

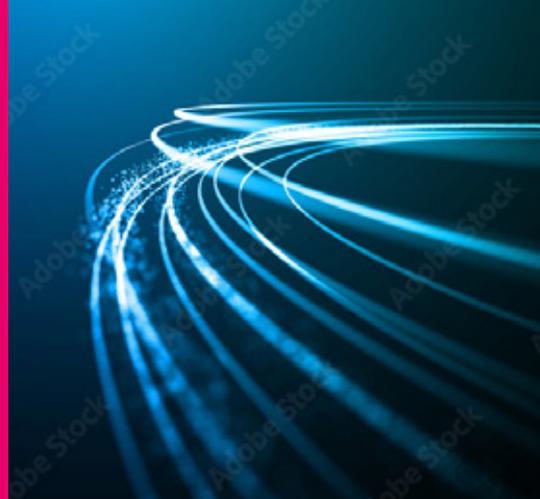
inter AMC



RAPPORT D'ACTIVITÉ



—
2023
—



*Complémentaire
& essentielle*



Toujours plus essentielle !

— Depuis près de 10 ans, l'association inter AMC agit au sein de l'écosystème de santé pour proposer des solutions fiables, sécurisées et simples pour les professionnels de santé.

2023 est celle de la visibilité.

— Pour répondre à nos enjeux d'influence, nous avons renforcé le dialogue avec les pouvoirs publics et les représentants des professionnels de santé.

L'accélération significative du déploiement du dispositif ROC à l'hôpital démontre l'efficacité de la solution de l'inter AMC.

Avec les éditeurs de logiciels nous avons entamé une étroite collaboration qui nous permet d'envisager des succès à venir dans l'intégration de nos solutions chez les professionnels de santé, et de nouveaux métiers rejoignent le mouvement.

— Pour répondre à l'ensemble des défis nous avons initié une nouvelle communication qui porte l'ensemble de nos messages vers nos parties prenantes. Les défis sont là, les obstacles subsistent mais avec le soutien de nos membres, nous sommes mobilisés pour permettre aux professionnels de santé et aux patients de bénéficier de solutions d'échanges essentielles et utiles pour tous.



**NOTRE SITE INTERNET TRADUIT
NOTRE NOUVELLE IDENTITÉ.
N'HÉSITEZ PAS À VOUS Y CONNECTER !**

6

REGARDS CROISÉS

Le mot du président et des vice-présidents



24

EN VILLE

Des professionnels sécurisés pour plus de fiabilité dans les échanges

10

L'INTER AMC

Au cœur des échanges avec les complémentaires santé



36

À L'HÔPITAL

ROC intensifie son déploiement



44

L'ASSOCIATION

Revoir notre organisation pour poursuivre nos missions



52

DEMAIN

Enrichir notre offre de services



BUDGET

56

Le rapport financier 2023

58

Annexes

Une nouvelle visibilité pour l'association

2023 a été riche de nouvelles avancées auprès des professionnels de santé, de succès dans le déploiement de ROC à l'hôpital. 2023 est aussi l'année de l'affirmation de l'identité de l'association. Retour sur ces enjeux avec Philippe Dabat, président de l'inter AMC (AG2R La Mondiale pour le CTIP), Séverine Salgado (Mutualité Française pour la Mutualité Française) et Pierre François (SwissLife pour France Assureurs), les vice-présidents.

2023 EST L'ANNÉE DE LA NOTORIÉTÉ POUR L'ASSOCIATION ?

— **Séverine Salgado** : Nous avons encore du travail mais nous sommes davantage visibles ! Nous avons mis l'accent sur notre propre communication. L'association a désormais une marque, une identité graphique reconnaissable, une signature, nous sommes présents sur les réseaux sociaux à travers notre page LinkedIn, nous avons publié notre rapport d'activité et nous avons un nouveau site internet. Pour compléter ces canaux, nous avons renforcé notre présence sur des événements, et nous allons bientôt aller sur le terrain en région, avec l'appui des éditeurs de logiciels, pour rencontrer les professionnels de santé. Ces moments d'échanges vont nous permettre de renforcer encore la proximité avec les utilisateurs de nos services. Ce sont des étapes importantes pour essai-

mer vers nos publics. Être plus remarqué, nous permet d'engager des dialogues plus équilibrés avec les pouvoirs publics, les syndicats des professionnels de santé. C'est un enjeu important pour les mois à venir. Mais nous devons encore poursuivre notre travail de reconnaissance et de plus grande influence politique vers les institutionnels et des professions de santé spécifiques.

LA COLLABORATION AVEC LES ÉDITEURS DE LOGICIELS A ÉVOLUÉ. QUEL EN EST L'ENJEU ?

— **Philippe Dabat** : Le travail avec les éditeurs de logiciels est un passage obligé pour permettre à l'offre inter AMC de se déployer encore plus significativement auprès des professionnels de santé. Ce sont eux qui intègrent la norme de l'inter AMC et le processus de tiers payant dans les nouvelles versions de logi-

ciels qu'ils proposent à leurs clients. Notre collaboration renforcée avec la FEIMA (Fédération des Éditeurs d'Informatique Médicale et paramédicale Ambulatoire) et son président Francis Mambrini, est devenue stratégique. En conjuguant nos intérêts nous gagnons en puissance pour permettre un déploiement plus rapide de nos solutions. La FEIMA intervient directement auprès des professionnels de santé et assure la promotion de notre offre en démontrant la pertinence et l'utilité. C'est très concret. Nous avons d'ailleurs présenté ensemble les solutions inter AMC à la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie, ainsi qu'auprès de la Direction de la Sécurité Sociale. Cette étroite collaboration va se poursuivre. Elle représente un atout important pour l'accélération de la mise en place de notre offre chez les professionnels de santé. D'un point de vue institutionnel c'est également une nouvelle forme de visibilité. Nous sortons de notre image d'acteur purement tech-

nique qui construisait des outils pour le compte des fédérations et des professionnels de santé...

— **Pierre François** : L'inter AMC a mis au point une méthodologie spécifique d'accompagnement des éditeurs avant l'intégration dans leurs produits et le déploiement auprès de leurs clients. Il s'agit d'un parcours balisé avec des étapes précises, des réunions avec les experts techniques de l'association, des échanges, des tests. Nous avançons à leur rythme, nous restons à leur écoute pour tenir compte de l'ensemble de leurs enjeux. Au bout de la chaîne nous avons les professionnels de santé et leurs patients, nous tenons à leur apporter un maximum de facilité dans la pratique du tiers payant. C'est une garantie de fiabilité et de réassurance pour nous tous.

« *Nous devons renforcer notre influence vers les pouvoirs publics.* »

Séverine Salgado

VICE-PRÉSIDENTE INTER AMC ///
POUR LA MUTUALITÉ FRANÇAISE



PARLONS DE ROC. LA PROGRESSION DE SON DÉPLOIEMENT EST REMARQUABLE.

— **Philippe Dabat** : Oui nous constatons une très forte accélération de ce dispositif qui, je le rappelle, permet la dématérialisation des échanges au moment de la prise en charge des patients et de la facturation avec l'hôpital. Le délai de paiement d'un AMC pour un hôpital est de 4 jours désormais et le taux de rejet des factures de 0,1 %. Des performances dont nous sommes fiers, qui démontrent l'utilité des services de l'inter AMC. Fin 2023 plus de 300 établissements ont contractualisé, 250 sont passés en production sur les outils de l'inter AMC, ce qui représente plus d'un million et demi de dossiers. Le mouvement est donc lancé. En 2024 de très gros établissements publics vont intégrer l'offre de l'inter AMC. Notre solution assure un gain de productivité important pour les établissements hospitaliers et garantit aux patients plus de simplicité au moment où ils sont fragilisés à leur entrée à l'hôpital. Par ailleurs, nous préparons des pilotes pour commencer des tests sur les cliniques privées.

— **Séverine Salgado** : ROC va devenir une marque reconnue par les professionnels de santé et les patients. Son arrivée dans notre offre de services pour les professionnels de santé exerçant en ville va permettre de déployer plus largement sa valeur ajoutée auprès des patients. C'est le défi que nous relevons avec nos membres.

QUELS SONT LES GRANDS JALONS À VENIR POUR L'ASSOCIATION ?

— **Pierre François** : Nous avons des échéances importantes avec l'introduction au 1er janvier 2025 du programme « Génération sans carie » avec une obligation de tiers payant à 100 %. Nous dialoguons avec les syndicats des dentistes, les éditeurs de logiciels et la CNAM. C'est une opportunité pour déployer la norme inter AMC dans le champ dentaire. J'ajouterai que la signature de l'accord avec l'intersyndicale Les Libéraux de Santé montre que le dialogue avec les professionnels de santé est légitime à travers leurs syndicats. Nous avons encore des blocages mais les lignes bougent.

« Avec le succès de ROC nous devons gérer la file d'attente des établissements qui veulent rejoindre le mouvement ! »

Philippe Dabat

PRÉSIDENT INTER AMC /// AG2R LA MONDIALE POUR LE CTIP



« *Nous apportons la preuve que le tiers payant est simple et facile pour toutes nos parties prenantes au service des patients.* »

Pierre François

VICE-PRÉSIDENT INTER AMC /// SWISSLIFE POUR FRANCE ASSUREURS



Au sein de l'association nous poursuivons les étapes de notre plan stratégique. Il est à souligner que depuis sa création l'association a su fonctionner avec un budget constant tout en développant de nouveaux projets. Nous restons garants des attentes de nos membres.

— **Séverine Salgado** : Nous allons poursuivre nos travaux en vue de densifier la contractualisation avec les médecins généralistes qui demeure trop faible. Les parcours coordonnés renforcés pour le patient, issus de la généralisation de certaines expérimentations «article 51», représentent un enjeu pour tout notre écosystème. Nous devons être au rendez-vous pour accompagner nos membres au moment du déploiement de ces parcours en termes de dispense d'avance de frais relatifs à ces nouvelles rémunérations forfaitaires par exemple.

— **Philippe Dabat** : Nous nous enrichissons constamment de nouveaux utilisateurs à un rythme régulier, et nous séduisons des professions qui au départ n'avaient pas une grande appétence pour le tiers payant. C'est la

preuve que notre offre est utile. Étendre la contractualisation à travers des actions concrètes auprès de nos parties prenantes est notre objectif récurrent.

LA SÉCURISATION DES DONNÉES

L'inter AMC a construit des normes d'échange, mais les échanges de tiers payant ne sont pas portés par l'inter AMC. Nos membres (mutuelles, assureurs, IP, opérateurs de tiers payant, délégataires) sont responsables de la sécurisation de leurs données. Toutefois, l'inter AMC en tant qu'acteur responsable a mis en place des verrous de sécurité (lire page 31) imposés par le GIE SESAM-Vitale qui définit le socle commun de sécurisation informatique pour tous les échanges de facturation. Les données de santé des patients ne transitent pas par l'inter AMC, mais l'association protège les données qui lui sont confiées par ses membres à travers son annuaire avec ses propres systèmes.

