

## AVIS DES PANELISTES SUR LA FIN DE L'ENVOI POSTAL DES RELEVÉS DE PAIEMENT

### Contexte

L'enquête s'est déroulée du 26/09 au 09/10/2022 auprès de l'ensemble du panel CNMSS, soit 2767 personnes. 1572 ont accepté de répondre (57%).

Le questionnaire visait à recueillir l'avis des assurés sur l'arrêt de l'envoi des relevés de paiement papier, ces documents étant disponibles par ailleurs sous format dématérialisé dans le compte ameli (CEL)\*. En effet, conformément aux orientations gouvernementales, la CNMSS s'engage pour le développement durable en limitant au maximum les échanges par courrier.

Les questions de l'enquête étaient les suivantes :

- Avez-vous un compte ameli (CEL) ?
- Savez-vous que vos remboursements sont consultables en ligne via le CEL ?
- Consultez-vous vos remboursements en ligne ?
- Souhaitez-vous continuer de recevoir vos relevés de paiement papier ?

*\* CEL : à partir de votre compte ameli, vous accédez à vos relevés de paiement 24h/24 et 7j/7, de manière simple et sécurisée, avec un historique de 27 mois. Les documents téléchargeables bénéficient de la même valeur juridique que les relevés papier. En consultant votre compte ameli, vous êtes informés de vos remboursements en temps réel.*

### Synthèse :

Plus de 95% des panelistes ont ouvert un CEL et les 2/3 consultent le téléservice « Remboursement ».

Sur les 74 personnes non détentrices d'un CEL, 38% connaissent cependant le téléservice « Remboursement ».

Près de 74% des assurés du panel dotés **d'un CEL** souhaitent **l'arrêt de l'envoi** des relevés de paiement papier. 50% parmi ceux qui n'ont pas créé de compte sont aussi favorables à cette interruption.

Les personnes qui sont opposées à l'arrêt de l'envoi du RPA par voie postale précisent être attachés au format papier plus simple à consulter pour eux que le format numérique (problème de connexion, difficultés à maîtriser l'informatique,...).

### Actions d'accompagnement si l'envoi postal est supprimé

- Communication sur l'arrêt du dispositif et sur les moyens d'accéder de manière autonome au téléservice « Remboursement »
- Accompagnement des usagers à la création du compte ameli et du compte CNMSS ainsi qu'à l'usage des téléservices par la CNMSS via l'accueil téléphonique et physique.