



## eCNS

Denise Seywert  
Rudy Hemeleers

Mondorf, 11 Janvier 2012

# Vision eCNS

## La CNS en chiffres

### **✘ 700,000 personnes protégées**

- 480.000 résidents et 220.000 frontaliers

### **✘ Prestataires**

- 1.800 médecins qui facturent à l'acte
- 600 professionnels de la santé exerçant en profession libérale
- 300 autres fournisseurs (transport, opticiens,...)
- 101 pharmacies et 12 laboratoires d'analyses médicales
- 13 Hôpitaux du secteur aigu et subaigu

### **✘ 2.000 certificats d'incapacité de travail par jour**

### **✘ 17.000 factures PN par jour**

### **✘ 150 formulaires différents**

### **✘ 500 agents à la CNS**

### **✘ 17 agences à travers le pays**

## La vision eCNS

### **✘ Objectif d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des services offerts**

- **Simplifier, moderniser l'administration**
  - Optimiser les flux opérationnels, les processus et systèmes de la CNS
- **Favoriser un échange plus direct et rapide avec nos clients par**
  - Une présence Internet: informer sur les statuts, soins, remboursements, nouveautés....
  - Un accès interactif: démarches administratives, recherches, plaintes, demandes en ligne
- **Développer, mettre en place une vraie gestion des relations client**
  - Développer et utiliser des moyens et vecteurs de communication adaptés
    - Allier téléphonie et informatique (mail, fax, SMS, Internet, Intranet, Extranet et mobiles) au service du client

