FAIRE DE MON ESPACE SANTÉ UNE RÉUSSITE COLLECTIVE

10 propositions
pour mener à bien
le déploiement de
Mon Espace Santé
et faciliter ses
usages pour tous

France Assos Santé
La voix des usagers

« Construire un nouveau système de santé sans ceux qui en sont les premiers acteurs, c'est à dire nous, les usagers de la santé et citoyens, est aujourd'hui inconcevable. »

Gérard Raymond, Président de France Assos Santé
Point presse feuille de route du numérique, le 29 avril 2021

C'est par ces mots que Gérard Raymond exprimait aux côtés du ministère des Solidarités et de la Santé et de la Caisse nationale de l'Assurance Maladie, au nom de France Assos santé, **l'ambition de porter la voix des usagers dans la mise en œuvre du service "Mon Espace Santé".**

Près de **8 mois plus tard, France Assos Santé continue de travailler, en concertation avec l'ensemble des acteurs, sur le déroulé de la Feuille de Route ministérielle.**
En particulier au travers de la participation de représentants d'usagers à la **conférence citoyenne sur "Mon Espace Santé"** organisée par la Délégation ministérielle du Numérique en Santé et de **l'implication active des délégations régionales de l'association à son déploiement dans les territoires pilotes.**

10 PROPOSITIONS

Ce manifeste rassemble 10 propositions, qui sont le résultat des travaux menés par le réseau de France Assos Santé dans la continuité de sa participation au Tour de France du Numérique, des travaux des groupes de travail internes, d'une journée nationale en septembre et de sa participation à la conférence citoyenne de la Délégation du Numérique en Santé.

SOMMAIRE

Un objectif commun :
faire du patient le premier acteur de sa santé. 3

Garantir aux usagers le choix libre et éclairé pour l'utilisation de "Mon Espace Santé" et des services associés 4

Créer la confiance en facilitant la gestion des accès par les usagers de "Mon Espace Santé" 8

Capitaliser sur les fonctionnalités de mon espace santé pour simplifier le parcours de soins 12

Faire de l'accompagnement de proximité des usagers une priorité et une réalité 16

Un objectif commun : faire du patient le premier acteur de sa santé.

Engagé sur le sujet de l'Espace Numérique de Santé depuis le tour de France du Numérique, initié en 2019 par la Délégation ministérielle du Numérique en Santé (DNS), l'Agence du Numérique en Santé (ANS) et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), le réseau France Assos Santé entend bien continuer à participer à la concrétisation de la Stratégie Nationale de Santé.

Le déploiement de "Mon Espace Santé" est fortement attendu par les usagers. Interrogés en 2021 par France Assos Santé via l'enquête « les Français et la e-santé » réalisée avec l'institut CSA, ils sont une large majorité à s'exprimer positivement sur l'arrivée de cette plateforme et des services associés. Pour 82 % d'entre eux "Mon Espace Santé" va faciliter le parcours de santé.

Les fonctionnalités du "Dossier Médical Partagé" (DMP) sont aussi plébiscitées, les Français faisant de ce service celui pour lequel leur intérêt est le plus fort, et plus des trois-quarts des interrogés expriment leur intérêt pour les services de messagerie sécurisée ou encore d'agenda de santé.

L'association des efforts déployés par l'ensemble des acteurs publics, professionnels de santé, établissements, et industriels, avec un financement inédit du Ségur de la Santé sur le numérique, pour équiper les professionnels et garantir l'interopérabilité des services, sont autant de gages de réussite pour ce projet d'envergure.

En proposant un écosystème public fortement intégré au système de santé, l'état promet aux usagers de réaliser l'ambition que la carte vitale en son temps et le "Dossier Médical Partagé" n'avaient pas réussi à accomplir :

Faire du patient le premier acteur de sa santé.

Les propositions de FAS détaillées ici ambitionnent d'exposer notre vision et des points de vigilance en amont de la généralisation de Mon espace santé, afin de garantir le succès du déploiement de cet outil auprès des usager·ères.

Dans l'enquête France Assos Santé « les Français et la e-santé »*, 56% des interrogés identifiaient au moins un frein à l'ouverture de "Mon Espace Santé", en particulier vis-à-vis de la confidentialité des données et pour 74% la création du service risque d'aggraver les inégalités de santé à travers les fractures numériques.

Ce document recueil donc des pistes de travail pour améliorer le service avec les pouvoirs publics et les citoyens, notamment au travers d'un futur comité de suivi de "Mon Espace Santé", que France Assos Santé appelle de ses voeux.