Au cœur des échanges avec les complémentaires santé

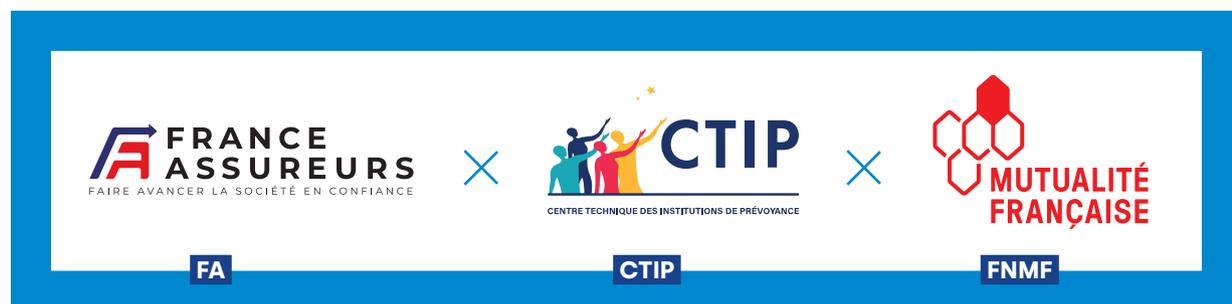
Au cœur de l'écosystème de la santé,
l'inter AMC facilite la vie et le travail de tous.



Nos missions et notre offre de services

L'inter AMC a été créée en 2015 par la Fédération Française de l'Assurance (France Assureurs), le Centre Technique des Institutions de Prévoyance et la Fédération Nationale de la Mutualité Française, qui fédèrent respectivement les sociétés et mutuelles d'assurance, les institutions de prévoyance et les mutuelles.

LES FONDATEURS DE L'INTER AMC



Cette organisation unique en France compte, à fin 2023, 273 membres représentant les AMC (Assurances Maladie Complémentaires) et leurs partenaires (opérateurs, délégataires de gestion, plateformes de gestion de risque), autour d'un même objectif : harmoniser, simplifier les échanges entre les PS (Professionnels de Santé) et les complémentaires en France et faciliter le parcours du patient.

L'association propose une offre de services et solutions techniques communes aux AMC pour :

- simplifier les procédures administratives ;
- garantir un paiement rapide et sécurisé dans le cadre de la dispense d'avance de frais aux profession-

nels de santé et aux établissements de santé ;
— être un point d'entrée et de contact privilégié pour tout acteur ayant des questions relatives aux échanges avec les complémentaires santé.

Cette offre est déclinée par profession afin de prendre en compte leurs spécificités.

En tant qu'acteur de l'écosystème de la santé, l'association s'investit également sur des projets stratégiques où les complémentaires santé apportent de la valeur. À ce titre, elle contribue à d'importants projets nationaux (cf. ROC plus loin dans ce rapport) et à des travaux communs avec l'État et l'Assurance Maladie (Carte Vitale sur smartphone par exemple).

POUR DÉPLOYER CETTE OFFRE DE SERVICES, L'INTER AMC PROPOSE DIFFÉRENTS OUTILS :



Un service de contractualisation

centralisé permettant aux PS et aux ETS de signer en une fois un contrat de tiers payant valable pour l'ensemble des AMC adhérentes. Le portail de contractualisation inter AMC (www.tpcomplementaire.fr) est réservé aux PS et le Service de Gestion des établissements de santé (SG-ETS) est réservé aux ETS éligibles.



Une assistance téléphonique

et une messagerie électronique qui permettent d'orienter et d'informer les PS et les ETS sur les questions liées à la contractualisation.



Un cadre d'interopérabilité

Un ensemble de cahiers des charges et fournitures techniques qui décrivent les règles de gestion et les normes communes applicables aux échanges entre les AMC et les PS ou les ETS.



Des laboratoires de tests

pour préparer et vérifier la conformité des systèmes d'information des AMC, des éditeurs de logiciels PS et SIH (système d'information hospitalier) afin d'assurer une bonne qualité de service aux professionnels de santé utilisateurs.

Organisation et gouvernance

La gouvernance de l'association est assurée par son organe central : le Conseil d'Administration (CA). Il est composé de 21 membres, dont 18 administrateurs représentant les AMC.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ASSOCIATION

France Assureurs	Centre Technique des Institutions de Prévoyance	Mutualité Française
<p>ALLIANZ AXA COVÉA GROUPAMA PACIFICA SWISSLIFE</p>	<p>AG2R LA MONDIALE APICIL GROUPE AGRICA KLÉSIA MALAKOFF HUMANIS PRO BTP</p>	<p>AÉSIO CCMO MUTUELLE FMF HARMONIE MUTUELLE LA MUTUELLE GÉNÉRALE MGEN</p>

Depuis septembre 2023, l'inter AMC est présidée par Philippe Dabat (Membre du comité de direction du groupe AG2R LA MONDIALE en charge de la santé prévoyance, pour le CTIP). Il est assisté de deux vice-présidents : Pierre François (Directeur général Swisslife Prévoyance et Santé, pour France Assureurs) et Séverine Salgado (Directrice Générale de la Mutualité Française).

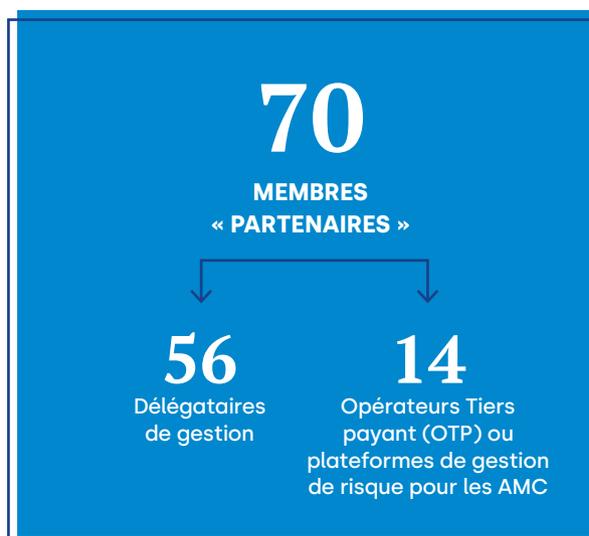
La présidence de l'association est exercée alternativement, par année complète, par un administrateur issu de chacune des fédérations fondatrices.



LES MEMBRES DE L'INTER AMC

L'inter AMC regroupe 273 membres qui couvrent plus de 90 % des personnes ayant souscrit un contrat complémentaire santé en France.

RÉPARTITION DES MEMBRES



Interlocuteur de référence

L'inter AMC est aujourd'hui reconnue par l'ensemble des acteurs de l'écosystème de la santé. Elle interagit régulièrement avec leurs représentants en tant qu'interlocuteur de référence, capable de concevoir, mettre en œuvre et déployer des solutions harmonisées qui s'appliqueront à toutes les complémentaires santé et à leurs partenaires (délégataires de gestion, opérateurs de tiers payant, plateformes de gestion de risques).



Les acteurs de l'écosystème santé peuvent, grâce à l'association, échanger facilement et de façon transparente avec tous les assureurs, institutions de prévoyance, mutuelles, courtiers, délégataires de gestion, opérateurs, quelles que soient les configurations techniques que ceux-ci ont choisies.

L'inter AMC est un acteur clé de la simplification des échanges des professionnels avec les AMC, comme en témoigne en particulier son investissement dans le dispositif national ROC aux côtés du ministère de la Santé et de la Prévention, de l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO), de l'Union Nationale des Complémentaires Santé (UNOCAM), des fédérations hospitalières, de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), de l'Agence du Numérique en Santé (ANS), et avec l'appui du GIE SESAM-Vitale.

L'association adopte, depuis l'origine, une démarche ouverte et de co-construction avec l'ensemble de ses partenaires afin d'améliorer, enrichir et déployer son offre de services qui est gratuitement mise à disposition de l'écosystème (éditeurs de logiciels, opérateurs, plateformes, intermédiaires assurant des tâches de délégation de gestion pour les professionnels de santé et/ou pour les complémentaires). L'association offre un cadre d'interopérabilité « de place ».

Interlocuteur technique de référence, l'inter AMC est à l'écoute des besoins des professionnels « de terrain » au travers de points réguliers avec l'ensemble des syndicats de professionnels de santé et des fédérations hospitalières. Ces travaux permettent d'étudier et de mettre en place les adaptations nécessaires en fonction de nouveaux besoins.

L'association travaille sur le plan opérationnel en étroite collaboration avec les acteurs clés du numé-

rique en santé comme le GIE SESAM-Vitale et l'ANS. De plus, pour renforcer sa coordination avec les acteurs de l'écosystème des complémentaires santé, l'association a mis en place depuis 2022, des comités de liaison réguliers avec d'une part les opérateurs de tiers payant au travers de l'Association des Acteurs pour l'Accès aux soins (3AS) et d'autre part, avec les plateformes de santé via l'Association des Plateformes Santé (APFS). L'inter AMC a également créé en 2023 un comité de liaison avec les délégataires de gestion et les courtiers, représentés par Planète CSCA. Ces comités permettent de partager la vision des enjeux et des priorités du secteur.

L'association veille également à développer des partenariats avec les éditeurs de Logiciels pour les

L'inter AMC est un acteur clé de la simplification des échanges des professionnels de santé avec les AMC

Professionnels de Santé (éditeurs de LPS). À ce titre, l'année 2023 a été l'occasion de poursuivre les travaux lancés en 2022 en lien avec la FEIMA, en faveur d'un partenariat pour des actions communes de promotion du tiers payant et des services proposés par l'inter AMC. Un accord de méthode a ainsi été signé avec les Libéraux de Santé (LDS) qui ont également été associés à ces travaux.

2023, UNE ANNÉE CHARNIÈRE

ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ : UNE MONTÉE EN CHARGE ININTERROMPUE DU DISPOSITIF ROC

2023 a été témoin d'une forte accélération du dispositif ROC avec notamment un déploiement massif des établissements de santé publics sur le domaine MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique) et le lancement du pilote SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation) PSY dans les établissements publics.

Pour rappel, en 2021 la Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP), La Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privés solidaires (FEHAP), l'Agence du Numérique en Santé (ANS) et la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) travaillaient déjà étroitement avec l'inter AMC pour étendre le périmètre de ROC aux cliniques privées et aux domaines des Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR ex-SSR) et psychiatrie. Cela a abouti en juillet 2022 à la publication du cahier des charges « ROC V2 ». L'année 2023 a ainsi été marquée par la préparation d'un pilote visant à intégrer les cliniques privées dans le dispositif ROC et le démarrage d'un pilote sur les nouveaux domaines (PSY, SMR, HAD).

VILLE : L'ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DES ÉDITEURS PORTE SES FRUITS

Au fil des années, l'association a tiré des enseignements de ses échanges avec les éditeurs de logiciels PS et a continuellement ajusté son aide au déploiement. Avec le soutien du GIE SESAM-Vitale, l'inter AMC a renforcé ses actions d'accompagnement des éditeurs.

La qualité des échanges en temps réel, avec des taux de rejet quasi nuls, couplés à la sécurisation de la trésorerie a été constatée tant par les éditeurs que leurs PS pilotes. Elle a conduit au déploiement massif des SEL (Services En Ligne) par deux éditeurs (EPSILOG et OLAQIN) auprès de leurs clients et a ainsi permis d'assister à une augmentation significative de l'usage des services en ligne chez les auxiliaires médicaux fin 2023.

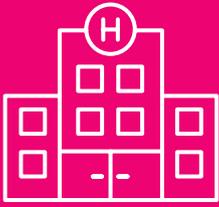
DENTAIRE : UNE OFFRE PRÊTE À ÊTRE DÉPLOYÉE

En 2022, l'association a élargi son offre de services pour simplifier, fiabiliser et standardiser les échanges d'informations en temps réel en publiant une nouvelle norme d'échanges dédiée au secteur dentaire (dentistes libéraux et centres de santé).

