

# AVIS CITOYEN

## Améliorer la prévention en santé des publics vulnérables grâce au numérique



Juillet 2025





## *AVIS CITOYEN*

---

Améliorer la prévention en santé  
des publics vulnérables  
grâce au numérique

**ÉDITO**

## Prévention en santé des populations vulnérables : et si le numérique était un levier ?

**A** lors que les outils numériques façonnent de nouveaux usages en santé, une question demeure : sont-ils une réelle opportunité pour la prévention, et notamment pour les plus vulnérables ?

Pour répondre à cette question, nous avons initié une démarche en deux temps : un **Observatoire national** pour mesurer le rapport des Français fragiles au numérique, suivi d'un **temps d'écoute citoyenne** pour identifier les solutions.

Notre [Observatoire de l'accès au numérique en santé](#), publié en octobre 2024, a confirmé l'immense potentiel du numérique, mais a aussi souligné trois défis majeurs à relever pour le concrétiser : rassurer les usagers, personnaliser les messages et accompagner l'appropriation des outils. Pour aller plus loin, nous avons donné la parole à des citoyens des Hauts-de-France, une région où les vulnérabilités sociales, économiques et sanitaires sont particulièrement marquées, avec une prévalence de pathologies chroniques, comme le diabète ou les maladies cardiovasculaires, mais aussi les cancers, supérieure à la moyenne.

La contribution de ces citoyens est riche d'enseignements, et permet d'identifier des solutions concrètes pour que le numérique en santé devienne réellement un levier de prévention accessible, utile et intégré à leur vie quotidienne.

Les citoyens qui ont participé à cet avis nous confirment l'importance cruciale d'un accompagnement humain, et le rôle central des professionnels de santé. Mais ils révèlent aussi un réel intérêt pour les outils numériques – comme les assistants virtuels basés sur l'intelligence artificielle, à condition que leur rôle d'orientation et non de diagnostic soit clairement défini. À l'inverse, des dispositifs phares comme *Mon espace santé*, restent encore flous pour certains : ils en perçoivent l'utilité dans l'absolu, mais son usage au quotidien leur échappe encore. Au fond leur demande est simple : **disposer d'outils utiles et faciles à intégrer dans leur vie quotidienne.**

**La parole de ces citoyens n'est pas seulement précieuse, elle est une boussole. Elle nous montre que l'on ne peut penser l'innovation numérique sans ceux à qui elle est destinée.**

Cette démarche renforce notre conviction : placer les utilisateurs au cœur de la réflexion n'est pas une option, mais la condition *sine qua non* pour que le numérique tienne sa promesse d'une prévention plus efficace et plus accessible.

Nous remercions chaleureusement tous les citoyens et experts engagés dans cette démarche. Ces propositions ne sont pas une simple étape, elles dessinent les fondations d'un numérique en santé véritablement innovant et inclusif pour améliorer la prévention.

### Les partenaires de l'Avis Citoyen

Fondation Roche,  
Croix-Rouge française,  
21 Croix-Rouge,  
Mednum,  
Délégation au numérique en santé,  
Agence des programmes de recherche en santé.

# Table des matières

<b>ÉDITO</b> <i>Prévention en santé des populations vulnérables : et si le numérique était un levier ?</i> .....	<b>4</b>
--	----------

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>8</b>
<i>Nos constats partagés</i> .....	<b>9</b>
<i>Nos 8 convictions fondamentales</i> .....	<b>11</b>

<b>DÉFI N°1</b> <i>Rassurer</i> .....	<b>12</b>
---------------------------------------	-----------

## *Diffuser la culture de la prévention auprès de tous*

▪ <b>Proposition n°1</b> .....	<b>12</b>
Initier à la prévention en santé dès le plus jeune âge avec le numérique	
▪ <b>Proposition n°2</b> .....	<b>12</b>
Mobiliser les influenceurs pour diffuser les messages de prévention	

## *Devenir des acteurs de notre santé*

▪ <b>Proposition n°3</b> .....	<b>13</b>
Développer les rappels de prévention via les plateformes de prise de rendez-vous en ligne	
▪ <b>Proposition n°4</b> .....	<b>13</b>
Mieux faire connaître <i>Mon espace santé</i>	
▪ <b>Proposition n°5</b> .....	<b>14</b>
Former les professionnels de santé aux outils et usages numériques	
▪ <b>Proposition n°6</b> .....	<b>14</b>
Créer un label public pour garantir la fiabilité des outils	

