MSSanté
Système de messageries sécurisées, données protégées.



Réussir la bascule de sa structure : du fax à la MSSanté

Support à destination des équipes projets numériques en structures de santé

Avant-propos

Ce Kit 0 Fax est à destination des structures de santé qui souhaitent anticiper au mieux l'arrêt du fax, sécuriser leurs échanges de données sensibles à caractère personnel et déployer la MSSanté au sein de leurs services.

Ce Kit 0 Fax est votre meilleur allié pour réussir votre projet de bascule du fax à la MSSanté

- Il présente la MSSanté, les enjeux et tous les liens nécessaires pour creuser sa compréhension du sujet
- Il propose une démarche méthodologique et des outils associés à chaque étape de manière non exhaustive

Bonne bascule ! 🚀

Ce kit a été **largement inspiré de la démarche et des outils proposés** par le GRADeS Pays de la Loire.
Un grand merci !

Pour **visualiser pas à pas leur démarche 0 fax entrepris au sein du CHU d'Angers et du CH de Laval**, visionner le replay de leur webinaire :
www.youtube.com/watch?v=34ggrLGL3hM



C’est quoi la Messagerie Sécurisée de Santé ?

Une **adresse mail sécurisée** selon le cadre réglementaire français

pour échanger **des données de santé ou des données sensibles** de patients

par des **professionnels de santé habilités par la loi**

Contrairement à une messagerie « grand public » , une MSSanté garantit :

- ✓ **Authentification forte** (identité vérifiée – CPS / e-CPS)
- ✓ **Chiffrement des échanges** (certificats délivrés par l’ANS)
- ✓ **Accès réservé aux professionnels habilités** (structures et professionnels référencés en liste blanche)
- ✓ **Adresses déclarées** et publiées dans l’Annuaire Santé
- ✓ **Hébergement certifié HDS** en Europe

- Les échanges MSSanté ne doivent concerner que **les données à caractère personnel (données de santé, données sensibles)** du patient.
- Les échanges MSSanté doivent être **strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social** du patient peuvent être échangées

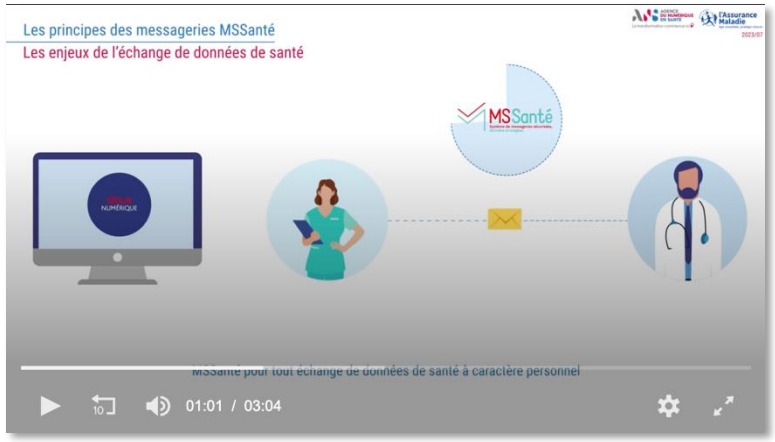
Sources : Code de la Santé Publique (Article L1110-4), RGPD, Loi informatique et libertés

- **Professionnels de santé** : médecin, pharmaciens, sage-femmes, masseur-kinésithérapeute, etc.
- **Professionnels du médico-social, du social et autres** : Assistants de services sociaux, Accompagnants éducatifs et sociaux, Assistants maternels, Chiropracteurs, Psychothérapeutes, Psychologues, Ostéopathes, etc.

Source : Code de la Santé Publique (Article R1110-2)

Pour aller + loin sur la MSSanté

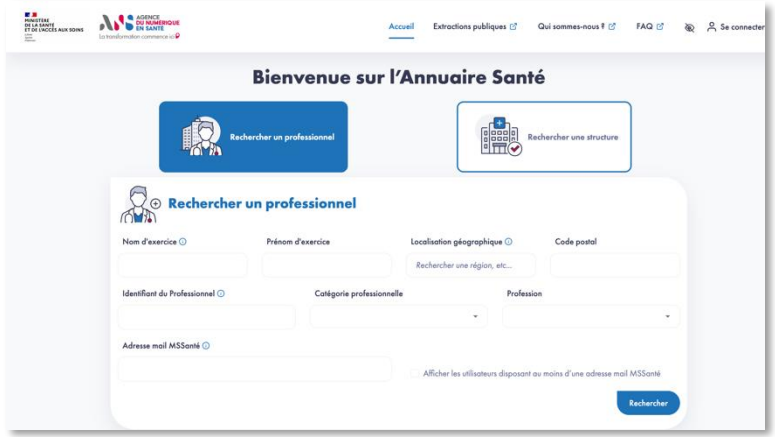
Comprendre la MSSanté en vidéo
(compte gratuit à créer sur l'ANS Formation)



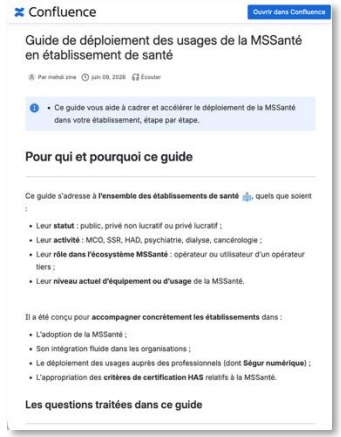
Consulter la page MSSanté sur le site de l'ANS (offres, FAQ, fiches pratiques, ...)



