



Lettre d'information

Problèmes de télétransmission avec LaPoste.net

Le 05/05/2022

Cher client, chère cliente,

Cela fait maintenant une semaine que la Poste a coupé les accès POP à toutes ses boîtes aux lettres pour raisons de sécurité (voir le message affiché sur la page <https://www.laposte.net/accueil>) et il nous est impossible d'obtenir d'informations quant au délai de rétablissement de leur service.

Vous êtes de ce fait impactés pour vos télétransmissions SESAM-Vitale car vous utilisez actuellement une boîte aux lettres LaPoste.net pour l'envoi de vos factures et la réception des retours associés.

Qu'est-ce qu'un serveur POP et pourquoi est-ce utile à la télétransmission ?



Le serveur POP (pour Post Office Protocol) stocke les courriers électroniques que vous recevez. Quand vous relevez vos messages avec un logiciel de messagerie, il les transfère sur l'ordinateur.

Vos feuilles de soins électroniques sont envoyées aux caisses sous forme de mails, et les caisses répondent à ses feuilles sous forme de mails également (accusés de réception et NOEMIE).

C'est ANAEL qui interroge ce serveur POP à votre place pour vérifier que vos factures sont bien arrivées puis payées ou rejetées.

Votre boîte aux lettres joue un rôle essentiel lors des télétransmissions. C'est par son intermédiaire que les factures sont envoyées aux caisses et que celles-ci vous tiennent informées de leur suivi grâce à l'envoi d'accusés de réception (ARL) et de retours de paiement ou rejet (RSP/NOEMIE).

Comment fonctionne la procédure de télétransmission ?

Le cahier des charges SESAM-Vitale décrit comme suit la procédure de transmission qui doit être respectée par les éditeurs de logiciels :



- Le logiciel émet un lot de factures par l'intermédiaire d'une boîte aux lettres.
- Après 48h, si aucun accusé de réception n'est reçu, le logiciel doit réémettre le lot et en informer le praticien (c'est le message orange que vous pourriez voir dans le journal des retours « sans réponse depuis 48h »).
- Après 48h, si le logiciel ne reçoit toujours pas d'accusé de réception alors il doit arrêter l'émission et en informer le praticien (c'est le message rouge que vous pourriez voir dans le journal des retours « traitement manuel »).

La boîte aux lettres joue donc un rôle essentiel dans l'échange de données entre les caisses et votre logiciel. C'est elle qui transmet la facture, et c'est elle qui stocke les retours type ARL ou NOEMIE le temps que vous les releviez en effectuant une télétransmission. Si la boîte aux lettres rencontre un problème technique, la télétransmission en est nécessairement affectée.

Pour retrouver un fonctionnement normal de vos télétransmissions, nous ne pouvons plus nous contenter de vous demander de patienter le temps que le problème technique soit réglé chez la Poste étant donné que nous n'arrivons pas à obtenir d'informations de leur part.

Vous avez la possibilité de créer une boîte aux lettres chez votre fournisseur d'accès Internet afin de retrouver un fonctionnement normal pour vos télétransmissions.

Il vous suffit de vous connecter sur votre espace client afin de créer une nouvelle boîte aux lettres ou de contacter directement votre opérateur afin d'être guidé dans cette opération.

Attention lors de la création de votre boîte !



→ Certains opérateurs permettent la création « d'alias ». Ce ne sont pas de vraies boîtes aux lettres ! Un alias est une fausse adresse Internet permettant la redirection vers une autre boîte aux lettres. Cela permet de disposer de deux adresses mais menant vers la même boîte de réception. Il vous faut créer une véritable adresse. Vous serez amené chez certains opérateurs à créer un « nouvel utilisateur ».

→ Vous ne devez pas utiliser une boîte aux lettres existante ! En effet, la boîte aux lettres ne doit être utilisée que pour la télétransmission. Tout message non « sécurité sociale » sera supprimé lors des télétransmissions.

Il est impératif de créer une boîte aux lettres chez votre opérateur Internet car ceux-ci proposent systématiquement un service POP nécessaire à la télétransmission.