<b>DÉFI N°2</b> <i>Personnaliser</i> .....	<b>15</b>
--	-----------

▪ <b>Proposition n°7</b> .....	<b>15</b>
Informer sur les actions locales de prévention	
▪ <b>Proposition n°8</b> .....	<b>16</b>
Adapter <i>Mon espace santé</i> à la prévention personnalisée	
▪ <b>Proposition n°9</b> .....	<b>16</b>
Créer un « avatar santé » sécurisé	
▪ <b>Proposition n°10</b> .....	<b>17</b>
Développer des programmes de prévention s'appuyant sur l'exploitation des données par l'intelligence artificielle	

<b>DÉFI N°3</b> <i>Accompagner</i> .....	<b>18</b>
--	-----------

▪ <b>Proposition n°11</b> .....	<b>18</b>
Lever les freins d'accès au numérique	
▪ <b>Proposition n°12</b> .....	<b>18</b>
Organiser des permanences pour la prévention, en présentiel ou à distance	
▪ <b>Proposition n°13</b> .....	<b>19</b>
Aider à l'activation de <i>Mon espace santé</i> auprès du plus grand nombre, via des actions de proximité	
▪ <b>Proposition n°14</b> .....	<b>20</b>
Expérimenter une journée « Pause Santé » en entreprise ou en milieu scolaire	
▪ <b>Proposition n°15</b> .....	<b>21</b>
Utiliser la carte Vitale pour favoriser la prévention	
▪ <b>Proposition n°16</b> .....	<b>21</b>
Simplifier l'accès à la santé avec un portail numérique unique	

## INTRODUCTION



«Pour nous,  
la prévention  
en santé est  
essentielle.»

Nous sommes 30 citoyennes et citoyens des Hauts-de-France, issus des zones urbaines ou périurbaines de Lille et de Maubeuge, ou rurales, comme la Thiérache et ses environs.

Notre groupe reflète une diversité d'âges, de sexe, de professions et de vécus, mais nous sommes tous confrontés à des inégalités sociales, économiques ou de santé.

La **Fondation Roche**, la **Croix-Rouge française** et son accélérateur d'innovation sociale **21**, la **délégation au numérique en santé (DNS)**, la **Mednum** et l'**agence des programmes de recherche en santé** confiée à l'Inserm, nous ont invités à participer à une Convention Citoyenne portant sur un sujet crucial : la **prévention en santé et les apports du numérique**. Forts de nos expériences personnelles, nous avons échangé, appris et débattu pour construire une vision commune.

Pour nous, la prévention en santé est essentielle. Elle permet d'éviter que surviennent certaines maladies (prévention primaire), elle contribue à traiter plus tôt – et plus efficacement – des pathologies naissantes (prévention secondaire), et elle contribue à améliorer la santé et la qualité de vie des patients atteints de maladies installées ou chroniques, notamment des cancers, des maladies cardiovasculaires, ou encore du diabète (prévention tertiaire).

Pourtant, il n'est pas facile pour nous d'être dans une démarche de prévention, pour des raisons individuelles, mais aussi pour des raisons tenant à l'organisation du système de santé. Dans ce contexte, le développement du numérique en santé constitue une aide précieuse, mais peut aussi présenter des défis, dont nous avons conscience.

Nos échanges nous ont permis de partager nos constats, nos craintes et nos espoirs. Nous avons cherché à comprendre comment, et dans quelles conditions, le numérique peut devenir un véritable allié **pour la prévention de toutes et tous**.

C'est le fruit de ce travail que nous souhaitons aujourd'hui porter à la connaissance des pouvoirs publics et des acteurs de notre territoire.

## Nos constats partagés

*Une attention croissante,  
mais des réalités  
complexes*

Nous saluons l'attention croissante des pouvoirs publics pour la prévention en santé (de la recherche jusqu'aux soins), ainsi que la richesse des dispositifs existants (vaccination, PMI, dépistages, M'T Dents, etc.). Mais dans la réalité, nous faisons face à plusieurs difficultés :

### ► L'accès aux soins, condition première à la prévention :

La prévention repose sur un suivi médical régulier. Or, l'accès à un médecin traitant ou à un spécialiste devient de plus en plus difficile : pénurie de professionnels, délais d'attente, éloignement géographique, surcharge etc. réduisent les temps d'écoute si fondamentaux pour une approche personnalisée.