Rechercher l'adresse MSSanté d'un pair sur l'Annuaire Santé



Consulter les guides MSSanté à destination des ES et du médico-social





Pourquoi arrêter le fax (papier et numérique) ?



A partir de 2030, le fax papier ne sera plus fonctionnel et ne l'est déjà plus dans de nombreux départements. **Vous ne pourrez plus envoyer ou recevoir de fax internes ou externes** (EFS, laboratoires de biologie médicale, etc).

La fin programmée des lignes cuivre en France impose à tous leurs utilisateurs de migrer leurs flux. Le réseau cuivre, encore largement utilisé, est vieillissant, coûteux à entretenir et moins performant que les solutions modernes comme la fibre optique. ***D'ici 2030, Orange procédera à l'arrêt progressif de ce réseau, par zones géographiques, selon un calendrier disponible sur sa carte interactive (calendrier de fermeture)***



Le fax (papier et numérique) **n'est pas un canal d'échanges sécurisé.**

Conformément à l'article L1111-8 du code de la Santé Publique et à l'article L1110-4 du Code de la Santé Publique, ***un outil sécurisé*** *(tel que la Messagerie Sécurisée de Santé)* ***doit être utilisé pour échanger de la donnée sensible, entre professionnels de santé habilités*** *par la loi. Or le fax envoie des données sensibles à un destinataire plus ou moins identifié de manière incertaine. Le fax n'est donc pas techniquement et réglementairement un moyen d'échange de données de santé sécurisé*

Pourquoi passer à la Messagerie Sécurisée de Santé ?



Gain écologique

Adieu papier tant du côté de l'émetteur que du destinataire !



Gain de temps

Adieu scan, destruction, archivage et stockage de documents papiers



Gain de sécurité

Adieu mauvais numéro composé, e-fax reçu sur une messagerie standard non sécurisée



Gain de traçabilité

Adieu perte de données mauvaise communication et coordination interne/externe

Les étapes-clés pour vous lancer vers le 0 fax

CONCEVOIR ET PRÉPARER LE CHANGEMENT

1. Définir son équipe projet et sa comitologie projet
2. Faire un premier état des lieux
3. Construire un outil de pilotage du projet
4. Définir sa stratégie de déploiement
5. Identifier ses services pilotes
6. Préparer un kit d'accompagnement au changement pour les services

TESTER ET ADAPTER LE PLAN D'ACTION

1. Construire un tableau de bord de suivi des services
2. Mobiliser les services pilotes identifiés et impulser la 1ère vague de déploiement
3. Ajuster l'équipement MSSanté et le kit d'accompagnement et créer une FAQ si nécessaire

CONDUIRE ET DÉPLOYER LE PLAN D'ACTION

1. Partager le kit d'accompagnement progressivement à tous les autres services et généraliser le déploiement
2. Identifier et lever les freins restants

ANCRER ET ACTER LE ZÉRO FAX

1. Acter la bascule totale au 0 fax et la coupure finale des lignes
2. Suivre et maintenir les usages sur la durée

Communiquer en continu

Informer sur le lancement en interne et en externe, annoncer le rétroplanning et l'objectif affiché

Informer et former les services pilotes, ajuster la communication interne et externe en fonction des remontées terrain

Généraliser la communication à tous les autres services, assurer le lancement général et la bonne dynamique

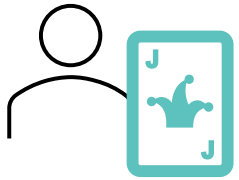
Informer sur l'atteinte de l'objectif, remercier et rappeler régulièrement les bonnes pratiques

Financé par l'Union européenne NextGenerationEU

⚠ *Cette démarche peut prendre + ou – de temps en fonction de sa structure ! Comptez* ***entre 6 mois et 2 ans pour ancrer les usages et réussir la bascule du 0 fax à la MSSanté***

Définir son équipe projet et sa comitologie projet

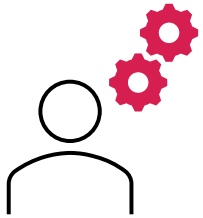
Référents régionaux



Référents régionaux
ARS, CPAM, GRADeS
Aident l'équipe projet grâce à leur expertise Déploiement MSSanté, tels que :