# Projets eCNS

# Les projets eCNS associés

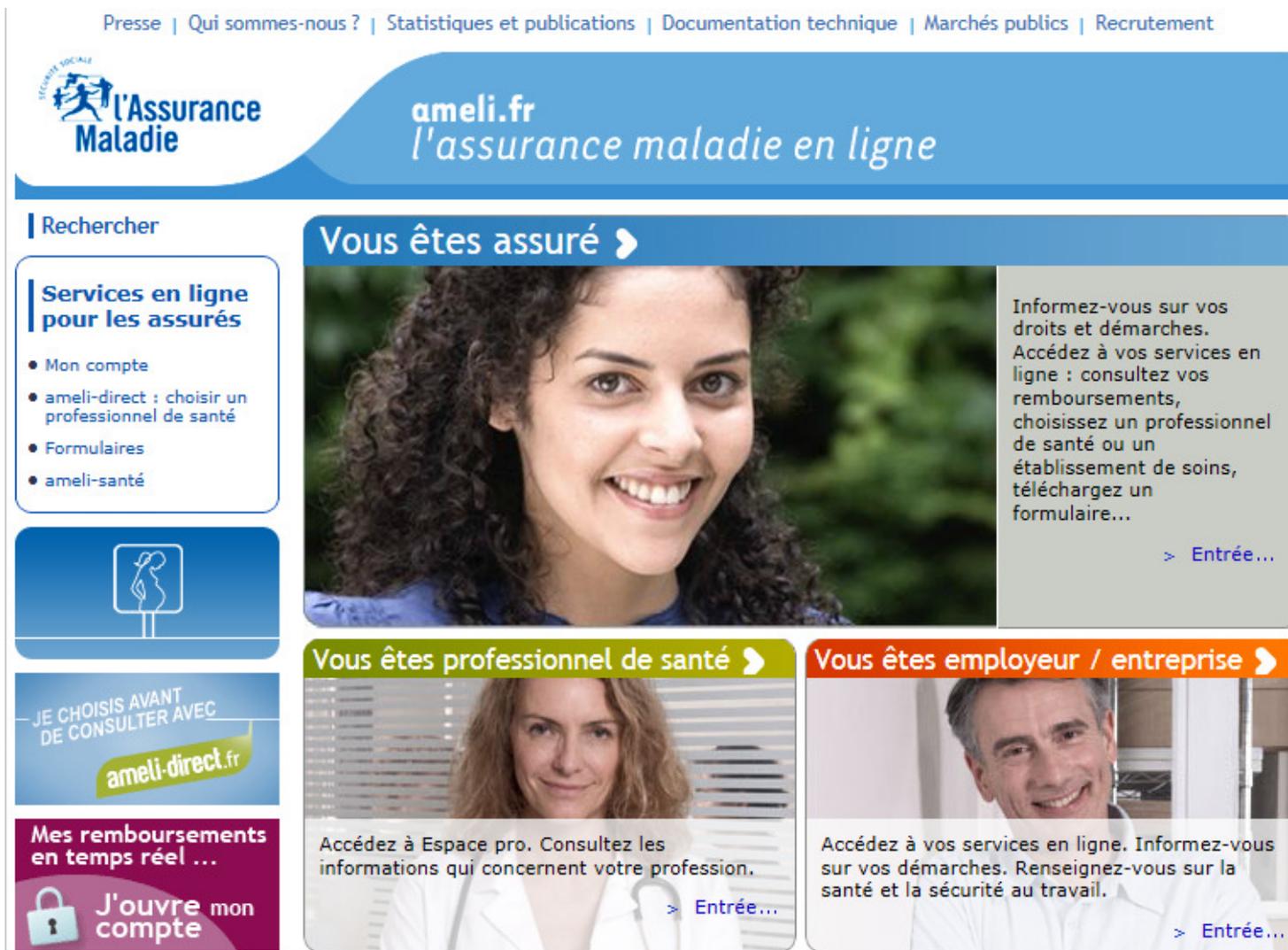
## **✘ eCNS - vAssurés**

- **Communication électronique bidirectionnelle avec nos 700.000 assurés, simplifier l'accès aux services**
  - **Mise en place de comptes individuels en ligne, renseignant sur les soins reçus et leurs remboursements**
    - Cc. relevés prestations MR, relevés tiers payant, détails de remboursement
  - **Mise en place d'un serveur de formulaires pour démarches administratives en ligne**
  - **Mise en place d'un « contact center » multicanal**
    - Simplification des flux opérationnels, dématérialisation des procédures et de l'information, déploiement de la GED
    - Optimisation de l'interaction avec le client
    - Personnalisation des échanges, de la communication avec le client

# Des services en ligne pour nos clients

## ✘ Notre benchmark: CNAM, Autriche...

Presse | Qui sommes-nous ? | Statistiques et publications | Documentation technique | Marchés publics | Recrutement



**ameli.fr**  
*l'assurance maladie en ligne*

Rechercher

**Services en ligne pour les assurés**

- Mon compte
- ameli-direct : choisir un professionnel de santé
- Formulaires
- ameli-santé

**Vous êtes assuré**

Informez-vous sur vos droits et démarches. Accédez à vos services en ligne : consultez vos remboursements, choisissez un professionnel de santé ou un établissement de soins, téléchargez un formulaire...

> Entrée...

**Vous êtes professionnel de santé**

Accédez à Espace pro. Consultez les informations qui concernent votre profession.

> Entrée...

**Vous êtes employeur / entreprise**

Accédez à vos services en ligne. Informez-vous sur vos démarches. Renseignez-vous sur la santé et la sécurité au travail.

> Entrée...

JE CHOISIS AVANT DE CONSULTER AVEC  
**ameli-direct.fr**

Mes remboursements en temps réel ...  
J'ouvre mon compte

# Un serveur de formulaires en ligne

## ✘ Notre benchmark: Ville de Luxembourg

Formulaires en français

> Sites Ville de Luxembourg...

- Accueil . Homepage
- ➔ Formulaires (fr)
- Aide (fr)
- Foire aux questions (fr)
- Conditions générales (fr)
- Formulare (de)
- Hilfe (de)
- Frequently Asked Questions (de)
- Impressum

-  Formulaire intelligent pour remplissage en ligne
-  Avec transmission automatique à au service de la Ville

-  Avec signature manuelle
-  Avec signature électronique
-  Avec téléversement d'annexes

### AUTOBUS

-      [Abonnement annuel réseau](#)
-      [Abonnement annuel courte distance](#)
-      [Abonnement annuel pour jeunes](#)
-      [Abonnement annuel pour personnes âgées](#)
-     [Carte de légitimation pour les membres de familles nombreuses](#)
-     [Carte donnant droit au transport gratuit](#)
-      [Abonnement annuel type "F-Kaart"](#)

### BIENS

-      [Demande d'acquisition d'un appartement](#)
-      [Autorisation pour mise à disposition d'un terrain communal / Prolongation d'une autorisation](#)