*Enquête "Les Français et la E-Santé", France Assos Santé et Institut CSA réalisée en juin 2021 auprès de 1500 français représentatifs

GARANTIR AUX USAGERS LE CHOIX LIBRE ET ÉCLAIRÉ POUR L'UTILISATION DE MON ESPACE SANTÉ ET DES SERVICES ASSOCIÉS

France Assos Santé
La voix des usagers

Rendre les usagers acteurs de "Mon Espace Santé", pour être acteurs de leur santé

Les usagers doivent être maîtres de leur compte "Mon Espace Santé", des données qui y figurent et des professionnels et services qui y ont accès. Le choix de ne pas utiliser cet outil ou de ne pas partager ses informations, ne doit en aucun cas constituer un obstacle dans le parcours de santé.

Les professionnels ne doivent en aucun cas soumettre les soins ou le parcours de santé au partage de ces données. Le libre refus des usagers doit être respecté dans l'entièreté du système de santé sans conséquence sur sa prise en charge : refus de rendez-vous, coercition, remboursements, etc.

Pour mettre "Mon Espace Santé" au profit du plus grand nombre, la communication concernant ce qu'est cet outil et les fonctionnalités qu'il propose est essentielle.

Elle doit proposer en particulier durant la phase de déploiement une information transparente et accessible et diffusée très largement pour permettre l'exercice des droits des usager·ères pendant la période dite d' « Opt-out ». France Assos Santé ne saurait se réjouir de l'ouverture large de "Mon Espace Santé" si elle se fait sans la participation active des usagers.

La période d'Opt-Out :

Chaque usager recevra un courrier ou un courriel contenant ses codes de connexion et l'invitant à accepter ou refuser l'ouverture de son compte "Mon Espace Santé".

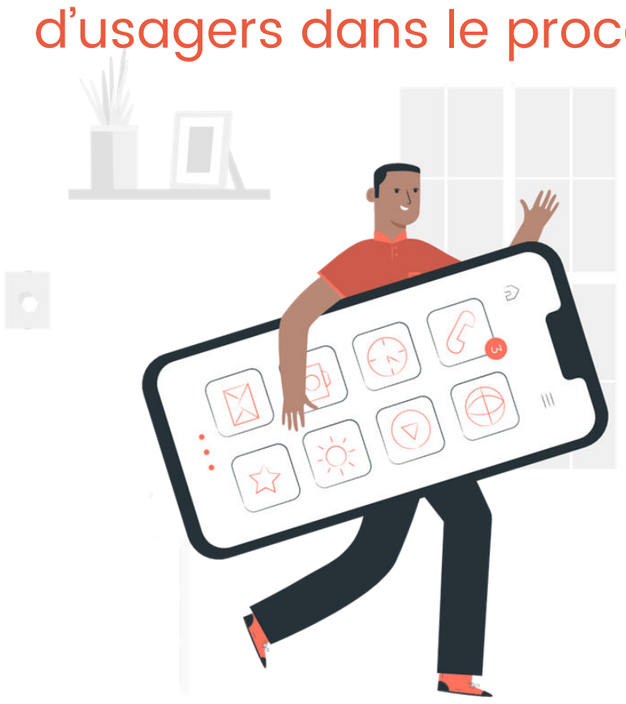
Une fois reçu entre fin janvier et fin avril, les usagers auront 6 semaines pour se prononcer et se connecter en ligne pour faire leur choix.

A noter qu'une fois ce délai passé, sans réponse de la part de l'usager·ère, le compte "Mon Espace Santé" est ouvert de manière automatique.
C'est ce qu'on appelle "l'Opt-Out", l'usager·ère a le choix de "sortir" du dispositif, l'option par défaut étant la création du compte.

Répondre aux attentes des usagers sur la sécurité et l'indépendance de ce service

La cyber-sécurité fait partie des préoccupations exprimées par les usagers, à cet effet la confiance des usagers dans cet outil est un point crucial. Si une majorité des français estime avoir confiance dans la sécurisation des données, seuls 17% déclarent avoir « tout à fait » confiance dans leur sécurité, selon l'enquête France Assos Santé « les Français et la e-santé » réalisée en 2021 avec l'institut CSA. La communication claire et sans équivoque sur les conditions de mise en œuvre et les dispositifs de sécurité est donc essentielle.