Au cours de cette année, les travaux de conception d'une offre de services de tiers payant destinée au secteur dentaire ont permis aux AMC d'être en mesure de s'engager en 2023, aux côtés de l'AMO, pour une « génération sans caries ». L'année 2024 s'annonce comme une année pilote impliquant à la fois les éditeurs, les AMC et l'association, dont la comitologie a été mise en place fin 2023.

NOUVELLES PROFESSIONS VISÉES : L'EXTENSION DE L'OFFRE AUX BIOLOGISTES, FOURNISSEURS (HORS OPTIQUE-AUDIO), TRANSPORTEURS

Régulièrement sollicitée par des représentants de professions auxquelles l'inter AMC ne s'adressait pas, cette dernière a décidé fin 2022 d'étendre son périmètre à trois nouvelles professions et d'échanger autour des besoins de ces professionnels ; qu'il s'agisse de problématiques de conventionnement,



d'identification de la complémentaire et des droits du patient, ou de facturation.

Ainsi, fin 2022, l'association annonçait vouloir ouvrir les services en ligne aux laboratoires d'analyse biologique et aux transporteurs et fournisseurs. 2023 a été l'occasion d'initier ces travaux, de lancer des groupes de travail et d'élargir le périmètre couvert par l'association.

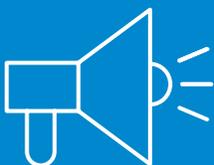
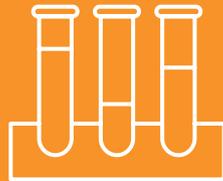
En 2023, la norme pour le domaine de la biologie a été publiée. Celle des fournisseurs le sera début 2024. Dans cette même dynamique, des échanges sont en cours avec les pharmaciens, les organismes concentrateurs techniques et les audioprothésistes.

LE PROGRAMME APPLICATION CARTE VITALE

L'objectif est de permettre aux assurés de disposer de la carte Vitale en application pour smartphone. Dès l'origine du projet, les AMC se sont mobilisées pour y introduire un volet pour la complémentaire santé du porteur de l'application. Ainsi, les assurés pourront ajouter leur complémentaire santé, ce qui permettra aux professionnels et établissements de santé de récupérer en un seul geste les identités AMO et AMC. Après avoir conçu et spécifié ce volet AMC en 2022, l'association a piloté, en 2023, avec le GIE SESAM-Vitale un POC (Proof Of Concept) permettant de s'assurer de la faisabilité technique et de la pertinence métier de la solution conçue. Trois complémentaires y ont participé : Malakoff Humanis avec son partenaire Viamedis, ProBTP avec Korelio et Solimut.

L'INTER AMC ET SA COMMUNICATION

En 2023, l'association a travaillé sur une nouvelle charte graphique, la mise en place du logo de l'inter AMC et des nouveaux visuels associés. Le rapport d'activité 2022 – réalisé en 2023 – s'appuie sur ces nouveaux visuels. Et pour mieux asseoir sa communication, l'inter AMC a créé sa page LinkedIn.



273

MEMBRES
dans l'association
inter AMC

+

58

MILLIONS
de personnes
protégées

+

2,8

MILLIONS €
de budget
en 2023

inter AMC

*Complémentaire
& essentielle*

3 **FÉDÉRATIONS**
mettant à disposition :

ETP
(Équivalent
Temps Plein)

19

+

10

PRESTATAIRES
de services

→ DISCIPLINES COUVERTES

Nombre de PS et d'ETS de santé ayant signé un contrat avec l'inter AMC



109 844
INFIRMIERS



73 980
MASSEURS-
KINÉSITHÉRAPEUTES



21 649
ORTHOPHONISTES



2 545
ORTHOPTISTES



317
PÉDICURES-PODOLOGUES



21 026
MÉDECINS



1 385
SAGES-FEMMES

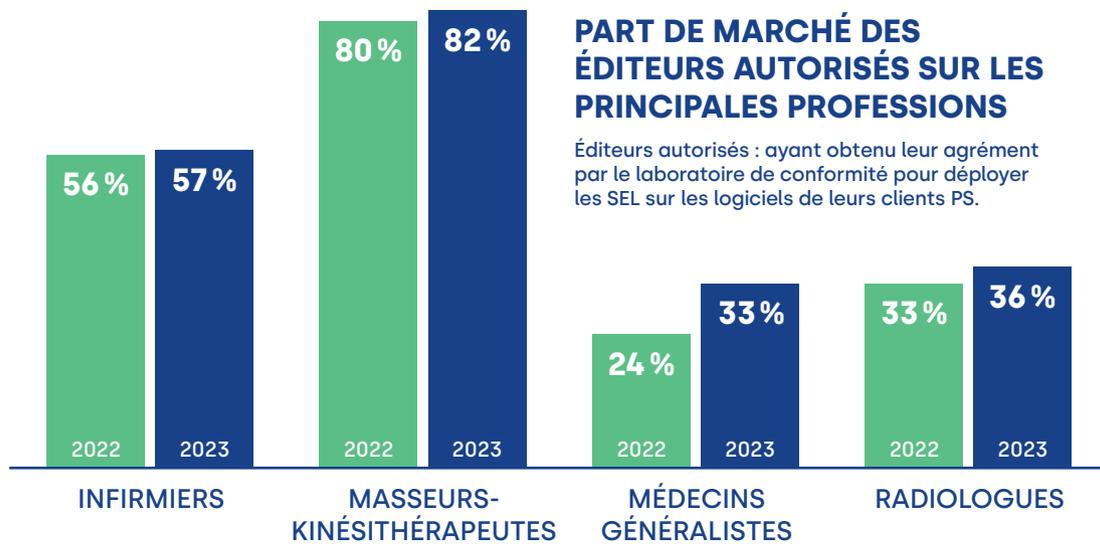
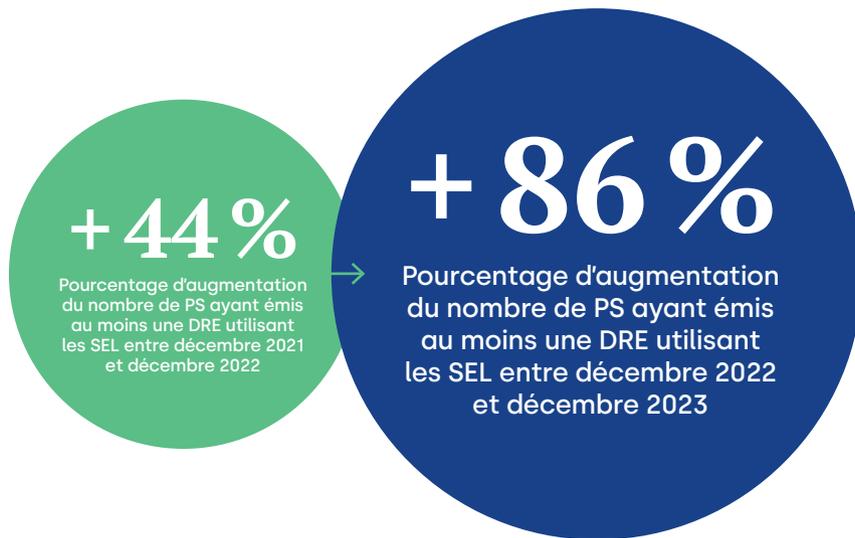


1 285
CENTRES DE SANTÉ
HORS DENTAIRE



415
ÉTABLISSEMENTS
DE SANTÉ

INDICATEURS DE DÉPLOIEMENT DES SERVICES EN LIGNE (SEL)



> 90 %

DE PERSONNES PROTÉGÉES
couvertes par des AMC ayant développé les SEL

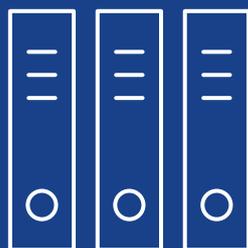


5

ÉDITEURS
ont bénéficié d'un accompagnement renforcé

INDICATEURS DE DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF ROC

à mi-décembre 2023



≈ 1,5 millions

DE DOSSIERS ENVOYÉS AVEC LE DISPOSITIF ROC



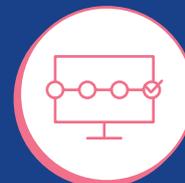
0,1%

DE REJET
de factures aux AMC



302

**ÉTABLISSEMENTS
DE SANTÉ**
en production



4

JOURS
de délai de paiement



11

ÉDITEURS AUTORISÉS
sur le domaine des ETS
publics et privés
non lucratifs



80%

**DES PERSONNES
PROTÉGÉES**
couvertes par une
AMC conforme

Des professionnels sécurisés pour plus de fiabilité dans les échanges

Les patients en ville voient leur parcours fluidifié grâce aux professionnels qui adoptent de plus en plus les services en ligne déployés par l'inter AMC et les éditeurs de logiciels.



Des pratiques sécurisées et un parcours simplifié

L'inter AMC déploie une offre de services en ligne pour fiabiliser et sécuriser la pratique de dispense d'avance de frais des professionnels de santé en ville : elle concerne les médecins généralistes et les spécialistes dont les radiologues, les auxiliaires médicaux, les sages-femmes, les centres de santé (hors activité dentaire), les chirurgiens-dentistes et les biologistes.

SERVICES EN LIGNE :

→ **Le service d'Information Droits bénéficiaire (IDB) :**
il permet de vérifier la situation du bénéficiaire vis-à-vis de sa complémentaire santé, et informe le logiciel PS de la suite du processus automatique à dérouler pour établir le montant pris en charge.

→ **Le service de Calcul des droits (CLC) :**
il est associé au service IDB et permet d'obtenir de la complémentaire santé le montant qu'elle prend en charge. Le professionnel de santé bénéficie d'une garantie de paiement de la facture correspondante. Ces services sont proposés à condition que le professionnel de santé ait contractualisé avec l'inter AMC et que son éditeur de logiciel ait installé ces services sur son logiciel.

Ces deux services s'appuient sur l'annuaire AMC. C'est un outil pivot, pré-requis aux SEL décrits ci-dessus, qui regroupe en un point d'entrée unique les adresses électroniques des différents services en ligne proposés par les AMC.

Les services proposés sont fiables : l'association s'appuie sur des laboratoires de contrôle de conformité fonctionnelle et technique. Les AMC et éditeurs doivent préalablement obtenir leur conformité avant de démarrer les échanges.

La mise en œuvre de la dispense d'avance de frais par les professionnels libéraux demande des solutions simples qui garantissent une sécurité financière sans alourdir les tâches administratives. Les travaux menés par l'association, en collaboration avec les Libéraux de Santé et les complémentaires santé autour de plusieurs éditeurs de logiciels de la FEIMA, ont permis de démontrer la faisabilité de solutions permettant « la dispense d'avance de frais en 3 clics » pour les professionnels de santé :

- identification du bénéficiaire ;
- vérification automatique des droits du bénéficiaire ;
- facturation.

Les SEL ont ainsi démontré leur pertinence dans la réduction de la charge administrative des professionnels de santé et la fluidification du parcours des patients. En effet, une étude menée en 2022 montre que le taux de rejet des factures ou Demande de Remboursement Electronique (DRE) après SEL est inférieur à 1 % soit 8 fois moins que lorsque le professionnel de santé n'utilise pas les SEL.

Dans ce contexte, le déploiement des services et de leur usage constitue une priorité pour l'association. Sa capacité à convaincre et à accompagner les éditeurs de logiciels pour l'intégration des SEL reste un des axes majeurs de l'association.

