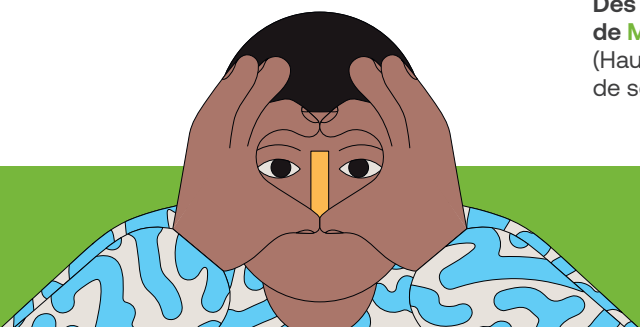


En 2022, le Groupe VYV a signé un partenariat avec le ministère de la Santé et de la Prévention et la CNAM afin de promouvoir et de favoriser le déploiement du carnet de santé numérique des français **Mon espace santé**. MGEN, en tant que membre du Groupe VYV, s'est particulièrement investi sur le sujet et a dans ce cadre :

- déployé des actions d'accompagnement et de communication auprès de ses adhérents et de son personnel et sensibilisé son réseau de professionnels de santé.
- pris en charge, au titre de la gestion du régime obligatoire le support téléphonique de second niveau concernant les demandes **Mon espace santé** émanant de ses assurés sociaux.

Dès le second semestre 2021, MGEN a participé au déploiement de **Mon espace santé** dans trois départements pilotes (Haute-Garonne, Loire-Atlantique, et Somme) grâce à un dispositif de sensibilisation et d'acculturation.



Près de 100 personnes sensibilisées dès 2021.

Assurés et adhérents



1. Prise en charge des contacts entrants

Contacts entrants de niveau 1

Des fiches de renseignements dédiées ont été mises à disposition dans les centres de service MGEN pour répondre aux questions générales sur **Mon espace santé** (avec indication du 3422, numéro de contact mis en place par la CNAM).



6 905

contacts entrants de niveau 1 (appels et mails) entre 2022 et 2023.



Contacts entrants de niveau 2

Dans le cadre de la convention entre MGEN et la CNAM signée en 2022, MGEN a mis en place une équipe de téléconseillers afin de prendre en charge les mails et les appels de niveau 2 à propos de **Mon espace santé**.



23 417

appels de niveau 2 pris en charge par la plateforme MGEN, en provenance de la plateforme CNAM (3422) entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 mars 2023.



556

mails de niveau 2 traités entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023, en coordination avec la CNAM.

2. Communication

Magazine "Valeurs Mutualistes"

 **9**
articles diffusés
à un lectorat de
2 millions d'adhérents
entre 2022 et 2023.

Site web mgen.fr
MGEN a mis en place une page
web dédiée et complète
sur **Mon espace santé**.

 **47 220**
visites entre
2022 et 2023.

Espace personnel des adhérents

Une communication détaillée
a été intégrée à l'espace
personnel des adhérents
à partir de mars 2022. Elle
présente **Mon espace santé**,
ses avantages, les modalités
pour s'inscrire, les possibilités
pour se faire accompagner dont
le lien vers le N° dédié **3422**.

 **27 045**
visiteurs
entre mars 2022
et décembre 2023.

Reflets mutualistes, l'information des militants


 **1**
article diffusé en 2022
à 3 500 lecteurs.

Newsletter MGEN Actus

 **8**
articles diffusés
à **1,49 millions d'adhérents**
abonnés entre 2022 et 2023.

Sites web des sections départementales MGEN

Des messages ont été passés sur les sites web des sections
départementales (102) pour annoncer l'arrivée de **Mon espace santé**
ou prévenir de la possibilité de participer à des webinaires de
prise en main de **Mon espace santé**.

 **244 391**
vues de l'annonce des
webinaires de prise en
main diffusée du 17/10/22
au 15/12/22.

Lettre des correspondants

 **1 500**
correspondants MGEN
avertis en mars 2022.

Vidéos, flyers et vidéos au sein des sections départementales

 **+ 5350**
flyers ont été remis aux assurés
sociaux et adhérents à l'accueil
des sections départementales.

Bulletins départementaux

Un kit de communication présentant
Mon espace santé a été adressé
aux 102 sections départementales
en avril 2022, afin que celles-ci
puissent rediffuser les informations
concernant **Mon espace santé**
dans leurs bulletins départementaux.

Enveloppes POCHECO

 **4,4 millions**
d'enveloppes faisant la promotion
de **Mon espace santé** adressées
avec des courriers de gestion
de mai 2022 et décembre 2023.



E-mailing

 **7**
mailings ciblés ont été envoyés
entre avril 2022 et octobre 2023

Tempo Flash

 **2**
articles diffusés en 2022 dans la newsletter
des salariés MGEN (**10 000 abonnés**).

Réseaux sociaux

Les messages passés sur les réseaux sociaux
par la CNAM ont été rediffusés par MGEN
et des posts LinkedIn et X/Twitter ont été
réalisés pour rappeler l'engagement de MGEN
(Groupe VYV) dans le déploiement de
Mon espace santé, mettre en avant
le **Tour de France « Mon espace santé »**
et valoriser les actions menées notamment
la réalisation de webinaires de sensibilisation
et de prise en main.

Tour de France « Mon espace santé »

MGEN a souhaité participer activement au lancement
du Tour de France « Inclusion numérique et **Mon espace santé** ».