La constitution du catalogue de services labellisés par l'état dans "Mon Espace Santé" est une opportunité pour guider les usagers dans leur choix face à la multiplicité des applications et plateformes de santé. La confiance dans la qualité et la sécurité des services référencés dépendra des efforts fournis pour garantir l'indépendance de l'instruction des dossiers et l'intégration forte des citoyens et représentants d'usagers dans le processus.



Les représentants d'usagers sont particulièrement indiqués pour y tenir une place singulière en tant que garants de l'exercice des droits des usagers. Ils doivent assurer dans l'analyse des dossiers l'identification des problématiques sur le consentement du partage des données, qui doit rester entièrement libre, et de l'information associée ainsi que le respect des finalités du recueil des données demandées par ces services. Ils seront également d'autant plus vigilants quant au respect de la loi protégeant les usagers sur l'accès direct ou indirect aux données par des acteurs du domaine assurantiel et les dérives qui peuvent en découler.

Les mécanismes de référencement ne doivent pas privilégier les acteurs privés et publics capables de déployer des moyens financiers importants et exclure de facto les services associatifs ou bénévoles, sous conditions de sécurité. Une procédure d'accompagnement doit être déployée pour faciliter ce référencement et démocratiser l'accès à ces services pensés par les usagers, pour les usagers. Que ceux-ci sollicitent ou non l'accès aux données de "Mon Espace Santé".

Nos PROPOSITIONS

GARANTIR AUX USAGERS LE CHOIX LIBRE ET ÉCLAIRÉ POUR L'UTILISATION DE "MON ESPACE SANTÉ" ET DES SERVICES ASSOCIÉS

1

Faire du respect du consentement des usagers un droit incontestable.

Le libre refus des usagers à utiliser "Mon Espace Santé" ou à partager leurs informations doit être sans conséquence sur leurs soins ou leur parcours de santé.

2

Multiplier les canaux d'information pour toucher tous les publics, et informer en particulier sur l'hébergement des données et la sécurité associée.

En proposant une information transparente, accessible et honnête sur les mesures prises pour lutter contre les attaques malveillantes potentielles.

3

Intégrer des "représentants d'usagers" dans la commission de référencement des services labellisés du catalogue "Mon Espace Santé".

Et ouvrir le processus de référencement de manière large aux acteurs associatifs.

CRÉER LA CONFIANCE EN FACILITANT LA GESTION DES ACCÈS PAR LES USAGERS DE "MON ESPACE SANTÉ"

France Assos Santé
La voix des usagers

Prendre en compte les besoins des usagers vulnérables :

La mise en œuvre de "Mon Espace Santé" prévoit pour l'instant pour les mineurs que leur représentant légal soit le destinataire du courrier ou du courriel contenant les identifiants pour créer ou s'opposer à "Mon Espace Santé". Ainsi ces usagers n'auront pas d'accès direct à leur espace personnel.

Conformément à la loi informatique et liberté, les mineurs de plus de 16 ans sont en capacité de donner, seuls, leur accord à certains traitements de données personnelles qui reposent sur un « consentement » non contractuel. C'est d'ailleurs le sens de l'avis rendu par la CNIL sur l'arrêté du 4 aout 2021 qui organise la mise en place de l'espace numérique de santé. C'était également le cas pour le "Dossier Médical Partagé" (DMP) pour lequel cet accès existait.

La personne de confiance :

Les usagers peuvent librement désigner une personne de confiance pour les accompagner dans leurs démarches et lors de rendez-vous médicaux. Ils sont également consultés par les médecins pour rendre compte des volontés des usagers lorsque qu'ils ne sont pas en mesure d'être consulté (hospitalisation, fin de vie, etc.). Il peut s'agir d'un parent, d'un proche, d'un professionnel de santé. Elle s'exprime au nom du patient et non à titre personnel, à ce titre l'organisation d'un accès, partiel ou total, à "Mon Espace Santé" pour les personnes de confiance est nécessaire dans le cas où l'usager le souhaite, lors de sa désignation.

L'accès direct n'est également pas prévu pour pour les proches aidants ou la personne de confiance désignée par les usagers. Si l'usager en exprime le souhait, et qu'il en a la capacité, il est libre de se faire aider dans son accès ou son utilisation du service par la personne de son choix. L'organisation d'un accès spécifique et sa révocation pour les proches aidants et les personnes de confiance doit être permis si l'usager le désire et le demande de manière expresse, de manière simple et ce dès sa désignation par l'usager dans le cas de la personne de confiance.

