvie) (Célia) (Laëtitia)

Etat du paiement : Tous (Non transmis)

Date de l'acte : Du 01/12/2017 au 31/04/2018

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

Financer

Octobre 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

Septembre 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

Avril 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

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

Compte ameli Assurance Maladie

Accueil Mes comptes Mes messages Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer (1) Effacer les filtres X

Bénéficiaire : Alexis (Tous) (Alain) (Sylvie) (Célia) (Laëtitia)

Etat du paiement : Tous (Non transmis)

Date de l'acte : Du 01/12/2017 au 31/04/2018

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

Financer

Octobre 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

Septembre 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

Avril 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

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

Compte ameli Assurance Maladie

Accueil Mes comptes Mes messages Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES COMPTES > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer (1) Effacer les filtres X

Bénéficiaire : Alexis (Tous) (Alain) (Sylvie) (Célia) (Laëtitia)

Etat du paiement : Tous (Non transmis)

Date de l'acte : Du 01/12/2017 au 31/04/2018

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

Financer

Octobre 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

Septembre 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

Avril 2020

Date	Don	Remboursement (Don + Soins)	Total	Don
24	Dentiste	55,35€	71,55€	↓
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	↓
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	↓
08	Médecin	21,24€	50,00€	↓

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

21 oct Médecin Traitant

Pour Alexis

Détail de votre remboursement payé le 23/10/2019 pour un montant de 14,00€ (informations transmises à votre organisme complémentaire MERCER)

0 25,00€

Sécurité sociale 14,00€

Retenues 3,50€

Pharmacie 2,50€

Participation forfaitaire 1,00€

Complémentaire santé ou vous 7,50€

Télécharger (PDF, 150ko)

Bénéficiaire : Alexis (Tous) (Alain) (Sylvie) (Célia) (Laëtitia)

Date de l'acte : Du 01/12/2017 au 31/04/2018

Etat du paiement : Tous (Non transmis)

Catégorie : Tous Médecin Dentiste Optique Auxiliaire Médical Transport Pharmacie Laboratoire

Retour Valider

Relevés mensuels

Compte ameli

Déconnexion

Accueil

Mes comptes

Ma messagerie

Mes démarches

Mon espace prévention

Mes informations

MES COMPTES > MES RELEVÉS MENSUELS

Octobre 2020

Remboursement Sécurité sociale	Total
93.51€	150.97€

Télécharger (PDF, 150ko)

Septembre 2020

Remboursement Sécurité sociale	Total
76.55€	102.86€

Télécharger (PDF, 150ko)

Août 2020

Remboursement Sécurité sociale	Total
46.20€	76.33€

Télécharger (PDF, 150ko)

Juillet 2020

Remboursement Sécurité sociale	Total
2.90€	4.42€

Télécharger (PDF, 150ko)

Juin 2020

Remboursement Sécurité sociale	Total
0€	0€

Télécharger (PDF, 150ko)

Mai 2020

Remboursement Sécurité sociale	Total
0€	0€

Télécharger (PDF, 150ko)

Avril 2020

Remboursement Sécurité sociale	Total
93.51€	150.97€

Télécharger (PDF, 150ko)

Mes relevés mensuels

2020

Octobre

Remb. Sécu	Total
93.51€	150.97€

Télécharger (PDF, 150ko)

Septembre

Remb. Sécu	Total
76.55€	102.86€

Télécharger (PDF, 150ko)

Août

Remb. Sécu	Total
46.20€	76.33€

Télécharger (PDF, 150ko)

Juillet

Remb. Sécu	Total
2.90€	4.42€

Télécharger (PDF, 150ko)

Juin

Remb. Sécu	Total
0€	0€

Télécharger (PDF, 150ko)

Mai

Remb. Sécu	Total
93.51€	150.97€

Télécharger (PDF, 150ko)

Avril

Remb. Sécu	Total
0€	0€

Télécharger (PDF, 150ko)