- *Aide à la définition de la stratégie, à la gestion de projet, au pilotage*
- *Aide à la sensibilisation des équipes*
- *Aide à la communication interne et externe*
- *Aide au déploiement des usages de la MSSanté*
- *Réponses à vos interrogations*
- *Mise en relation avec des pairs dans des situations similaires*

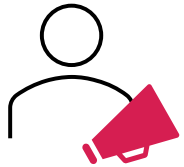
Équipe projet interne



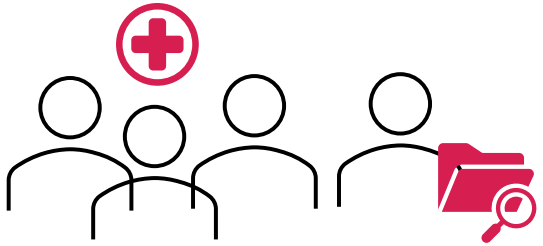
Chef de projet outils numériques
Oriente, coordonne et pilote la démarche 0 fax



Référent informatique
Déploie la solution MSSanté, anticipe les incidents et assure le support



Chargé de communication
Sensibilise en interne et en externe, outille les référents métiers en supports de communication

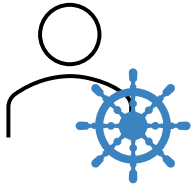


Référents métiers *(responsable des secrétariats, services, …)*
Portent la démarche sur le terrain, assurent la remontée d'informations et d'alertes

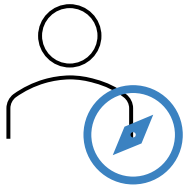


Responsable qualité
Veille au maintien de la fluidité et de la qualité des échanges, alerte sur les écarts, formalise les procédures et les règles d'usage

Sponsors



Direction générale
Donne une légitimité hiérarchique, arbitre, soutient l'équipe projet



Présidence CME
Facilite l'adhésion des professionnels de santé au projet

AGENCE DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DE LA PRÉVENTION
l'Assurance Maladie
Financé par l'Union européenne NextGenerationEU
SÉGUR NUMÉRIQUE

Pour vous répartir les rôles et responsabilités sur les différentes étapes de la slide 8, pensez à utiliser la matrice « RACI »

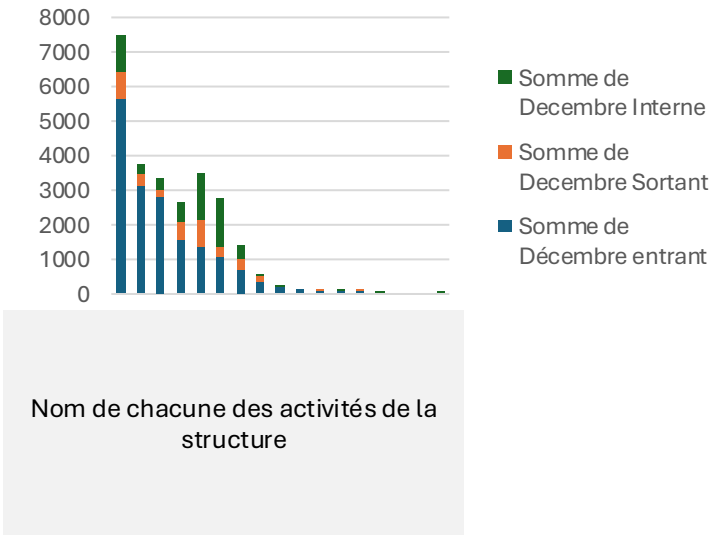
Faire un premier état des lieux

1. Réalisez une **cartographie par service** pour avoir une analyse globale au niveau de la structure et une analyse détaillée par service.
   Récupérez :
   - les machines fax actives *(nombre, emplacement, identifiant, etc)*
   - les lignes fax actives *(nombre, machine associée, etc)*
   - les volumes de fax reçus, émis, internes (analyse des interdépendances)
   - les adresses MSSanté existantes (actives et/ou inactives)
   - les messages MSSanté reçus/émis

Ayez recours aux
- *tableaux croisés dynamiques pour une analyse fine des interdépendances*
- *graphiques pour la lisibilité dans le temps et par flux*

2. Identifiez votre **top 10 émetteurs et top 10 receveurs**.
Ce sont vos acteurs à le plus sensibiliser, informer, accompagner.

Étiquettes de lignes	Nombre de FAX	Nombre de suspension réalisée
Nom de chacune des activités de la structure	25	9
	3	2
	17	9
	3	3
	5	4
	38	17
	43	11
	23	11
	17	10
	1	1
	1	
	5	4
	3	3
	9	9
	21	8
	29	14
	37	9
Total général	280	124



Construire un outil de pilotage du projet

1. Construisez votre **outil de pilotage** avec les principaux indicateurs-clés à suivre de manière globale et par service
2. **Fixez un objectif périodique** à chacun des indicateurs-clés à l'échelle de la structure et du pôle
3. Organisez la **collecte mensuelle des données** de manière fiable et régulière
4. **Passez en revue l'outil de pilotage** à chaque comité de projet (vue quantitative)

XX **Lignes de fax actives**	**XX** **Messages fax reçus**	**XX** **Messages fax émis**	**XX** **Messages fax internes**
↓			
XX Adresses MSSanté utilisées	XX Messages MSSanté reçus	XX Messages MSSanté émis	

Définir sa stratégie de déploiement

Plusieurs stratégies de déploiement sont possibles !

