

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 : Association Comede - Comité pour la santé des exilé.e.s, Centre de santé Bicêtre

Champs d'action : Action en faveur de la santé des personnes exilées et défense de leurs droits

Territoire(s) d'intervention : Ile-de-France

Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé : Personnes exilées dépourvues d'hébergement et vivant dans des bidonvilles de la région Ile-de-France pour l'aller-vers et public exilé précaire pour le Centre de santé Bicêtre

Contexte

Le Comede dispose de deux postes à mi-temps de médiateur.trice santé intégrés à son Centre de santé Bicêtre et financés depuis 2021 par l'ARS Ile-de-France. La médiatrice et le médiateur santé, accompagné.e d'une assistante sociale, d'un.e médecin et d'un.e interprète, vont à la rencontre de populations vivant en squat et bidonvilles dans le Val-de-Marne. Ces entretiens réguliers permettent d'accompagner vers l'accès aux soins et aux droits et de mettre en place des actions de prévention. Le Centre de santé intègre plus largement un public exilé et précaire. Depuis la Covid-19, la dématérialisation s'étant accentuée, le Comede a dû adapter ses accompagnements pour y inclure davantage la dimension numérique.

Objectifs et publics

Le Centre de santé Bicêtre a une file active de près de 2500 personnes de 75 nationalités différentes et majoritairement jeunes et récemment arrivées en France. En outre, 110 personnes en habitat précaire, principalement roumaines, moldaves et guinéennes, bénéficient d'actions hors-les-murs de médiation santé.

Près de la moitié des échanges ont lieu en langue étrangère. Cela met en avant une première difficulté sur le numérique en santé : bien que certains publics maîtrisent l'usage d'un smartphone, la barrière de la langue constitue un frein majeur pour leurs démarches.

Par ailleurs, les personnes en habitat précaire sont souvent confrontées à un équipement numérique insuffisant.

L'enjeu est également de les accompagner à la création de comptes Doctolib individuels plutôt qu'un compte unique pour plusieurs générations de la famille. Les personnes peuvent en effet maîtriser les réseaux sociaux mais ne pas savoir se repérer sur des interfaces complexes ou prendre rendez-vous en ligne.

1) Développement d'un partenariat avec Emmaüs Connect

Le partenariat avec Emmaüs Connect est né pendant le premier confinement en 2020 lorsque l'association distribuait gratuitement des téléphones, des cartes sim et des recharges téléphoniques et internet pour permettre aux personnes de sortir de l'isolement, de rester en contact avec les professionnel.le.s les suivant et de réaliser leurs démarches.

Désormais, en tant que partenaire, les professionnel.le.s du Comede peuvent orienter des personnes pour s'équiper à prix solidaire.

Toutefois l'accès à du matériel ne suffisant pas, Emmaüs Connect propose un accompagnement complet incluant des formations sur les usages numériques essentiels, pour les publics orientés par les partenaires.

Le partenariat entre le Comede et Emmaüs a été plus loin pour adapter la formation. Ainsi, tout en abordant les compétences de base telles que la navigation sur internet, la création d'une boîte mail, l'utilisation de l'équipement et les règles de sécurité, celle-ci a été orientée vers les questions d'accès aux droits et de santé. De plus, cette première formation visant un groupe bengladais allophone, le Comede a pris en charge les frais d'interprétariat. Emmaüs Connect mettait à disposition ses locaux et ses formateur.trice.s.

La formation de 15h (12h de contenu et 3h d'interprétariat) a été scindée en 6 séances de 2h30 sur 3 semaines d'affilée.

2) Mise en place d'un cahier comme outil de suivi des démarches administratives dématérialisées

Le cahier des démarches administratives a été construit avec les personnes accompagnées et testé pour la première fois en 2021 avant présentation fin 2022 en réunion inter-dispositifs du Comede. Ce carnet papier individuel est créé dès la première utilisation d'un support numérique. Il consiste à lister, dans l'ordre de réalisation des démarches pour que cela évoque quelque chose à son.sa propriétaire, l'identifiant et le mot de passe créés selon le choix de la personne, assortis du logo de l'administration concernée. Ce visuel permet aux personnes de se retrouver plus facilement lorsqu'elles reçoivent des courriers des administrations. Le carnet est conservé par la personne qui l'apporte lors de ses rendez-vous. L'enjeu est de gagner en fluidité dans les démarches et de faciliter l'orientation vers le droit commun et l'autonomisation des personnes : même si la personne ne maîtrise pas la langue, le.la professionnel.le la recevant peut identifier rapidement ce qui a déjà été réalisé et ce qu'il reste à faire.