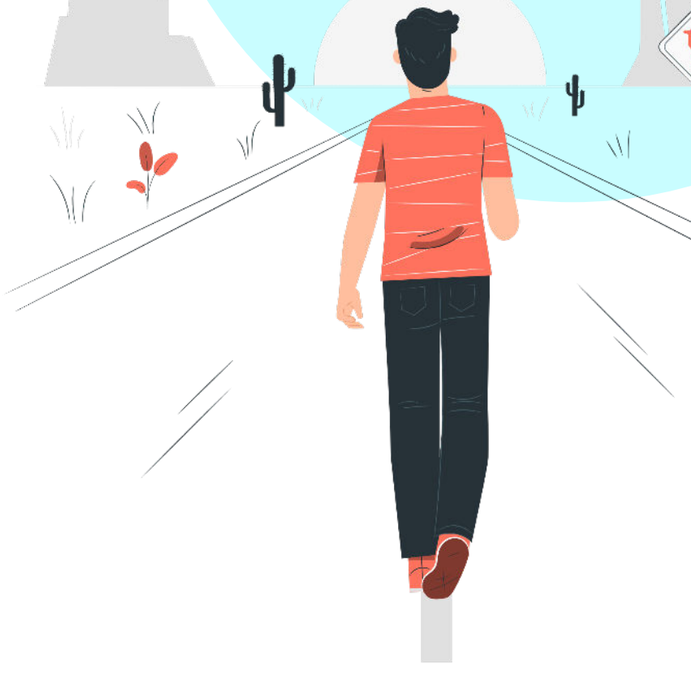
Pour les personnes bénéficiant d'une mesure de protection juridique l'accès à "Mon Espace Santé" doit être garanti à la fois pour l'usager et pour la personne chargée de l'exercice de la mesure de protection, en respectant l'étendue de ces mesures. Et en prévoyant des dispositions de modifications d'accès en cas de fin des mesures de protection.

Les différentes situations des usagers doivent être prises en compte, en lien avec les usagers et les citoyens au sens large, dont la participation doit être organisée tout au long du déploiement et du suivi de "Mon Espace Santé". La création d'un comité de suivi mêlant représentants des usagers et citoyens est donc nécessaire.

Prendre en compte la diversité et la réalité des parcours :

Si la place du médecin traitant est indiscutable dans le parcours de soin coordonné il faut prendre en compte les réalités des patients. Entre désertification médicale et complexification des parcours de santé, pour un certain nombre d'usagers, l'accès compliqué à un médecin traitant rend le libre choix du praticien difficile.

Dans la pratique il n'est pas rare que des usagers segmentent également leur prise en charge entre différents praticiens. En particulier quand ils ont des parcours de santé qui peuvent les exposer à des comportements médicaux stigmatisants, comme en addictologie, psychiatrie ou encore vis-à-vis de la transidentité ou de l'orientation sexuelle.



Lle consentement des usagers dans leur parcours de santé repose sur l'autorisation d'accès qu'ils doivent délivrer aux professionnels de santé, lors d'une première consultation par exemple. L'ouverture se faisant sauf opposition expresse et l'alimentation de "Mon Espace Santé" étant prévue pour être automatique.

Même s'ils acceptent l'ouverture de "Mon espace Santé", les usagers doivent rester maîtres des accès et du partage de leurs données. La demande du consentement à l'accès à "Mon Espace Santé" doit avoir une place particulière. En particulier au sein d'un établissement et de l'équipe de soin où le consentement est recueilli une seule fois, l'accès nominatif de chaque professionnel de santé doit être établi et tracé, notamment d'un point de vue organisationnel.

Nos PROPOSITIONS

CRÉER LA CONFIANCE EN FACILITANT LA GESTION DES ACCÈS PAR LES USAGERS DE "MON ESPACE SANTÉ"

4

Établir un accès direct à son compte "Mon Espace Santé" pour :

- **les mineurs de plus de 16 ans**
- **les proches aidants et les personnes de confiance, sur demande expresse de l'usager**
- **un double accès adéquat pour les personnes bénéficiant d'une mesure de protection juridique**

5

Renforcer la place du consentement à l'accès par les professionnels de santé de "Mon Espace Santé" :

Laisser le libre choix aux usagers de confier un accès complet à "Mon Espace Santé" à leur médecin traitant, pour respecter la diversité et la réalité des parcours de santé.

