



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Amélioration ergonomie et efficacité du site AMELI

Question écrite n° 6240

Texte de la question

Mme Isabelle Rauch appelle l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur les fonctionnalités du compte AMELI, attaché à l'immatriculation des ayant droits de la caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés. Ce site ne permet pas, actuellement, de scanner et de joindre des documents utiles à la mise à jour des dossiers. Dans un souci de simplification du fonctionnement administratif et de qualité de la relation à l'usager, elle souhaite savoir à quelle échéance les aménagements techniques et réglementaires nécessaires sont prévus pour accroître l'ergonomie et l'efficacité du site AMELI.

Texte de la réponse

La caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM) prévoit d'élargir le périmètre et la couverture fonctionnelle de l'espace Ameli en proposant une offre de service plus performante et plus complète. Aujourd'hui, la fonctionnalité de dépôt de pièces permet de commander une carte Vitale via le compte Ameli en déposant deux documents scannés. En conformité avec les principes de la saisine par voie électronique, le choix a été fait de proposer un dépôt de pièces spécifiques et en nombre limité, lié à des procédures spécifiques. Ainsi, à partir de fin 2018, il sera proposé régulièrement de nouveaux téléservices : demande de CMUC/ACS, changement de nom d'usage, demande de double rattachement. D'autres services seront proposés à chaque nouvelle version du compte. Puis, il sera possible qu'un agent envoie une notification à un assuré pour que ce dernier complète un dossier avec une pièce ciblée. En parallèle, les téléservices sont étudiés pour éviter de demander des pièces inutiles (par exemple, déclaration d'un nouveau-né). La CNAM travaille dans la logique « dites-le nous une fois » de l'état plateforme et de FranceConnect. L'objectif est de recueillir des données auprès d'autres administrations comme la direction générale des finances publiques, avec le consentement des assurés, afin de leur éviter de déposer des pièces justificatives déjà fournies.

Données clés

Auteur : [Mme Isabelle Rauch](#)

Circonscription : Moselle (9^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6240

Rubrique : Assurance maladie maternité

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 10 septembre 2018

Question publiée au JO le : [13 mars 2018](#), page 2054

Réponse publiée au JO le : [18 septembre 2018](#), page 8329