



Un accueil en espace libre-service réorganisé

Après le développement d'une offre de rendez-vous adaptée pour nos usagers, notre espace libre-service numérique a été repensé afin de proposer une expérience plus fluide, personnalisée et accompagnée.

Cette évolution s'appuie notamment sur la mise en place d'un accompagnement de bout en bout par un même agent d'accueil, garantissant une continuité dans la prise en charge et une meilleure compréhension des besoins de l'utilisateur.

Ce traitement individualisé des demandes permet d'adapter le niveau d'accompagnement à chaque situation, qu'il s'agisse d'une simple orientation ou d'un appui approfondi dans l'utilisation des outils numériques. En instaurant une relation de confiance et en limitant les ruptures dans le parcours usager, ce dispositif contribue à sécuriser les démarches et à améliorer leur efficacité.

Par ailleurs, cette approche vise à renforcer durablement l'autonomie des assurés. En les guidant pas à pas dans l'utilisation des services en ligne, les agents participent au développement des compétences numériques des usagers, leur permettant à terme de réaliser leurs démarches de manière indépendante.

Ainsi, la modernisation de l'espace libre-service numérique s'inscrit pleinement dans une logique d'accessibilité, de simplification des parcours et d'accompagnement vers l'autonomie, tout en valorisant le rôle central des agents d'accueil dans la transformation des pratiques de service.

Plus de 168 886 assurés disposent d'un compte ameli. Près de 15 000 rendez-vous physiques et téléphoniques ont été proposés aux assurés ayant besoin d'un accompagnement plus complet pour répondre à leur demande.