

Le cap de 40 millions de comptes ameli franchi

Avec 7 millions de nouveaux comptes ouverts depuis 2019, le compte ameli de l'Assurance Maladie continue sa forte progression en rassemblant désormais plus de 40 millions d'adhérents, sur les 45 millions d'assurés de plus de 18 ans qui peuvent avoir un compte ameli.

Boostées par le besoin d'une relation plus digitale lors de la crise sanitaire (limitation de déplacement, besoin de rapidité pour les démarches, augmentation des arrêts de travail...) et par la possibilité de télécharger son attestation de vaccination à la Covid-19, les créations de compte ont ainsi connu une forte croissance ces derniers mois. Les assurés se sont en effet largement tournés vers les outils digitaux et ont pu découvrir ainsi tous les services et fonctionnalités du compte ameli.

Simplification des démarches

Avec son espace personnel sécurisé sur ameli.fr, accessible sur Internet ou depuis une application sur smartphone, les adhérents au compte ameli ont en effet la capacité de :

- suivre leurs remboursements, leurs démarches, le paiement des indemnités journalières... ;
- commander une carte vitale en cas de perte ou pour les jeunes à 16 ans, demander une carte européenne d'assurance maladie, télécharger une attestation de droits... ;
- modifier leurs informations personnelles, déclarer un déménagement, une naissance... ;
- poser des questions grâce au chatbot et à leur messagerie personnelle, accéder à des conseils, des informations en santé.

Ce sont près d'une quarantaine de services, souvent plus simples et plus rapides que via les canaux traditionnels tels que le courrier, un appel téléphonique ou une visite en caisse, qui sont désormais disponibles dans le compte ameli (par exemples : la prise de photo pour obtenir une carte Vitale via son smartphone, pas besoin de fournir de pièces jointes pour déclarer un nouveau-né, etc.).

L'Assurance Maladie au rendez-vous de la transformation numérique

Si l'Assurance Maladie s'est largement investie dans le déploiement des services numériques pour ses publics, elle a accéléré cette transformation ces dernières années et notamment avec la gestion de la crise sanitaire. Dans le même temps, l'institution reste soucieuse de garantir l'accès de ses services à tous, et porte une attention particulière au maintien des canaux à relation humaine (accueil, téléphone).

Depuis le lancement du compte ameli fin 2007, le parcours utilisateurs ne cesse de s'améliorer, ce qui est perçu par ses assurés, dont la satisfaction lors des dernières enquêtes atteint 89 %.

L'application est de plus en plus appréciée et utilisée. Le nombre de connexions via la version mobile ne cesse d'augmenter au fil des ans, représentant 45 % aujourd'hui contre 28% en 2015.

Une campagne digitale est en préparation par l'Assurance Maladie d'ici à la fin de l'année pour mieux faire connaître l'ensemble des possibilités offertes par le compte ameli.

Un compte sous haute protection

Depuis sa création, le compte ameli fait l'objet de mesures de protection grandissantes pour éviter tout risque d'intrusion ou de piratage. Cette vigilance s'impose d'autant plus que celui-ci comporte des données importantes (médico-administratives et financières). Le compte ameli est unique et personnel. Pour s'y connecter, l'assuré utilise son n° de sécurité sociale (NIR) et un mot de passe de son choix au format alpha numérique. La seule connaissance du numéro de sécurité sociale ou de l'adresse mail ou d'un numéro de téléphone ne permet donc pas la connexion au compte ameli.

Enfin, rappelons que pour créer un compte ameli, il faut saisir les informations suivantes : nom, numéro de sécurité sociale, date de naissance, code postal, mais également plusieurs chiffres issus du numéro de série unique figurant sur chaque carte vitale et des coordonnées bancaires de l'assuré.

A propos de l'Assurance Maladie

Depuis 75 ans, l'Assurance Maladie joue un rôle majeur au service de la solidarité nationale en assurant la gestion des branches Maladie et Accidents du travail et Maladies professionnelles du régime général de la Sécurité sociale. Afin de pouvoir protéger durablement la santé de chacun, à chaque étape de la vie, elle agit en proximité auprès de l'ensemble des acteurs, assurés, professionnels de santé, entreprises, institutionnels... et crée les conditions pour assurer collectivement la pérennité du système. Acteur pivot du système, elle œuvre au quotidien pour garantir l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins, pour accompagner chaque assuré dans la préservation de sa santé et pour améliorer en permanence l'efficacité du système. Elle s'appuie pour cela sur l'expertise de ses plus de 80 000 collaborateurs, répartis sur l'ensemble du territoire au sein de la Caisse nationale et des 102 caisses primaires d'assurance maladie, des 16 directions régionales du Service médical, des quatre caisses générales de sécurité sociale (CGSS) et de la caisse de sécurité sociale (CSS) dans le cas de Mayotte, des 20 caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) et des 13 unions de gestion des établissements de caisse d'Assurance Maladie (Ugecam) qui partagent le même mot d'ordre au service de la santé de tous : AGIR ENSEMBLE, PROTEGER CHACUN.

Contact presse

presse.cnam@assurance-maladie.fr



[Suivez notre actualité sur Twitter !](#)