



Mon Espace Santé : Parlons accompagnement

26 AOÛT 2022

Ça y est, Mon Espace Santé est accessible à tous les usagers. Que vous fassiez partie des usagers qui hésitent entre activer leur compte ou s'opposer à sa création, que vous ayez déjà fait votre choix, ou que vous appreniez maintenant l'existence de ce service, France Assos Santé vous propose un dossier pour décrypter Mon Espace Santé, avec un troisième article dédié à l'accompagnement.

Pourquoi parler d'accompagnement ?

A l'heure où 13 millions de français sont éloignés du numérique, la dématérialisation grandissante des outils et des services publics peut laisser des usagers sur le bord de la route.

Accompagner chacun à l'utilisation de ce nouveau service proposé par la puissance publique apparaît donc comme une évidence. Mais en pratique qu'est-il mis en place pour s'assurer que tous puissent bénéficier des avantages de Mon Espace Santé ?

Tout savoir sur **Mon Espace Santé** #3 Accompagnement

DES AMBASSADEURS CITOYENS

pour **comprendre** ce
qu'est Mon Espace Santé



DES CONSEILLERS NUMERIQUES



- professionnels formés à l'utilisation de MonEspaceSanté
- interviennent en entreprise, en atelier organisé par l'Assurance Maladie ou au sein des Espaces France Services, etc...

DES ESPACES FRANCE SERVICES

Des lieux **physiques** pour se
faire accompagner
dans vos démarches
dématérialisées avec les
services publics en ligne

Plus de
**2000
LIEUX**
labellisés
par l'Etat

**NOUVELLE
APPLICATION**



Pour l'Assurance Maladie : Remboursement des soins, attestations de droits, Mon Espace Santé...

Plus d'informations sur Mon Espace Santé sur le site monespacesante.fr ou france-assos-sante.org

mon ESPACE SANTÉ

France Assos Santé
La voix des usagers

Ambassadeurs Mon Espace Santé : des actions citoyennes pour vos premiers pas

Afin de familiariser les usagers de la santé avec l'arrivée de ce nouvel outil, un dispositif « Ambassadeurs Mon Espace Santé » est mis en place. Il s'agit de réunir autour d'un même objectif des acteurs de terrain :

- Des ambassadeurs « santé » : issus de l'assurance maladie, des institutions locales (Agence Régionale de Santé, , ils sont chargés de faire la promotion de Mon Espace Santé auprès des utilisateurs, autant les usagers que les professionnels de santé.
- Des ambassadeurs « inclusion numérique » : issus des acteurs de la médiation numérique, ce sont des bénévoles ou des professionnels de l'accompagnement au numérique (associations, réseaux de médiateurs, conseillers numériques, etc.).
- Des ambassadeurs « réseaux associations et entreprises » : ils sont issus des structures et réseaux associatifs, des entreprises pour leurs salariés, des collectivités territoriales (départements, régions, municipalités), d'étudiants, etc. Ils ont pour mission d'aller au plus près des citoyens pour les informer sur ce nouveau service et ses fonctionnalités.

Quelque soit leur origine, les ambassadeurs contribuent à la sensibilisation de tous les publics et en tous lieux (hôpitaux, mairies, universités, tiers-lieux, etc.) et à accompagner les usagers dans leurs premiers pas. Ils peuvent ainsi les guider dans la création, l'activation ou la clôture de leurs espaces personnels, et dans la découverte de Mon Espace Santé.

Le réseau France Assos Santé est par ailleurs engagé dans la démarche ambassadeurs, si vous aussi en tant que bénévole ou salarié associatif vous souhaitez vous impliquer pour informer les usagers, rejoignez le réseau ambassadeur et bénéficiaire d'outils pour maîtriser et expliquer au mieux Mon Espace Santé, et participer aux actions de terrain organisées. Pour se faire, envoyez un mail à l'adresse dédiée :

dns-ambassadeurs@sante.gouv.fr

Conseillers Numérique France Service : vous aider c'est un métier !