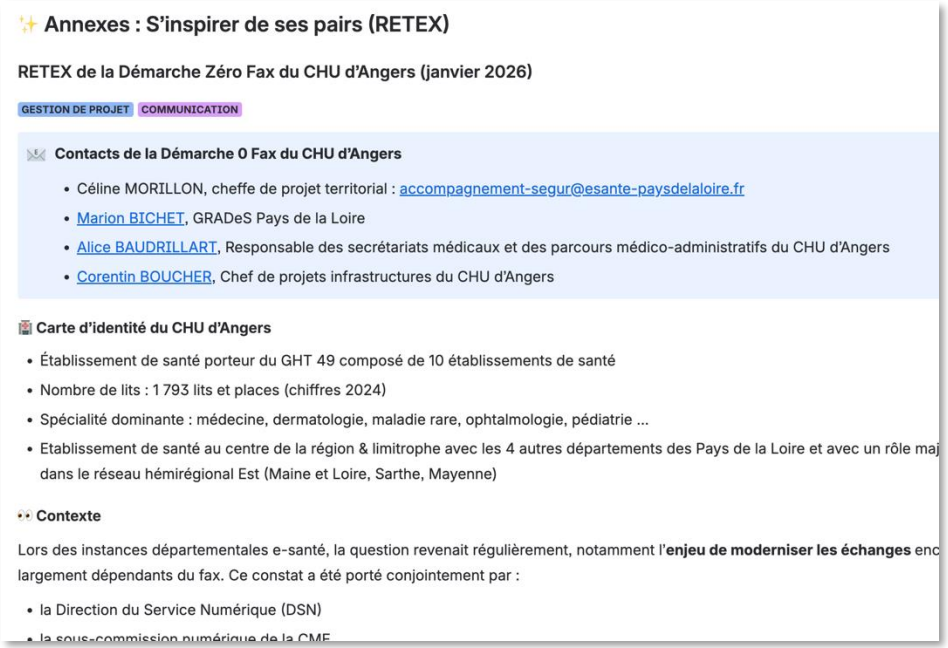
Nous vous recommandons de **déployer en plusieurs vagues**. Certaines structures définissent leurs vagues en fonction de :

- **Le nombre de fax** : commencer avec des services échangeant peu de fax, en fonction de votre cartographie des flux réalisée à l'état des lieux
- **L'urgence vitale** : commencer par les services les plus administratifs et terminer avec les services avec le plus d'urgence vitale en leur donnant un temps plus long d'adaptation des pratiques pour pallier les risques
- **Leur disposition géographique** : prendre les services qui sont côté à côté pour éviter que le service A n'ayant plus de fax utilise le fax du service B juste à côté
- **Le nombre de partenaires externes** : commencer avec un service ayant peu de partenaires externes et travailler avec eux vers une bascule au 0 fax
- **L'interdépendance des services** : prendre les services qui communiquent le plus entre eux pour les faire basculer en même temps
- …

Définir sa stratégie de déploiement

Sollicitez des retours d'expérience de vos pairs !

Le guide MSSanté à destination des établissements de santé (lien) donne plusieurs RETEX (CHU d'Angers, CHU de Reims, ...) de Démarches 0 Fax, dans sa section « Passer du fax à la MSSanté : changer d'outil, mais surtout changer de pratiques »



✨ **Annexes : S'inspirer de ses pairs (RETEX)**

RETEX de la Démarche Zéro Fax du CHU d'Angers (janvier 2026)

GESTION DE PROJET COMMUNICATION

Contacts de la Démarche 0 Fax du CHU d'Angers

- Céline MORILLON, cheffe de projet territorial : accompagnement-segur@esante-paysdelaloire.fr
- Marion BICHET, GRADeS Pays de la Loire
- Alice BAUDRILLART, Responsable des secrétariats médicaux et des parcours médico-administratifs du CHU d'Angers
- Corentin BOUCHER, Chef de projets infrastructures du CHU d'Angers

Carte d'identité du CHU d'Angers

- Établissement de santé porteur du GHT 49 composé de 10 établissements de santé
- Nombre de lits : 1 793 lits et places (chiffres 2024)
- Spécialité dominante : médecine, dermatologie, maladie rare, ophtalmologie, pédiatrie ...
- Etablissement de santé au centre de la région & limitrophe avec les 4 autres départements des Pays de la Loire et avec un rôle maj dans le réseau hémirégional Est (Maine et Loire, Sarthe, Mayenne)

Contexte

Lors des instances départementales e-santé, la question revenait régulièrement, notamment l'**enjeu de moderniser les échanges** enc largement dépendants du fax. Ce constat a été porté conjointement par :

- la Direction du Service Numérique (DSN)
- la sous-commission numérique de la CME

Identifier ses services pilotes

C'est quoi un service pilote ?

