

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 Tsigane Habitat

Champs d'action : Recherche de solutions d'habitat pour les Gens du voyage

Territoire(s) d'intervention : A Tours et dans tout le département d'Indre et Loire (37), sur les aires d'accueil dédiées aux Gens du voyage

Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé : Les Tsiganes de tout âge

Contexte

La médiation en santé existe au sein de la structure depuis 2021, suite à un appel à projet de l'ARS. Il y a deux médiatrices en santé qui sont infirmières de formation et l'une d'elles a un diplôme en promotion de la santé. La population accompagnée est en situation de précarité sociale économique et familiale d'où l'importance du numérique pour agir au plus vite : ouverture de droits, prise de rendez-vous, renseignement de « Mon espace santé »...

Objectifs et publics

L'objectif de l'accompagnement au numérique est de réduire les inégalités par rapport au reste de la population. En effet, les freins rencontrés sont nombreux : barrière de la langue, illettrisme, illettrisme (niveau d'équipement faible, pas d'abonnement internet, absence ou faible couverture réseau), faible aisance avec l'outil informatique, personnes en situation de handicap et de maladies chroniques et méfiance vis-à-vis des organismes publics...

1) Développement de partenariats

Au regard des difficultés de santé rencontrées, les médiatrices ont développé un réseau de partenaires afin de mieux prendre en charge la population. Ainsi, un partenariat a été développé avec la Caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM) en créant des ateliers numériques afin de sensibiliser les personnes sur l'intérêt d'avoir un compte Amélie et d'un compte « Mon espace santé ».

2) Ateliers collectifs

Un atelier a été mis en place pour former à l'utilisation de Doctolib car il existe souvent un seul compte et une seule personne gère les rendez-vous médicaux de la communauté.

Résultats et impacts sur la santé

L'amélioration de l'autonomie sur certains aspects du numérique en santé permet un gain de temps dans le suivi des personnes. Les résultats sont plus longs à atteindre car la population est nomade mais la situation progresse, pas à pas.

Clés de réussite et limites

Toute démarche ne peut se faire sans l'accord du Patriarche, figure d'autorité, reconnue par la communauté, secondé par une ou deux personnes plus jeunes qui sembleraient lui succéder plus tard. Il faut créer un lien de confiance avec cette personne, pour entamer toutes démarches administratives, numériques ou de santé. Ensuite, il est préférable de prévoir des ateliers courts en alternant une partie théorique et une partie pratique. Les démarches sont plus longues à cause de la mobilité de la population. Ainsi, les démarches gagneraient à être simplifiées.



Pour en savoir plus :

Lucie de Lubersac, Infirmière et médiatrice en santé, 06 22 93 74 27, Idelubersac@tsigane-habitat.fr
Tsigane Habitat, 303, rue Giraudeau BP 5825, 37058 Tours Cedex