### BIERGER-CENTER

-   [Changement de résidence du détenteur d'un chien](#)
-   [Changement de détenteur d'un chien](#)
-   [Déclaration de chien dangereux](#)

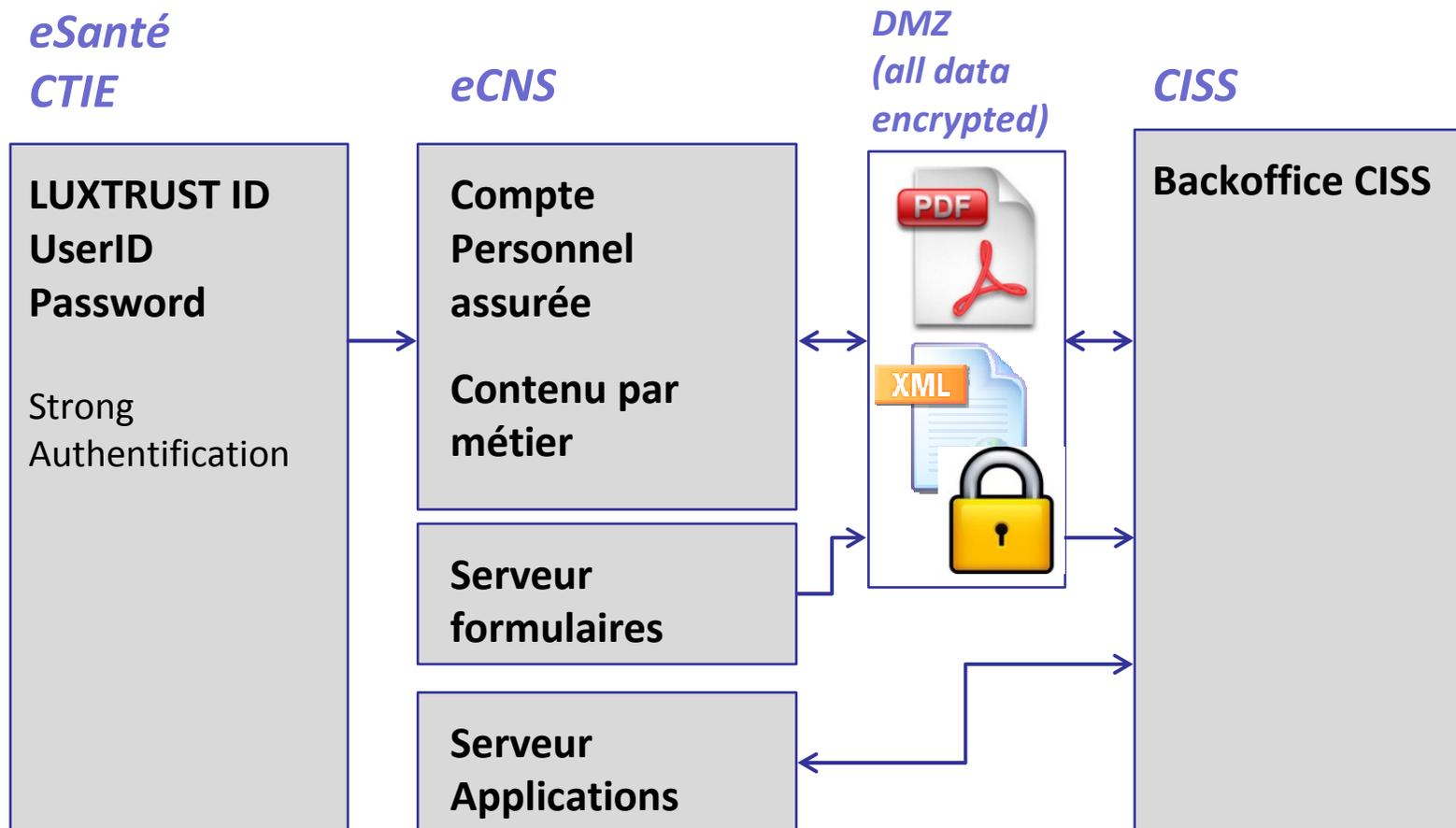


# Les projets eCNS associés

## **✘ eCNS - vPrestataires**

- **Déploiement des services interactifs pour les prestataires**
  - Permettre au médecin d'échanger des informations administratives avec la CNS
    - » Serveur de formulaires en ligne
  - Développer un espace interactif personnalisé, intégrer le médecin « sans papier »
    - » Contrôle de l'affiliation
    - » Vue sur données de facturation et décomptes
    - » Certificats d'incapacité de travail
    - » Prescription électronique
- **Intégration Guichet.lu V3**
- **Intégration SIDOC et archivage électronique**
- **Intégration DMG (eSanté)**
- **Migration > architecture informatique orientée services (SOA)**

