

NEWSLETTER INCLUSION NUMERIQUE

1 novembre 2020



A LA UNE

La crise sanitaire nous a poussés à revoir nos organisations de travail mais également à diversifier nos moyens de communication avec notamment la création d'une Newsletter à destination des partenaires et associations.

Confinement, isolement, difficultés renforcées d'accès aux droits et aux soins, ...cette période de crise sanitaire que nous traversons est l'occasion pour l'Assurance Maladie de s'adapter.



A L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

Aujourd'hui, **neuf français sur dix ont une connexion internet** (baromètre du numérique CREDOC, 2018).

En améliorant l'accès à l'information, le numérique et la dématérialisation des services publics favorisent l'accès effectif aux droits pour les usagers.

Pourtant, si la dématérialisation des démarches représente une source d'amélioration pour l'accès aux droits, cette transformation numérique de l'action publique fait apparaître de nouvelles inégalités, entre ceux qui maîtrisent cette technologie et ceux qui en sont exclus

13 millions de français sont aujourd'hui en difficulté avec le numérique.

La moitié d'entre eux ne se connecte jamais à internet.

L'autre moitié, reste mal à l'aise au point de ne jamais réaliser de démarche administrative en ligne.

Pourtant, 64% d'entre eux pensent qu'apprendre à utiliser les services en ligne administratifs leur faciliterait la vie.



L'inclusion numérique, KESACO ?

Il s'agit de rendre le numérique accessible au plus grand nombre, en transmettant à chacun les compétences qui lui permettront de faire des outils numériques un levier de son insertion sociale et économique.

Pour y parvenir, l'Assurance Maladie doit :

- Détecter et accompagner les personnes en difficultés avec le numérique,
- Lever les freins à l'utilisation de nos services en ligne pour garantir l'accès aux droits à tous les assurés.



ACCOMPAGNER À DISTANCE : MON COMPTE AMELI !

Le compte Ameli est apprécié pour effectuer des **démarches essentielles**. Il offre une autonomie bienvenue et jugée adéquate au regard de la simplicité de ces opérations.

Aujourd'hui **80% des démarches avec l'Assurance Maladie peuvent être réalisées en ligne.**

Démarches réalisables depuis Ameli :

- Téléchargement de mon **attestation d'indemnités journalières**, de mon **attestation de droits**, de mon **relevé fiscal**,
- Signalement de la **perte de ma carte vitale** et **commande** de ma nouvelle carte vitale,
- **Commande** de ma **carte Européenne d'Assurance Maladie**,
- **Suivi** de mon **arrêt de travail**, du **décalage de traitement** de mes frais de santé,
- **Changement** d'adresse, de coordonnées bancaires,
- Demande de **Complémentaire Santé solidaire**,
- **Déclaration de naissance** de mon enfant...etc

DE BONNES IDÉES !

Une vidéo du tutoriel "créer votre compte depuis votre domicile, sans code provisoire en moins de 5 min" : <https://bit.ly/Tuto-ameli>

Un Pas à Pas « Création du compte Ameli » : <https://www.ameli.fr/content/pdf-creation-compte-ameli>

Cartographie regroupant les ressources numériques des Hauts de France disponible : <https://urlz.fr/dvM3>



DANS LES TUYAUX

La déclinaison de « Pas à pas » et « Tutos » sous forme de vidéo des services les plus utilisés du compte Ameli !

Objectif : Accompagner dans la découverte et l'utilisation du compte Ameli.

A NOTER

Pendant cette crise, L'Assurance Maladie continuera à recevoir les assurés dans ses points d'accueil, à les renseigner via nos différents canaux de contact et à prendre en charge leurs frais de santé dans un contexte où l'accès aux soins est primordial.