### ► La prévention, un défi quotidien :

Nous connaissons les comportements qui ont un impact sur notre santé (alimentation, activité physique, dépistages...). S'y conformer relève souvent du défi : peur du diagnostic, habitudes, modes de vie, coût, charge mentale... Les messages de prévention, souvent trop généraux, peinent à répondre à nos réalités.

### ► Une confiance forte dans le monde médical et l'Assurance Maladie :

Professionnels de santé, associations de patients, et Assurance Maladie restent nos interlocuteurs les plus crédibles. Leurs campagnes sont visibles et utiles, comme *Octobre Rose*. Mais face à l'abondance de campagnes de prévention, la multitude des canaux et la diversité des acteurs (influenceurs, marques,...) il devient difficile de se repérer et d'identifier les messages pertinents pour sa santé.

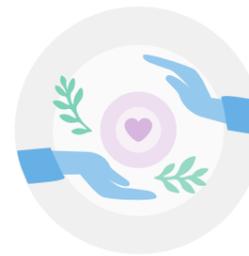


*Le numérique en santé :  
un atout à exploiter*

- ▶ **Le numérique facilite nos démarches :**  
Pour la prise de rendez-vous (par *Doctolib* ou *Maia* notamment), pour échanger avec un professionnel via la téléconsultation – mais uniquement pour des actes simples, pour accéder plus facilement à une information fiable – via *Ameli.fr*, et enfin pour simplifier le suivi administratif de notre santé.
- ▶ **Le numérique améliore notre suivi médical :**  
Des outils comme *Mon espace santé* permettent de centraliser notre parcours de santé. L'intelligence artificielle (IA), quant à elle, aide à mieux comprendre les pathologies et à adapter nos comportements en conséquence. Mais tout cela ne fonctionne que si les professionnels les utilisent pleinement.
- ▶ **Le numérique est un levier pour l'autonomie :**  
Applications de santé, objets connectés, suivi de sommeil ou d'alimentation... Certains d'entre nous s'en servent déjà pour intégrer au quotidien des habitudes plus vertueuses, et apprendre à mieux gérer notre santé.
- ▶ **Le numérique permet une communication ciblée, mais encore perfectible :**  
Les messages de prévention sont mieux ciblés (comme c'est le cas avec les mails personnalisés de l'Assurance Maladie), mais ces messages ne sont pas toujours lus ni bien compris, et la surabondance peut finir par nous désorienter plutôt que nous guider.

*Des défis majeurs  
à ne pas ignorer*

- ▶ **La relation humaine reste centrale :**  
Rien ne remplace pour nous l'écoute et le lien avec un médecin traitant. Le numérique reste toutefois un vecteur pertinent pour maintenir lien.
- ▶ **Le numérique peut accentuer les inégalités :**  
Mal conçus ou mal adaptés, les outils numériques peuvent creuser des inégalités d'accès à la santé. Une mauvaise anticipation de nos besoins ou une méconnaissance de nos réalités les rendent parfois inaccessibles ou inutilisables. Beaucoup d'entre nous ne nous sentons pas suffisamment accompagnés : nous manquons de formations et d'un réel soutien sur le terrain pour nous approprier ces outils.
- ▶ **La question de la protection des données est cruciale :**  
Nous voulons savoir qui peut accéder à nos données, et comment elles sont protégées. La transparence et la protection des données de santé doivent être garanties.



## Nos 8 convictions fondamentales

De ces constats émergent huit convictions fortes qui guident nos propositions :

- 1 • **La prévention doit être co-construite.** La prévention doit être pensée avec nous, dans un langage clair, inclusif et adapté à nos réalités.
- 2 • **La prévention doit être personnalisée.** Elle doit être adaptée aux particularités de chacun, pour tenir compte de notre âge, nos antécédents médicaux, notre mode de vie, et de nos contraintes.
- 3 • **La prévention doit être de proximité.** Elle doit être ancrée dans nos territoires et portée par les médecins, les acteurs locaux et les associations. Le numérique peut notamment être vecteur de cette proximité.
- 4 • **Nous devons être mieux informés des actions locales.** De nombreux dispositifs de prévention en santé existent, sans que nous en soyons informés. Le numérique peut en cela être un levier.
- 5 • **Le numérique est un levier, mais pas une solution unique.** Il complète mais n'efface pas le besoin de structures et de soignants, notamment en zones rurales.
- 6 • **La santé est un bien commun.** L'État doit garantir l'éthique, la transparence, et encadrer les acteurs publics et privés.
- 7 • **Le numérique doit être accompagné.** Pour ne laisser personne de côté, notamment les plus fragiles, il faut former, aider, expliquer.
- 8 • **Nous avons besoin de confiance.** Pour naviguer dans l'univers numérique de la santé, il faut être mieux orienté et rassuré sur la sécurité des outils.