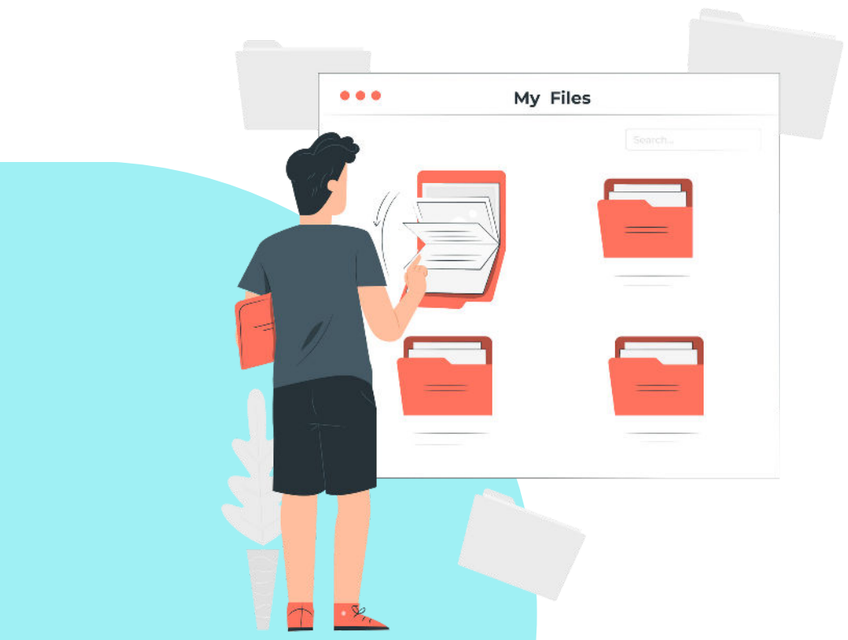
Garantir l'accès nominatif par les professionnels de santé, en particulier en établissement, en toute transparence envers l'usager et le tracer dans l'historique de "Mon Espace Santé".

CAPITALISER SUR LES FONCTIONNALITÉS DE "MON ESPACE SANTÉ" SIMPLIFIER LE PARCOURS DE SOINS

France Assos Santé
La voix des usagers

Faire de "Mon Espace Santé" le lieu pour rassembler son historique médical

Comme rappelé par l'enquête « les Français et la e-santé », réalisée par France Assos Santé en 2021, la non-alimentation par les professionnels de santé constitue la seconde raison la plus fréquente pour expliquer la non-utilisation du "Dossier Médical Partagé" (DMP) par les usagers.

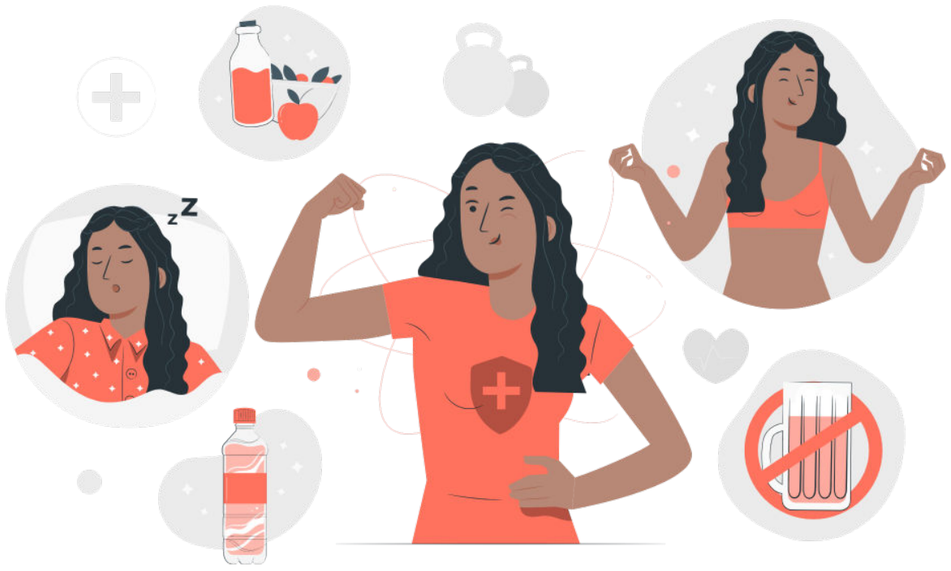


France Assos Santé demande ainsi que « la reprise du stock », c'est à dire le versement automatisé de l'historique des documents médicaux dans "Mon Espace Santé", soit une des fonctionnalités mise en place, avec les établissements de santé tout particulièrement.