Le service pilote **sert à tester et à adapter la démarche et son kit d'accompagnement à la bascule**. Ses retours terrain permettront de généraliser l'accompagnement à tous les autres services de manière fluide et optimale.

Qu'est ce qu'un bon service pilote ?

- ☑ Les activités du service sont les **moins critiques en termes d'urgence vitale**
- ☑ L'équipe du service est **motivée et disponible**
- ☑ Le service n'a **pas de frein technique majeur** *(ex. en cours de changement de logiciel, équipement MSSanté absent, ...)*

Préparer un kit d'accompagnement au changement

Procédures

Listez toutes les procédures de déploiement de la MSSanté afin de sécuriser le déploiement et faciliter l'appropriation par les professionnels avec des procédures claires.

Les procédures indispensables à réaliser sont :

- ❑ Procédure **en cas d'envoi d'un document à un interlocuteur** interne / externe *(voir modèle diapositives suivantes)*
- ❑ Procédure **en cas de non-connaissance de l'adresse MSSanté** de mon interlocuteur *(voir modèle diapositives suivantes)*
- ❑ Procédure **en cas de réception d'un fax** (en interne ou de l'externe)
- ❑ Procédure de gestion d'une adresse partagée
- ❑ Procédure **en cas d'inaccessibilité de la MSSanté**

Formation

Construisez vos supports de formation et **dispensez ses formations au maximum en présentiel sur des sessions courtes** (30 min)

Les formations indispensables à prévoir sont :

- ❑ Qu'est-ce que la MSSanté ?
- ❑ Comment utiliser la MSSanté de manière conforme et optimale ?
- ❑ Quelles sont les procédures de la structure à connaître ?

N'hésitez pas à vous rapprocher de vos référents régionaux pour récupérer des supports de formation prêts à l'emploi !

Préparer un kit d'accompagnement au changement

JE VEUX ENVOYER UN DOCUMENT DE SANTÉ

- À un service INTERNE à mon établissement
  - Je favorise l'envoi via les outils métiers (DPI, les logiciels de spécialités)
  - Si non, je cherche l'adresse organisationnelle MSSanté du service depuis le carnet d'adresse interne
    - *Préconisation : si c'est mon 1er échange avec cet interlocuteur, je l'appelle pour savoir s'il a bien reçu et vu mon message*
    - Si je ne trouve pas d'adresse MSSanté, j'envoie via la messagerie interne
    - J'envoie mon mail MSSanté et je mets à jour le carnet d'adresse interne

**Si l'interlocuteur n'a pas d'adresse organisationnelle : contacter le référent informatique*

- À un correspondant EXTERNE
  - Je connais l'adresse MSSanté de mon correspondant
    - *Préconisation : si c'est mon 1er échange avec cet interlocuteur, je l'appelle pour confirmer que son adresse mail est la bonne*
    - J'envoie mon mail à une adresse qui se termine par @...mssante.fr
  - Je ne connais pas l'adresse MSSanté de mon correspondant
    - En première intention, j'appelle mon correspondant pour lui demander son adresse MSSanté
    - Je recherche son adresse sur l'annuaire santé : annuaire.esante.gouv.fr
    - J'envoie mon mail à une adresse qui se termine par @...mssante.fr et je mets à jour l'annuaire contact du service