Guidés par ces constats et ces convictions, nous avons formulé **16 propositions** concrètes pour faire du numérique un levier efficace d'une prévention plus juste, plus humaine, et plus accessible à toutes et tous.

## DÉFI N°1 *Rassurer*

**L'objectif est de construire la confiance, d'éduquer à la prévention et de garantir que les informations fournies sont claires, accessibles et pertinentes, en s'appuyant notamment sur des relais légitimes et de proximité.**

Les **6 propositions** suivantes portent sur des besoins en prévention essentiels et encore trop peu traités. Ces propositions visent d'abord à faire en sorte que tout le monde, surtout les plus éloignés du système de soins parmi nous, puissent bénéficier d'une offre de prévention pleinement adaptée à leurs besoins.

### *Diffuser la culture de la prévention auprès de tous*

#### **Proposition n°1**

*Initier à la prévention en santé dès le plus jeune âge avec le numérique*

En assurant une continuité entre école, périscolaire et loisir pour ancrer une culture commune de la prévention et du numérique en santé.

#### **À l'école :**

- ▶ Par des ateliers de sensibilisation aux enjeux de santé et aux outils numériques, animés par des experts de la prévention (Croix-Rouge française, Assurance Maladie, associations de patients, chercheurs en santé publique);
- ▶ Par des concours nationaux de campagnes numériques de prévention en santé, intégrés dans les projets d'établissement et en partenariat avec l'Assurance Maladie ou les Agences Régionales de Santé. Ces campagnes pourraient prendre la forme d'un jeu en ligne ou encore d'expériences immersives.

#### **Dans les clubs sportifs :**

- ▶ En relayant des campagnes de prévention ciblées (risques cardio-vasculaires, addictions...) via des événements dédiés ou des affichages et QR Codes redirigeant vers des pages officielles de santé publique.

#### **Proposition n°2**

*Mobiliser les influenceurs pour diffuser les messages de prévention*

Des **influenceurs reconnus** seront choisis selon des critères définis par les autorités publiques. Leur mission : **conseiller, sensibiliser et faire passer les messages de prévention dans un cadre éthique bien établi**. Des personnalités publiques pourront également partager leur propre expérience de manière authentique et accessible

– tels que «Mon expérience de la mammographie» ou «J'ai testé le Dry January» afin de favoriser l'identification et le passage à l'action.

### *Devenir des acteurs de notre santé*

#### **Proposition n°3**

*Développer les rappels de prévention via les plateformes de prise de rendez-vous en ligne*

Certaines plateformes proposent déjà des rappels avant les rendez-vous médicaux, précisant la date, le lieu et les modalités. Nous pensons que ces messages pourraient nous inviter à préparer nos éventuelles questions (si nous avons détecté un changement, été interpellé par un message de santé publique, etc.), pour faire de la consultation un véritable temps d'échange et de prévention.

#### **Proposition n°4**

*Mieux faire connaître Mon espace santé*

Nous sommes particulièrement intéressés par la possibilité de partager nos documents de santé aux professionnels de santé de notre choix. Si la sécurisation et la confidentialité de nos données sont garanties, nous estimons que *Mon espace santé* est la plateforme idéale pour nous accompagner individuellement et collectivement à devenir acteurs de notre santé. Nous jugeons donc qu'il serait pertinent de **déployer une grande campagne nationale** pour promouvoir *Mon espace santé* **en démontrant ses bénéfices concrets**. Nous voulons pouvoir découvrir et comprendre toutes les fonctionnalités proposées.