UN PLAN DE DÉPLOIEMENT POUR DÉVELOPPER L'USAGE DES SEL

La dispense d'avance de frais sur la part complémentaire (le tiers payant complémentaire) est diversement pratiquée par les professionnels de santé.

— Pour recentrer les efforts et maximiser l'usage des SEL, le plan de déploiement de l'association cible plus particulièrement les professions pratiquant la dispense d'avance de frais de façon régulière, c'est-à-dire les radiologues et les auxiliaires médicaux.

— Les difficultés rencontrées par certains éditeurs, notamment ceux ayant émis des premiers flux, ont mis en lumière la nécessité d'une organisation resserrée pour les accompagner, comprendre les anomalies relevées et mieux appréhender leurs stratégies d'activation des services inter AMC.

— En effet, l'augmentation des usages des SEL est largement dépendante des stratégies de déploiement des éditeurs et de l'accompagnement des professionnels de santé.

— Une assistance renforcée a été mise en place, associant les AMC, les opérateurs de tiers payant, les éditeurs et le GIE SESAM-Vitale.

LES TRAVAUX AVEC LES LIBÉRAUX DE SANTÉ (LDS)

Tout au long de l'année 2023 l'association a œuvré pour renforcer ses liens avec les acteurs de l'écosystème de la santé.

Pour rappel, début 2023, un accord de méthode avait été formalisé entre les fédérations de complémentaires, les Libéraux de santé (collectif de plusieurs syndicats de professionnels de santé), et la FEIMA (éditeurs de logiciels). Cet accord a offert un cadre de travail utile à l'association inter AMC pour faire connaître les services et leurs apports, travailler sur les freins rencontrés par les acteurs de terrain et identifier les leviers permettant d'augmenter les usages des services en ligne.

—> **DES ACTIONS** ont été menées avec le collège des auxiliaires médicaux ; un plan d'actions partagé entre la FEIMA et l'inter AMC permet aujourd'hui de soutenir les éditeurs dans le déploiement des SEL auprès des professionnels de santé et de répondre plus précisément aux problématiques rencontrées sur le terrain.

—> **DES CONTACTS** ont été initiés avec les différents syndicats de dentistes et les éditeurs de logiciels pour préparer la mise en place de sites pilotes.

—> **DES RENCONTRES** ont eu lieu avec les pharmaciens, les biologistes et les audioprothésistes et se poursuivront en 2024.

LE DÉPLOIEMENT CHEZ LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

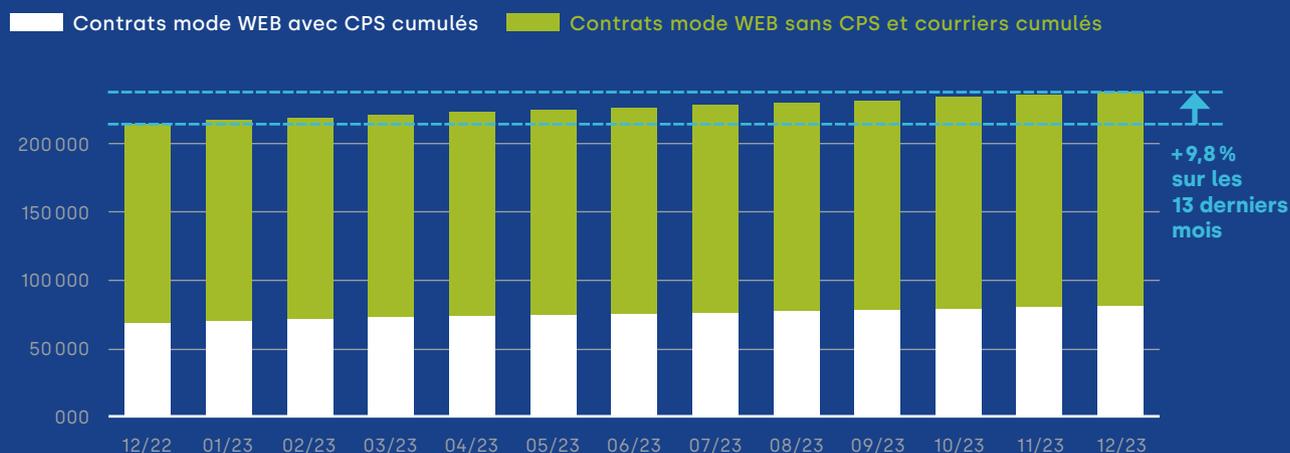
La contractualisation avec l'inter AMC est la porte d'entrée des professionnels de santé pour utiliser les services en ligne. Sur l'année 2023, 23 510 nouveaux contrats ont été signés.

L'association propose deux modes de contractualisation : un premier avec une signature électronique via la Carte de Professionnel de Santé (CPS) et un second avec le recours à une plateforme d'assistance et l'envoi par mail du contrat signé accompagné de justificatifs

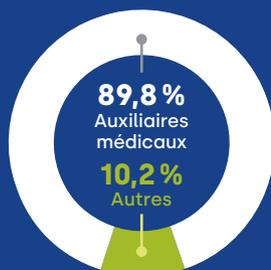
permettant la validation du contrat en cas de non utilisation de la CPS.

Le portail www.tpcomplementaire.fr accessible de façon sécurisée via la CPS permet également la mise à jour automatique des données du professionnel de santé sur son(ses) contrat(s). La signature du contrat avec CPS est le mode le plus utilisé en 2023 avec un taux supérieur à 52 %.

NOMBRE DE CONTRATS DE TP SIGNÉS EN CUMULÉ PAR MOIS



RÉPARTITION DES CONTRATS SIGNÉS PAR SPÉCIALITÉ DEPUIS L'OUVERTURE DU SERVICE



Les auxiliaires médicaux restent, comme en 2022, très largement représentés parmi les professions signataires : 89,8% des contrats. Depuis l'ouverture du service, cette profession représente 87,5% des contrats signés.

L'USAGE DES SERVICES EN LIGNE AMC

Après une phase de stabilité, l'utilisation des SEL a connu une forte progression tout au long de l'année 2023. Cette progression est le fruit des travaux d'accompagnement renforcé des éditeurs initiés en 2022 et de leur intensification en 2023.

— Le nombre de factures créées après l'interrogation des SEL a été en très nette hausse, avec une augmentation de plus de 77 % entre janvier et décembre 2023.

— À fin 2023, les infirmiers et les masseurs kinésithérapeutes sont les professionnels de santé ayant

le plus recours à l'interrogation des SEL avant de réaliser une facture (69% des DRE créées avec SEL sont le fait des auxiliaires médicaux en décembre), suivis par les médecins généralistes (18 %).

L'augmentation marquée de l'usage des SEL par les masseurs-kinésithérapeutes correspond au démarrage du déploiement de l'éditeur EPSILOG fin 2023 qui fait l'objet d'un accompagnement rapproché. Le déploiement des SEL de cet éditeur doit se poursuivre sur l'ensemble de son parc clients d'ici mi-2024.

NOMBRE DE FACTURES (DRE) CRÉÉES AVEC SERVICES EN LIGNE



LE DISPOSITIF CENTRAL DE L'OFFRE DE L'INTER AMC

L'Annuaire AMC est un dispositif central dans le fonctionnement des services en ligne proposés par l'inter AMC.

Il permet à tous les prestataires de soins de dialoguer de manière fluide avec les AMC, en fournissant automatiquement aux logiciels métiers les adresses des services en ligne et les adresses de facturation des AMC.

L'accès à l'Annuaire AMC est réalisé par les logiciels de façon transparente pour les professionnels et les établissements de santé en toile de fond du parcours patient. Techniquement, l'annuaire envoie aux logiciels des professionnels les adresses qui permettent d'interroger en temps réel la complémentaire du patient. L'Annuaire AMC offre l'avantage de gérer en un lieu unique les adresses des services des AMC.



NOMBRE DE CONSULTATIONS DE L'ANNUAIRE :

- 18 millions en 2022
 - 25 millions en 2023
- 2,7 millions en décembre 2023
versus 1,8 million en janvier !



17 millisecondes

C'est le temps de réponse moyen de l'annuaire en 2023



Une priorité : la sécurité

À date, aucune violation de sécurité sur un élément de l'offre n'est à déplorer.

Ce qui indique le sérieux avec lequel la disponibilité des services, la confidentialité des données échangées, l'intégrité des flux et l'auditabilité des actions sont assurées.

L'annuaire n'est accessible qu'avec une carte CPS (Carte Professionnel de Santé) présentée par le professionnel de santé (PS). Cet accès exige une authentification mutuelle de type « HTTPS », avec des certificats délivrés par des autorités de confiance.

Il fait l'objet d'un audit de sécurité, qui a permis d'identifier et d'améliorer encore son degré d'inviolabilité, garantissant ainsi sa disponibilité (mesure anti-intrusions, architecture technique adaptée et à l'état de l'art, organisation des équipes), tout en conservant son excellente performance (moins de 20 ms de temps de réponse moyen).

Les services en ligne (IDB), transportant des données sensibles bénéficient d'une panoplie sécuritaire couvrant le spectre complet des exigences : authentification du demandeur par assertion signée par la carte CPS, du service via « HTTPS », signature des flux garantissant leur intégrité et leur non-répudiation, stockage des traces durant une durée suffisante.

Les informations sensibles délivrées par les PS lors de leur contractualisation sur les portails (IBAN), sont transportées dans des flux conçus pour que le receveur (OTP) puisse détecter une éventuelle perte d'intégrité, survenue lors de son transit. Ces flux sont eux-mêmes doublés par un échange dans un autre protocole permettant aux opérateurs des vérifications complémentaires.

Si un élément de sécurité parvenait à être franchi dans un scénario imprévu, un autre bloquerait l'attaquant dans la couche suivante (à l'image du « modèle du fromage suisse » issu de la sécurité aérienne).

UN DÉPLOIEMENT DYNAMIQUE CHEZ LES ÉDITEURS

Les étapes du déploiement et de l'intégration des services en ligne inter AMC chez les éditeurs – de la prise de contact jusqu'au déploiement de tout ou partie du portefeuille – sont les suivantes :



L'obtention de l'agrément (aussi appelé autorisation) est la première étape obligatoire avant la mise en production des SEL auprès des clients professionnels de santé d'un éditeur de logiciel.

RAPPEL DU DISPOSITIF D'AUTORISATION DES ÉDITEURS

Le laboratoire de vérification de conformité des éditeurs de logiciels pour les professionnels de santé a été confié au Centre National de Dépôt et

d'Agrément (CNDA). C'est le partenaire historique des éditeurs de logiciels PS et SI hospitaliers pour toutes les opérations d'agrément dans le cadre de SESAM-Vitale.

Le service est ouvert depuis septembre 2017. Ce n'est que lorsque les éditeurs sont autorisés par le CNDA, à la suite de tests de vérification de conformité aux cahiers des charges, qu'ils peuvent déployer leurs logiciels auprès de leurs clients.

TOP 3 2023 DES LOGICIELS LES PLUS UTILISÉS POUR L'ÉMISSION DE FACTURES PRÉCÉDÉES DE L'UTILISATION DE SEL :



LES ÉDITEURS AUTORISÉS PAR LE CNDA ET LEURS PARTS DE MARCHÉ

CNDA : Centre National de dépôt et d'agrément de la CNAM, utilisé pour la certification des logiciels.