Informations légales

Propriété intellectuelle

Conditions d'utilisation

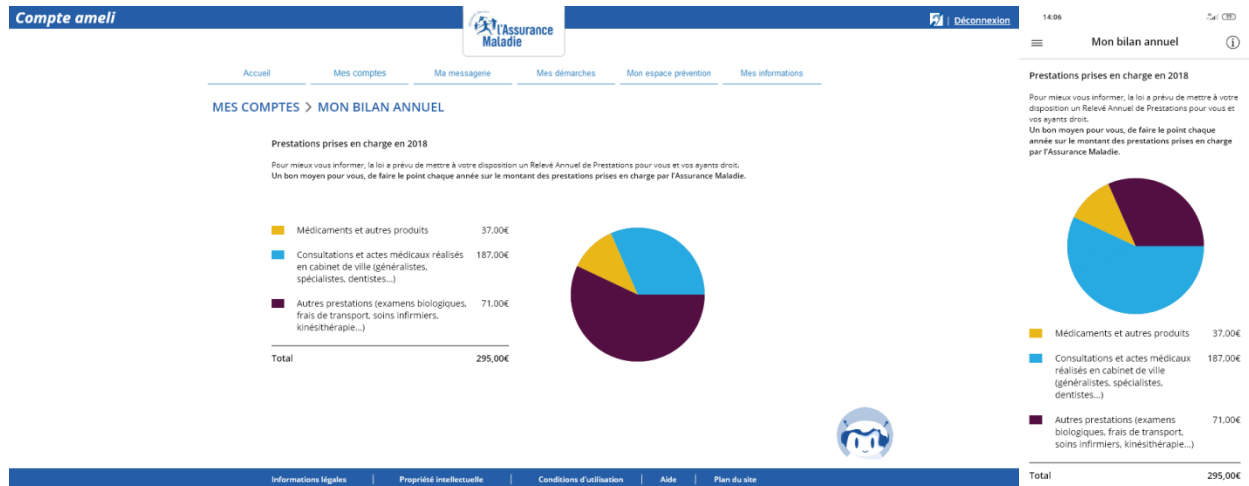
Aide

Plan du site

Points à vérifier :

- Structure de la page et repérage
- Perception des informations présentées et de la page
- Guidage de l'utilisateur (valeur informative des libellés et CTA)
- Wording

Bilan annuel



Points à vérifier :

- Structure de la page et repérage
- *Perception des informations présentées et de la page*
- *Guidage de l'utilisateur* (valeur informative des libellés et CTA)
- Wording

Retenues et franchises

Compte ameli

Assurance Maladie

14:06

Retenues et franchises

Accueil

Mes comptes

Ma messagerie

Mes démarches

Mon espace prévention

Mes informations

MES COMPTES > MES RETENUES ET FRANCHISES

Filter

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'alimentation 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 soins chez les gériatres, ophtalmologues, stomatologues et psychiatres auxquels vous pouvez vous adresser directement).

En savoir plus >

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'alimentation 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 soins chez les gériatres, ophtalmologues, stomatologues et psychiatres auxquels vous pouvez vous adresser directement).

En savoir plus >

Informations légales

Progrès médicale

Conditions d'utilisation

Aide

Plan du site

Compte ameli

Assurance Maladie

14:06

Retenues et franchises

Accueil

Mes comptes

Ma messagerie

Mes démarches

Mon espace prévention

Mes informations

MES COMPTES > MES RETENUES ET FRANCHISES

Filter

Etat des retenues et franchises en :

2019

2018

2017

2016

2015

Année

Mois

Semaine

Quartier

Libellé

Fermer

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€
Hors parcours de soins	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'alimentation 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 soins chez les gériatres, ophtalmologues, stomatologues et psychiatres auxquels vous pouvez vous adresser directement).