### *Mon espace santé, une plateforme de référence à mettre en avant*

Si la plupart d'entre nous connaissent de nom *Mon espace santé*, nous sommes encore peu nombreux à l'utiliser réellement. Le débat citoyen nous a permis d'en découvrir le potentiel et les nombreuses fonctionnalités – dont les rappels essentiels comme les vaccins, les examens dentaires ou le suivi des enfants, qui nous paraissent particulièrement utiles pour mieux gérer notre santé au quotidien. C'est pourquoi plusieurs des propositions qui suivent s'appuient sur cet outil, dans l'objectif d'en faire une véritable plateforme de référence, accessible et compréhensible pour renforcer la prévention et l'autonomie en santé.

**Proposition n°5****Former les professionnels de santé aux outils et usages numériques**

Nous faisons confiance à nos médecins. Ils sont les mieux placés pour nous faire découvrir *Mon espace santé* et nous encourager à l'utiliser, notamment en matière de prévention. Pour y parvenir, nous pensons qu'il faut agir à trois niveaux :

- ▶ **Mieux former.** La formation des professionnels de santé doit pleinement intégrer le numérique en santé, avec un focus particulier sur *Mon espace santé*;
- ▶ **Faciliter l'usage au quotidien.** Les logiciels des médecins doivent être compatibles avec *Mon espace santé* pour faciliter le téléversement des documents de santé (ordonnances, comptes rendus etc.);
- ▶ **Renforcer le lien professionnel de santé-patient.** Les professionnels de santé doivent pouvoir nous expliquer les bénéfices concrets de *Mon espace santé* pour la gestion de notre santé, de façon simple.

**Proposition n°6****Créer un label public pour garantir la fiabilité des outils**

En développant des programmes et partenariats entre l'Assurance Maladie et des applications innovantes et ciblées, par exemple pour agir sur l'obésité des jeunes avec des montres et balances connectées, ou à l'aide d'intelligences artificielles de coaching.

En apposant un **label officiel sur les ressources et outils numériques de prévention en santé** validés par les autorités publiques. Ce label facilement identifiable serait ainsi garant :

- ▶ du sérieux scientifique des informations fournies;
- ▶ de la protection de nos données personnelles renseignées et/ou récoltées.

À ce jour, *Mon espace santé* intègre un onglet « catalogue de services » qui référence une dizaine d'applications tierces dédiées à la santé et à la prévention. Cependant, il n'existe pas encore de label officiel permettant d'identifier clairement les applications validées par l'Assurance Maladie. La création d'un tel label nous permettrait non seulement d'avoir davantage confiance dans les outils, mais aussi de mieux les repérer.

**DÉFI N°2 Personnaliser**

**L'objectif est d'adapter la prévention aux besoins individuels et aux réalités locales, en développant des approches ciblées qui prennent en compte nos parcours de vie, contextes sociaux et sanitaires mais aussi les spécificités des territoires dans lesquels nous vivons.**

Voici **4 propositions** pour développer des offres de prévention qui nous ressemblent vraiment. Nous avons besoin de campagnes de prévention personnalisées, qui tiennent compte de notre quotidien. Pour y parvenir, nous avons identifié deux leviers essentiels, indissociables l'un de l'autre : la proximité et le numérique.

**Proposition n°7****Informersur les actions locales de prévention**

Nous saluons les initiatives qui viennent à notre rencontre, notamment les **bus et stands itinérants** (à l'image des *Bus du Cœur* ou de ceux de la Croix-Rouge française), les **actions dans les lieux de vie** (comme dans les marchés, les centres commerciaux, les brocantes, les foyers, les Maisons des Jeunes et de la Culture (MJC), et les lieux de travail précaires) ou encore les **stands d'information animés par l'Assurance Maladie** dans les territoires.

Mais pour bénéficier de ces différentes initiatives, nous devons **être mieux informés** de leur présence. Le numérique peut jouer un rôle clé :

- ▶ **Les mairies** pourraient relayer ces initiatives via :
  - **Un « mur de la prévention »** physique et numérique. Ce « mur de la prévention » sera partagé via des affichages en mairie ainsi que sur le site web et sur les réseaux sociaux de la municipalité. Il comprendra un QR code à scanner pour accéder à la liste des initiatives organisées sur le territoire au fil de l'année.
  - **Des panneaux d'information** interactifs dans les lieux du quotidien gérés par la mairie comme les maisons de quartier, les bibliothèques et médiathèques, les gymnases et bases de loisirs, les parcs ou encore les marchés.
- ▶ **L'Assurance Maladie**, en tant qu'acteur de référence, pourrait diffuser un « carnet-calendrier » de la prévention numérisable, synchronisable avec nos smartphones, incluant événements, campagnes et adresses locales utiles.

