



Mes premiers pas d'ambassadeurs

La démarche ambassadeurs

? Qu'est-ce qu'un ambassadeur Mon espace santé

La démarche « ambassadeur Mon espace santé » est un programme mis en place par la Délégation ministérielle du numérique en santé qui a pour ambition **d'accompagner tous les citoyens dans la prise en main de Mon espace santé, et notamment ceux éloignés du numérique.**

L'ambassadeur est un volontaire issu du monde de la médiation numérique, de la santé ou d'autres réseaux professionnels, capable de présenter et former le citoyen à l'usage de Mon espace santé.

Un ambassadeur Mon espace santé dispose d'un rôle varié en fonction de sa disponibilité, ses missions professionnelles et son appétence. Il peut réaliser des missions de sensibilisation, information et communication à destination du public qu'il accompagne, comme choisir de se mobiliser pour réaliser des ateliers de sensibilisation et actions au plus près du terrain. Vous pouvez être un relais vers les autres dispositifs, lieux et services d'inclusion numérique portés par l'Etat (France Services, Aidant Connect, ...) ou les structures de médiation numérique. De même, si vous disposez d'un espace physique, vous pouvez accueillir d'autres ambassadeurs pour venir présenter Mon espace santé ou animer un atelier.

Les missions de l'ambassadeur Mon espace santé :

- Informer et former les citoyens sur Mon espace santé
- Accompagner les citoyens vers l'autonomie, la prise en main de son compte Mon espace santé
- Déployer des actions en interne de sa structure et/ou son territoire en fonction des besoins identifiés par les usagers.

Les coordinateurs régionaux

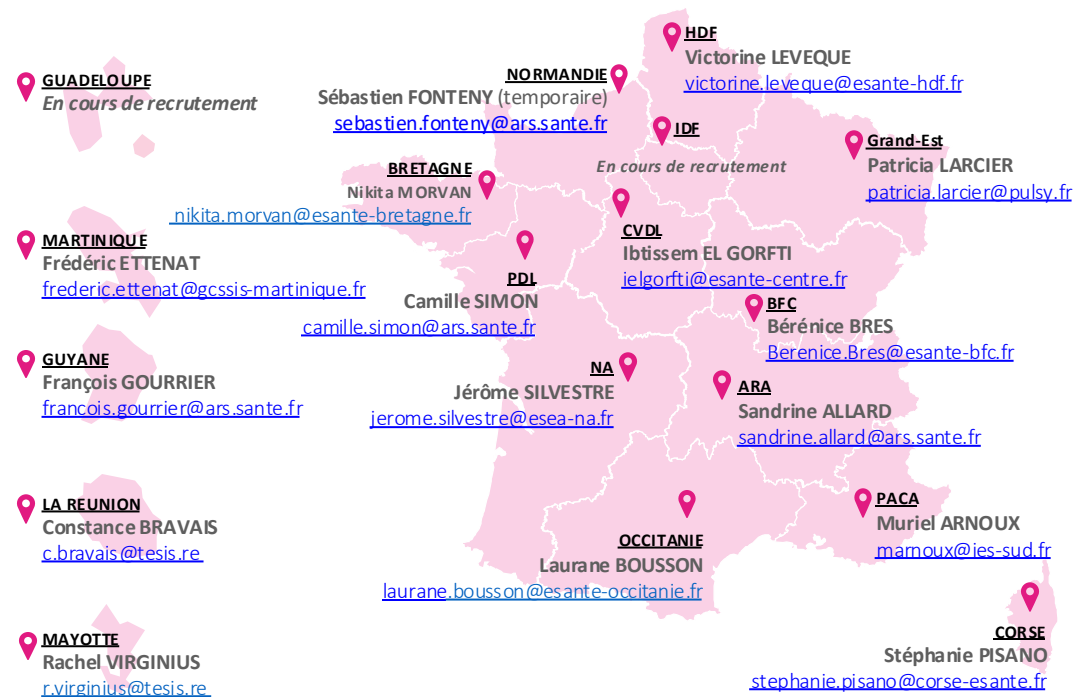
? Quel est le rôle du coordinateur régional

18 coordinateurs régionaux Mon espace santé ont pour mission le recrutement et l'animation du dispositif ambassadeurs sur les territoires. Ce coordinateur sera votre point de contact privilégié et il est notamment chargé d'animer le réseau des ambassadeurs sur le territoire.

