

Contexte de la mesure

La mesure en bref

Agir au plus proche des personnes en situation de fragilité pour leur garantir un accès aux informations et aux soins → sur le modèle de la plateforme **Solidarité Numérique**, mettre en place, avec les acteurs de la médiation, un **guichet téléphonique** permettant un premier accompagnement dans la réalisation de démarches de santé en ligne du quotidien. En complémentarité de ce travail d'assistance, les usagers seront orientés vers les lieux proposant une formation et permettant d'atteindre une pleine autonomie.

Pourquoi c'est important

→ L'accès aux soins et aux informations de santé est de plus en plus **conditionné à l'utilisation des outils numériques** et la crise sanitaire a beaucoup accéléré ces usages.
→ Les différents services de santé sont mal connus car **le système de santé est très complexe** et les **informations trop diffuses**.

→ De plus, le dispositif "**Mon Espace Santé**" (MES), déployé cette année, **risque de ne pas être accessible** à beaucoup, trop éloignés, ou complètement exclus, du numérique.

Etat des lieux du dispositif

Chiffres clés

→ Solidarité Numérique :

- Près de **40 000 personnes** ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé (mars 2020 - sept. 2021)
- **73%** des accompagnements concernaient des **démarches administratives**.

Ce qui existe aujourd'hui

La Délégation ministérielle au Numérique en Santé a déjà prévu de mettre en place **un guichet téléphonique**, accompagné de plusieurs dispositifs pour déployer MES :

→ un **numéro unique** (3422) pour accompagner les personnes à l'utilisation de MES.
→ le recrutement (avec l'ANCT) de **18 coordinateurs sur le terrain** pour former les médiateurs numériques à l'accompagnement de la prise en main de MES et à la vulgarisation des enjeux liés aux données de santé

Ce qui ne marche pas

→ L'accompagnement et la formation des personnes éloignées du numérique doit aller **au-delà de la simple utilisation de Mon Espace Santé**
→ Ce dispositif suppose de veiller à ce que **l'offre de médiation numérique** dans les territoires soient **suffisante** pour répondre à la demande qui va découler des appels

Explication concrète de la mesure

Cette mesure propose un dispositif qui vise à répondre à trois objectifs :

→ Apporter une **réponse immédiate** à la problématique de l'appelant.e
→ Permettre une **évaluation de son niveau d'éloignement numérique**
→ Et accompagner la personne vers un **lieu de médiation physique/hybride**, permettant, à terme, sa montée en autonomie numérique.

→ Mon Espace Santé et autres outils numériques de santé :

- Entre **13 et 17 millions** éloignés du numérique donc sûrement bien plus en difficulté avec l'utilisation de ces outils.

→ la production de **contenus pédagogiques** au niveau national, sous licence libre.

→ un partenariat avec Pix sur **l'évaluation des compétences sur le numérique en santé**.

→ le développement de Pass numériques Santé pour les usagers.

→ Il faut également s'assurer que les **téléconseillers** prévus par ce dispositif soient formés, connaître leur profil, et veiller à ce que le nombre de **coordinateurs** sur le terrain soit suffisant.

→ L'idée est ainsi de pouvoir inscrire les personnes dans des **parcours d'accompagnement complets** et agir ainsi de manière globale sur l'exclusion numérique, en complémentarité avec les espaces de médiation numérique sur le territoire.