**Proposition n°8****Adapter Mon espace santé à la prévention personnalisée**

Pour certains d'entre nous, *Mon espace santé* est déjà un outil précieux pour suivre et gérer notre parcours de santé. Toutefois nous estimons qu'il pourrait encore gagner en efficacité en intégrant de nouvelles fonctionnalités, telles que :

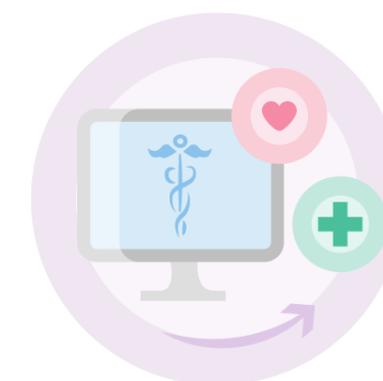
- ▶ La **centralisation de toutes les informations de santé**. Cela impliquerait que les soignants que nous consultons téléversent systématiquement les documents de santé (ordonnance, résultats d'examens médicaux...) sur *Mon espace santé*. L'objectif : permettre à chacun d'accéder facilement, à un seul endroit, à l'ensemble de son parcours de santé.
- ▶ Nous proposons que les **rappels de prévention** (vaccins, dépistages...) ne soient pas seulement affichés sur *Mon espace santé*, mais aussi transmis **par SMS ou par mail**, pour être plus facilement repérés. Chacun pourrait choisir de les recevoir ou non, et sélectionner les sujets qui l'intéressent, afin d'éviter des notifications perçues comme inutiles voire intrusives. Une alerte pourrait également être envoyée à notre médecin traitant (par exemple lors de la lecture de la carte Vitale), pour qu'il puisse en parler avec nous en consultation.
- ▶ Rendre visible l'**offre de santé** disponible sur son territoire par un répertoire intégré à *Mon espace santé* localisant les médecins traitants acceptant de nouveaux patients, les professionnels réalisant les bilans de prévention, les structures associatives proposant une offre de soins (ex. : la Croix-Rouge française). Cela faciliterait l'orientation vers les bons interlocuteurs.
- ▶ L'ajout d'**alertes personnalisées** en fonction de l'historique de santé et des événements de prévention organisés à proximité.

**Proposition n°9****Créer un « avatar santé » sécurisé**

Nous proposons qu'un **outil de discussion, exploitant l'intelligence artificielle et conversationnelle**, soit développé par l'Assurance maladie pour garantir la protection des données et la fiabilité des informations, tout en restant pratique à utiliser. Cet outil pourra analyser les données que nous partageons sur *Mon espace santé* et le compte *Ameli.fr* pour prodiguer des conseils de prévention personnalisés et des informations de santé vérifiées. Cet avatar serait disponible sur les sites internet des centres de Sécurité sociale (CPAM, MGEN, MSA...).

**Proposition n°10****Développer des programmes de prévention s'appuyant sur l'exploitation des données par l'intelligence artificielle**

L'intelligence artificielle aide à analyser plus rapidement et plus efficacement la masse de données de santé disponibles sur un territoire donné. À partir de ces informations, les Agences Régionales de Santé (ARS) et les médecins exerçant sur le territoire peuvent **développer des actions ciblées sur certaines pathologies et thématiques identifiées comme prioritaires**. Dans notre territoire par exemple, des sujets de santé clés comme la santé mentale ou les problèmes d'addiction pourraient être davantage adressés.



## DÉFI N°3 Accompagner

L'objectif est de fournir le soutien nécessaire pour que chacun puisse utiliser les outils numériques en toute confiance. Ce soutien passe par un accompagnement actif, qui aide à mieux comprendre l'utilité et l'utilisation de ces outils, à gagner en autonomie, et à intégrer la prévention dans le quotidien, surtout pour les personnes qui rencontrent des difficultés ou des obstacles à l'accès à la santé.

Nous avons élaboré 6 propositions visant à améliorer l'accompagnement de tous vers les dispositifs de prévention, que ce soit au quotidien ou lors du dépistage.