Les missions du coordinateur Mon espace santé :

- Constituer et développer le réseau des Ambassadeurs à l'échelle de la région en y associant des partenaires régionaux
→ Ils peuvent vous informer à tout moment des actions menées sur Mon espace santé pour informer vos accompagnés ou vous-même.
- Assurer la formation des ambassadeurs en lien avec la Délégation ministérielle au numérique en santé
→ Ils assurent un niveau de connaissance suffisant des ambassadeurs.
- Superviser le déploiement des actions de sensibilisation / formation par les ambassadeurs
→ Ils peuvent vous accompagner dans la mise en place d'action de sensibilisation au sein de votre structure.

Vous voulez réaliser une action de sensibilisation au sein de votre structure : contactez votre coordinateur régional !



Vous voulez réaliser une action de sensibilisation au sein de votre structure : contactez votre coordinateur régional !

Si votre coordinateur n'est pas recruté ou si vous souhaitez être tenu(e) au courant des actualités nationales, contactez : dns-ambassadeurs@sante.gouv.fr

Un exemple de parcours ambassadeur

1 INTÉGRATION DE LA COMMUNAUTÉ DES AMBASSADEURS

Si je ne suis pas identifié, je contacte mon coordinateur régional pour me faire connaître



2 FORMATION A MON ESPACE SANTÉ

Pour me former je m'aide de :

- Du support de formation disponible dans le kit ambassadeurs
- Des vidéos tutoriels de la Cnam disponibles dans le kit et [en ligne](#)

J'ai une question ? Je consulte la FAQ en ligne ([lien](#)) puis celle du kit ambassadeurs

*Je ne trouve pas la réponse ?
Je contacte mon coordinateur régional*



Je peux télécharger l'application Mon espace santé et naviguer dans mon compte ou utiliser le mode invité pour me familiariser à l'outil

3 MISE EN PLACE D'UN ATELIER

J'informe mon coordinateur régional et sollicite son aide si besoin

Je consulte la Fiche pratique accompagnement du kit pour me préparer aux questions les plus fréquentes (et l'imprime si besoin)

J'informe mon coordinateur du déroulé de l'atelier

Je remonte les éléments saillants et partage des photos de l'événement

Je peux m'outiller en visuels : affiches, flyer, etc.

J'imprime les éléments du kit ou je contacte mon coordinateur

Je réalise mon atelier

*J'utilise le mode invité pour montrer l'application.
Je note les questions, remarques et témoignages de l'auditoire*



Des exemples d'actions concrètes



Communiquer sur Mon espace santé

- Distribution de flyers
- Diffusion de vidéos promotionnelles au sein de la structure
- Affichage de communication dans la structure



Informier le citoyen sur ce qu'est Mon espace santé

- Parler proactivement de Mon espace santé
- Tenue de stand dans l'accueil de sa structure d'appartenance



Présenter Mon espace santé auprès des publics accompagnés

- Animation d'ateliers de présentation ou découverte de Mon espace santé
- Animation de webinaires à destination du grand public



Accompagner à la prise en main de Mon espace santé

- Accompagnement de l'utilisateur pour réaliser ses démarches dans Mon espace santé (remplir le profil, déposer des documents, interagir avec des professionnels de santé, ...)
- Répondre aux questions d'autres structures

Être habilité à manipuler des données de sante : Mandat CNIL et Aidant connect

Pour accompagner dans la saisie de données médicales, vous devez au choix :

- Avoir une habilitation Aidant Connect (dans le cas où votre structure emploie des aidants professionnels) disponible sur : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation> ;
- Faire signer un mandat CNIL à l'utilisateur qui consent donc à la manipulation de ses données (mandat disponible dans le kit ambassadeur)