C'est une attente forte formulée par les usagers. Ils ont en effet été nombreux au déploiement du "Dossier médical Partagé" (DMP) à devoir enregistrer eux-mêmes leur historique médical qu'ils détenaient sous format papier.
C'est un enjeu pour la continuité des soins et l'adhésion de tous à "Mon Espace Santé".

Alors même que l'enjeu qu'ils identifient en premier est la possibilité de rassembler l'ensemble de ses documents médicaux, comme en ont témoigné les échanges interassociatifs de la Journée Nationale France Assos Santé / FNATH / UNAF « Mon Espace Santé : l'outil numérique au service du parcours de santé » organisée en septembre 2021.

L'intégration dans la future application mobile "Mon Espace Santé" d'une fonctionnalité pour scanner les documents à enregistrer est aussi nécessaire. Il faut qu'elle soit simple d'utilisation, et permette de transformer les photos en documents lisibles, avec reconnaissance des zones de texte et détection des bordures.



Mettre à profit les informations de "Mon Espace Santé" au service de la prévention

La réunion des informations des usagers et les multiples connexions offertes par "Mon Espace Santé" (catalogue d'applications, historique des documents et remboursements, etc.) doivent être mises à profit pour mettre en œuvre un parcours de prévention personnalisé. Dans l'enquête France Assos Santé « les Français et la e-santé », 66% des participants expriment leur intérêt pour l'intégration dans "Mon Espace Santé" d'informations et de messages de prévention.

Pour concevoir en concertation avec les usagers et les citoyens ces fonctionnalités, Il faut donc s'appuyer sur les services proposés par les professionnels de santé, les outils numériques labellisés, et l'agenda de santé.

Ces services doivent notamment mettre à disposition les éléments pertinents pour permettre à l'usager de construire un parcours de prévention adapté, tout en veillant à l'indépendance des solutions proposées (consentement expresse, risque de compérage, partage non nécessaire des données à des acteurs privés ou publics, etc.).

En y intégrant des données sur l'environnement direct des usagers, cadre familial, social et cadre de vie, cet outil pourrait aussi trouver sa place pour participer au diagnostic et à la prise en charge de la dépendance et de la perte d'autonomie.

"Mon Espace Santé" devant être un outil simplificateur il est nécessaire qu'il soit un outil facilitant dans le champ des droits sociaux en santé.

En complément des autres démarches possibles, qui sont responsables de nombreux renoncements aux soins. Intégrer des rappels pour les fins de droits sociaux en santé ou leur renouvellement et poursuivre la simplification des démarches administratives y contribuerait.

Des outils d'aide à l'accès aux soins doivent y être intégrés, notamment pour les plus vulnérables, comme une cartographie des lieux de soins accessibles aux personnes à mobilité réduite et des offres territoriales de soins (Activité Physique Adaptée, etc.).

Nos PROPOSITIONS

CAPITALISER SUR LES FONCTIONNALITÉS DE "MON ESPACE SANTÉ" POUR SIMPLIFIER LE PARCOURS DE SOINS

6

Imposer aux établissements le versement automatique de l'historique des documents vers "Mon Espace Santé" (dispositif de « reprise du stock »).

Compléter cette disposition en facilitant l'ajout de documents par les usagers eux-mêmes quand cela est nécessaire.

7

Proposer dans "Mon Espace Santé" un parcours de prévention personnalisé et inclure des fonctionnalités pour faciliter l'accès aux droits en santé.

En respectant le consentement des usagers pour l'accès aux données utilisées dans ce cadre.