En savoir plus >

Informations légales

Progrès médicale

Conditions d'utilisation

Aide

Plan du site

Compte ameli

Assurance Maladie

14:06

Retenues et franchises

Accueil

Mes comptes

Ma messagerie

Mes démarches

Mon espace prévention

Mes informations

Points à vérifier :

- Structure de la page et repérage
- Perception des informations présentées et de la page
- Guidage de l'utilisateur (valeur informative des libellés et CTA)
- Filtres
- Wording

16

Pension d'invalidité (facultatif, si déjà vécu par le participant)

Compte ameli Assurance Maladie Déconnexion

Accueil Mes comptes Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES COMPTES > PENSIONS D'INVALIDITÉ

Novembre 2020				
Date	Régularisation	Payé	Total	Détail
03	Indemnité	1239,58€	1398,61€	

Octobre 2020				
Date	Régularisation	Payé	Total	Détail
03	Indemnité	1239,58€	1398,61€	

Septembre 2020				
Date	Régularisation	Payé	Total	Détail
03	Indemnité	1239,58€	1398,61€	

Août 2020 Aucune pension

Juillet 2020 Aucune pension

Juin 2020 Aucune pension

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

Compte ameli Assurance Maladie Déconnexion

Accueil Mes comptes Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES COMPTES > PENSIONS D'INVALIDITÉ

Retour

Paieement effectué le 03/11/2019 pour un montant de 1 239,58€.

Pour Alexis né(e) le 09/04/1993

Nature	Montant (€)
Indemnités journalières majorées 8 jours x 59,79€	1 398,61
Retenué C.S.G./R.D.S	- 103,48
Prélèvement à la source Montant imposable B006 pour forfaitaire (8%)	- 55,55
PAYÉ	1 239,58

Télécharger (PDF, 150ko)

Octobre 2020				
Date	Régularisation	Payé	Total	Détail
05	Indemnité	1239,58€	1398,61€	

Septembre 2020				
Date	Régularisation	Payé	Total	Détail
02	Indemnité	1239,58€	1398,61€	

Août 2020 Aucune pension

Juillet 2020 Aucune pension

Juin 2020 Aucune pension

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

Points à vérifier :

- Structure de la page et repérage
- Pertinence des informations présentées et de la page
- Guidage de l'utilisateur (Aide et CTA)
- Wording

Rente d'incapacité (facultatif, si déjà vécu par le participant)

Compte ameli | Assurance Maladie | Déconnexion

14:06

Accueil | Mes comptes | Ma messagerie | Mes démarches | Mon espace prévention | Mes informations

MES COMPTES > RENTES D'INCAPACITÉ

Mois	Indemnité en capital (hors retenues et franchises)	Action
Octobre 2020	1 487,12€	Télécharger (PDF, 150Ko)
Septembre 2020	1 487,12€	Télécharger (PDF, 150Ko)
Août 2020	1 487,12€	Télécharger (PDF, 150Ko)
Juillet 2020	1 487,12€	Télécharger (PDF, 150Ko)
Juin 2020	1 487,12€	Télécharger (PDF, 150Ko)
Mai 2020	1 487,12€	Télécharger (PDF, 150Ko)
Avril 2020	1 487,12€	Télécharger (PDF, 150Ko)

Rentes d'incapacité

Novembre 2020

Date	Soin	Payé	Total	Détail
03	Indemnité en capital	1 487,12€	1 487,12€	Télécharger

Octobre 2020 : Aucune indemnité

Septembre 2020 : Aucune indemnité

Août 2020 : Aucune indemnité

Juillet 2020 : Aucune indemnité

Juin 2020 : Aucune indemnité

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

Points à vérifier :

- Structure de la page et repérage
- Pertinence des informations présentées et de la page
- Guidage de l'utilisateur (Aide et CTA)
- Wording

Indemnités journalières (facultatif, si déjà vécu par le participant)

Compte ameli Assurance Maladie Déconnexion

Accueil Mes comptes Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES COMPTES > INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

Octobre 2020 Aucune indemnité

Septembre 2020

Date	Soin	Payé	Total	Détail
30	Indemnité journalière	660,86€	717,48€	Télécharger
03	Indemnité journalière	446,24€	478,32€	Télécharger

Règlement transmis à votre employeur

Août 2020 Aucune indemnité

Septembre 2020

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

Juin 2020 Aucune indemnité

Mai 2020 Aucune indemnité

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

Compte ameli Assurance Maladie Déconnexion

Accueil Mes comptes Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES COMPTES > INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