LOGICIELS AYANT OBTENU UNE AUTORISATION DU CNDA À FIN 2023
Ces éditeurs peuvent déployer les SEL auprès de l'ensemble de leurs clients professionnels de santé

 Autorisation obtenue

 En Bêta

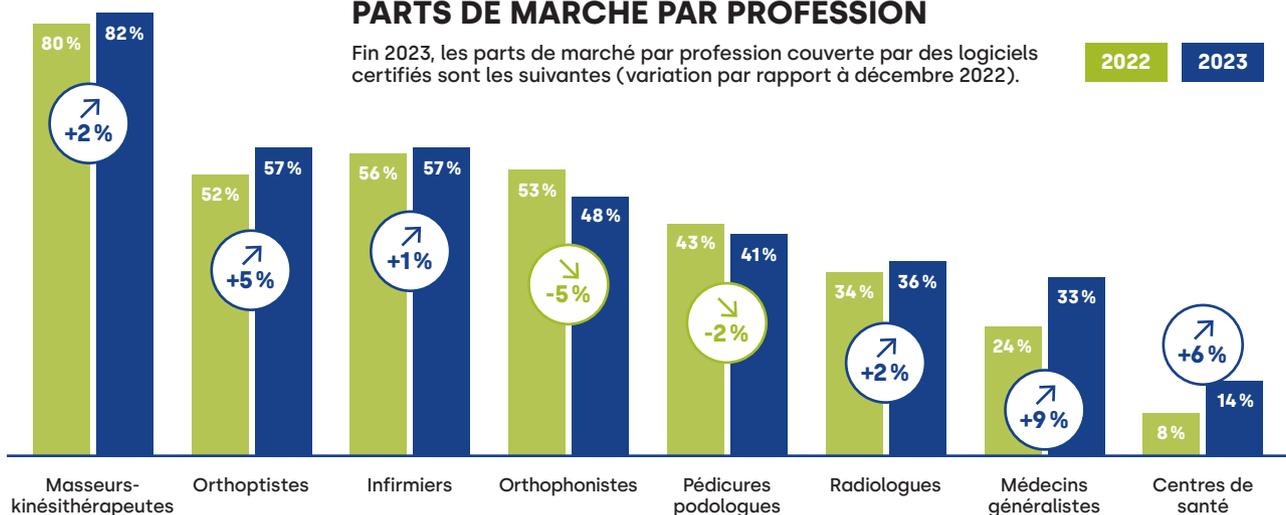
 En production

ÉDITEURS	LOGICIELS	PS UTILISATEURS DES SOLUTIONS			
		Médecins	Sages-femmes	Auxiliaires médicaux	Centres de santé
CALIMAPS	Dr Santé				
CBA	Agathe e.motion/ Agathe				
CEGEDIM	MEDI +4000				
	RESIP				
	Simply Vitale			 Infirmiers	
	Crossway				
	MLM				
	Mediclick				
	MAIIA				
CGM	eVITALE				
EDL	Xplore	 Radiologues			
EPSILOG	Vega				
MAIDIS	AMIES				
OLAQIN	Stellair Intégral				
PRATILOG	Kinépratik / Infipratik				 CS Infirmiers
	Médipratik				
OSHIRA	Pyxvital				
	Intellio				

ÉDITEURS AUTORISÉS SEL : PARTS DE MARCHÉ PAR PROFESSION

Fin 2023, les parts de marché par profession couverte par des logiciels certifiés sont les suivantes (variation par rapport à décembre 2022).

2022 2023



PARTS DE MARCHÉ LOGICIELS PAR PROFESSION

En fonction du stade de déploiement sur le top 90 %

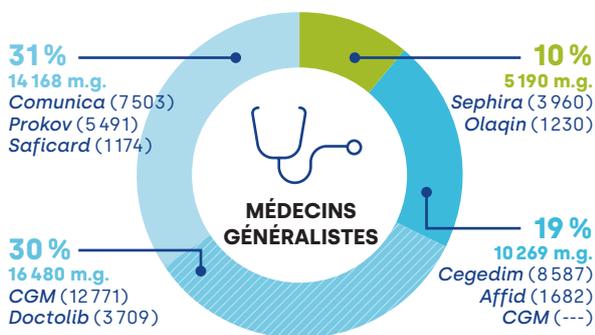
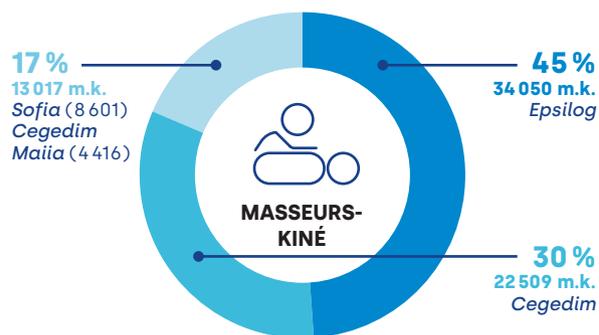
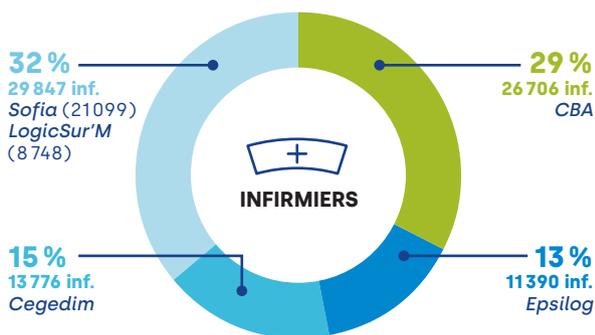
Contact

Agrément planifié

Agrément réussi

En Bêta

En production



POTENTIEL TOTAL SEL

INFIRMIERS
60%

MASSEURS-KINÉ
75%

MÉDECINS GÉNÉRALISTES
59%

L'appui aux professionnels de santé

0 806 800 206

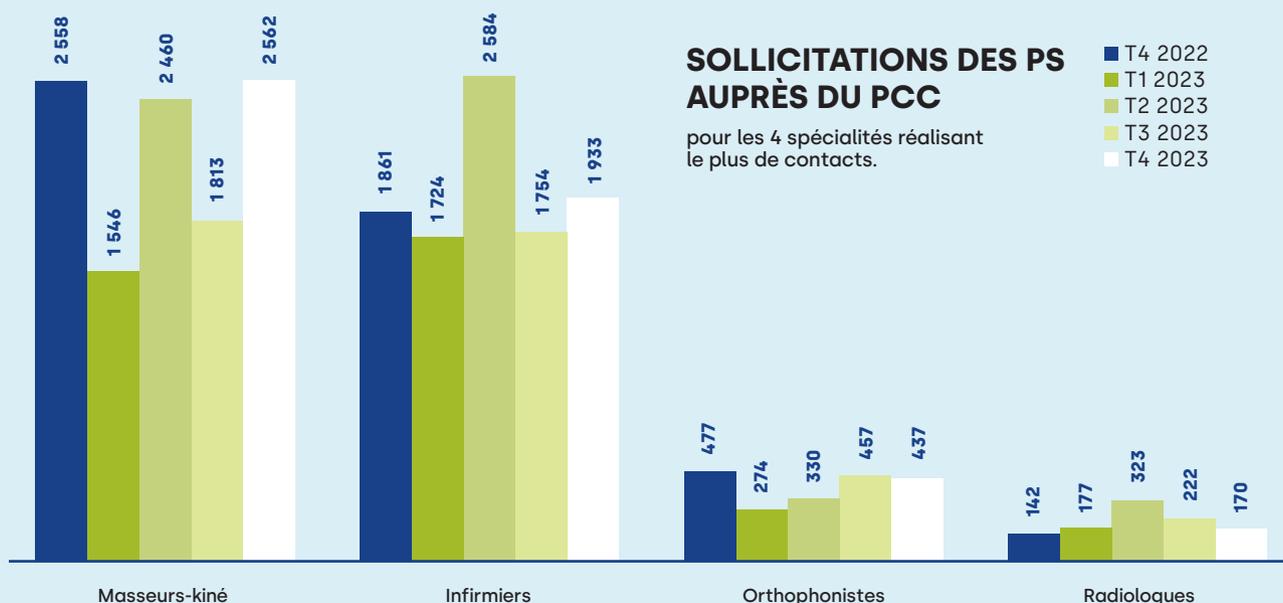
NUMÉRO NON SURTAXÉ

LE POINT DE CONTACT CENTRALISÉ (PCC)

Depuis 2017, le PCC est le point de contact unique des PS pour la contractualisation. L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 14h à 17h. Une activité de back-office est assurée du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Deux supports de niveau 2 assurent le traitement de questions complexes et l'instruction de réclamations émanant des PS, le traitement de questions émanant d'AMC et d'OTP.

En 2023, cette activité reste stable par rapport à 2022, le PCC enregistrant 50 445 contacts. Les infirmiers et les masseurs-kinésithérapeutes, principaux signataires du contrat de tiers payant, sont la catégorie la plus représentée.



ROC intensifie son déploiement

En 2023, le dispositif ROC accompagné par l'inter AMC et ses partenaires a accéléré son déploiement sur le territoire.



ROC, un dispositif qui harmonise les échanges

En lien avec le ministère de la Santé (DGOS et DSS) et de la Prévention, l'Agence du Numérique en Santé, l'Opérateur National de Déploiement des établissements hospitaliers et les fédérations hospitalières, l'inter AMC outille et accompagne la généralisation du dispositif ROC.

ROC simplifie le tiers payant en dématérialisant et en standardisant les échanges entre établissements de santé publics et privés non lucratifs, les AMC et la DGFIP.

Il repose sur la mise en place de formats d'échanges harmonisés et normés, pour l'ensemble des acteurs.

Pour les établissements de santé, ROC est un progrès considérable : il simplifie la prise en charge du patient, facilite le travail des agents d'accueil, sécurise la facturation et les recettes, et améliore leur trésorerie

en réduisant les délais de paiement des complémentaires (4 jours en moyenne).

Pour les AMC, ROC améliore l'efficacité du tiers payant, fiabilise les montants facturés, et réduit significativement les contentieux. Il permet également des gains de gestion significatifs avec la mise en place d'échanges dématérialisés et une réduction importante de la gestion des indus. Enfin, ROC permet et facilite l'activation opportune et la facturation de services additionnels.

LES PRINCIPALES MISSIONS DE L'ASSOCIATION

→ GÉRER

les outils communs aux AMC : en particulier la contractualisation avec les établissements de santé et le cadre d'interopérabilité commun (normes ROC).

→ RÉALISER

la mise en conformité des systèmes d'information des AMC et des logiciels hospitaliers via le laboratoire Kereval et le Centre National de Dépôt et d'Agrément (CNDA).

→ SOUTENIR

le déploiement du dispositif, en lien avec l'ANS pour les suivis de phase de production sous surveillance des AMC, en lien avec l'Opérateur National de Déploiement pour les suivis de production.

Les fédérations fondatrices de l'inter AMC participent à la gouvernance du dispositif ROC avec le ministère de la Santé et de la Prévention, l'Union Nationale des Complémentaires Santé, les fédérations hospitalières, l'ANS, la CNAM et le GIE SESAM-Vitale.

Aujourd'hui, ROC à l'hôpital montre d'excellents résultats comme en témoignent les indicateurs de suivi et le niveau de satisfaction des hôpitaux entrés dans le dispositif.

— Fin 2023, près d'1,5 millions de dossiers ont été envoyés avec le dispositif ROC. Le délai médian de réponse des SEL était de 0,4 seconde, tandis que le taux de rejet de factures s'affichait à 0,1 %.