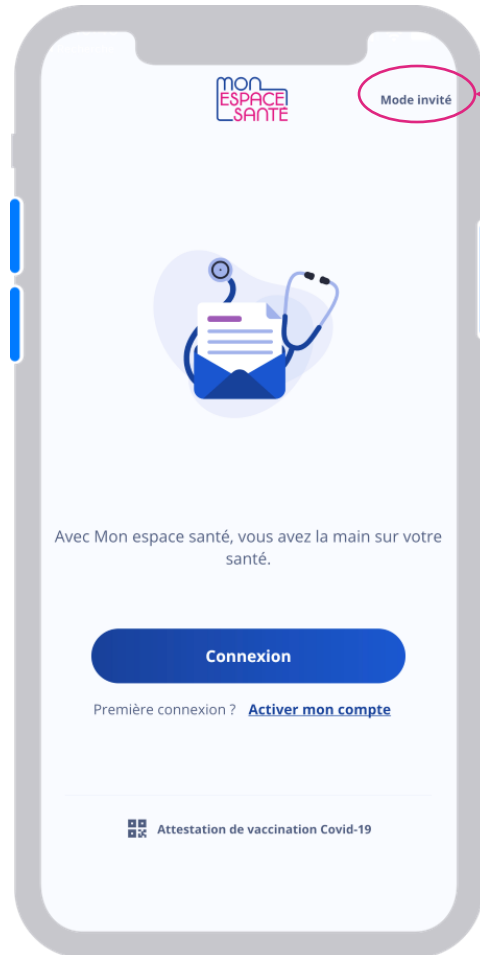
Mandat CNIL

- L'objet du mandat est exclusivement d'exercer les droits de la personne concernée en son nom et pour son compte. Il n'autorise donc pas en tant que telle la réutilisation des données personnelles collectées dans ce cadre par le mandataire pour son propre usage
- Toute personne peut accepter un mandat et faire des démarches administratives à la place d'un usager. Il n'y a donc pas de formation ou qualification spécifique à recevoir.

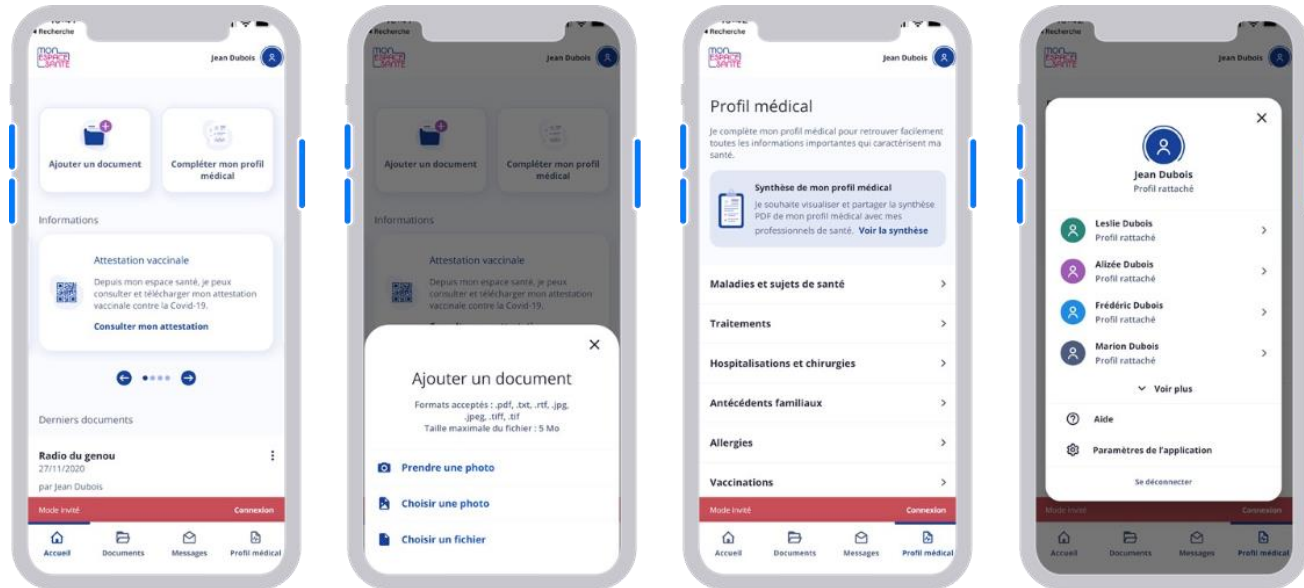
Aidant Connect

- Le service Aidant Connect est un label de l'ANCT, attribué à des structures employant des médiateurs numériques, qui nécessite d'avoir suivi une formation spécifique.
- Pour le moment réservé à des « aidants professionnels » c'est-à-dire des personnes ayant un statut professionnel (Fonctionnaire, CDD ou CDI) tel que travailleurs sociaux, agents publics d'accueil ou médiateurs numériques salariés d'une structure de droit privé.
- Le label Aidant connect permet de réaliser les démarches « à la place de », via une connexion France Connect et ils sont dispensés de la signature du mandat CNIL