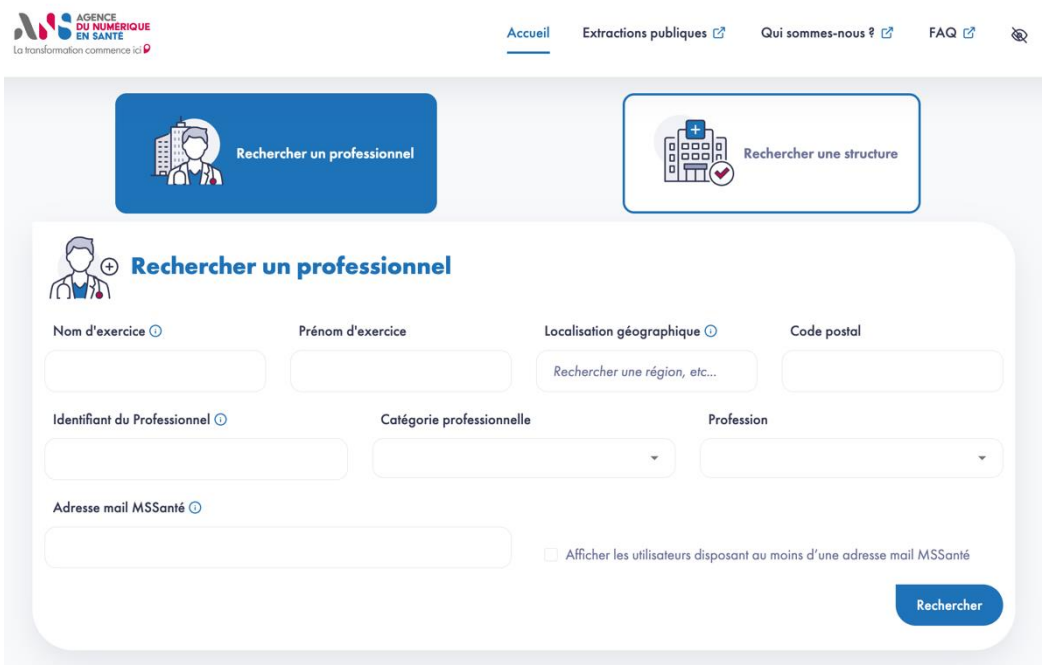
Exemple de procédure

Préparer un kit d'accompagnement au changement

Je recherche l'adresse MSSanté de mon interlocuteur sur l'Annuaire Santé (annuaire.esante.gouv.fr)

Je renseigne a minima
nom + prénom + lieu d'exercice
OU le numéro RPPS du professionnel

Je consulte la fiche de mon interlocuteur.
A noter que certains professionnels de santé ont plusieurs adresses MSSanté en fonction de leur lieu d'exercice (cabinet libéral, hôpital, ...).
Je sélectionne l'adresse adéquate.



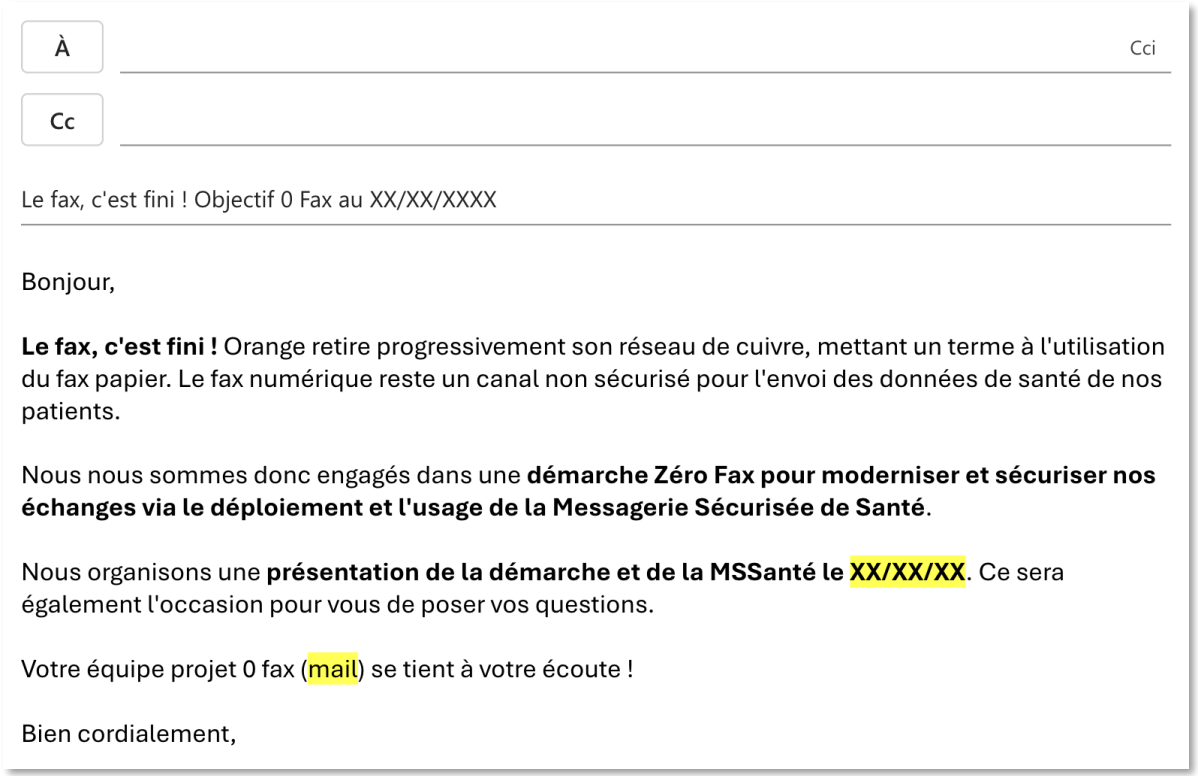


Communiquer en interne

Informez en interne sur le lancement du projet et l'objectif affiché : 0 fax au mois X de telle année.

En interne, nous vous recommandons d'**annoncer un rétroplanning** (les jalons-clés et les dates associés) pour aider à la projection et rassurer sur le caractère maîtrisé de la bascule.