— Le délai moyen de paiement était de 4 jours, bien inférieur au délai contractuel de 12 jours.



L'ANNÉE 2023 A NOTAMMENT ÉTÉ MARQUÉE PAR :

→ La poursuite du déploiement de la version v1 du service, dite de « généralisation », sur le périmètre des établissements publics et privés non lucratifs et pour les activités de Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) qui s'est traduite par :

- l'entrée en production de 301 établissements MCO, sur une cible de 814 ;
- l'ouverture du service pour 44 millions d'assurés, couverts par une complémentaire en production ;
- l'entrée de 65 nouvelles complémentaires, ce qui permet à ROC de couvrir désormais plus de 80% des assurés.

→ La conception et le lancement d'un premier pilote sur le périmètre SMR, PSY, HAD des établissements publics :

- l'AMC ProBTP, avec son opérateur Korelio, a réalisé les développements, dont la conformité a été attestée.
- l'éditeur MIPIH a également obtenu sa conformité puis démarré les flux avec un premier centre hospitalier. Cet établissement échange avec ProBTP/ Korelio depuis octobre 2023.

ROC S'ADRESSE AUX CLINIQUES PRIVÉES POUR TOUS SES DOMAINES

Sur le périmètre des cliniques privées (toutes activités), un pilote est en préparation pour 2024. Des groupes de concertation avec la FHP sont organisés depuis la fin de l'année 2022 et se sont poursuivis en 2023.

AMC : DE LA CONFORMITÉ À LA MISE EN PRODUCTION

Pour une AMC, la vérification de conformité ROC correspond à une première étape, obligatoire, de tests de son système d'information, avant d'entrer dans une phase de démarrage encadrée.

1 APRÈS SA CONFORMITÉ, L'AMC DÉMARRE UNE PHASE DE PRODUCTION SOUS SURVEILLANCE

— Échanges réels avec un ETS partenaire, en environnement de production. Le statut de l'AMC est « démarré sous surveillance ».

— Supervision de la production sous surveillance. L'AMC fournit chaque semaine des informations pour produire des indicateurs qualitatifs et quantitatifs. Ces informations sont partagées entre le ministère, l'ANS et les fédérations de complémentaires qui interviennent auprès des AMC si besoin.

— Validation des critères fixés. L'instance de conformité ROC qui a habilité l'AMC valide son passage en production.

2 ENFIN, L'AMC FONCTIONNE AVEC TOUS LES ÉTABLISSEMENTS ROC

Entrée en production dans le « cercle de confiance »

— une AMC dans le « cercle de confiance » peut enfin étendre ROC et l'utiliser avec tous les hôpitaux déjà conformes.

À fin décembre 2023, 38 AMC ont formellement basculé dans le cercle de confiance en V1 et 26 AMC sont en phase de production sous surveillance. À fin décembre 2023, 80 % de la population protégée ciblée (sur une base de 55 millions de personnes protégées) sont couverts par une AMC conforme au dispositif ROC.

LE PROCESSUS DE CONFORMITÉ AVEC LES AMC

1 L'AMC FONCTIONNE AVEC UN ÉTABLISSEMENT ROC

Échanges réels en environnement de production.

Supervision de la PRODUCTION SOUS SURVEILLANCE.

Validation des critères fixés.

2 L'AMC FONCTIONNE AVEC TOUS LES ETS ROC

Entrée en production dans le « CERCLE DE CONFIANCE ».



Le déploiement des éditeurs des SI hospitaliers

Le laboratoire de vérification de conformité des éditeurs de logiciels hospitaliers a été confié au CNDA. C'est le partenaire historique des éditeurs de logiciels hospitaliers pour toutes les opérations d'agrément dans le cadre de SESAM-Vitale. Cet organisme assure l'interopérabilité des dispositifs développés concernant la mise en place du tiers payant.

Onze éditeurs ont obtenu leur autorisation sur ROC en 2023 : 10 éditeurs sur ROC V1 (activité MCO des établissements publics), qui représentent près de 85 % des établissements publics. Pour ROC V2 (extension aux activités SMR PSY), 1 éditeur, le Mipih.

LE DÉPLOIEMENT DES ÉTABLISSEMENTS

Le déploiement auprès des établissements de santé se poursuit, notamment auprès des CHU, avec de plus en plus de sorties de production sous surveillance (PSS).

Plusieurs CHU sont en production à fin 2023 :

- Rouen, Reims, Montpellier et Amiens sont dans le cercle de confiance ;
- Angers, Rennes, Nancy et Nice sont en production sous surveillance.

Les établissements de l'APHP et de l'APHM ont préparé tout au long de l'année 2023 leur entrée dans le dispositif pour 2024. Par ailleurs, tous les éditeurs équipant les CHU en ont au moins un dans le dispositif.

Ainsi, fin 2023, 415 établissements ont contractualisé avec l'association et 302 établissements se trouvent en phase de production.

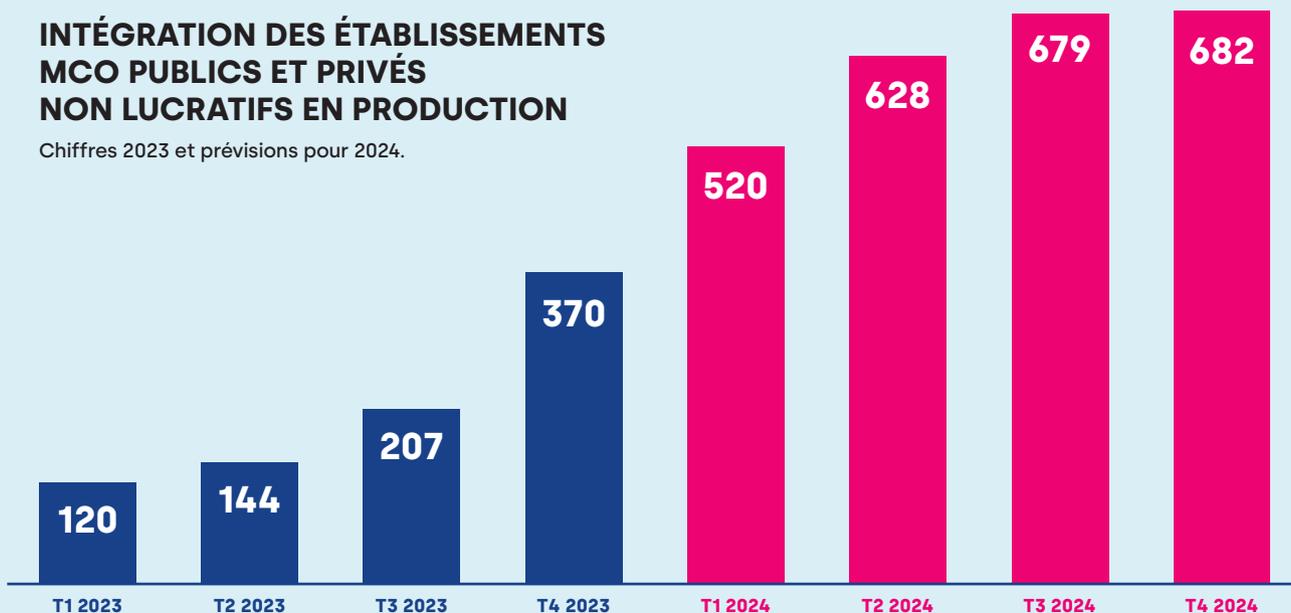
La cible de 814 établissements publics de santé et privés non lucratifs devrait être atteinte en 2025.

LES ÉTAPES

→ **Cercle de confiance** : le déploiement national du dispositif ROC repose sur le principe de raccordement de chaque acteur à un cercle de confiance. Le raccordement de chaque acteur au cercle de confiance s'appuie sur un dispositif standardisé permettant de vérifier sa conformité aux principes de fonctionnement du dispositif et de piloter le passage d'une phase de production sous surveillance.

INTÉGRATION DES ÉTABLISSEMENTS MCO PUBLICS ET PRIVÉS NON LUCRATIFS EN PRODUCTION

Chiffres 2023 et prévisions pour 2024.



**313 ETS MCO
en production
au 15 janvier 2024
sur 814 ETS MCO**

→ **Production sous surveillance** : la phase de production sous surveillance permet à un ETS/AMC d'échanger en flux réels avec un ETS/AMC habilité ROC « miroir », au fil de l'eau et durant un laps de temps limité d'au minimum 2 mois. Une fois cette période sous surveillance validée, l'ETS/AMC intègre le cercle de confiance et peut échanger en production avec l'ensemble des ETS/AMC habilités ROC.

→ **Les partenaires « miroir », des acteurs indispensables dans la sécurisation du déploiement de ROC.**

Le passage en production sous surveillance repose sur la mise en place d'AMC et d'établissements « miroir » dont la bonne mise en œuvre de ROC a été avérée. Durant cette phase de surveillance, les acteurs référents mobilisent des ressources pour accompagner les nouveaux entrants (ETS et AMC) : les échanges de flux sont surveillés et les éventuels dysfonctionnements analysés. À noter : les AMC et établissements acceptant d'être référents bénéficient d'une dotation de la DGOS.

Revoir notre organisation pour poursuivre nos missions

Pour poursuivre son rôle d'interlocuteur de référence dans l'écosystème de la santé, l'inter AMC a repensé son organisation.



Planifier nos actions sur trois ans

La formalisation d'une feuille de route triennale en 2023 permet à l'association de définir et de planifier la stratégie sur le moyen terme, d'identifier les priorités et de s'adapter aux changements et aux besoins de l'écosystème de la santé.

Un état des lieux de la vision des objectifs stratégiques à 3 ans a ainsi été réalisé. L'enjeu clé pour l'inter AMC est ainsi de fournir des preuves d'usage de son offre de services, en mesurer l'efficacité, et l'enrichir de nouveaux services socles permettant à chaque membre de construire ses propres propositions de valeur. C'est dans cette logique de feuille de route triennale que l'inter AMC inscrit dès 2024 ses actions en faveur du déploiement des services en ligne. L'objectif poursuivi est double : renforcer son rôle d'interlocuteur technique de référence au sein de l'écosystème de la santé, faire en sorte que ses services soient mieux

connus et qu'ils s'intègrent dans le quotidien des prestataires de soins et des éditeurs.

Pour cela, en 2024, 6 grands axes guident les travaux de l'association.

1. PROFESSIONNALISER L'ORGANISATION DE L'ASSOCIATION

- Décliner la feuille de route triennale en objectifs opérationnels
- Poursuivre l'industrialisation du dispositif avec la direction des opérations
- Formaliser le schéma directeur de son système d'information

LES 5 AMBITIONS

→ ACCROÎTRE

les usages de l'offre de services en ville.

→ FINALISER

et étendre le déploiement des usages de ROC.

→ GARANTIR

la qualité de service pour sécuriser le déploiement de l'offre.

→ ENRICHIR

l'offre de services socles en réponse aux enjeux des membres.

→ ASSEOIR

le positionnement institutionnel de l'inter AMC sur le tiers payant.

