

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, télémedecine, 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 les personnes vulnérables éloignées des systèmes de prévention et de soins sur ces enjeux du numérique en santé.

Porteur du projet : Association Guyane Promo Santé

Champs d'action : Education et promotion de la santé

Territoire(s) d'intervention : Département de la Guyane/Appartement pédagogique à Cayenne

Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé : Habitant.e.s de la Cité Jacarandas et du quartier, en situation de précarité et ayant des problèmes de compréhension et de lecture de la langue française

Contexte

Il s'agit d'un poste de médiation santé spécifique, mis en place lors de l'ouverture de l'Appartement Pédagogique, en septembre 2020. Dans un cadre de promotion de la santé, l'objectif général est la coordination du parcours de soins en lien avec les professionnel.le.s des structures partenaires, et accompagnement des usager.e.s en fonction de leurs besoins. L'accompagnement au numérique en santé se fait depuis le lancement de la mission de médiation santé.

Objectifs et publics

Les publics accompagnés sont les personnes migrantes, en situation irrégulière, illettrées ou analphabètes, en situation de précarité.

Ces publics cumulent plusieurs problématiques telles que la barrière de la langue, une méconnaissance du système de santé, une incompréhension ne permettant pas la lecture sur un téléphone ou un ordinateur, une peur de mal faire les démarches pour l'accès aux droits, la peur de la police, l'absence d'ordinateur ou d'accès à internet, l'éloignement géographique. De plus, il n'y a pas de transport en commun ; les personnes éloignées doivent marcher longtemps dans des conditions météorologiques difficiles.

Démarche et modalités de mise en œuvre

1) Développement de partenariats

Un travail préalable de co-construction aussi bien avec les habitant.e.s du quartier qu'avec les partenaires a été réalisé en 2018-2019, ce qui a favorisé l'adhésion des personnes au projet et le recueil de leurs besoins notamment sur l'accès et l'accompagnement au numérique. Un sondage a été fait auprès des partenaires afin d'établir les priorités d'actions auprès de la population. Cette co-construction a favorisé le développement de partenariats avec Médecins du Monde, le Comede, la Cimade et le Secours Catholique dès la mise en œuvre du projet d'appartement pédagogique afin de mettre en place des ateliers collectifs ponctuels en fonction des besoins des personnes.

2) Environnement matériel favorable et accompagnements individuels

L'appartement pédagogique permet un accueil convivial des usager.e.s. Il comporte un Espace de Vie Sociale qui permet les démarches d'accès aux droits et aux soins. Il est équipé en matériel informatique et permet l'accompagnement des personnes à la gestion de leurs dossiers administratifs via les sites dédiés (CAF, compte Ameli...). Il offre un accès à internet par wifi aux personnes ayant un téléphone mobile.

3) Mise en place d'ateliers collectifs

En complément, deux types d'ateliers collectifs ont été mis en place :

- Des ateliers collectifs en partenariat avec le Comede pour les personnes migrantes afin de les informer sur l'accès aux droits
- Des réunions informelles de 2 à 3 personnes parlant la même langue afin d'apporter des informations sur leurs démarches (portugais, espagnol, français), ce qui facilite le partage d'expériences entre les participant.e.s.

4) Développement d'outils pour faciliter l'accompagnement à l'accès aux droits et aux soins

Des captures d'écran permettent d'expliquer et de suivre les démarches ; des flyers traduits et des photocopies expliquent les démarches internet ; le recours à WhatsApp permet d'accompagner les personnes éloignées sur le territoire.

Résultats et impacts sur la santé

Il y a un constat d'amélioration de l'autonomie et du pouvoir d'agir des personnes. Le bouche-à-oreille fonctionne très bien pour les personnes éloignées sur ce territoire. L'autonomie des usager.e.s a permis de faire gagner du temps aux professionnel.le.s de santé.

Les ateliers collectifs ont permis le partage d'expériences avec d'autres usager.e.s.

Clés de réussite et limites

Ce type d'accompagnement favorise la participation des personnes et développe des aptitudes individuelles. Cela participe au développement de l'autonomie des personnes. C'est un levier qui contribue à leur autonomie et facilite les démarches pour la suite. Un frein persiste pour les personnes dont la barrière de la langue est le principal problème. Il est primordial d'avoir un espace avec des ordinateurs ainsi que l'accès au réseau Wifi pour les personnes qui ont un téléphone portable. Pour la Guyane, il est nécessaire de s'adapter aux différentes langues parlées par la population. Il faut être très vigilant sur l'explication qu'on apporte aux personnes afin de les informer sur ce que l'on fait et sur le cadre de respect de la confidentialité.

Pour en savoir plus :

Luz Nelly Torres, médiatrice de santé, 06 94 92 35 44, n.torres@gps.fr
Appartement pédagogique Guyane Promo Santé – Cité Jacarandas, Bâtiment Kencia, 144 RDC, 973
Cayenne, <https://gps.gf/>