

### 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 RESEDA dans le cadre du Contrat local de santé (CLS) du Pays des Cévennes

**Champs d'action :** Promotion de la santé

**Territoire(s) d'intervention :** Région Gard Occitanie (30), Bassin Alésien, un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) Saint Ambroix et deux quartiers veilles actives Bessèges et Molières sur Cèze.

**Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé :** Personnes en situation de précarité éloignées du soin, personnes âgées isolées, personnes en situation d'addictions ou ayant des problématiques de santé mentale vivant dans des territoires isolés, ruraux.

#### Contexte

La médiation en santé est portée par Reseda, association de coordination des réseaux de santé sur le bassin alésien et porteuse du CLS Pays Cévennes. La médiatrice intervient sur le secteur de la Vallée de la Cèze depuis octobre 2020, en lien avec plusieurs équipes pluridisciplinaires (centres de santé, structures médico-sociales...).

L'accompagnement au numérique s'est fait dès la prise de poste au regard des besoins des personnes accompagnées. L'action s'inscrit en relais des professionnel.le.s de santé pour les prises de rendez-vous et les rappels pour éviter la rupture de soins.

#### Objectifs et publics

Les objectifs sont l'accès aux droits et aux soins, la coordination entre les professionnel.le.s et l'organisation du parcours de soins pour des personnes en situation de précarité, ayant des addictions, des problématiques de santé mentale, âgées et isolées. Il s'agit de personnes ne possédant parfois pas de téléphone portable, en situation de fracture numérique, pour lesquelles il est nécessaire de « faire avec » (démarches pour l'accès aux droits et aux soins, remise en route des accès aux différents comptes) en favorisant l'autonomie. C'est un public en difficulté avec l'écrit (allophones, illettrisme).

## Démarche et modalités de mise en œuvre

### 1) Développement de partenariats

Les personnes sont orientées et accompagnées vers France Services dont l'objectif est de permettre à chaque citoyen.ne d'accéder aux services publics du quotidien dans un lieu unique et qui offre un accompagnement au numérique pour les démarches administratives.

Des partenariats sont également développés avec les secrétariats des Maisons de Santé qui accueillent les personnes pour l'aide au numérique ou encore avec les Missions accompagnement santé de l'Assurance Maladie pour faciliter les démarches administratives en santé.

### 2) Accompagnements individuels

Les visites à domicile avec ordinateur et téléphone portable permettent à la médiatrice de santé de pouvoir faire des démarches par la voie informatique directement au domicile de la personne notamment pour les personnes éloignées sur le territoire.

#### Résultats et impacts sur la santé

Ces pratiques permettent une amélioration dans l'accès aux droits et aux soins, une autonomie plus facile pour les jeunes, les personnes deviennent actrices de leurs parcours de soins par exemple si l'orientation vers France Services est réussie, leur accès à un compte Ameli est créé, et/ou débloqué.

L'accès aux comptes CAF et AMELI est facilité et cela est un vrai bénéfice pour les personnes accompagnées.

Les professionnel.le.s de santé sont souvent bousculé.e.s par le fait que certaines personnes n'ont pas de téléphone portable : le fait d'avoir un accompagnement spécifique sur l'accès au numérique permet plus de fluidité avec le partenariat local ainsi que pour l'organisation du parcours de santé des personnes accompagnées.

#### Clés de réussite et limites

Les professionnel.le.s et la médiatrice de santé doivent s'adapter suivant les personnes suivies. Il est primordial d'utiliser le réseau partenarial pour se servir des ressources existantes, essayer de mettre en place des ateliers collectifs. Il est important de favoriser un accompagnement individuel sans notion de temps. La limite serait le refus de certaines personnes (seniors) à s'adapter au numérique.

#### Pour en savoir plus :

Laetitia Kim, médiatrice de santé, 07 49 53 99 08  
Association Reseda, 34B avenue Jean-Baptiste Dumas, 30 100 Alès, [www.reseda-santecevennes.fr](http://www.reseda-santecevennes.fr)