2. CONSOLIDER L'IMAGE DE MARQUE DE L'INTER AMC ET DE SON OFFRE DE SERVICES

- Ancrer la marque de son offre de services sur son « marché »
- Renforcer la notoriété de l'association auprès des acteurs de l'écosystème
- Améliorer les outils de communication de l'inter AMC
- Relancer la communication avec ses partenaires clés

3. FINALISER LE DÉPLOIEMENT DE ROC V1 ET RÉUSSIR CELUI DE ROC V2

4. ACCÉLÉRER LE DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE HISTORIQUE DES SERVICES SEL

- Accélérer le déploiement des services SEL auprès des PS de Ville
- Lancer « Les Rencontres de l'inter AMC »

5. ÉTENDRE L'OFFRE DE SERVICES

- Relancer le déploiement sur la norme dentaire et réaliser un pilote
- Ouvrir l'offre de services à la biologie, aux fournisseurs LPP et aux transporteurs
- Instruire l'opportunité d'une norme audiologie
- Poursuivre les travaux initiés avec les professionnels de la pharmacie

6. ASSURER LA PRÉSENCE DES AMC DANS L'APPLI CARTE VITALE

L'association ayant un objectif de standardisation et d'industrialisation de ses outils, il s'agira également d'asseoir et de pérenniser une organisation interne couplant exploitation des outils mis en place et gestion de projets.

UNE ORGANISATION EN SOUS-PROGRAMMES ET EN CHANTIERS

→ **Le programme de travail** porté par l'association répond à trois principaux défis.

- Réussir le déploiement de l'usage de l'offre de services à large échelle ;
- Industrialiser et sécuriser les outils et processus opérationnels clefs, pour faire face à une augmentation des volumes ;
- Démontrer une agilité dans l'enrichissement continu et l'évolution de l'offre de services.

→ **La Direction de Programme** (DP) se concentre sur la coordination transverse des chantiers de l'association et l'animation de ses instances stratégique et opérationnelle.

→ **Le plan de management** du programme suit la logique fonctionnelle de l'association et s'articule en sous-programmes.

- Un sous-programme Ville
- Un sous-programme Établissements de santé
- Un sous-programme d'intégration des informations AMC dans l'appli carte Vitale.

Cette organisation recouvre et articule un ensemble de 17 chantiers qui permettent de construire et de suivre le fonctionnement de l'offre de services de l'association. Ces chantiers sont présentés dans les pages suivantes.

Les chantiers inter AMC

1. PORTAIL

Ce chantier a pour objectif, d'une part, de mettre à disposition des professionnels de santé un portail Internet permettant la signature du contrat unique de tiers payant et, d'autre part, de mettre à disposition des SI connectés les données contractuelles des professionnels signataires. Cet outil permet également de fiabiliser la diffusion des tables de conventions SESAM-Vitale aux professionnels de santé.

2. SI-MEM

Ce chantier permet de mettre à disposition de l'association et de ses membres un système d'information de gestion du dispositif du tiers payant (SI-MEM). C'est le point d'entrée des membres pour la mise en œuvre des solutions de l'inter AMC.

3. SG-ETS

Ce chantier permet de mettre en œuvre le service de gestion des établissements. L'ensemble des éléments en lien avec la contractualisation des établissements de santé s'effectue via ce service (la contractualisation proprement dite ainsi que le suivi de l'enrôlement d'un établissement dans le dispositif ROC). C'est également grâce à ce service qu'est transmis de façon sécurisée le référentiel des établissements aux AMC.

4. ANNUAIRE

Ce chantier permet de mettre à la disposition des PS et des ETS l'Annuaire AMC qui, en tant que point d'entrée unique, regroupe l'ensemble des adresses des différents services proposés par les AMC. Ce chantier suit la qualité de service rendue par l'Annuaire AMC et gère les évolutions à engager sur l'outil.

5. POINT DE CONTACT CENTRALISÉ

Ce chantier met à disposition des professionnels de santé un support téléphonique et mail pour répondre aux questions relatives au tiers payant et pour faciliter la contractualisation avec l'association. Il est renforcé par un support de niveau 2 pour le traitement de demandes dites « complexes ».

6. BOÎTE À LETTRES SVP

Ce chantier traite les questions provenant, via la b@l SVP, de professionnels de santé, qui sont en dehors du périmètre du Point de Contact Centralisé et des remontées de l'ANS dans le cadre du dispositif ROC.

7. GESTION ADHÉSION

Ce chantier gère les adhésions à l'association.

8. NORME VILLE

Ce chantier organise la normalisation des services en ligne AMC proposés aux professionnels de santé, ainsi que l'accompagnement et le suivi de sa mise en œuvre en lien avec le déploiement des SEL Ville. Est également traitée au sein de ce chantier l'harmonisation des attestations de tiers payant des AMC.

9. NORME DENTAIRE

Ce chantier organise la normalisation des services en ligne AMC proposés aux chirurgiens-dentistes et centres de santé dentaires.

10. NORME ROC

Ce chantier organise la normalisation des services en ligne AMC proposés aux établissements de santé, ainsi que l'accompagnement et le suivi de sa mise en œuvre en lien avec le dispositif ROC.

11. CONFORMITÉ

Ce chantier met en place les outils permettant d'assurer la vérification de conformité de la mise en œuvre d'une offre de service par chacun des acteurs (éditeur, AMC, ETS). Ce chantier s'appuie sur des laboratoires de conformité (KEREVAL et CNDA).

12. DÉPLOIEMENT

Ce chantier suit le déploiement des services en ligne de l'association et la qualité de service proposée. Il apporte des actions correctrices pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

13. CONDUITE DU CHANGEMENT

Il s'agit de mettre en œuvre un fonds documentaire actualisé à destination des membres de l'association et d'identifier les sujets nécessitant un accompagnement en lien avec les chefs de projet (ex : kit de formation, notes d'explications, mails d'information, etc.).

14. COMMUNICATION

Il contribue à la définition d'une communication de programme visant à favoriser le déploiement du tiers payant et la mise en œuvre des actions de communication identifiées.

15. RGPD

Il met en place et veille à la conformité des traitements de l'association au regard des exigences RGPD.

16. JURIDIQUE

Ce chantier intervient sur l'architecture juridique globale de l'offre de services et du contrat de tiers payant avec les professionnels et les établissements de santé.

17. APPLI CARTE VITALE

Ce chantier permet de s'assurer de la présence des AMC dans l'Appli carte Vitale.

La création de l'identité de l'inter AMC

L'inter AMC a également poursuivi ses actions de communication tout au long de l'année 2023. En effet, au regard de son rôle d'interlocuteur clé auprès de l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème de la santé, l'association a réalisé des travaux de réflexion et de positionnement de son identité.

L'agence de communication Wording Conseil accompagne l'inter AMC dans ces travaux :

— la création de l'identité inter AMC a abouti à la refonte de la charte graphique globale de l'association : nouveaux supports, nouveau logo, nouvelles couleurs et nouveau format du rapport d'activité ;

— dans l'objectif de renforcer la présence en ligne de l'association, une page LinkedIn a été créée et un site Internet institutionnel est en cours de réalisation ;

— des travaux ont été lancés en 2023 sur l'élaboration d'une stratégie de marque produit autour de l'offre de services de l'inter AMC. Un nom de marque et l'identité visuelle associée ont été travaillés, l'objectif étant de créer un univers autour des services proposés. Le choix s'est porté sur « ROC », afin de capitaliser sur une « marque » qui dispose déjà d'une certaine notoriété notamment auprès des établissements de santé. Ce choix a été validé à la suite d'une consultation d'un panel de professionnels de santé.

LA POURSUITE DES ACTIONS DE COMMUNICATION EXTERNE

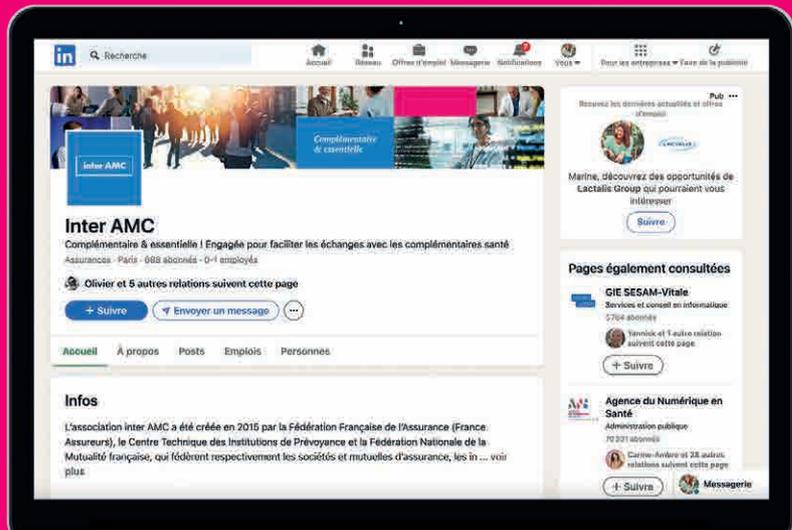
L'association a également multiplié les réunions et les démonstrations du « tiers payant en 3 clics » auprès des syndicats de professionnels de santé et des pouvoirs publics (CNAM, Direction de la sécurité sociale). Ces démonstrations ont toutes été reçues très positivement.

L'inter AMC a également été présente à des rencontres et salons : Sant'expo, les 30 ans du GIE SE-SAM-Vitale, les Journées Nationales des Délégués Numérique en Santé (JNDNS) et aux tables rondes organisées par la sphère de l'association.

Les JNDNS qui se tenaient en octobre 2023 ont été l'occasion de présenter les solutions de l'inter AMC, de répondre aux interrogations et de renforcer les liens avec les acteurs de terrain. Ces journées ont également permis d'échanger avec les éditeurs de logiciels et de constater l'existence de véritables attentes sur l'offre des SEL.

→ **ÉDITION**

En 2022, pour la première fois depuis sa création en 2015, l'inter AMC a conçu, imprimé et largement diffusé son rapport d'activité annuel. Un document qui contribue – comme celui que vous lisez actuellement – à porter et crédibiliser sa solution technique de garantie de paiement des soins.



→ **LINKEDIN**

L'inter AMC ce sont des centaines de réunions chaque année, associant AMC, éditeurs de logiciels, partenaires de la sphère publique (Cnam, ministères...), établissements et professionnels de santé. Une activité qui prend vie sur LinkedIn !

→ **ÉVÈNEMENTS**

Faire connaître ROC et l'efficacité des services en ligne pour assurer le paiement des avances de frais nécessite des rencontres en direct, des démonstrations, des preuves. C'est que fait l'inter AMC lors des grands rendez-vous du monde de la santé.



Enrichir notre offre de services

L'inter AMC poursuit son développement en proposant des solutions répondant aux attentes de ses membres.



Aller + loin et + vite pour satisfaire les besoins de tous

L'inter AMC continue de développer de nouveaux services et de nouvelles normes pour répondre aux sollicitations de tous les professionnels de santé. L'association propose ainsi des solutions répondant aux besoins et contraintes de ses membres.

Des travaux initiés en 2019 ont permis de proposer une offre adaptée aux besoins du secteur dentaire, travaillée avec des représentants de centres dentaires et des chirurgiens-dentistes. Ceci s'est traduit par la publication, en avril 2022, d'un cahier des charges pour une norme de tiers payant dentaire. Cette norme vise à simplifier, fiabiliser et standardiser les échanges d'informations en temps réel entre les professionnels ou structures ayant une activité dentaire et les AMC. Dans cet objectif, des plateformes de tests pour les AMC et d'agrément pour les éditeurs sont ouvertes depuis le mois de juillet 2022. Des AMC ont développé les services de cette norme en 2023 et se sont préparés pour entrer dans une phase pilote.