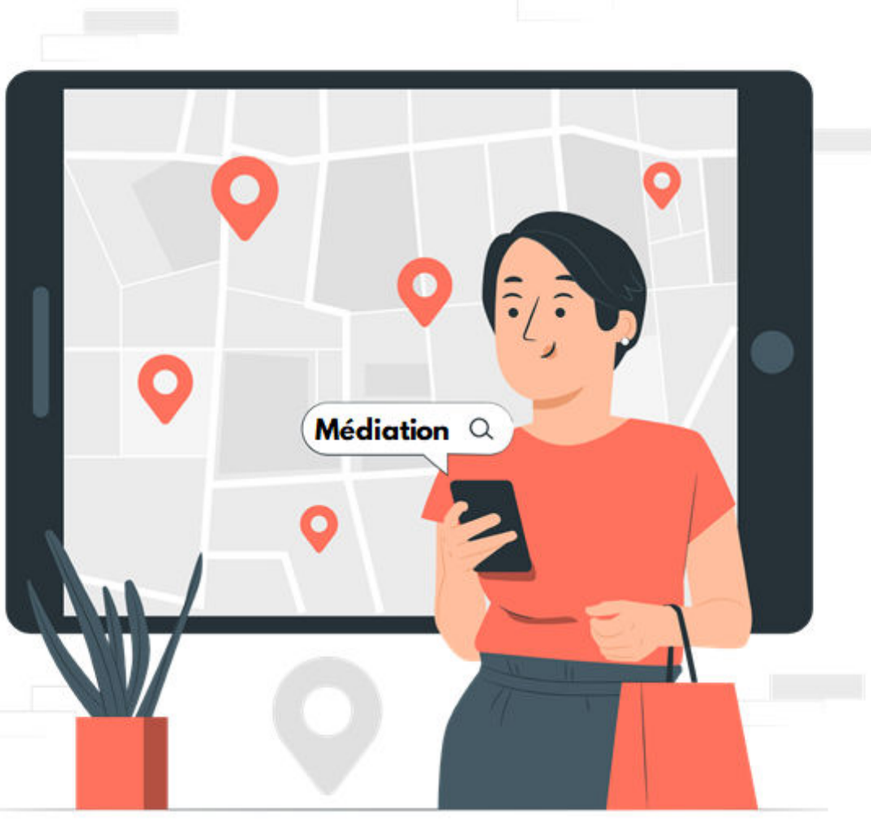
FAIRE DE L'ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ DES USAGERS UNE PRIORITÉ ET UNE RÉALITÉ

France Assos Santé
La voix des usagers

Miser sur un service public d'accompagnement de proximité

Il est nécessaire de donner les moyens adéquats aux services publics qui existent, en ressources humaines et matérielles pour palier à la fracture numérique, qu'elle soit d'ordre socio-économique (matériel, zone blanche, etc.) ou liée aux usages et à l'apprentissage des compétences numériques.

L'accompagnement citoyen au numérique appliqué au domaine de la santé nécessite des compétences particulières et une confidentialité renforcée. La formation d'agents de médiation au numérique doit donc prendre en compte cet aspect et l'offre de services proposée doit prendre en compte l'arrivée de "Mon Espace Santé" pour l'ensemble des Français.



Au-delà du besoin de financement et de développement des services d'accompagnement au numérique, ces dispositifs souffrent d'un manque de notoriété évident. Si leur maillage territorial peut encore être renforcé, ces services doivent être connus de tous pour être utilisés par ceux qui en ont besoin.

Les dispositifs d'évaluation des connaissances et compétences numériques et de formation doivent être intégrés aussi bien en ligne qu'en présentiel et proposés à tous les âges, en impliquant les collectivités territoriales, institutions publiques, éducation nationale, etc.

Y recourir doit devenir un réflexe pour tous les acteurs du système et contribuer à développer une culture de l'accompagnement à la maitrise du numérique, notamment en santé.

Miser sur un accompagnement solidaire pour réduire les inégalités de santé

Les réseaux associatifs reposent sur l'engagement des bénévoles. La participation des associations au déploiement de "Mon Espace Santé", aussi bien pour l'information et la sensibilisation, que pour l'accompagnement pratique et l'exercice des droits en identifiant les difficultés vécues par les usager·ères et en mettant à disposition les outils nécessaires, demandent des ressources importantes.

Des moyens financiers, matériels et de formation doivent être déployés aux échelles nationales et locales pour permettre à ces acteurs de proximité de se saisir pleinement de ces missions, en synergie avec les réseaux de la médiation numérique. Collectivités locales, organismes d'assurance maladie, agences publiques ou encore organisations de santé (GHT, CPTS, etc.), doivent offrir ces ressources afin de permettre aux associations d'initier et réaliser des missions d'accompagnement citoyen.

La plateforme, en tant que service public, doit proposer les fonctionnalités nécessaires pour être accessible à tous, quelque soit les handicaps, pour les personnes allophones (ne maitrisant pas le français), pour celles qui ne maitrisent pas le numérique ou ont des difficultés d'accès au système de santé.
Ce service doit être facilitateur pour les usager·ères qui ont un faible niveau de littératie en santé ou sont en situation de précarité, et pour qui l'accès au système dans son ensemble pose problème.

