



Scripts de présentation de Mon espace santé

Script pour les CNFS en structure

Cible	Toute personne qui se présente en structure
Enjeux et objectifs de la campagne	Informier proactivement les citoyens sur Mon espace santé et les dispositifs d'accompagnements mis en place pour les aider à prendre en main ce nouveau service citoyen.
Actions possibles à l'issue de l'échange	- Aide du citoyen à activer ou s'opposer à son compte Mon espace santé

SCRIPT	
Introduction	Je demande au citoyen s'il connaît Mon espace santé
1/ CAS OU LE CITOYEN CONNAIT MON ESPACE SANTE	
	Je demande au citoyen s'il a déjà activé son compte Mon espace santé
Aide à la réponse selon les cas	<i>J'ai activé mon compte MES</i> J'informe le citoyen sur la possibilité de se rendre au sein d'une structure pour se faire accompagner s'il nécessite une aide pour son entourage par exemple. Cartographie : Conseiller Numerique (conseiller-numerique.gouv.fr) Je peux également le relayer vers des structures France Service : Carte France services - ANCT (anct-carto.github.io)
	<i>Je n'ai pas activé mon compte MES</i> J'informe le citoyen sur la possibilité d'activer son compte en se connectant sur monespacesante.fr muni de sa carte Vitale et du code d'activation qu'il a dû recevoir par mail (vérifier les spams) ou par courrier. S'il ne retrouve pas son code il peut au choix demander l'édition d'un nouveau code sur monespacesante.fr ou appeler l'assistance téléphonique au 3422. S'il a besoin d'aide pour activer son compte, il peut le faire au sein d'une structure d'accueil.
2/ CAS OU LE CITOYEN NE CONNAIT PAS MON ESPACE SANTE	
	Je propose au citoyen de lui présenter Mon espace santé et l'aider à l'activer (ou s'y opposer), ou je l'informe d'un atelier de sensibilisation qui a lieu prochainement.

Script téléphonique pour les CNFS

Cible	Toute personne contactant par téléphone pour une demande d'assistance
Enjeux et objectifs de la campagne	Informier proactivement les citoyens sur Mon espace santé et les dispositifs d'accompagnements mis en place pour les aider à prendre en main ce nouveau service citoyen.
Actions possibles à l'issue de l'appel	Redirection du citoyen vers une structure porteuse de CNFS pour l'aider à activer ou s'opposer à Mon espace santé : Conseiller Numerique (conseiller-numerique.gouv.fr)

SCRIPT	
Introduction	Je demande au citoyen s'il connaît Mon espace santé
1/ CAS OU LE CITOYEN CONNAIT MON ESPACE SANTE	
	Je demande au citoyen s'il a déjà activé son compte Mon espace santé
Aide à la réponse selon les cas	<p><i>J'ai activé mon compte MES</i></p> <p>Je clôture l'appel et indique rapidement au citoyen que pour toutes questions sur le service il peut contacter le support téléphonique au 3422. Pour son information, il est également possible de bénéficier de l'aide d'un CNFS dans une structure. Cartographie existante : Conseiller Numerique (conseiller-numerique.gouv.fr)</p>
	<p><i>Je n'ai pas activé mon compte MES</i></p> <p>J'informe le citoyen sur la possibilité d'activer son compte en se connectant sur monespacesante.fr muni de sa carte Vitale et du code d'activation qu'il a dû recevoir par mail (vérifier les spams) ou par courrier. S'il ne retrouve pas son code il peut au choix demander l'édition d'un nouveau code sur monespacesante.fr ou appeler l'assistance téléphonique au 3422. S'il a besoin d'aide pour activer son compte, il peut également se rendre dans une structure accueillant un CNFS pour se faire aider : Conseiller Numerique (conseiller-numerique.gouv.fr)</p>
2/ CAS OU LE CITOYEN NE CONNAIT PAS MON ESPACE SANTE	
	<p>Je propose au citoyen de lui présenter Mon espace santé en 2 minutes. Mon espace santé est le nouveau service public créé pour tous les citoyens pour mieux gérer leur santé. Ce nouveau service public permet à chacun de stocker et de partager ses données comme ses documents de santé en toute sécurité, pour être mieux soigné. Mon espace santé dispose également d'une messagerie sécurisée qui permettra au citoyen d'échanger avec leur professionnel de santé de manière sécurisée. Je lui présente les moyens possibles pour activer son compte ou s'opposer à sa création :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur monespacesante.fr muni de sa carte Vitale - En appelant le support téléphonique au 3422 <p>S'il le souhaite, il peut également se rendre dans une structure accueillant un CNFS pour se faire aider : Conseiller Numerique (conseiller-numerique.gouv.fr)</p>