— En parallèle, une nouvelle convention dentaire a été signée en juillet 2023 par les chirurgiens-dentistes libéraux, l'Assurance Maladie et les organismes complémentaires. Celle-ci inclut notamment la participation des AMC dans la prise en charge de l'examen bucco-dentaire (EBD), impliquant l'obligation pour les AMC de le prendre en charge en tiers payant. Cela représente un levier pour le déploiement du tiers

payant sur le dentaire étant donné que les services aujourd'hui proposés par l'association permettent d'ores et déjà de réaliser du tiers payant pour la facturation de l'EBD (au travers de la DRE).

— Fin 2023, des éditeurs se sont à nouveau manifestés et positionnés sur un développement des services en ligne avec une mise en production pour 2024. Un pilote sera conduit pour valider le fonctionnement gran-

PRODUIT MINIMUM VIABLE (MVP)

→ **MVP** est l'acronyme de « Minimum Viable Product » en anglais, que l'on pourrait traduire par « Produit Minimum Viable » en français. C'est une approche de développement de produit qui consiste à créer une version simplifiée d'un produit avec un ensemble minimal de fonctionnalités nécessaires pour répondre aux besoins des premiers utilisateurs.



leur nature des SEL et opérer d'éventuels ajustements. 2023 a été l'occasion de formaliser la comitologie du pilote, qui embarquera à la fois les AMC, les éditeurs, l'association et des plateformes de gestion de risque.

ACCÉLÉRATION SUR LA CARTE VITALE

Pour rappel, en 2022 les équipes de l'association ont produit et publié le cahier des charges pour les échanges entre le système d'information de l'appli carte Vitale et les AMC, et réalisé les travaux techniques avec le GIE SESAM-Vitale.

En 2023 une phase d'expérimentation a été lancée avec les AMC volontaires. L'objectif était d'éprouver les échanges métiers avec les AMC « de bout en bout », notamment sur l'inscription et la mise à jour des données. Des tests ont ainsi été réalisés avec 3 SI AMC (MH/Viamedis, ProBTP/Korelio et Solimut) et aucune difficulté n'a été identifiée.

Des travaux sur l'adaptation des écrans de l'application et la facturation ont également eu lieu tout au long de l'année 2023 et se poursuivront en 2024 avec la CNAM et le GIE SESAM-Vitale.

Par ailleurs, dans une démarche agile, le GIE SESAM-Vitale, la CNAM et l'inter AMC ont défini un « MVP » (Minimal Viable Product : voir dans l'encadré) qui prévoit la sortie d'une version de l'appli carte Vitale embarquant les premières données des AMC.

L'intégration des AMC est planifiée pour 2025.

ASSURER LA PRÉSENCE DES DONNÉES AMC DANS LA FUTURE APPLI CARTE VITALE

Les pouvoirs publics et l'Assurance Maladie souhaitent dématérialiser la carte Vitale physique grâce à une « appli carte Vitale », téléchargeable sur un smartphone.

Cette application permet :

- **aux assurés** de disposer d'une application contenant leurs informations relatives au régime obligatoire, ainsi que les données identifiant leur complémentaire, toujours à jour ;
- **aux établissements** et aux **professionnels de santé** de récupérer facilement ces informations et ainsi déclencher automatiquement les services en ligne ad hoc pour connaître la couverture santé de leurs patients.

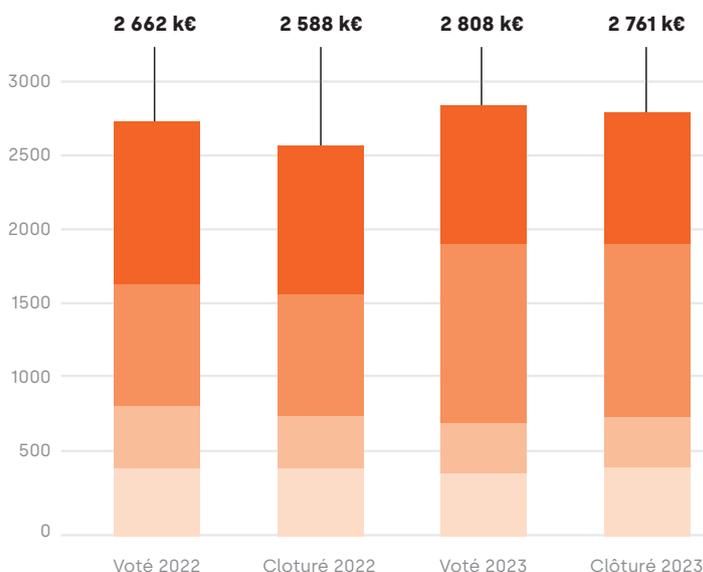
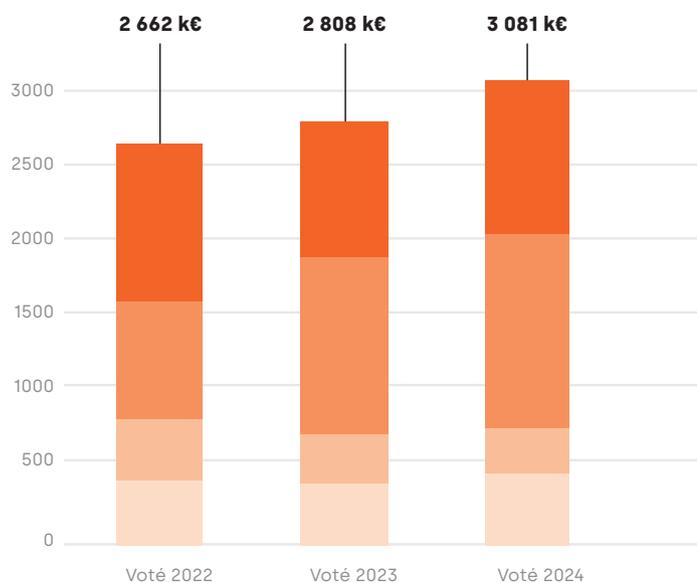
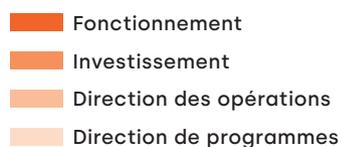
Fin 2023 :

- l'application était déployée sur 8 départements ;
- le cap des 100 000 téléchargements a été franchi ;
- près de 600 PS avaient facturé avec l'application.

Le rapport financier 2023

Présentation des comptes 2023 et budget 2024

Le budget de l'association est financé par les fédérations fondatrices et par les membres non fédérés qui payent une cotisation annuelle.



→ Le budget voté par le CA en 2022 pour l'année 2023 était de 2 808 150 €. Le consommé à la clôture des comptes 2023 est de 2 761 307 €.

→ 98 % du budget voté a été consommé en 2023.

Annexes

Gouvernance et comitologie de l'association

Pour assurer une bonne coordination entre toutes les parties prenantes et impliquer tous les membres actifs (participants et partenaires), l'inter AMC anime plusieurs instances outre le Conseil d'Administration (CA).

La comitologie de l'association est structurée en deux niveaux :

- le pilotage stratégique de l'association et la validation des choix opérationnels ;
- le suivi opérationnel des chantiers.

→ UN COMITÉ MÉTIER

Il se réunit chaque trimestre et prépare les CA. Il est composé de représentants des AMC, des OTP, des délégués de gestion et plateformes de gestion de risque, des fédérations AMC et de la Direction de Programme. Un système de co-rapporteurs du Comité Métier est en place (un représentant des opérateurs de tiers payant et un représentant des AMC). Ces derniers ont en charge la remontée d'informations issues du Comité Métier en CA.

→ UNE COMMISSION BUDGÉTAIRE

Elle est composée de trois administrateurs, des représentants des fédérations fondatrices et de la Direction

de Programme. Elle se réunit trois fois par an pour examiner le budget de l'association et son exécution. Elle prépare les présentations et arbitrages budgétaires soumis au CA.

→ UN COMITÉ DE PILOTAGE

Il se réunit deux fois par mois pour suivre l'avancement du programme de tiers payant et réaliser les arbitrages nécessaires sur les chantiers qui le composent. Il prépare également les éléments soumis au Comité Métier et au CA.

Il est composé des représentants des fédérations AMC, de représentants de la Direction de Programme (DP) et de la Direction des Opérations (DO), et associe des chefs de projet intervenant en appui et en conseil.

→ UN COMITÉ DE COORDINATION

Cette instance de coordination mensuelle réalise un suivi de l'avancement des chantiers et veille à la cohérence des travaux. Elle réunit l'ensemble des référents et correspondants techniques des fédérations, la DP et la DO.

ACTEURS

AMO

Assurance Maladie Obligatoire

AMC

Assurance Maladie Complémentaire

ANS

Agence du Numérique en Santé

3AS

Association des Acteurs pour l'Accès aux Soins

CNAM

Caisse Nationale de l'Assurance Maladie

CNDA

Centre National de Dépôt et d'Agrément

CTIP

Centre Technique des Institutions de Prévoyance

DP

Direction de Programme de l'association inter AMC

DGOS

Direction générale de l'Offre de soins

DO

Direction des Opérations de l'association inter AMC

FA

France Assureurs, nom d'usage de la Fédération Française d'Assurance

FEIMA

Fédération des Éditeurs d'Informatique Médicale et Paramédicale Ambulatoire

FEHAP

Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privés solidaires

FHP

Fédération de l'Hospitalisation Privée

FNMF

Fédération Nationale de la Mutualité Française

GIE SV

GIE SESAM-Vitale, le groupement d'intérêt économique dédié aux échanges sécurisés avec les professionnels de santé

OND

Opérateur National de Déploiement

OTP

Opérateur de Tiers Payant

PS

Professionnel de santé

ETS

Établissement de santé

UNOCAM

Union Nationale des Complémentaires Santé

Appli carte Vitale

Application Carte Vitale

AUTRES ACRONYMES

CPS

Carte de Professionnel de Santé

DRE

Demande de Remboursement Électronique

EBD

Examen Bucco-Dentaire

MCO

Activités de Médecine, Chirurgie, Obstétrique

PCC

Point de Contact Centralisé

RGPD

Règlement Général sur la Protection des Données

ROC

Remboursement des Organismes Complémentaires – dispositif de dématérialisation des échanges entre établissements de santé et complémentaires santé

RSP

Rejet Signalement Paiement

SEL

Service En Ligne

Service IDB

Service en ligne pour l'Information Droits Bénéficiaire

Service CLC

Service en ligne pour le Calcul des droits

SG-ETS

Service de Gestion des Établissements de l'association inter AMC

SI-MEM

Système d'Information des Membres de l'association inter AMC

SMR

Soins médicaux et de réadaptation

SSR

Soins de Suite et de Réadaptation

TP

Tiers payant



**Ce document est une publication
de l'association inter AMC**

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901,
dont le siège social est situé
7-11 place des Cinq Martyrs du lycée Buffon,
75015 Paris.

Direction de la publication : Philippe Dabat,
président de l'association inter AMC

Experts de l'association inter AMC :
Nathalie Stel (France Assureurs), Morgane
Langlois-Gautier (CTIP), Christophe
Lapierre (Mutualité Française).

Rédaction : Proxicare



Conception/Réalisation : Wording conseil



Impression sur papier certifié PEFC
(PEFC/10-31-3162).

Tous droits de reproduction réservés.

Avril 2024

Crédits photographiques : Getty Images,
Adobe Stock, Istock, Envato Elements.

inter AMC

Association inter AMC
Immeuble Atlantique Montparnasse
255 rue de Vaugirard
75015 PARIS