L'ensemble de ces usager·ères fait aussi partie des populations vulnérables, pour qui cet outil doit donc être une source de simplification avec une forte valeur ajoutée ; ils doivent y trouver les moyens adéquats pour utiliser pleinement l'ensemble des services de "Mon Espace Santé".

La littératie en santé :

Elle est définie par Santé Publique France comme la motivation et les compétences des individus à accéder, comprendre, évaluer et utiliser l'information en vue de prendre des décisions concernant leur santé.
Appliquée au numérique, les populations qui vont se retrouver en difficultés face aux outils digitaux en santé sont:

- Populations vulnérables socialement et économiquement
- Territoires mal desservis
- Personnes vieillissantes (diminution à partir de 46 ans)
- Niveau d'éducation plus faible
- Personnes en situation de handicap
- Personnes issues de l'immigration

Nos PROPOSITIONS

FAIRE DE L'ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ DES USAGERS UNE PRIORITÉ ET UNE RÉALITÉ

8

Créer une culture publique de l'accompagnement de proximité au numérique pour tous

et renforcer les ressources financières et les compétences des services publics d'accompagnement au numérique

---

9

Donner les moyens aux associations de participer à l'accompagnement au numérique et à l'exercice des droits des usagers,

pour prendre pleinement leur place dans le déploiement de "Mon Espace Santé" par des actions de proximité pensées par les usagers, pour les usagers.

10

Faire de "Mon Espace Santé" un dispositif accessible de manière universelle pour tous les usagers,

en particulier pour les personnes en situation de handicap, les usagers allophones et ceux qui ont des difficultés d'accès au système de santé.

10 PROPOSITIONS

FAIRE DE MON ESPACE SANTÉ UNE RÉUSSITE COLLECTIVE

1

Faire du respect du consentement des usagers un droit incontestable.
Le libre refus des usagers à utiliser "Mon Espace Santé" ou à partager ses informations doit être sans conséquence sur ses soins ou son parcours de santé.

2

Multiplier les canaux d'information pour toucher tous les publics, et informer en particulier sur l'hébergement des données et la sécurité associée.
En proposant une information transparente, accessible et honnête sur les mesures prises pour lutter contre les attaques malveillantes potentielles.

3

Intégrer des représentants d'usagers dans la commission de référencement des services labellisés du catalogue "Mon Espace Santé".
Et ouvrir le processus de référencement de manière large aux acteurs associatifs.

4

Établir un accès direct à son compte "Mon Espace Santé" pour :

- **les mineurs de plus de 1 ans**
- **les proches aidants et les personnes de confiance, sur demande expresse de l'usager**
- **un double accès adéquat pour les personnes bénéficiant d'une mesure de protection juridique**

5

Renforcer la place du consentement à l'accès par les professionnels de santé de "Mon Espace Santé" :
Laisser le libre choix aux usagers de confier un accès complet à "Mon Espace Santé" à leur médecin traitant, pour respecter la diversité et la réalité des parcours de santé.
Garantir l'accès nominatif par les professionnels de santé en particulier en établissement, en toute transparence envers l'usager, et le tracer dans l'historique de "Mon Espace Santé".

10 PROPOSITIONS

FAIRE DE MON ESPACE SANTÉ UNE RÉUSSITE COLLECTIVE

6

Imposer aux établissements le versement automatique de l'historique des documents vers "Mon Espace Santé" (dispositif de « reprise du stock »).
Compléter cette disposition en facilitant l'ajout de documents par les usagers eux-mêmes quand cela est nécessaire.

7

Proposer dans "Mon Espace Santé" un parcours de prévention personnalisé et inclure des fonctionnalités pour faciliter l'accès aux droits en santé,
Tout en respectant le consentement des usagers pour l'accès aux données utilisées dans ce cadre.

8

Créer une culture publique de l'accompagnement de proximité au numérique pour tous
et renforcer les ressources financières et les compétences des services publics d'accompagnement au numérique

9

Donner les moyens aux associations de participer à l'accompagnement au numérique et à l'exercice des droits des usagers,
pour prendre pleinement leur place dans le déploiement de "Mon Espace Santé" par des actions de proximité pensées par les usagers, pour les usagers.

10

Faire de "Mon Espace Santé" un dispositif accessible de manière universelle pour tous les usagers,
en particulier pour les personnes en situation de handicap, les usagers allophones et ceux qui ont des difficultés d'accès au système de santé.