Pensez à tous les canaux mobilisables
Poster, mailing, intranet, ...



À

Cci

Cc

Le fax, c'est fini ! Objectif 0 Fax au XX/XX/XXXX

Bonjour,

Le fax, c'est fini ! Orange retire progressivement son réseau de cuivre, mettant un terme à l'utilisation du fax papier. Le fax numérique reste un canal non sécurisé pour l'envoi des données de santé de nos patients.

Nous nous sommes donc engagés dans une **démarche Zéro Fax pour moderniser et sécuriser nos échanges via le déploiement et l'usage de la Messagerie Sécurisée de Santé**.

Nous organisons une **présentation de la démarche et de la MSSanté le XX/XX/XX**. Ce sera également l'occasion pour vous de poser vos questions.

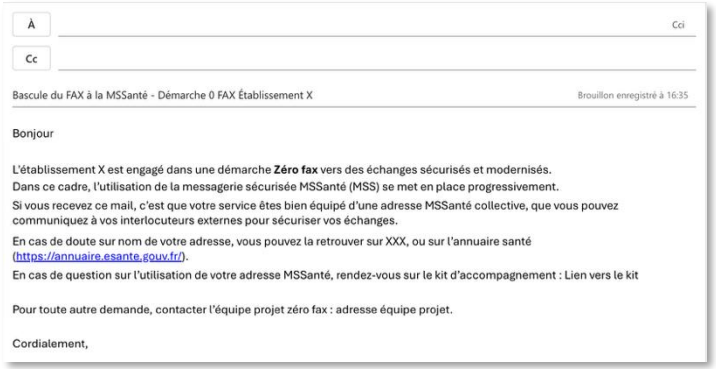
Votre équipe projet 0 fax (mail) se tient à votre écoute !

Bien cordialement,

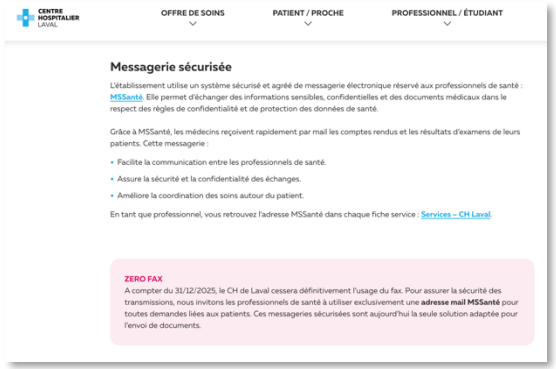
Mailing aux partenaires externes et aux collaborateurs
+ par signature de mail des secrétariats

Communiquer vers l'externe

Informez vers l'externe <u>avant la coupure</u> sur le lancement du projet et l'objectif affiché : 0 fax au mois X de telle année. Pensez à tous vos canaux de communication mobilisables :



Mailing aux partenaires externes et aux collaborateurs + par signature de mail des secrétariats



Sur le site web de la structure

Sur les réseaux sociaux

Nous vous recommandons d'**échanger de manière privilégiée avec vos partenaires critiques** pour

- ❑ Les rassurer sur la nouvelle procédure d'envoi et de réception *(ex. à chaque message MSSanté urgent envoyé, appeler dans les 1ers temps pour s'assurer qu'il a bien été reçu et traité)*
- ❑ Leur donner un contact d'urgence
- ❑ Anticiper les freins et irritants *(ex. recommander l'utilisation de l'API FHIR Annuaire Santé pour un carnet d'adresses toujours à jour de leurs côtés)*

Construire un tableau de bord de suivi du service

Construisez un tableau de bord qui vous permettra de **suivre de manière qualitative chaque service**.

Passez ce tableau de bord revue à chaque comité de projet, en particulier les points d'attention remontés afin de les traiter le plus rapidement possible.

Nom du service

Point de situation au jour/mois/année

Référent : Prénom Nom

Météo de la bascule au 0 fax :

Faits marquants

- XXXX (exemple : secrétariat formé à la MSSanté)

Prochaines étapes

- XXX (exemple : changement des en-têtes d'ordonnance et des signatures de mail)

Vue planning

Coupure des lignes de fax prévues le XX/XX/XX

- Session de Q/R prévue le XX

Points d'attention & actions de mitigation à prendre

- XXX (exemple : aucun de leurs partenaires externes n'est équipé d'une adresse MSSanté, niveau de risque : majeur, action de mitigation : campagne de mailing et de phoning pour alerter et sensibiliser)

Mobiliser les services pilotes

Imaginez et testez une mobilisation type d'un service grâce aux services pilotes

Les grandes étapes sont :

1

Équiper le service d'adresses MSSanté adaptées à leurs besoins : adresse organisationnelle, adresse applicative, voire adresses nominatives pour chaque professionnel de santé attaché au service si nécessaires

2

Informer chacun des nouvelles adresses MSSanté à utiliser

Organiser la gestion du partage des adresses organisationnelles pour s'**assurer que les messages MSSanté sont bien traités** pour garantir une continuité de service

3

Organiser une à plusieurs sessions de formation avec un temps de Q/R. Organiser une session de formation plus spécifique aux secrétariats qui sont en première ligne.