Octobre 2020 Aucune indemnité

Septembre 2020

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

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

Pour Alexis né(e) le 09/04/1993

Nature	Montant (€)
Indemnités journalières majorées 8 jours x 59,79€	717,48
Retenue R.D.S.	- 3,60
Retenue C.S.G.	- 44,32
PAYÉ	660,86

Août 2020 Aucune indemnité

Juillet 2020

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

Juin 2020 Aucune indemnité

Mai 2020 Aucune indemnité

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

Compte ameli Assurance Maladie Déconnexion

Accueil Mes comptes Ma messagerie Mes démarches Mon 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	Soin	Payé	Total	Détail
30	Indemnité journalière	660,86€	418,53€	Télécharger

Juin 2020 Aucune indemnité

Mai 2020 Aucune indemnité

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

14:06 Indemnités journalières

Octobre 2020 Aucune indemnité

Septembre 2020

Date	Soin	Payé	Total	Détail
30	Indemnité journalière	660,86€	717,48€	Télécharger
03	Indemnité journalière	446,24€	478,32€	Télécharger

Règlement transmis à votre employeur

Août 2020 Aucune indemnité

Juillet 2020

Date	Soin	Payé	Total	Détail
30	Indemnité journalière	660,86€	717,48€	Télécharger

Juin 2020 Aucune indemnité

Mai 2020 Aucune indemnité

Points à vérifier :

- Structure de la page et repérage
- *Pertinence des informations présentées et de la page*
- *Guidage de l'utilisateur (Aide et CTA)*
- *Compréhension de la subrogation de droits (paiement de l'indemnité directement à l'employeur)*
- Wording

8. Questionnaire d'évaluation, Bilan

« À présent, nous allons faire un bilan sur ce que vous venez de faire.»

- *Globalement, comment avez-vous trouvé ce parcours et ces écrans ?*
- *Qu'avez-vous apprécié dans ces pages ? Pourquoi ?*
- *Que n'avez-vous pas apprécié dans ces pages ? Pourquoi ?*
- *Sur ces points à améliorer dans le futur, quels changements imagineriez-vous et qui vous conviendrez le mieux ?*
- *En trois mots, comment qualifieriez-vous l'usage de ce site ?*

9. Remerciements

« Je souhaite vous remercier pour le temps que vous nous avez consacré, et j'espère que vous avez apprécié ce moment.»

10. Annexe

Famille connectée



SEXE : indifférent

ÂGE : 30-59 ans

FOYER : avec un, deux ou plus d'enfants sur le matricule

RÉGIME : salariés régime général

DOSSIER : MTT déclaré, mutuelle

CONSOMMATION DE SOINS :

- ☒ Faible
- ☒ Moyenne
- ☐ Élevée

Actif solo



SEXE : indifférent

ÂGE : 16-40 ans

FOYER : seuls ou en couple, sans enfant sur le matricule

RÉGIME : salariés régime général

DOSSIER : MTT déclaré, mutuelle

CONSOMMATION DE SOINS :

- ☒ Faible
- ☐ Moyenne
- ☐ Élevée

Salarié fragilisé



SEXE : plutôt des hommes

ÂGE : 30-69 ans

FOYER : indifférent

RÉGIME : salariés régime général, invalides

DOSSIER : MTT déclaré, mutuelle

CONSOMMATION DE SOINS :

- ☐ Faible
- ☐ Moyenne
- ☒ Élevée, avec une ALD ou une invalidité

Salarié précaire



SEXE : indifférent

ÂGE : indifférent, plutôt <40 ans

FOYER : indifférent, plutôt famille

RÉGIME : indifférent

DOSSIER : MTT déclaré

PRÉCA : CMUC, ACS / autres aides

CONSOMMATION DE SOINS :

- ☐ Faible
- ☒ Moyenne
- ☒ Élevée

Futur parent



SEXE : plutôt des femmes

ÂGE : 16-39 ans

FOYER : variable (avec ou sans enfant sur le matricule)

RÉGIME : salariés régime général

DOSSIER : MTT déclaré, mutuelle

CONSOMMATION DE SOINS :

- ☐ Faible
- ☐ Moyenne
- ☒ Élevée, avec une exo mater

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'incohérences 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 service 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		