3) Utilisation d'outils numériques dans l'accompagnement de l'accès aux droits et aux soins

Suite aux échanges avec les personnes accompagnées, les professionnel.le.s du Comede ont intégré des alternatives numériques dans leurs pratiques telles que la création de groupes whatsapp pour diffuser des informations, le partage de messages par enregistrements vocaux et de photos des lieux où les personnes doivent se rendre pour leur rendez-vous, la préparation de l'orientation avec la géolocalisation des lieux...

Par ailleurs, le Comede avec le concours d'associations partenaires, l'implication d'un groupe de bénéficiaires et le soutien de Santé publique France, a développé des livrets de santé bilingues, disponibles en 15 langues permettant une meilleure compréhension par les personnes migrantes du système de santé français, des droits et des démarches : <https://guide.comede.org/ressources/publications-et-outils/#1623683203998-b7c88328-586a>

Enfin, le Comede mentionne les contenus TikTok développés notamment sur des questions de santé, en plusieurs langues, par l'association Watizat militant pour l'accès à l'information des personnes exilées en France.

Résultats et impacts sur la santé

Les enjeux du numérique en santé font évoluer les relations entre les publics accompagnés et les professionnel.le.s. En effet, les publics sont dans une posture plus active de recherche de l'information et le travail se réalise davantage en coopération.

Ainsi, avec le carnet des démarches dématérialisées, la symbolique du savoir qui leur appartient est forte, notamment pour des personnes qui ne sont jamais allées à l'école.

Par ailleurs, pour les personnes ayant bénéficié de l'appui d'Emmaüs Connect, l'accès à des smartphones et à des recharges a permis d'accentuer le lien avec l'entourage resté au pays et avec les professionnel.le.s du Comede entre deux rendez-vous.

L'accompagnement régulier à Doctolib a renforcé l'autonomisation des personnes sur la prise de rendez-vous.

Clés de réussite et limites

Concernant le partenariat avec Emmaüs Connect, il est important de prendre en compte plusieurs éléments pour adapter la formation aux réalités des personnes accompagnées :

- Axer la formation vers un public ne maîtrisant pas l'usage du smartphone et la création de comptes et d'adresses mails. Le groupe bengladais sélectionné maîtrisait les outils numériques et était simplement allophone, le frein ne se situant pas au même niveau.

- Prévoir de scinder la formation en deux : un premier niveau puis un temps d'approfondissement indépendant car les personnes ne peuvent se permettre d'assister à une formation intensive sur une période prolongée au détriment de leurs opportunités de travail qui sont prioritaires

- Anticiper les temps d'interprétariat qui allongent les durées de formation

Les personnes ont été particulièrement sensibles à la reconnaissance de leur formation par un certificat.

Le carnet des démarches dématérialisées est très apprécié et les personnes se l'approprient bien. Le visuel des logos des administrations donne toute la spécificité de ce carnet et il est important de le compléter au fur et à mesure des démarches avec la personne. Il est ainsi personnalisé et permet de visualiser plus rapidement l'étendue des démarches réalisées ou à mettre en place.

Ce carnet pose toutefois la question de la protection des données, la priorité ayant été donnée à l'autonomie plutôt qu'à la protection des données.



Pour en savoir plus :

- Sur le partenariat avec Emmaüs Connect : <https://emmaus-connect.org/professionnels-de-laction-sociale/>

- Sur les actions du Comede :

Bénédicte MARAVAL, Assistante sociale au Centre de santé Bicêtre et Référente sur les questions de vie quotidienne, 06 51 39 11 66

Comede – Hôpital de Bicêtre, 78 rue du Général Leclerc, 94 270 Le Kremlin Bicêtre Cedex
Revue Maux d'exil n°72, septembre 2022 sur la dématérialisation : :

<https://www.comede.org/wp-content/uploads/2022/10/Comede-Maux-dexil-72.pdf>