Si vous ne pouvez pas le faire chez l'opérateur Internet à votre cabinet (par exemple si vous êtes en maison de santé ou autre structure et que vous n'avez pas accès à l'espace client de l'opérateur), vous pouvez créer une boîte aux lettres chez votre opérateur Internet personnel, celui de votre domicile.



→ Ne créez pas de boîte aux lettres chez un autre fournisseur de service car vous ne pouvez pas être garanti de la disponibilité d'un serveur POP !
Par exemple Gmail n'en fournit pas, donc vous ne pourrez pas utiliser leur boîte pour de la télétransmission.

Une fois cette boîte aux lettres créée, vous pouvez nous contacter afin de nous aider à la paramétrer dans le logiciel.

Il vous faut cependant savoir que changer de boîte aux lettres du jour au lendemain peut entraîner certaines « anomalies » lors des télétransmissions pendant quelques jours, mais rien de grave.

En effet, le logiciel interrogera alors la nouvelle boîte aux lettres lors des télétransmissions et il ne pourra donc pas y trouver les accusés de réception ou les retours de paiement des factures envoyés les jours précédents, car les caisses de sécurité sociale vous les auront envoyés sur l'ancienne boîte aux lettres.

Vous trouverez ci-dessous une explication aux trois problèmes que vous pourriez rencontrer pendant les 3 ou 4 jours suivant le changement de boîte aux lettres.

J'ai reçu des messages d'erreur 1070 lors de la télétransmission.

La sécurité sociale renvoie ce rejet 1070 lorsqu'elle rejette un lot SCOR qu'elle a déjà reçu.

En effet, le logiciel a automatiquement rémis le lot SCOR car il n'avait probablement pas réceptionné d'ARL mais la sécurité sociale rejette ce second envoi car elle l'avait déjà reçu lors du premier envoi.



En effet, si votre boîte mail est sujette à un problème technique empêchant la bonne réception des retours de type ARL (accusé de réception) alors ANAEL n'est pas en mesure de vérifier la bonne réception d'un lot par une caisse. La procédure de la sécurité sociale veut alors qu'il renvoie le lot après 48h sans nouvelles de celui-ci.

→ Voir question « Comment fonctionne la procédure de télétransmission ».

Concernant les lots SCOR qui ont reçu une erreur/rejet 1070 vous n'avez rien à faire dans le logiciel.

J'ai reçu des rejets de lots déjà reçu ou de factures déjà en traitement.

La sécurité sociale renvoie ce genre de retours lorsqu'elle rejette un lot de factures qu'elle a déjà reçu.

Comme pour les SCOR, si le logiciel est sans nouvelle d'un lot depuis plus de 48h il a obligation de le renvoyer à la caisse destinatrice.

i En effet, si votre boîte mail est sujette à un problème technique empêchant la bonne réception des retours de type ARL (accusé de réception) alors ANAEL n'est pas en mesure de vérifier la bonne réception d'un lot par une caisse. La procédure de la sécurité sociale veut alors qu'il renvoie le lot après 48h sans nouvelles.

→ Voir question « Comment fonctionne la procédure de télétransmission ».

Concernant les lots qui ont reçu ce genre de rejets, vous n'avez rien à faire dans le logiciel.

Il me manque des retours NOEMIE dans le logiciel.

Votre boîte aux lettres sert de boîte de stockage de ce type de retour de la sécurité sociale (ARL et NOEMIE).

Lorsque vous envoyez une facture à une caisse via votre boîte aux lettres "A", elle répondra quelques jours plus tard en émettant un retour NOEMIE sur cette boîte "A".

i Si entre temps vous avez changé de boîte aux lettres pour une boîte "B", le logiciel sera dans l'incapacité de récupérer les retours arrivés sur la boîte "A" car c'est la boîte "B" qui sera utilisée lors des transmissions.

Nous vous conseillons de consulter le site Ameli PRO afin de vérifier le bon paiement de vos factures qui se trouvent à cheval entre les changements de boîte aux lettres. Vous pourrez alors indiquer au logiciel qu'elles sont payées depuis le menu « Praticien / Cahier des attentes de paiement ».