Ce sont des professionnels de l'accompagnement numérique. Particulièrement impliqués dans le déploiement de Mon Espace Santé, leur formation de 2 ans est financée par l'état. Ils peuvent donc aller bien au-delà des simples actions de sensibilisation.

Ils réalisent des actions pour faire monter en compétences numériques les usagers (individuelles ou au cours d'atelier collectifs). Ils sont notamment formés à Mon Espace Santé et aux autres services publics en santé en ligne (ameli.fr, etc.). Ils peuvent intervenir pour le compte d'une entreprise sur le lieu de travail, à l'occasion d'un atelier organisé par l'assurance maladie, ou encore au sein des Espaces France Services.

Espaces France Services : des lieux physiques pour un accompagnement de terrain

Ils font partie des lieux où vous pourrez bénéficier des services de conseillers numériques. Ces espaces sont plus particulièrement dédiés à l'accompagnement des citoyens à la réalisation de leurs démarches administratives en ligne pour 9 opérateurs ou partenaires publics : pour votre déclaration d'impôts, renouveler votre carte grise, vos démarches pour votre retraite, et bien entendu les services de l'assurance maladie : remboursement des soins, attestation de droits, et désormais Mon Espace Santé.

Bien entendu leur accès est gratuit et ouvert à tous. Vous pouvez dès à présent retrouver la carte des Espaces France Services (permanences et points mobiles) et vous trouver l'accompagnement dont vous avez besoin.

[TROUVER L'ESPACE FRANCE SERVICES \(HTTPS://ANCT-CARTO.GITHUB.IO/FRANCE_SERVICES/?PROCHE_DE_CHEZ_MOI](https://anct-carto.github.io/france_services/?PROCHE_DE_CHEZ_MOI)

[LAT=46.415139&LNG=-4.833984&Z=6](https://anct-carto.github.io/france_services/?PROCHE_DE_CHEZ_MOI)

Application : pour avoir ses documents toujours à portée de main

Afin de mieux répondre aux attentes des usagers, Mon Espace Santé est désormais disponible sur une application mobile pour smartphones et tablettes. Les utilisateurs ont donc le choix entre le site internet en ligne et cette application pour réaliser l'ensemble de leurs actions sur Mon Espace Santé. Celle-ci facilitera la prise en main pour de nombreux usagers et permet d'en améliorer l'ergonomie et l'accès pour ceux qui ont des difficultés d'utilisation avec les ordinateurs par exemple, où lors de déplacement, y compris dans des lieux de santé. Ainsi Mon Espace Santé et vos informations peuvent être toujours à portée de main.

Accessibilité handicap

Mon Espace Santé est engagé pour réaliser un audit de conformité avec Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité. Une fois réalisé, les résultats sont rendus publics (déclaration d'accessibilité) et un schéma pluriannuel de mise en accessibilité sera alors publié, pour Mon Espace Santé, ces démarches sont lancées pour aboutir d'ici début 2023. En attendant des mises à jour régulières continuent d'améliorer l'ergonomie du site et d'apporter petit à petit des améliorations visuelles (contraste des icônes, etc.).

[Télécharger l'infographie \(https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2022/08/Copie-de-Mon-Espace-Sante-Infographie-3-Accompagnement-1.png\)](https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2022/08/Copie-de-Mon-Espace-Sante-Infographie-3-Accompagnement-1.png)

Sur le même sujet

[Episode #1 Sécurité \(https://www.france-assos-sante.org/actualite/mon-espace-sante-parlons-securite/\)](https://www.france-assos-sante.org/actualite/mon-espace-sante-parlons-securite/)

[Episode #2 Confidentialité \(https://www.france-assos-sante.org/actualite/mon-espace-sante-parlons-confidentialite/\)](https://www.france-assos-sante.org/actualite/mon-espace-sante-parlons-confidentialite/)