4

Changer et utiliser leur nouveau modèle de document *(ex. ordonnance, lettre d'adressage, CR, …)* **et leur nouvelle signature de mail** avec suppression des numéros de fax et ajout des adresses MSSanté

Détruire les anciens modèles déjà imprimés.

5

Transmettre à chacun et **afficher les nouvelles procédures d'utilisation** au-dessus des postes de travail

6

Paramétrer les retours de fax

7

Clôturer les 1ères lignes de fax

Communiquer en interne et vers l'externe

Imprimez des affiches de sensibilisation et mettez-les en évidence au-dessus des machines de fax, dans les salles de pause, etc

A droite, des exemples d'affiches fournies par le GRADeS Pays de la Loire





Communiquer en interne et vers l'externe

Transformez vos procédures en affiche visuelle et attractive à imprimer

Pensez sécurité plutôt que fax !

Si vous souhaitez envoyer un fax avec des données de santé :

à un service interne de l'établissement X

Envoyez en priorité via les outils métiers (DPI, logiciels de spécialités). Sinon via MSSanté.
Et en derniers recours, la messagerie interne

à un correspondant extérieur à l'établissement X

Cherchez l'adresse MSSanté sur annuaire.sante.fr ou appelez votre interlocuteur pour la lui demander

Envoyez par mail votre document depuis votre messagerie sécurisée vers son adresse MSSanté.

Communiquer en interne et vers l'externe

Paramétrez les machines pour qu'elles renvoient un fax type lors de la réception d'un fax

Vous venez d'envoyer un fax au service de : .....

L'établissement X est engagé dans une démarche **Zéro fax** vers des échanges sécurisés et modernisés.

Pour vos prochains envois, merci d'écrire sur :

- Si vous êtes un professionnel extérieur à l'établissement X, par messagerie sécurisée MSSanté : @etablissementX.mssante.fr
- Si vous êtes un professionnel de l'établissement X, depuis vos outils métiers (DPI, logiciels de spécialité) ou votre messagerie interne s'il n'y a pas de données de santé : @etablissementX.fr

Si vous avez une question : adresse contact de l'équipe projet zéro fax

Communiquer en interne et vers l'externe

Paramétrez les machines pour qu'elles renvoient un fax type à l'approche de la clôture de la ligne de fax

Vous venez d'envoyer un fax au service de : .....

L'établissement X est engagé dans une démarche **Zéro fax** vers des échanges sécurisés et modernisés.

ATTENTION

Cette ligne de fax sera coupée le XX/XX/XXXX.

Pour vos prochains envois, merci d'écrire :

- Si vous êtes un professionnel extérieur à l'établissement X, par messagerie sécurisée MSSanté : @etablissementX.mssante.fr
- Si vous êtes un professionnel de l'établissement X, depuis vos outils métiers (DPI, logiciels de spécialité) ou votre messagerie interne s'il n'y a pas de données de santé : @etablissementX.fr

Si vous avez une question : adresse contact de l'équipe projet zéro fax

Acter la bascule totale au 0 fax

Les éléments indispensables à cocher pour acter la fin de la Démarche 0 Fax et entrer dans une phase de maintien des pratiques MSSanté :

- ❑ Les accès aux adresses MSSanté sont opérationnels
- ❑ Toutes les adresses MSSanté sont bien publiées dans l'Annuaire Santé
- ❑ Les nouvelles procédures d'envoi et de réception de données via la MSSanté ont été communiquées à tous les secrétariats, services et PS
- ❑ Tous les secrétariats connaissent leur adresse MSSanté et connaissent les procédures à suivre
- ❑ Plus aucun fax n'est reçu/envoyé
- ❑ Les signatures de mail et les en-têtes des documents (ajout de l'adresse MSSanté et suppression du numéro fax) ont été modifiés
- ❑ Tous les principaux partenaires/correspondants de la démarche Zéro fax ont été informés
- ❑ L'annuaire contact du service a été mis à jour et validé

Suivre et maintenir les usages MSSanté sur la durée



Instituer une permanence/hotline

Pour rassurer et régler rapidement les incidents remontés



Rendre visite au personnel régulièrement

Pour sentir le pouls, noter des risques ou faiblesses, répondre aux questions qui n'osent pas être posées



Réaliser un questionnaire d'évaluation post-sensibilisation

Pour évaluer la bonne compréhension des notions transmises, juger la nécessité de formation/sensibilisation supplémentaires



Rappeler les bonnes pratiques régulièrement

Pour prévenir les mauvais usages et leur diffusion massive, incontrôlée

Diffusez ou inspirez-vous du flyer « Les 3 règles d'or de l'hygiène des adresses MSSanté » : lien