

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

Porteur du projet : Association Ireps Auvergne-Rhône-Alpes, délégation du Rhône

Champs d'action : Promotion et éducation à la santé

Territoire(s) d'intervention : 9 quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et quartiers de veille active de la Métropole de Lyon : Vénissieux, Saint-Fons, Feyzin, Meyzieu, Bron, Rillieux-la-Pape, Givors, Lyon 8ème et Lyon 3ème

Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé : Habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville

Contexte

La médiation santé était initialement portée par la Mutualité Française et l'Espace Créateur de Solidarité et lors du passage à l'ADES en 2015, 6 postes de médiateurs en santé ont été mis en place. Depuis l'ADES a rejoint l'Ireps Auvergne-Rhône-Alpes et les objectifs de la mission de médiation santé sont directement en lien avec ceux de la structure: 1. amélioration de l'accès aux droits et aux soins dans les quartiers prioritaires de la Ville, 2. développer des actions collectives dans un but de prévention et promotion à la santé, 3. Créer un partenariat de réseau. Il s'agit d'un dispositif transversal.

Parmi les 6 postes, deux médiatrices ont été recrutées parmi d'habitantes des QPV engagées volontairement dans des associations locales et deux autres ont suivi le diplôme universitaire Santé/Précarité porté par Médecins Du Monde et la faculté de Médecine de Grenoble.

Objectifs et publics

1. Personnes en situation de précarité : elles rencontrent des difficultés d'accès matériel aux outils numériques et maîtrisent donc très peu ces outils et leurs bénéfices.
2. Personnes en parcours migratoire : la problématique est la barrière de la langue et la méconnaissance des dispositifs
3. Gens du voyage : la problématique est l'illettrisme et le faible niveau d'autonomie
4. Personnes âgées : elles subissent la fracture numérique, n'ont pas accès aux outils numériques et ne les maîtrisent pas. De plus, elles préfèrent un contact physique.
5. Personnes en situation de handicap : elles souffrent d'un manque d'accessibilité et une méconnaissance des dispositifs existants.

L'objectif est de repérer les besoins d'accès au numérique de ces publics afin de leur permettre l'accès aux droits et aux soins, en les orientant sur les structures partenaires qui ont des conseillers numériques. Les niveaux de participation de ces publics sont faibles.

1) Développement de partenariats

La démarche pour adapter les modalités d'intervention s'est faite en concertation avec les collectivités locales par le diagnostic des besoins des habitants sur chaque territoire, et au moyen d'états des lieux réalisés par les structures partenaires du territoire. Les Contrats Locaux de Santé apportent aussi une part du diagnostic par le développement d'axes prioritaires. De plus, l'Ireps a pu formaliser des partenariats avec les CCAS, Centres Sociaux, MJC et autres structures d'accueil pour la mise à disposition d'un bureau au sein de chaque structure partenaire. Les orientations vers le dispositif d'accompagnement au numérique, notamment un conseiller numérique, peuvent être complétées par un accompagnement individuel lors de l'accueil sur les permanences.

2) Ateliers collectifs

Les ateliers collectifs de promotion de la santé se font en co-construction avec les habitants, les collectivités et les partenaires des territoires. Un travail partenarial est fait aussi avec la coordination des Ateliers Santé Ville, les Contrats Locaux de Santé ou le Référent Santé des villes. Ainsi un programme d'actions prioritaires est établi que les médiateurs qui vont impulser et dynamiser ce qui va permettre d'apporter des informations ciblées aux personnes sur la thématique du numérique. Le rythme de ces ateliers s'organise en fonction des besoins repérés en permanence médiation santé.

Résultats et impacts sur la santé

Les résultats vont être différents suivant le degré d'autonomie des personnes. Par exemple, les personnes en parcours migratoire, dont la barrière de la langue est le principal problème, ont pu développer une part d'autonomie par le repérage des professionnels pouvant les aider, et vont être présentes à tous les rendez-vous ce qui va faire progresser leurs démarches rapidement. D'autres personnes ont moins d'appréhension par rapport à l'outil numérique et vont arriver rapidement à le manipuler. Ce qui peut, pour certains, améliorer l'accès aux droits et aux soins, va pour d'autres renforcer l'exclusion. Pourtant l'impact de la Covid-19 a fait bouger les institutions sur la nécessité du tout numérique et a permis aux structures de s'adapter pour le suivi des personnes. Ainsi, les personnes ont pu utiliser le numérique, y trouver un intérêt et développer des aptitudes d'autonomie, ce qui a pu renforcer leur estime d'elles-mêmes. Du côté des professionnels plusieurs effets ont été observés : gain de temps, meilleure fluidité du parcours de la personne, davantage de réactivité de la part des personnes et des professionnels.

Clés de réussite et limites

Le développement du réseau partenarial permet des orientations ciblées « apprentissage et aide au numérique » complétées par un soutien individuel. Il est primordial de prendre en compte les besoins de chaque personne et d'adapter l'accompagnement et les orientations en fonction. La création et la formalisation de partenariats apparaît être une clé pour orienter sur des professionnels spécialisés dans l'accompagnement au numérique. Mais on ne pourra pas faire abstraction des difficultés liées aux personnes qui se trouvent en situation de fracture numérique, notamment les personnes âgées et les personnes les plus précarisées.

Pour en savoir plus :

Iliés Hamou, Karima Tobal et Samira Benkhebbab, médiateurs en santé,
Ireps Auvergne-Rhône-Alpes, 04 72 41 66 01, stephanie.desmaison@ireps-ara.org, site internet :
www.adesdurhone.fr