MGEN a participé à **3 étapes**

Etape 2 : 6 juillet 2022 – Centre Hospitalier Nord Deux Sèvre
(Faye L'Abbesse)

Etape 3 : 3 et 4 octobre 2022 – Conseil Départemental de la Haute-
Garonne (Toulouse) et Clinique de Verdaich (Gaillac-Toulza)

Etape 4 : 25 octobre 2022 – Groupement des Hôpitaux de l'Institut
Catholique de Lille (Lomme)

3. Sensibilisation et accompagnement

Réseau de référents MGEN



17
référents
régionaux



101
référents
départementaux

relayé en 2023 par un réseau national de **30 responsables Animation vie militante**. Véritable facteur clé de succès du déploiement, MGEN a mis en place dès 2022 un réseau de référents **Mon espace santé** afin de décliner les actions de promotion au plus près du terrain, en tissant notamment des partenariats avec les écosystèmes locaux.

Webinaires de sensibilisation et de prise en main



30
webinaires
organisés entre
2022 et 2023
avec en moyenne
50 à 400
participants
par session.



1
webinaire
en accès libre
en ligne **visualisé**
+ 3 000 fois entre
le 20 mai 2022 et
décembre 2023.

Comités de section



+ 1 218
adhérents
élus ont été
formés entre
septembre 2021
et août 2022.



Réunions de service

+ 910
collaborateurs
ont été
sensibilisés
en 2022.
Des rappels
ont été menés
ponctuellement
en 2023.



E-formation



834
collaborateurs ont suivi la e-formation
« Découvrir Mon espace santé » mise
à disposition par le Groupe VYV.

Clubs Santé Séniors



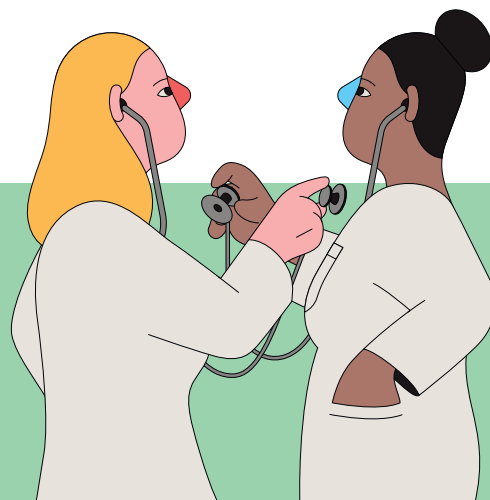
903
adhérents retraités
ont été formés au
cours de l'année 2022.

Professionnels de santé

MGEN dispose de **62** services de soins et d'accompagnement

(établissements sanitaires et médico-sociaux, centres médicaux et dentaires). Ces structures ont été accompagnées pour qu'elles puissent être sensibilisées à Mon espace santé et qu'elles mènent les actions nécessaires pour l'alimenter.

1. Alimentation du DMP et utilisation de la messagerie sécurisée



Alimentation du DMP

Dès 2021, et jusqu'à juin 2022, dans le cadre des programmes Hop'EN et SUN-ES volet 1, MGEN a travaillé avec ses établissements de santé pour mettre en place la qualification des INS (Identités Nationale de Santé) et faire en sorte que les professionnels de santé soient accompagnés à l'alimentation du DMP et à sa bonne utilisation.



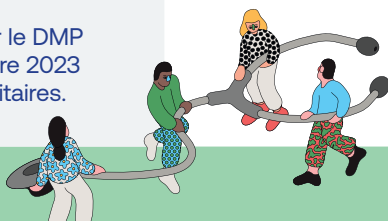
52 867
documents ont été envoyés sur le DMP
du 1^{er} janvier 2023 et 31 décembre 2023
dans nos 18 établissements sanitaires.

Alimentation de la Messagerie Sécurisée et identification de cas d'usages

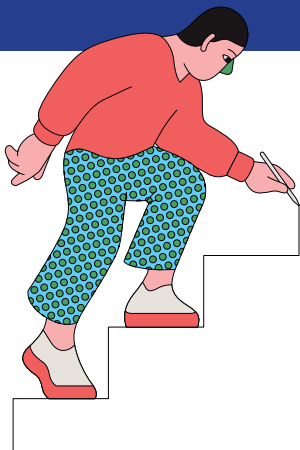
MGEN a mis en place les infrastructures techniques permettant d'alimenter la messagerie sécurisée citoyenne (PSPatient) depuis le DPI (Dossier Patient Informatisé) et la messagerie sécurisée PS (Professionnel de Santé) vers PS. De février à août 2022, MGEN a travaillé avec 3 établissements pilotes à l'identification de cas d'usages de la messagerie sécurisée.



25 022
messages ont été adressés par
un PS à un patient du 1^{er} janvier 2023
au 31 décembre 2023 dans
nos 18 établissements sanitaires.



2. Communication



Affichage et distribution de flyers en 2022



87
affiches placardées



4 383
flyers distribués

dans les centres et les établissements de santé MGEN

3. Actions de sensibilisation et d'accompagnement

Sensibilisation des directeurs

L'ensemble des directeurs de centres et d'établissements de santé ont été réunis en septembre 2022 afin de leur présenter **Mon espace santé** et échanger avec eux sur les modalités pour décliner cette sensibilisation au sein de leurs centres.

Déclinaison au sein des centres et établissements de santé

1 à 5



sensibilisations par centre et établissement déclinées par les directeurs d'établissement. Des initiatives locales ont également été menées comme l'information des patient(e)s à **Mon espace santé** via les secrétaires médicales.

E-formation à la Messagerie Sécurisée Citoyenne

35

professionnels de santé formés en 2023. L'objectif est d'avoir formé 100% d'entre eux à fin décembre 2024.



Formation des étudiants de l'IFSI MGEN de La Verrière

168

étudiants en soins infirmiers de première et deuxième année ont été formés en 2023. Les étudiants de troisième année seront formés en 2024.



MGEN. Première mutuelle des agents du service public