### Proposition n°11

Lever les freins d'accès au numérique

- ▶ En multipliant l'installation des **bornes de téléconsultation** dans toutes les mairies, les pharmacies, les Maisons France Services, ou dans d'autres lieux entièrement dédiés aux interactions médico-sociales.
- ▶ Nous sommes convaincus que la téléconsultation constitue une solution efficace en cas de difficulté d'accès à un médecin. Il s'agit d'une première approche qui nous permet d'entrer en contact avec un professionnel de santé, et donc d'entamer un parcours de santé. Son déploiement élargi pourrait également favoriser les consultations dédiées à la prévention (questions sur les dépistages, les habitudes de vie, les risques personnels...), tout en limitant les coûts et contraintes liés aux déplacements.
- ▶ En mettant gratuitement à disposition du public des outils connectés de santé (balances, montres...). Ces objets seraient accessibles en pharmacie et en maisons France Services, et une proposition de prise de rendez-vous médical serait faite à l'issue de leur utilisation.

### Proposition n°12

Organiser des permanences pour la prévention, en présentiel ou à distance

Pour que la prévention devienne un réflexe au quotidien, chacun doit se sentir **écouté, soutenu et accompagné**, à la fois par des **professionnels de santé** et par des **pairs confrontés aux mêmes enjeux de santé**. Cela passe par la mise à disposition de lieux accessibles et humains, ancrés dans les territoires.

Mettre en place, dans les **mairies** ou les **Maisons France Services**, des **permanences d'écoute en présentiel ou à distance**, animées par des **associations de patients** – à l'image de ce qui existe déjà dans certains hôpitaux. Ces espaces d'échange offriraient un cadre bienveillant pour poser des questions, partager des expériences, ou être orienté vers des ressources utiles.



### Proposition n°13

Aider à l'activation de Mon espace santé auprès du plus grand nombre, via des actions de proximité

Créer des **centres de santé de proximité**, particulièrement dans les territoires en tension, pour renforcer l'accès à la prévention et aux soins de base. Pour garantir la qualité et la sécurité de la prise en charge, ces centres respecteront deux conditions clés :

- ▶ Être **animés par des professionnels de santé** (infirmiers, sages-femmes, aides-soignants, pharmaciens...);
- ▶ Offrir une **permanence médicale hebdomadaire**, soit en présentiel, soit via **téléconsultation**, en lien avec les professionnels du territoire.

Nous pensons qu'il est nécessaire d'offrir un accompagnement humain et sur-mesure – dispensé de façon individuelle ou en petits groupes – qui permette à chacun de se familiariser progressivement avec la plateforme.

#### Médiation et accompagnement individualisé :

- ▶ En proposant aux citoyens (par tract et/ou par SMS) une inscription à un **atelier de formation et d'accompagnement à la prise en main de Mon espace santé** à l'échelle communale, voire intercommunale, pour encourager toutes les communes à intégrer une campagne de sensibilisation et de prévention en santé.
- ▶ En proposant, **via une campagne téléphonique**, la visite d'un médiateur numérique missionné par l'Assurance maladie à domicile pour aider à installer *Mon espace santé*. Le « phoning » des Français qui n'auraient pas eu recours à un professionnel de santé sur les deux dernières années nous semble être une méthode pertinente pour détecter celles et ceux qui seraient éloignés sinon en décrochage du système de santé, parce qu'il vivent dans un désert médical ou n'ont pas accès à des ressources numériques. Ces Français qui n'auraient pas utilisé leur Carte Vitale sur deux ans pourraient donc être contactés par téléphone pour être orientés vers des prestations de médiation numérique dispensées autour d'eux, c'est-à-dire qui leur permettraient d'agir sur des outils numériques à eux, ou mis à disposition sur leur territoire.
- ▶ En mettant en place un **rendez-vous dédié avec le médecin traitant ou l'Assurance maladie** pour prendre en main *Mon espace santé*, à l'image des rendez-vous organisés par les maisons départementales des personnes

handicapées (MDPH) pour créer et compléter son dossier en première intention. Ce rendez-vous sera aussi l'occasion de mettre l'assuré au courant de l'ensemble des offres de prévention dont il peut bénéficier, qui sont par ailleurs référencées sur la plateforme.

