

Mon espace santé est-il accessible aux usagers en situation de handicap ?

Utiliser Mon espace santé, c'est simple !



Rendez-vous sur monespacesante.fr, depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone



Téléchargez l'application Mon espace santé, disponible sur le [Play Store](#) et dans l'[App Store](#)

Le Ministère chargé de la Santé s'engage à rendre Mon espace santé accessible, conformément au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA). Pour aller plus loin, retrouvez [ici](#) la déclaration d'accessibilité relative à Mon espace santé.

🔍 Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?



Un site web accessible est un site qui permet à tous les internautes d'accéder à ses contenus sans difficulté, y compris les personnes qui présentent un handicap et utilisent des logiciels ou matériels spécialisés.

Un site accessible permet par exemple de :

- **Naviguer avec des synthèses vocales ou des plages braille** (notamment utilisées par les internautes aveugles ou malvoyants).
- **Personnaliser l'affichage du site selon ses besoins** (grossissement des caractères, modification des couleurs, etc.).
- **Naviguer sans utiliser la souris**, avec le clavier uniquement ou via un écran tactile.

🔍 Comment Mon espace santé se rend-il conforme pour être accessible à tous ?

✔ **Toutes les équipes travaillant sur le site Mon espace santé sont sensibilisées et formées à l'accessibilité numérique** (enjeux, rédaction des cas d'usages, développements, tests).
Chaque équipe dispose de référents accessibilité.

Conception

✔ *Depuis janvier 2022, toutes les nouvelles fonctionnalités développées sont accessibles par tous.*

Pour les pages déjà existantes avant 2022, un rattrapage est effectué en parallèle.

Evaluation

📊 **Des audits de conformité au RGAA sont réalisés régulièrement.**

Lors du dernier audit, Mon espace santé a obtenu un score de 75%.

Amélioration continue

🔒 **Pour chaque pré-audit/audit ou contre-audit, un plan d'action est mis en place** (études des correctifs, priorisation, réflexion sur la mise en œuvre d'une solution, répartition dans les équipes, échéances...).

Mon espace santé est-il accessible aux usagers en situation de handicap ?

Un service d'aide par téléphone accessible aux sourds et malentendants

Depuis le 15 mars 2023, l'accueil téléphonique de Mon espace santé est davantage accessible pour les personnes sourdes, malentendantes ou présentant des problèmes d'élocution.

Ces personnes peuvent désormais, grâce à une plateforme en ligne, **contacter les conseillers Mon espace santé**, qui apportent une assistance aux assurés qui en ont besoin lors de l'activation ou de l'utilisation de Mon espace santé.

Pour entrer en contact avec un conseiller Mon espace santé, il suffit de se rendre sur [le site internet ElioZ](#) conçu pour communiquer au choix en :

- **LSF** : langue des signes française (webcam nécessaire),
- **TTRP** : transcription en temps réel de la parole (par écrit),
- **LfPC** : langue française parlée complétée (webcam nécessaire).

✓ Une fois le mode de communication choisi, **un opérateur-relais fait le lien entre l'assuré et le conseiller Mon espace santé** (service gratuit + prix de l'appel).

3422 Service gratuit + prix appel



Vous êtes sourd ou malentendant ?

[Contactez un conseiller par visio-interprétation](#)

Vous êtes sourd ou malentendant, vous communiquez avec



Les conseillers par visio-interprétation sont joignables du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 (heure de Paris).

- Lorsque le service est ouvert, un voyant vert s'affiche à côté du mode, pour chaque mode de communication proposé.
- Lorsque le service est fermé, un voyant rouge s'affiche à côté du mode, pour chaque mode de communication proposé.

Appel via un transcrivateur



Texte ● Ouvert



Heure de Paris

Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	-	-
17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	-	-

Assistance et traitement des retours utilisateurs

Les usagers rencontrant des difficultés en relation avec le handicap ou avec des outils d'adaptation tels que les lecteurs d'écran et la synthèse vocale peuvent faire part de leurs retours via cette adresse e-mail : accessibilite.monespacesante.cnam@assurance-maladie.fr.

Ces retours sont importants pour faire évoluer Mon espace santé.

✓ Chaque remontée est étudiée et transmise à l'équipe concernée. Une réponse est apportée à l'utilisateur.

⊖ Cette adresse e-mail est uniquement dédiée à l'accessibilité numérique de Mon espace santé, aucune autre demande ne sera traitée.