

## Fiche pratique

### Centre de santé communautaire et planétaire de Bron

#### Pratiques d'accompagnement aux enjeux du numérique en santé, dans le cadre de la médiation en santé

**Contexte :** L'utilisation des outils numériques ne cesse de s'accroître dans le domaine de la santé (Mon espace santé, accès et analyse de l'information en ligne, télémédecine, appropriation d'applications de prévention...).

La Fédération nationale d'éducation et de promotion de la santé (Fnes) - avec le soutien financier de Santé publique France - a réalisé une enquête visant à identifier les pratiques d'accompagnement des médiateur.trice.s en santé auprès des personnes vulnérables éloignées des systèmes de prévention et de soins sur ces enjeux du numérique en santé.

**Porteur du projet :** Centre de Santé Communautaire et Planétaire « le Jardin » de Bron

**Champs d'action :** Santé communautaire/Promotion de la santé

**Territoire(s) d'intervention :** Deux quartiers prioritaires de la ville (QPV) de Parilly et Terrailon (69)

**Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé :** Accueil de personnes sans médecin traitant, consultations médicales pour des personnes en parcours de transition (genre), pour des interruptions volontaires de grossesse (IVG) médicamenteuses, accueil d'urgence sans rendez-vous

#### Contexte

Le montage du projet s'est fait en co-construction avec les habitant.e.s du quartier.

Le Centre de santé a ouvert en novembre 2022 avec une médiatrice de santé au sein de l'équipe pluridisciplinaire. La médiatrice a été formée au numérique en santé par le réseau pour l'inclusion numérique HINAUA. L'accompagnement au numérique s'est basé sur les constats émanant du terrain.

#### Objectifs et publics

Les publics accompagnés sont les personnes en situation d'isolement, de grande précarité et les personnes stigmatisées.

Le recueil des besoins des personnes a permis d'avoir des informations sur les difficultés qu'elles rencontrent sur le numérique en santé :

- la situation de précarité ne leur permet pas d'avoir du matériel informatique et un abonnement à internet
- la peur de l'informatique
- une nécessité d'appropriation des outils et de savoir s'en servir

L'objectif est de favoriser l'autonomie des personnes accompagnées sur les enjeux du numérique.

## Démarche et modalités de mise en œuvre

Le parcours de la personne au sein de la structure a pu s'organiser en fonction des besoins repérés lors de rencontres dans des ateliers de peinture qui sont organisés par la structure dans un Centre médico-psychologique (CMP). Ces rencontres peuvent se faire également dans des Centres d'accueil des demandeurs d'asile (CADA) ou des Centres sociaux. Les besoins en termes d'informations et d'accompagnement au numérique sont tout d'abord recueillis avant une orientation interne vers un.e professionnel.le pour un accompagnement individualisé.

### 1) Ateliers collectifs

Création d'un atelier thématique sur le numérique en coanimation (médiatrice en santé et un médecin ou un membre de l'équipe): téléchargement des applications (AMELI, CAF...) sur le téléphone portable, accompagnement pour apprendre à utiliser l'application en autonomie en laissant le temps de l'appropriation de l'outil à la personne. Cet atelier se déroule deux fois par semaine et le groupe est constitué de 10 personnes. Les personnes qui gagnent en autonomie peuvent à leur tour valoriser leurs compétences en partageant leur expérience au sein des ateliers collectifs.

### 2) Accompagnements individuels

Cet accompagnement individuel est complémentaire aux ateliers collectifs car des compléments d'informations sont apportés en entretien individuel, ce qui favorise la validation de l'utilisation des applications, augmente la confiance en soi pour les personnes et accompagne à l'autonomie.

#### Résultats et impacts sur la santé

Ces pratiques permettent notamment une facilitation de l'accès aux droits et de l'accès aux soins ; la valorisation des compétences partagées en ateliers collectifs. Le partage des compétences et d'expériences entre usager.e.s facilite le lien social et l'accès à l'autonomie.

Il y a aussi un impact sur les professionnel.le.s de santé en termes de facilitation du parcours de soins et de partage des informations avec les intervenant.e.s médicaux.ales.

#### Clés de réussite et limites

Il est nécessaire de prendre le temps pour accompagner les personnes à s'approprier l'outil (en individuel et en collectif).

Il est également important de partir des besoins des personnes et de favoriser l'autonomie en se reposant sur les compétences des personnes pour les rendre pro-actives.

L'utilisation de Doctolib facilite les prises de rendez-vous en autonomie.

Les limites sont les personnes sortant de détention et les personnes sans droit sur le territoire qui ont d'autres priorités en termes d'insertion professionnelle pour les premiers et d'accès aux droits pour les seconds.

#### Pour en savoir plus :

Clémence Tardy, médiatrice de santé et Gwenaëlle Ferre, coordinatrice du projet : gwenaëlle-ferre@cscp-bron.fr, 06 72 01 88 85

Centre de Santé Communautaire et Planétaire « Le Jardin », 4 rue Edgar Quinet, 69500 Bron, 04 78 41 26 44