Montrer Mon espace santé : Un mode invité est disponible dans l'application



A l'entrée dans l'application, cliquer ici pour accéder au mode invité



Je peux montrer et naviguer dans de nombreuses fonctionnalités de Mon espace santé sans montrer mes informations personnelles

Quelques éléments de langage

COMMENT SENSIBILISER UN CITOYEN DEJA ELOIGNE DU NUMERIQUE A LA NECESSITE DE CREER SON PROFIL MON ESPACE SANTE, QU'IL AURA DU MAL A "MANIPULER" ?

La sensibilisation de Mon espace santé concerne à la fois le citoyen pour **reprendre en main l'usage de ces données de santé**, mais aussi la possibilité pour le professionnel de santé de mieux le prendre en charge. Cela permettra aux professionnels de santé d'avoir un suivi de sa situation médicale et ainsi lui prodiguer des soins adaptés à sa situation.

Ainsi, un citoyen ayant des difficultés avec le numérique peut avoir Mon espace santé alimenté par ses professionnels, en cas d'oubli de documents de sa part lors de ses rendez-vous médicaux ou d'urgence vitale, ses informations de santé seront disponibles pour une meilleure prise en charge.

Pour aider le citoyen à développer ses compétences numériques, l'accompagnant peut le réorienter vers les structures de médiations numériques existantes (ex : conseillers numériques France Service, agents France Service, ...). Ces espaces lui permettront de développer les compétences nécessaires afin d'être en capacité de mieux prendre en main son service Mon espace santé.

COMMENT RASSURER LE CITOYEN SUR LA SECURISATION DE SES DONNEES DE SANTE DE MON ESPACE SANTE ?

Les données personnelles de santé contenues dans Mon espace santé sont hébergées en France sur des serveurs répondant aux plus hautes normes de sécurité (notamment la certification « hébergeur des données de santé » - HDS). Leur confidentialité et leur sécurité sont garanties par le Ministère de la santé et de la prévention ainsi que l'Assurance Maladie, avec un accompagnement de l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (ANSSI). Le traitement de ces données sensibles à caractère personnel est soumis aux standards RGPD et fait l'objet d'une surveillance de la CNIL.

Quelques éléments de langage

N'IMPORTE QUI POURRA ACCEDER A MES DONNEES DE SANTE...

- Vous contrôlez l'accès aux documents stockés dans votre profil Mon espace santé.
- Seuls les professionnels que vous autorisez accèdent aux documents de votre profil.
- Vous recevez une notification dès qu'un professionnel s'y connecte.
- Vous pouvez choisir de bloquer l'accès à un professionnel depuis la rubrique « Confidentialité » dans les paramètres de votre compte.
- Les données personnelles de santé contenues dans Mon espace santé sont hébergées en France sur des serveurs répondant aux plus hautes normes de sécurité.

MON ESPACE SANTÉ C'EST TROP COMPLIQUÉ À MANIPULER ?

- Un support téléphonique dédié (3422) ainsi que des conseillers numériques formés seront à votre disposition pour vous accompagner dans la prise en main du service.

JE NE SUIS JAMAIS MALADE, CELA N'A PAS D'INTÉRÊT POUR MOI

- En cas d'urgence ou d'hospitalisation, les professionnels de santé pourront consulter les documents nécessaires à votre prise en charge si vous les y avez préalablement autorisés. Ils peuvent par exemple également accéder votre à votre profil médical et être informés de vos allergies.
- Vous pouvez consulter et télécharger l'ensemble de vos documents de santé stockés sur Mon espace santé en cas de besoin pour des démarches administratives par exemple.