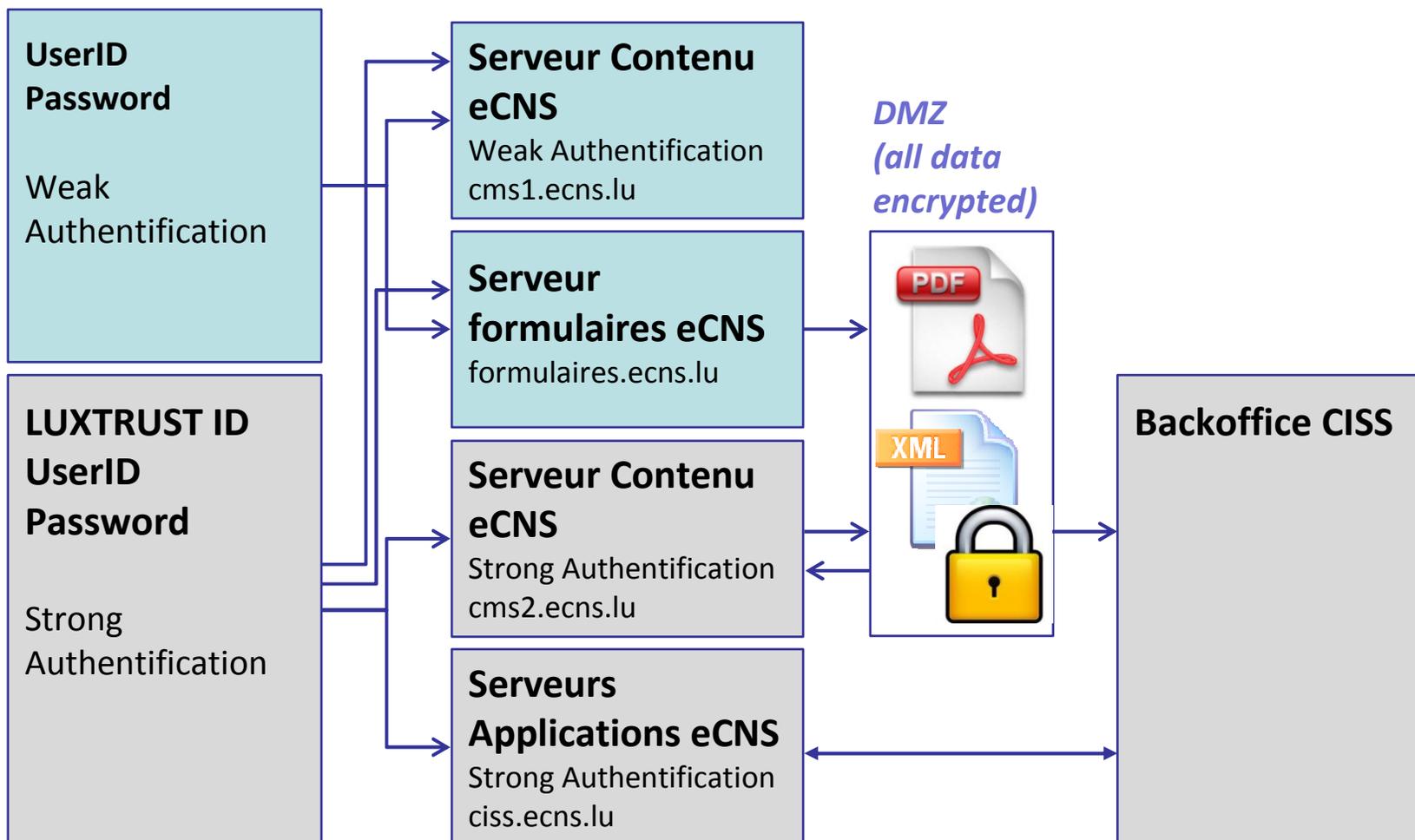
# Architecture eCNS - résumé



# Architecture eCNS - détail

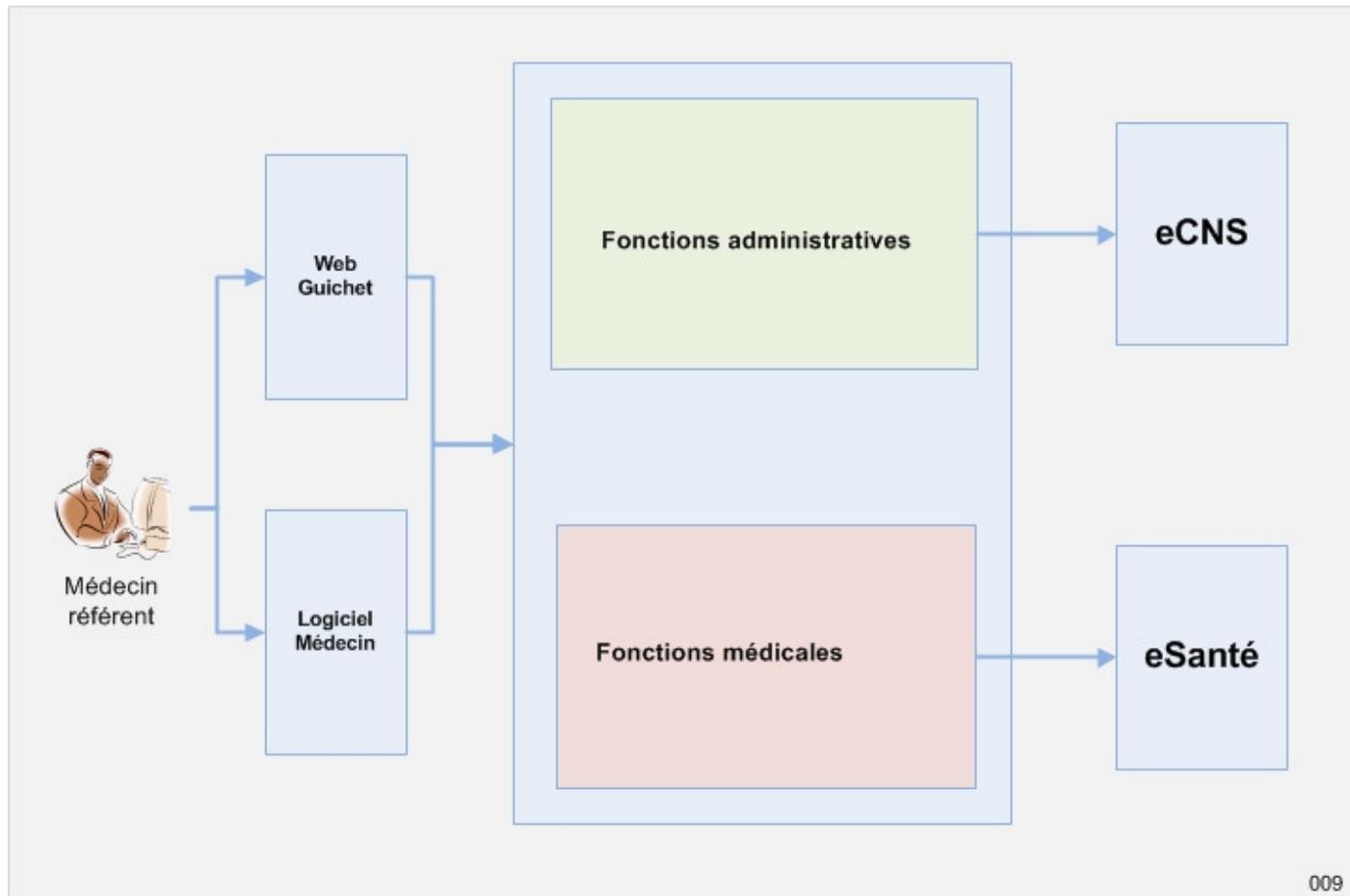
*eSanté*  
*CTIE*

*eCNS*



# La communication bidirectionnelle visée

## ✘ La solution cible pour le dispositif médecin référent

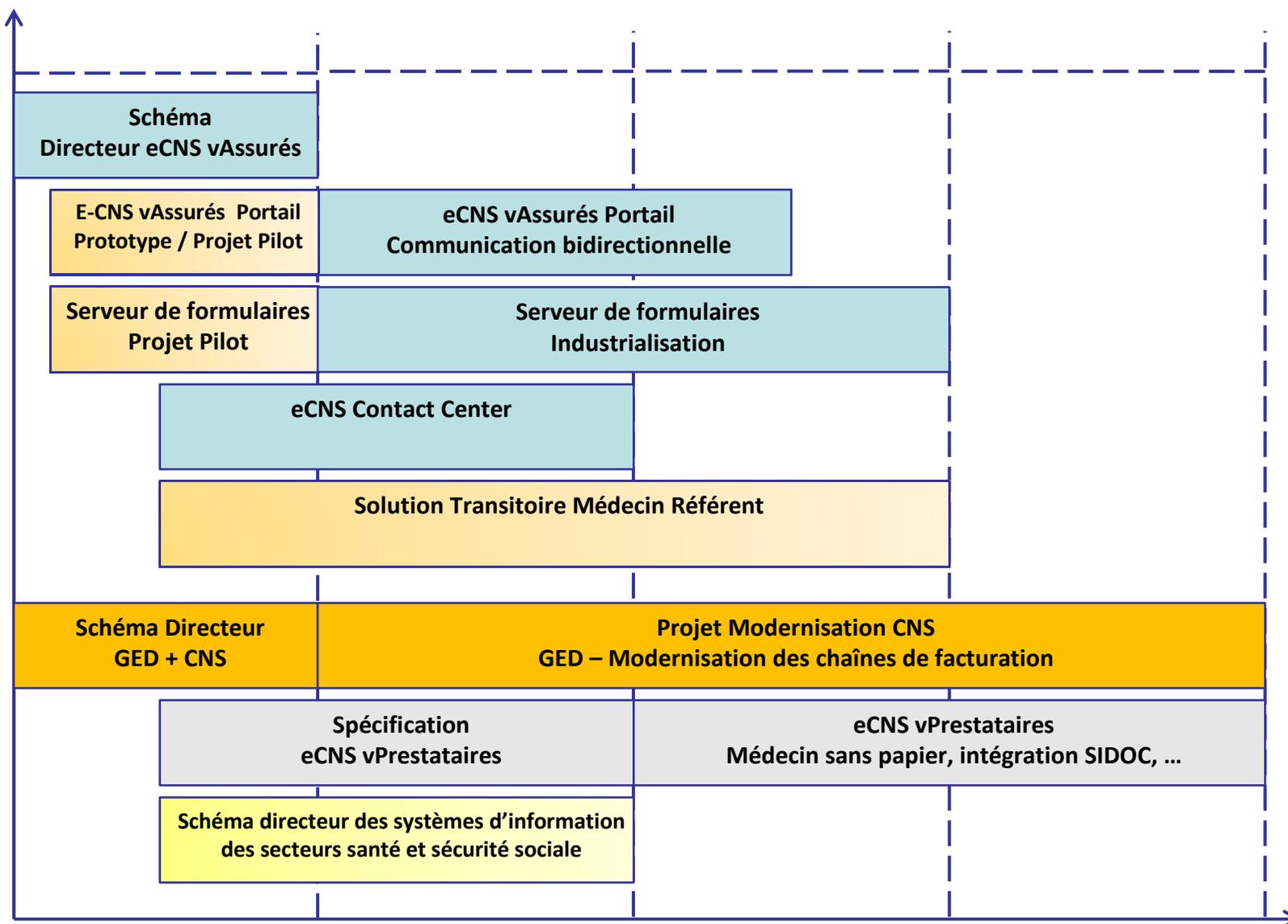


# Mise en œuvre

## Les facteurs clés du succès

- ✘ La protection des données**
- ✘ Une mutualisation des investissements CISS, CTIE et eSanté**
- ✘ Une équipe avec une dynamique, un pragmatisme et une autonomie « Internet », comme la VdL et SIGI**
- ✘ Une méthodologie "agile"**
  - Equipe eCNS dédiée au sein de la Direction Ressources/CNS
  - Communication en continu avec
    - un GT utilisateurs externes
    - un GT utilisateurs internes CNS
    - un GT architecture avec MOA, CISS et eSanté

# Une approche « step-by-step »





**MERCI**  
**pour votre attention**