#### En mobilisant les acteurs du quotidien :

- ▶ En organisant des événements d'activation sur des stands *Mon espace santé* tenus par des agents de l'Assurance Maladie, dans des lieux du quotidien (mairie, club des aînés, caisses centrales d'activités sociales...) comme en entreprise, sur des journées ou des semaines dédiées, en laissant la possibilité à chacun de s'y rendre.
- ▶ En renforçant les compétences de la médecine scolaire et de la médecine du travail pour leur donner un rôle actif dans la prévention et dans l'activation puis la complétude de *Mon espace santé*, lorsqu'ils sont au contact des actifs et des élèves intégrés dans le système scolaire.

#### Proposition n°14

Expérimenter une journée « Pause Santé » en entreprise ou en milieu scolaire

Cette « Pause Santé » serait une **journée dédiée à la prévention en santé**, qui permettrait à chacun de prendre le temps de réaliser des rendez-vous de prévention (dépistage, vaccination, « Mon Bilan Prévention », activation et prise en main de *Mon espace santé*) sereinement et tout au long de sa vie.

- ▶ Dans les entreprises et administrations, cette mesure concernerait l'ensemble des employés, et pourrait être étendue pour les parents qui accompagneraient leurs enfants aux rendez-vous de prévention qui se tiendraient en dehors de leurs établissements scolaires ;
- ▶ Pour les établissements scolaires, cette « Pause Santé » prendrait la forme d'une journée ou demi-journée banalisée, au cours de laquelle les élèves seraient invités à participer à des actions de prévention adaptées à leur âge, si possible au sein de leur établissement via la médecine scolaire (pour la vaccination, une consultation M'T dents). Si besoin, cette consultation pourrait ensuite orienter les élèves vers les parcours de soins adaptés. Au lycée, une partie de cette journée serait consacrée à la prise en main de *Mon espace santé*.



Des informations et conseils sur cette journée ainsi que les rappels associés seront intégrés à *Mon espace santé*. Une convocation et une preuve de passage, tous deux partagés par mail et sur *Mon espace santé* (si activé par l'assuré) serviraient de justificatif à présenter ensuite à l'employeur ou au responsable d'établissement. Les effets de cette expérimentation sur la santé au travail et à l'école ainsi que sur l'absentéisme seraient ensuite évalués pour décider ou non de sa généralisation.

#### Proposition n°15

Utiliser la carte Vitale pour favoriser la prévention

- ▶ En créant un **rendez-vous de prévention au moment de la remise de la carte Vitale**, à 16 ans, pour sensibiliser aux droits en santé de chacun, et former aux usages de *Mon espace santé*, en laissant le choix aux jeunes assurés d'activer ou non leur espace santé à ce moment.
- ▶ En ajoutant un **QR code sur la carte Vitale** redirigeant vers *Mon espace santé* pour faciliter l'accès à notre espace personnel – et donc à la gestion de notre santé.
- ▶ En créant des **bornes interactives d'accès à Mon espace santé** (accessibles dans les CAF, CPAM...), sur lesquelles se connecter avec l'aide de la Carte Vitale sans mot de passe à retenir, mais de façon sécurisée (par exemple par un contrôle d'identité biométrique ou via un agent, par empreinte digitale ou encore reconnaissance faciale). Il nous semblerait intéressant de pouvoir imprimer depuis cette borne des conseils de prévention, des coordonnées de médecins à consulter ou encore un calendrier de nos prochaines échéances de vaccination et de dépistage.

#### Proposition n°16

Simplifier l'accès à la santé avec un portail numérique unique

Améliorer l'expérience utilisateur en mettant en place **une authentification unique et un portail commun pour Ameli et Mon espace santé**, afin de permettre une navigation fluide entre ces deux plateformes complémentaires, sans nécessiter de reconnexion.





▶ L'Observatoire de l'accès  
au numérique en santé  
(éd. 2021)



▶ L'Avis Citoyen  
(éd. 2022)



▶ L'Observatoire de l'accès  
au numérique en santé  
(éd. 2024)

**Direction de la publication :**



4 cours de l'île Seguin  
92650 Boulogne-Billancourt cedex  
<https://fondationroche.org>

**Conception & réalisation :**

pergallion

**Crédits maquette & illustrations :**

Atelier Nué

**Impression :**

Copy-Top Opéra Bourse sur papier Nautilus Superwhite  
Papier 100% recyclé issu à 100 % de déchets de consommation

